



# **A divulgação de responsabilidade social empresarial e a recente crise financeira mundial: perspetivas sociológicas e institucionais**

**Maria José Pires Carvalho da Silva**

Universidade de Aveiro/Universidade do Minho  
R. Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Aveiro  
3810-500 Aveiro  
mariajosesilva87@gmail.com

**Graça Maria do Carmo Azevedo**

Instituto Superior de Contabilidade e Administração  
Universidade de Aveiro  
R. Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Aveiro  
3810-500 Aveiro  
graca.azevedo@ua.pt

**Jonas da Silva Oliveira**

Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)  
Avenida das Forças Armadas  
1649-026 Lisboa  
jonas.silva.oliveira@iscte.pt

Recebido a 16 de novembro de 2015; Aceite a 30 de março de 2016





## Resumo

Este estudo analisa o impacto da recente crise financeira mundial na divulgação de informação sobre responsabilidade social empresarial (RSE) de trinta instituições do setor financeiro pertencentes a seis países (Canadá, Reino Unido, França, Itália, Espanha e Portugal), no período de 2005-2011. Usando o quadro sociológico de Giddens (1990) conjugado com a nova teoria institucional de DiMaggio e Powell (1983), este artigo examina que estratégias de divulgação sobre RSE os bancos utilizaram na recuperação da credibilidade no sistema bancário e investiga se as três formas de pressão institucional (coerciva, normativa e mimética) podem promover a divulgação de informação sobre RSE pelos bancos em contexto de crise.

Os principais resultados evidenciam que a divulgação de RSE aumentou ao longo do período da crise financeira. A divulgação de RSE é diferente entre os bancos pertencentes a diferentes países de origem. Tais diferenças são explicadas pela adoção de estratégias de isomorfismo coercivo, normativo e mimético. Contudo, são os bancos de países com mecanismos de *legal enforcement* menos robustos, aqueles que mais divulgam RSE, sugerindo que potenciais tentativas de isomorfismo mimético justificam estes padrões de divulgação.

Estas conclusões revelam-se de primordial importância, atendendo ao facto da perspectiva sociológica/institucional na interação entre a crise financeira e a divulgação da RSE nunca ter sido abordada na literatura.

**Palavras-chave:** Divulgação da Responsabilidade Social Empresarial; Crise Financeira; Teoria Institucional; Setor Bancário.





## Corporate social responsibility disclosure and the recent global financial crisis: sociological and institutional perspectives

### Abstract

This study analyzes the impact of the recent global financial crisis on corporate social responsibility (CSR) disclosure of 30 banks from six countries (Canada, UK, France, Italy, Spain and Portugal) from 2005 -2011. Based on Giddens's (1990) sociological framework and the new institutional theory of DiMaggio and Powell (1983), the study attempts to examine the CSR disclosure strategies used by banks to recover the credibility in the banking system. Moreover, it investigates whether the three forms of institutional pressure (coercive, normative and mimetic) promote CSR disclosure by banks in the context of a crisis.

Main findings show that CSR disclosure increased over the period of the recent global financial crisis and it was different between banks across countries. These differences are explained by the adoption of coercive, normative and mimetic isomorphism. However, banks from countries with less robust mechanisms of legal enforcement are those who disclose more CSR information, suggesting that potential attempts to mimetic isomorphism justify these disclosure practices.

These findings prove to be of paramount importance, given the fact that the sociological / institutional perspective to explain the interaction between the recent global financial crisis and CSR disclosure has never been used hitherto in the literature.

**Keywords:** Corporate Social Responsibility Disclosure; Financial Crisis; Institutional Theory; Banking System





## 1. Introdução

A recente crise financeira global (CFG) tem dado origem a uma grande variedade de respostas e reflexões (Maioli e Hudson, 2010). Tem sido identificada como a pior desde a Segunda Guerra Mundial, com potenciais impactos na divulgação de Responsabilidade Social Empresarial (DRSE) já que “a atenção dada à divulgação da responsabilidade social empresarial tem aumentado por parte das empresas e dos *stakeholders*, geralmente como uma tentativa de distrair vários grupos de *stakeholders* do seu fraco desempenho e vulnerabilidade, especialmente em períodos económicos adversos” (Mia e Al-Mamun, 2011, pp. 175- 176).

Os recentes quadros teóricos desenvolvidos para explicar as motivações de DRSE referem que, de acordo com a teoria da legitimidade e a perspetiva baseada em recursos, as empresas mais expostas ao escrutínio dos seus *stakeholders* relevantes têm incentivos para aumentar os níveis de DRSE, por forma a se legitimarem perante eles e gerir a perceção que estes têm sobre a sua reputação, nomeadamente em períodos de perda de imagem e reputação corporativa, através do uso de estratégias de restauro de legitimidade (Branco e Rodrigues, 2008). Agindo desta forma, asseguram a atração de recursos vitais à viabilidade económica e financeira futura da organização, fornecidos pelos *stakeholders* relevantes, atraídos pelos bons níveis de reputação comunicados através de um processo de legitimação (Bebbington *et al.*, 2008).

Contudo, a literatura sobre a interação entre crises financeiras e a DRSE tem sido escassa, verificando-se, no entanto, alguma controvérsia nos resultados encontrados. Karaibrahimoglu (2010) considera que a crise afeta negativamente a DRSE. Pinto e De Villiers (2012) concluem que houve um aumento na DRSE ao longo do período de CFG, nomeadamente, pelas empresas mais ambientalmente sensíveis e/ou com maior visibilidade pública. Outros autores encontram

uma tendência crescente no desempenho da RSE exceto no período de 2009-2011 (Giannarakis e Theotakas, 2011), apesar de o grau de acréscimo da DRSE ser insignificante (Mia e Al-Mamun, 2011). Finalmente, um relatório da KPMG (2013a) evidencia um aumento substancial da DRSE entre as maiores empresas do mundo e os países mais industrializados. Aproximadamente 60% do setor financeiro publicam relatórios de responsabilidade social. Neste setor, houve um progresso expressivo no relato das iniciativas de responsabilidade social entre 2008-2011, variando de 49% para 61% em 2011 (KPMG, 2011). No entanto, Mia e Al-Mamun (2011) referiram a necessidade de futuras investigações focalizarem-se em amostras maiores, incluindo diversos países e setores de atividade.

O presente estudo pretende analisar o impacto da crise financeira nas estratégias de DRSE, incluída nos Relatórios e Contas Anuais Consolidadas e nos Relatórios de Responsabilidade Social, de trinta instituições do setor bancário pertencentes a seis países (Canadá, Reino Unido, França, Itália, Espanha e Portugal), no período de 2005-2011.

O setor bancário e a amostra de países assumem particular interesse pelas seguintes razões: a) a recente CFG teve origem neste setor de atividade; b) os seus impactos foram de tal forma devastadores, que uma boa parte dos bancos, a nível mundial, tiveram de ser recapitalizados, por intervenção do Estado, de forma a evitar o colapso do sistema bancário (Koopman, 2011); c) e a escassez de liquidez no sistema financeiro advinda da titularização do *subprime* facilitou o contágio do sistema financeiro, de tal forma que a Europa foi tão afetada quanto os EUA, pois “o setor financeiro europeu foi o maior comprador de ativos tóxicos dos bancos dos EUA (Mangir e Erdogan, 2011, p. 124).

De acordo com os últimos dados económicos, a taxa de variação do PIB em termos reais, das principais economias mundiais começou a descer em 2007, tendo atingido o seu mínimo em 2009, sendo que, a partir de 2010 e 2011, assistiu-se a uma inversão progressiva do ciclo recessivo (Banco Mundial, 2014; Eurostat, 2014). Logo, o período temporal selecionado (2005-2011) é relevante de forma a capturar a evolução da divulgação de informação sobre RSE antes da crise financeira mundial (2005), o seu início (2007) e durante a mesma (2009-2011).

Apesar de a teoria da legitimidade e a teoria dos *stakeholders* se terem tornado a abordagem conceitual dominante na literatura sobre a DRSE (Gray *et al.*, 1995a; Deegan *et al.*, 2000), estudos evidenciam que a



natureza e a extensão da DRSE variam de acordo com o período de tempo (Adams, 1999; Guthrie e Parker, 1989), “embora também esteja claramente associada a mudanças no contexto social, político e económico que ocorrem ao longo do tempo” (Adams, 2002, p. 228). O presente estudo, tenta analisar a interação da DRSE dos bancos e a recente CFG de acordo com a perspetiva sociológica de Giddens (1990) em conjunto com uma perspetiva institucional, baseada na nova teoria institucional de DiMaggio e Powell (1983), na tentativa de compreender de que forma os bancos construíram o seu discurso retórico sobre RSE, para recuperarem a credibilidade no sistema bancário e investigar se as três formas de pressão institucional (coerciva, normativa e mimética) podem promover a DRSE pelos bancos em contexto de crise. Este quadro teórico nunca foi utilizado na literatura até ao momento.

Os principais resultados evidenciam que a DRSE aumentou ao longo do período da CFG e que o auge de informação foi em 2011. O estudo mostra que, em média, a categoria/empresa mais divulgada está relacionada com o *Cliente*, mas a que mais evoluiu entre 2005-2011 foi o *Ambiente*. A posição revelada na categoria *Cliente* é consistente com o resultado de Mia e Al-Mamun (2011), uma vez que não há mudanças significativas na sua divulgação durante a CFG comparado com o período antes da crise. O estudo revela ainda que DRSE é diferente entre os bancos pertencentes a diferentes países de origem. As estratégias de isomorfismo coercivo, normativo e mimético explicam a variação da informação sobre RSE entre os vários países. Contudo, os resultados indicam que são os bancos de países com mecanismos de *legal enforcement* menos robustos, aqueles que mais divulgam RSE, suscitando que iniciativas de isomorfismo mimético sejam importantes comportamentos na justificação destes padrões de divulgação (DiMaggio e Powell, 1983).

O presente estudo encontra-se estruturado da seguinte forma: na secção seguinte abordamos o contexto legislativo em torno da RSE, seguido pela revisão da literatura, quadro teórico e desenvolvimento das hipóteses. Posteriormente, explicamos a metodologia de investigação, analisamos os resultados e finalizamos com as conclusões e limitações.

## 2. Contexto legislativo em torno da RSE

A proliferação de regulamentação exigindo a DRSE obrigatória é relativamente recente. A Tabela 1 evidencia uma listagem da regulamentação emitida por cada país nesta matéria.

**Tabela 1 – Regulação de RSE por país**

Países		Divulgação obrigatórias sobre RSE	Âmbito
Canadá	1999	The Greenhouse Gas Emmission Reporting Programme	Ambiental
	1999	The National Pollutant Release Inventory (NPRI)	Ambiental
	2002	Public Accountability Statements	Envolvimento com a comunidade
	2004	The TSX Timely Disclosure Policy	Genérico
	2010	Environmental Reporting Guidance	Ambiental
Reino Unido	2013	Quoted Companies Greenhouse Gas Reporting	Ambiental
	2010	The Carbon Reduction Commitment	Ambiental
	2008	The Climate Change Act	Ambiental
França	2010	Grenelle Act II	Sustentabilidade empresarial
	2001	Law n.º 2001-420 (art. 116 replaced by art. 225 of Grenelle Act II)	Ambiental e social
	2001	Law n.º 2001-397	Recursos humanos
	1977	Law of 7 July	Social
Italy	2009	Ministerial Decree of 24 January	Relato social apenas nas entidades classificadas como empresas sociais
	2008	Legislative Decree n.º 32/2007	Transparência e integridade
Spain	2011	Spanish Sustainable Economy Law	Responsabilidade social empresarial
	2010	Corporate Social Responsibility Law of Extremadura	Aplicável apenas a empresas sediadas na Extremadura e classificadas como empresas sociais
	2002	Royal Decree 1/2002	Riscos não financeiros associados a fundos de pensões
Portugal	1985	Balanço Social	Social

Fonte: KPMG (2013b)

Os regulamentos que obrigam as empresas a divulgarem informação de carácter ambiental, regra geral, estão associados à emissão de gases com efeito estufa. Contudo, decorrente da Diretiva da Modernização



(Directiva 2003/51/EC) do Parlamento Europeu e do Conselho, os países da União Europeia passaram a ter que incluir informação não-financeira nos seus relatórios e contas anuais individuais e consolidados, nomeadamente sobre questões ambientais e recursos humanos. Contudo, estas divulgações são voluntárias quanto ao seu conteúdo, pois a gestão tem poder e discricionariedade quanto à sua materialidade, significância e detalhe (KPMG, 2013b).

Em França, a Lei n.º 2001-420 veio impor a divulgação de informação ambiental e social. A partir de 2010, o artigo 116.º foi substituído pelo artigo 225.º do *Grenelle Act II*, onde se exige a divulgação de informação ambiental, performance social e sustentabilidade empresarial. Contudo, a *Grenelle Act II* apenas entrou em vigor em 2012 (KPMG, 2013).

Em Itália, o Decreto Ministerial de 24 de Janeiro e o Decreto Legislativo n.º 150/2009 apenas indicam um guião para o relato social a ser efetuado apenas pelas empresas sociais.

Em Espanha, o regulamento mais relevante é a *Spanish Sustainable Economy Law*, de 2011, que exige a divulgação das políticas de responsabilidade social num relatório específico. Contudo, esta lei entrou em vigor apenas em 2012 (KPMG, 2013b).

Em Portugal, o balanço social devia ser depositado nos serviços da Inspeção do Trabalho, não sendo comunicado aos *stakeholders* externos das organizações. A partir de 2010 foi substituído pelo relatório único, sendo que este documento deve apenas ser submetido ao Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social.

No Canadá, desde 2002, os bancos são obrigados a emitir, juntamente com o seu relatório e contas, um *Public Accountability Statement*, fazendo menção aos seus contributos para a comunidade, ao nível do desenvolvimento da economia e das sociedades (por exemplo, donativos, voluntariado, programas de desenvolvimento comunitário, caridade, atividades filantrópicas, programas de assistência ao financiamento de pequenos negócios e micro-crédito).

Sendo assim, entre o período de 2005-2011, os bancos do Canadá, Reino Unido, França, Itália, Espanha e Portugal, estavam perante um regime de DRSE voluntário. Excetuavam-se as informações de carácter ambiental (Canadá, Reino Unido e França), social (França) e envolvimento com a comunidade (Canadá).

### 3. Revisão da Literatura e Desenvolvimento das Hipóteses

#### 3.1. Literatura relevante

De acordo com Gray *et al.* (2001, p. 329), a “divulgação social e ambiental pode normalmente ser considerada como englobando as informações relativas às atividades de uma empresa, aspirações e imagem pública, no que diz respeito às questões ambientais, comunidade, trabalhadores e consumidores”. Todavia, “a divulgação social pode ser apenas o cumprimento formal de certos requisitos podendo ser usada como uma mera estratégia de *marketing*, o que anula o seu significado mais profundo”, pois não sendo obrigatória cada banco, se assim o entender, divulga as informações que considere mais convenientes (Piatti, 2014, p.11).

A literatura sobre a DRSE no setor bancário é escassa, estando focalizada apenas na análise dos determinantes da DRSE, tanto em relatórios e contas anuais, como nos *websites* das empresas, em países específicos (Hamid, 2004; Branco e Rodrigues, 2006b; Douglas *et al.*, 2004; Hossain e Reaz, 2007; El-Bannany, 2007; Farook *et al.*, 2011; Esa *et al.*, 2012; Piatti, 2014).

Por outro lado, os estudos sobre RSE durante períodos de crise financeira têm sido escassos. A tabela 2 apresenta os resultados dos principais estudos nesta área. Apesar de a literatura se encontrar dividida em duas áreas distintas (divulgação de informação de RSE e desempenho de RSE) apresenta as seguintes particularidades: a) está apenas focalizada em empresas não financeiras; b) os resultados são contraditórios e, portanto, inconclusivos; c) está sustentada em quadros teóricos baseados na teoria da agência, *stakeholders*, legitimidade e custos de propriedade.

No entanto, de acordo com Lopes e Rodrigues (2007, p. 31), a divulgação é “uma função complexa de vários fatores específicos da empresa (internos) e de fatores externos, relacionados com o contexto ambiental da empresa, incluindo, entre outros, a cultura, o sistema legal e a base institucional”. Desta forma, o presente estudo pretende estender o conhecimento sobre esta realidade através da utilização de uma amostra e de um quadro teórico sustentado na teoria institucional, nunca antes utilizado na literatura sobre a interação entre crises financeiras e a DRSE.

**Tabela 2 – Influência das crises financeiras na DRSE**

Estudo	Amostra/Teorias	Resultados
<i>Painel A: Divulgação de RSE</i>		
Ghazali e Weetman (2006)	Crise 1997-1998 Amostra: 135 empresas cotadas Malaias Teoria da Agência	Sem alterações significativas.
Haron <i>et al.</i> (2006)	Crise recessiva de 1996-2000. Amostra: 135 empresas cotadas Malaias Teoria da Agência	Maiores níveis de divulgação no período de recessivo
Mia e Al-Mamun (2011)	Crise de 2006-2008. Amostra: 48 empresas Australianas Teoria dos Stakeholders, Legitimidade e Custos de Propriedade	Sem alterações significativas.
Lungu <i>et al.</i> (2011)	Crise de 2007-2009. Amostra: 32 empresas Europeias cotadas Teoria dos Stakeholders Teoria dos Custos de Propriedade	Evolução dos relatórios de RSE modulada de acordo com o desenvolvimento da crise.
Pinto e De Villiers (2012)	Crise de 2005-2010. Amostra: Top 50 das empresas cotadas na Nova Zelândia (NZX 50 Index). Teoria da Legitimidade	Tendência ascendente geral da divulgação de RSE.
Garcia-Benau <i>et al.</i> (2013)	Crise de 2005-2010. 127 empresas Espanholas cotadas Teoria da Sinalização	Aumento significativo do número de relatórios de RSE após a crise.
<i>Painel B: Desempenho de RSE</i>		
Karaibrahimoglu (2010)	Crise de 2007-2008. Amostra: 100 empresas da Fortune 500 Teoria do contrato	Diminuição significativa da quantidade de projetos de RSE
Giannarakis e Theotakas (2011)	Crise de 2007-2010. 112 empresas Europeias, Americanas, Asiáticas e Australianas.	Aumento do desempenho antes e depois da crise financeira.

### 3.2. RSE e a recente crise financeira: perspectiva sociológica

Um aspeto relevante associado à recente CFG é a perda de confiança no sistema financeiro pelos depositantes, com a consequente perda de imagem e reputação corporativa. A reputação pode constituir uma vantagem competitiva para as empresas, sendo afetada, entre outros, pela “qualidade da gestão, solidez financeira da empresa e pela sua demonstração de preocupações sociais e as empresas podem tentar influenciar a sua reputação por intermédio do relato social corporativo” (Hooghiemstra, 2000, p. 58). As empresas com uma boa reputação de responsabilidade social “são capazes de melhorar as relações com os atores externos tais como, clientes, investidores, banqueiros, fornecedores e concorrentes; podem também atrair melhores empregados ou aumentar a motivação e a moral dos atuais empregados, assim como o seu compromisso e lealdade para com a empresa, o que, por sua vez, pode aumentar os resultados financeiros” (Branco e Rodrigues, 2009, p. 190).

Há evidências de que as organizações tentam gerir os seus riscos de reputação por meio dos seus relatórios de RSE (Bebbington *et al.*, 2008). Alguns estudos mostram que apoiar os objetivos de desempenho social também ajuda as empresas a melhorar a marca e a imagem empresarial, como elementos importantes de reputação (Bramer e Pavelin, 2006; Rowley e Berman, 2000).

Além disso, a literatura sobre RSE tem evidenciado que a natureza e a extensão da DRSE variam de acordo com o período do tempo (Adams, 1999; Guthrie e Parker, 1989). No entanto, os resultados sobre os efeitos das perdas de reputação causados pelas crises económicas e financeiras nos aumentos de DRSE, como forma de gerir esses riscos de reputação, têm sido inconclusivos (Ghazali e Weetman, 2006; Haron *et al.*, 2006; Mia e Al-Mamun, 2011; Lungu *et al.*, 2011; Pinto e De Villiers, 2012; Garcia-Benau *et al.*, 2013).

Baseado no modelo sociológico de Giddens (1990), a recente CFG resultou numa quebra de confiança nos sistemas abstratos do mercado financeiro. Perante esta quebra de confiança terá de haver um aumento do nível de comunicação entre as partes envolvidas. Para Giddens (1990), os sistemas abstratos do mercado financeiro comportam: a) os atributos simbólicos (mecanismos sem valor intrínseco, que permitem a transmissão de valor económico entre pessoas ao longo do tempo e espaço, tais como, o dinheiro, ações, obrigações e outros instrumentos financeiros); b) os sistemas especializados (sistemas de conhecimento técnico/profissional que organizam vastas áreas do ambiente social e material, nas quais as pessoas especializadas e não especializadas vivem e interagem, tais como os mercados financeiros, o sistema financeiro, os bancos, a contabilidade e a auditoria).

A eficácia destes sistemas abstratos (atributos simbólicos e sistemas especializados) depende da confiança. Na recente CFG, a desconfiança na maioria dos instrumentos financeiros foi evidente. Quanto aos sistemas especializados (de agora em diante os bancos), a desconfiança decorreu da incapacidade de estes satisfazerem as expectativas de segurança e confiança das pessoas não especializadas (de agora em diante os *stakeholders*). Perante este cenário, os *stakeholders* (como por exemplo, os depositantes) demonstraram atitudes de ceticismo, cinismo e antagonismo para com o sistema financeiro, decorrente do aumento do seu risco de reputação corporativa dos bancos.

Contudo, de um ponto de vista psicológico, a confiança é um fator fortemente correlacionado com a avaliação do risco, tanto pelos peritos (os bancos), como pelos leigos (os *stakeholders*) (Slovic, 1999). Além disso, na avaliação e gestão do risco, os bancos interagem socialmente com os *stakeholders* através de um processo de comunicação, pois a confiança é o pilar desta relação social e a eficácia do processo de comunicação depende de si (Slovic, 1999). Onde, no contexto de crise financeira, associada a potenciais perdas de reputação, imagem corporativa e confiança, é expectável que os bancos melhorem os seus processos comunicacionais com os *stakeholders* relevantes, numa tentativa de recuperar os níveis de confiança no sistema financeiro.

*Hipótese 1: A divulgação de RSE aumentou ao longo do período da recente crise financeira.*

### **3.3. RSE e a recente crise financeira: perspetiva institucional**

A teoria institucional enfatiza as expectativas e o comportamento da sociedade de forma adequada, as quais se desenvolvem ao longo do tempo e atuam como “um sistema de crenças garantido” (Suchman, 1995, p. 577). Esta teoria “atende aos aspetos mais profundos e mais resilientes da estrutura social; considera os processos pelos quais as estruturas, incluindo esquemas, regras, normas e rotinas, se estabelecem como diretrizes autoritárias para o comportamento social; indaga como esses elementos são criados, difundidos, adotados, e adaptados ao longo do espaço e do tempo; e como eles caem em declínio e desuso.” (Scott, 2004, p.2).

Riaz (2009) forneceu um importante contributo ao interpretar a recente CFG, utilizando os conceitos desenvolvidos pela nova teoria institucional defendida por DiMaggio e Powell (1983) e Meyer e Rowan (1977). Para o autor, os fundamentos de tal crise decorrem de “uma crise institucional que resulta da interação recíproca das organizações do setor

financeiro com as mais importantes instituições formais e informais” Riaz (2009, p. 27).

DiMaggio e Powell (1983) referem que as organizações (por exemplo, os bancos) encontram-se “encarceradas” – conceito de “*iron cage*” – pelas instituições (por exemplo, os Bancos Centrais, as Comissões de Mercado Mobiliário e outras entidades reguladoras e de supervisão) através de poderosos processos de isomorfismo institucional. Neste particular, Riaz (2009) defende que as relações organização/instituição devem ser vistas numa ótica de reciprocidade. Para o autor, as instituições têm poder sobre as organizações, legitimando-as ou não, consoante as mesmas se conformem ou não com as suas pressões institucionais.

A conformidade com as pressões institucionais tem um papel no sucesso organizacional, conferindo legitimidade institucional. Mas, por sua vez, o sucesso e legitimidade organizacional confere “legitimidade reversa” às instituições consideradas como tendo tido um papel relevante no sucesso das organizações a si associadas. Esta “legitimidade reversa” é fulcral na sobrevivência das instituições, podendo levar à replicação das mesmas em outras partes do globo onde ainda não existam.

Em suma, as organizações concedem “legitimidade reversa” às instituições a que pertencem no mesmo sentido que as instituições concedem “legitimidade” às organizações. Estes processos de “legitimidade/legitimidade reversa” provocam o surgimento do conceito de “contágios de legitimidade”, pois tanto a sobrevivência, como a falência das organizações e instituições estão intrinsecamente interligadas (Riaz, 2009).

Apesar de ambas se legitimarem pelo “contágio de legitimidade”, para Riaz (2009) o problema reside na possibilidade de a legitimidade das organizações mais bem-sucedidas e poderosas assentar em estratégias de dissociação, envolvendo apenas conformidade simbólica – e não substantiva – com as pressões institucionais. Ou seja, disfarçam a sua não conformidade atrás de uma fachada de aquiescência, essencialmente, por que têm o poder de manipular as instituições, com o intuito de enfraquecer os seus mecanismos de deteção do uso deste tipo de estratégias (Oliver, 1991). Se as organizações mais bem-sucedidas usam estas estratégias para responder às pressões institucionais não desejadas, à medida que outras organizações as detetam replicam-nas, através de um processo de isomorfismo mimético, de forma a obterem igual legitimidade institucional.

A prática prolongada deste tipo de estratégias cria homogeneidade e uma intensa perceção externa de legitimidade organizacional, mas





também um aumento de estruturas internas não legítimas (desinstitucionalização). Este cenário tem um efeito negativo na sobrevivência das organizações e das instituições que as regulam e supervisionam. Uma vez descoberta a aparente legitimidade organizacional, inicia-se um efeito dominó. Surgem sentimentos de ceticismo e desconfiança para com as organizações e instituições que as legitimaram, criando uma crise institucional alargada e, portanto, os “contágios de legitimidade” convertem-se em “contágios de ilegitimidade”.

A crise de legitimidade associada à desinstitucionalização organizacional origina a necessidade de modificar as estruturas internas das organizações. Para recuperar legitimidade inicia-se um novo processo de homogeneização, através de procedimentos de isomorfismo institucional.

Para DiMaggio e Powell (1983), as mudanças isomórficas institucionais ocorrem através de mecanismos de isomorfismo coercivo, normativo e mimético. O isomorfismo coercivo relaciona-se com a forma como certas entidades poderosas e influentes, incluindo o Estado, as entidades reguladoras e de supervisão, exercem pressão sobre as organizações de forma a adotarem procedimentos internos ou práticas, sujeitando-as a sanções punitivas em alternativa. O isomorfismo normativo é uma iniciativa da organização que, no ambiente onde se insere, tenta sinalizar que a adoção de uma determinada prática é uma escolha moral correta. Normalmente surge porque os requisitos educacionais ou os organismos profissionais incutem a adoção de valores e atitudes idênticas em relação ao que é considerado apropriado. O isomorfismo mimético ocorre quando as organizações enfrentam climas de incerteza, levando-as a adotar estruturas internas ou procedimentos de outras organizações consideradas como as mais bem-sucedidas e legítimas.

No contexto da recente CFG e a subsequente perda de confiança na reputação corporativa de todo o sistema financeiro, Unerman (2008) defende que, o primeiro motivo para as empresas divulgarem informação de RSE é o desejo de minimizar os riscos com a sua reputação. A reputação corporativa entre os seus *stakeholders*, economicamente poderosos, “é um ativo precioso que precisa de ser protegido e desenvolvido, e o aspeto chave dessa reputação é a perceção que os *stakeholders* têm da RSE das empresas” (Unerman, 2008, p. 362). Nesse sentido, o autor argumenta que, a DRSE é um meio potencialmente poderoso, que as empresas podem usar para influenciar essas perceções, contribuindo, assim, para maximizar o ganho potencial da sua reputação.

Para Maioli e Hudson (2010, p. 60), apesar de existirem influências recíprocas entre bancos e entidades reguladoras e de supervisão do sistema financeiro, “as instituições formais e informais moldam o contexto regulador, normativo e cultural em que a indústria opera”. A este respeito a literatura evidencia que o contexto cultural e institucional do país (Gray *et al.*, 1987; Guthrie e Parker, 1990; Vitell e Hidalgo, 2006) e as diferenças nos sistemas de governação (Aguilera e Cuervo-Cazura, 2004) podem influenciar a DRSE das empresas.

Ao longo dos vários países podemos presenciar diferentes tipos de regulamentos associados a requisitos de DRSE de carácter ambiental, envolvimento com a comunidade, recursos humanos, entre outros (por exemplo, Canadá, Reino Unido e França), que podem suscitar processos de isomorfismo coercivo.

Por outro lado, existem países cujo contexto ao nível da DRSE é essencialmente voluntário (por exemplo, Portugal e Espanha), podendo suscitar processos de isomorfismo mimético/normativo, principalmente, se tais países possuírem características institucionais particulares (por exemplo, ao nível da robustez do sistema bancário e dos mecanismos de *legal enforcement*). Chih *et al.* (2010) concluíram que empresas financeiras inseridas em países com mecanismos de *legal enforcement* mais robustos tendem a empreender em mais atividades de RSE.

Perante esta diversidade de contextos de regulação, culturais e institucionais, de acordo com a nova teoria institucional de DiMaggio e Powell (1983) é expectável que os processos de isomorfismo coercivo, normativo e mimético criem incentivo para a existência de diferenças/similaridades na conformidade dos requisitos de DRSE, obrigatórios e voluntários, ao longo de diferentes países.

*Hipótese 2: A divulgação de RSE é diferente entre os bancos pertencentes a diferentes países de origem*

## **4. Metodologia**

### **4.1 Amostra**

A amostra selecionada para a presente investigação é composta por um total de 30 instituições do setor bancário, cotadas e não cotadas, de seis países: Canadá, Reino Unido, França, Itália, Espanha e Portugal (Tabela 3).

**Tabela 3 | Amostra**

	Amostra	Quota de mercado (31/12/2011)
Países Common-Law:		
Canadá <sup>a</sup>	5	93.50%
Reino Unido <sup>b</sup>	5	84.70%
Países Code-Law:		
França <sup>b</sup>	5	94.80%
Itália <sup>b</sup>	5	54.30%
Espanha <sup>b</sup>	5	71.50%
Portugal <sup>c</sup>	5	77.00%
Total	30	

Quota de mercado avaliada através do total do ativo dos bancos.

<sup>a</sup> Dados extraídos do relatório Bank Financial Results publicado pela Canadian Bankers Association.

<sup>b</sup> Dados relativos aos principais bancos por país retirado do website [www.relbanks.com](http://www.relbanks.com).

<sup>c</sup> Dados extraídos do Relatório de Estabilidade Financeira publicado pelo Banco de Portugal.

A escolha dos países teve subjacente a necessidade de incluir na amostra uma diversidade de níveis de impacto da recente CFG em várias economias. À luz da nova teoria institucional de DiMaggio e Powell (1983) é expectável, tendo em conta o contexto cultural e institucional do país, observar diferentes níveis de DRSE entre os países de origem *Code-law* (Portugal, Espanha, Itália e França) e países de origem *Common-law* (Canadá e Reino Unido) (La Porta *et al.*, 1998; Oliveira *et al.*, 2013).

A escolha do Canadá afigura-se bastante relevante na análise da evolução da DRSE nos períodos analisados, uma vez que se trata do país menos afetado pela crise. De acordo com Freeland (2010), “o Canadá é o único país do G7 a sobreviver à crise financeira sem um resgate do Estado ao setor financeiro”. Duas das 15 instituições financeiras mais valorizadas do mundo são canadianas (Freeland, 2010). Também no *Global Competitiveness Report 2008-2009*<sup>1</sup> (World Economic Forum, 2008), o

<sup>1</sup> “O Global Competitiveness Report tem sido um ranking de competitividade dos países, reconhecido mundialmente e uma ferramenta para aferir pontos fortes e fraquezas dos países.” in chapter 1.2 “Moving to a new global competitiveness index”, pag.43, Global Competitiveness Report 2008-2009.

Canadá está classificado como o país com o sistema bancário mais sólido do mundo, entre os 134 países analisados. Além disso, na crise que se iniciou em 2007 “inegavelmente, os bancos canadianos foram afetados pela turbulência nos mercados de capitais; no entanto, num dos momentos mais turbulentos da história, têm sido capazes de manter níveis sólidos de capitalização e, ao contrário das suas contrapartes, na maioria dos países do G7, não exigiram injeções de capital por parte do governo.” (PWC, 2009, p.4).

Da mesma forma, procurou-se analisar o Reino Unido, um dos países particularmente mais atingidos pela crise (além dos EUA), tendo em 2009, o índice de solidez do seu sistema bancário descido para metade do valor obtido antes da recente crise financeira mundial (Banco Mundial, 2014).

Na amostra de países que fazem parte do sistema *Code-law*, foram selecionados aqueles que, de acordo com a IE- *School of Communication* (2010), divulgam mais sobre RSE.

Em cada país foram selecionados 5 bancos tendo por base a dimensão, medida pelo total do ativo reportado a 31/12/2011<sup>2</sup>, sendo que todas as instituições financeiras fundadas depois de 2005 foram excluídas. A tabela 3 evidencia que a amostra selecionada é representativa, pois em cada país as quotas de mercado dos bancos selecionados são superiores a 70%. A única exceção é a amostra Italiana, devido ao facto de o maior banco Italiano (Sanpaolo IMI) ter sido excluído, pois em 2007 foi fundido com o banco Intesa, tendo sido criado um novo banco, o banco Intesa Sanpaolo SpA.

Os bancos Canadianos, Britânicos, Franceses, Espanhóis e Italianos foram extraídos do *World's 50 Biggest Banks 2012*<sup>3</sup>, do *Top Banks in UK*<sup>4</sup>, do *50 Biggest Banks*<sup>5</sup> e da *List of Italian Major Banks*<sup>6</sup>. Estes rankings não permitiram a seleção do quinto banco da amostra francesa e de nenhum banco

---

2 Excetua-se o Canadá cujo reporte é a 31/10/2011.

3 Disponível em: <http://www.gfmag.com/tools/best-banks/11986-wordas-50-biggest-banks-2012.html>, *Global Finance Reveals the World's 50 Biggest Banks 2012*

4 Disponível em: <http://www.relbanks.com/europe/uk>

5 Informação disponível em: <http://relbanks.com/rankings/largest-spanish-banks>

6 Informação disponível em: <http://www.Tradecommissioner.ge.ca/eng/document.jsp?did=6842>, july 2012.

da amostra Portuguesa. Na amostra francesa o quinto banco selecionado foi o Caisse des Dépôts et Consignations, pois é o segundo banco mais seguro do mundo (World's 50 Safest Banks, 2011). Em relação à amostra Portuguesa, foram selecionados os cinco bancos que representavam 77% do ativo do sistema bancário português (Relatório de Estabilidade Financeira, 2012)<sup>7</sup>.

#### 4.2 Recolha de dados

O estudo analisa o impacto da recente CFG na DRSE pelos bancos, entre os anos 2005 a 2011, em dois grupos de países: *code-law* e *common-law*.

De acordo com os dados do Banco Mundial (2014) e do Eurostat (2014), a recente CFG começou em meados de 2007, tendo os seus efeitos sido mais intensos em 2009, mas a partir de 2010/2011 começou-se a sentir uma melhoria positiva dos seus sintomas. A tabela 4 apresenta a evolução da taxa de variação do PIB em termos reais das economias dos países selecionados na amostra assim como na zona Euro e a nível mundial.

Tabela 4 – Taxa de variação do PIB em termos reais

Países	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Canadá	1.93	3.14	3.16	2.62	2.01	1.18	-2.71	3.37	2.53	1.71
Reino Unido	3.95	3.17	3.23	2.76	3.43	-0.77	-5.77	1.66	1.12	0.28
França	0.9	2.54	1.83	2.47	2.29	-0.08	-3.15	1.72	2.03	0.01
Itália	-0.05	1.73	0.93	2.2	1.68	-1.16	-5.49	1.72	0.45	-2.37
Espanha	3.09	3.26	3.58	4.08	3.48	0.89	-3.83	-0.2	0.05	-1.64
Portugal	-0.91	1.56	0.78	1.45	2.37	-0.01	-2.91	1.9	-1.25	-3.23
Área Euro	0.76	2.22	1.74	3.27	3.01	0.38	-4.46	1.98	1.61	-0.64
Mundial	2.81	4.19	3.63	4.1	3.98	1.46	-2.09	4.07	2.83	2.38

Fonte: Banco Mundial, World Development Indicators ([databank.worldbank.org/data](http://databank.worldbank.org/data))

7 [https://www.bportugal.pt/pt-PT/EstabilidadeFinanceira/Publicacoes/RelatoriodeEstabilidadeFinanceira/REFAnteriores/Documents/ref\\_mai012\\_p.pdf](https://www.bportugal.pt/pt-PT/EstabilidadeFinanceira/Publicacoes/RelatoriodeEstabilidadeFinanceira/REFAnteriores/Documents/ref_mai012_p.pdf)

Os dados mostram um pequeno decréscimo em 2007, tendo atingido um pico negativo em 2009, sendo que a partir de 2010/2011 assiste-se a uma inversão progressiva do ciclo recessivo. Logo, o período temporal selecionado é relevante de forma a capturar a evolução da DRSE antes da CFG (2005), o seu início (2007) e durante a mesma (2009-2011).

A partir de 2012, a tabela 4 evidencia um novo ciclo recessivo na zona Euro. Contudo, este ciclo está associado a uma crise de dívida pública soberana em vários países Europeus. Esta crise foi impulsionada pela recente CFG de 2007/2008 (Lane, 2012) e abalou de tal forma a economia Europeia que Portugal e Espanha tiveram de ser intervencionados pelo Fundo Monetário Internacional. Contudo, os seus efeitos na DRSE não são objeto do presente estudo.

Foram recolhidos, nos respetivos *Websites* das empresas incluídas na amostra, os relatórios e contas anuais consolidadas e os Relatórios de Responsabilidade Social (desde que existissem autonomamente), relativos aos anos de 2005, 2007, 2009 e 2011.

A opção pela análise dos relatórios e contas anuais justifica-se pelas seguintes razões: a) a maioria dos estudos consideram que os relatórios e contas anuais são o maior fórum para divulgar (Wiseman, 1982; Freedman e Jaggi, 1986; Cowen *et al.*, 1987; Guthrie e Parker, 1989, 1990; Roberts, 1992); b) têm um elevado grau de credibilidade (Tilt, 1994); c) são usados pelos *stakeholders* como a única fonte de obter certas informações (Deegan e Rankin, 1997); d) têm um maior potencial para influenciar devido à sua distribuição generalizada (Adams e Harte, 1998); e) são produzidos regularmente por todas as empresas, dadas as exigências legais, possibilitando comparações relativamente fáceis (Tilt, 2001); f) são o maior meio para uma empresa se autopromover e a inclusão de outra informação (tal como a ambiental) com a financeira, pode indicar uma relativa importância (Gray *et al.*, 1995b).

Contudo, McMurtrie, 2005, p. 142) refere que “o estudo da divulgação social corporativa para além da contida no relatório anual mostrou que, nestes casos, o relatório anual isoladamente não dá uma imagem fiel do perfil da divulgação social das organizações”. Por este motivo, também foram recolhidos os relatórios de responsabilidade social, desde que existissem autonomamente.

A tabela 5 resume a quantidade total de relatórios anuais consolidados com relatórios de RSE incorporados, assim como os relatórios de RSE individualizados (tais como, relatórios de responsabilidade social empresarial, relatórios de sustentabilidade, relatórios sociais e ambientais, relató-



rios de auditoria social, entre outros) que foram publicados pelos bancos da amostra ao longo de 2005-2011.

**Tabela 5 | Relatórios e contas anuais e relatórios de RSE analisados**

		Relatório e Contas Anuais	Relatórios de RSE Individualizados
Amostra	<i>Total</i>	<i>119</i>	<i>101</i>
	2005	30	23
	2007	30	24
	2009	30	25
	2011	29	29
Canadá	2005	5	4
	2007	5	4
	2009	5	4
	2011	5	6
Reino Unido	2005	5	3
	2007	5	5
	2009	5	5
	2011	5	6
França	2005	5	3
	2007	5	2
	2009	5	2
	2011	5	4
Itália	2005	5	5
	2007	5	5
	2009	5	5
	2011	5	5
Espanha	2005	5	5
	2007	5	5
	2009	5	5
	2011	4	4
Portugal	2005	5	3
	2007	5	3
	2009	5	4
	2011	5	4

### Informação sobre RSE

Na quantificação da DRSE foi efetuada uma análise de conteúdo em 3 fases: construção do instrumento de codificação (Anexo 1); desenvolvimento de procedimentos de avaliação; análise e codificação dos relatórios e contas anuais e de responsabilidade social.

Na construção do instrumento de codificação foi efetuada uma análise prévia aos referenciais de RSE seguidos pelas empresas. A tabela 6 resume os resultados encontrados.

**Tabela 6 | Guidelines de RSE internacionais seguidos pelos bancos**

		Global Reporting Initiative (GRI)			Empresas cotadas	
		Sim		Não	Sim	Não
		GRI2	GRI3			
<i>Amostra</i>	<i>Total</i>	16	64	40	108	12
	2005	16	0	14	27	3
	2007	0	20	10	27	3
	2009	0	21	9	27	3
	2011	0	23	7	27	3
Canadá	2005	5	0	0	5	0
	2007	0	5	0	5	0
	2009	0	5	0	5	0
	2011	0	5	0	5	0
Reino Unido	2005	2	0	3	4	1
	2007	0	4	1	4	1
	2009	0	4	1	4	1
	2011	0	4	1	4	1
França	2005	0	0	5	3	2
	2007	0	1	4	3	2
	2009	0	1	4	3	2
	2011	0	1	4	3	2
Itália	2005	1	0	4	5	0
	2007	0	2	3	5	0
	2009	0	2	3	5	0
	2011	0	4	1	5	0
Espanha	2005	5	0	0	5	0
	2007	0	5	0	5	0
	2009	0	5	0	5	0
	2011	0	5	0	5	0
Portugal	2005	3	0	2	5	0
	2007	0	3	2	5	0
	2009	0	4	1	5	0
	2011	0	4	1	5	0



De acordo com a tabela 6, ao longo dos anos de análise houve diversidade na utilização de referenciais internacionais (*Global Reporting Initiative* – GRI 2 e GRI 3). Além disso, vários bancos não seguiram qualquer tipo de referencial na preparação dos seus relatórios de RSE. Consequentemente, de forma a homogeneizar a amostra, baseado na literatura anterior (Gray *et al.*, 1995a; Gray *et al.*, 2001; Smith *et al.*, 2005; Hannifa e Cooke, 2005; Branco e Rodrigues, 2006b; El-Bannany, 2007; Mia e Al-Mamun, 2011), foi construído um instrumento de codificação contendo 5 categorias: divulgação do envolvimento com a comunidade (DEC); divulgação ambiental (DA); divulgação dos recursos humanos (DRH); divulgação dos clientes (DC); divulgação dos produtos e serviços (DPS). De acordo com Mia e Al-Mamun (2011), para cada uma das 5 categorias foi desenvolvida uma lista composta por um total de 35 itens de divulgação.

Foi utilizado um sistema de codificação binário, atribuindo a pontuação de 1 se o item for divulgado e de 0, no caso contrário. Para Hacketston e Milne (1996, p. 88) “este procedimento é considerado uma limitação, uma vez que trata a divulgação de um item, igual a uma empresa que faz 50 divulgações e não indica a ênfase que é dada para uma determinada categoria de conteúdo, mas a vantagem é que dá menos escolha aos codificadores”. Além disso, Woods *et al.* (2008, p. 3) referem que esta metodologia permite “uma apreciação global da magnitude e padrão de divulgação”. As narrativas, as tabelas e os gráficos foram analisados (Beattie e Thompson, 2007).

Foram adotados procedimentos de avaliação na leitura e codificação dos documentos, permitindo averiguar se um determinado item de divulgação é relevante para uma determinada empresa e, portanto, permitindo não penalizar a sua divulgação (Cooke, 1992).

De acordo com Cooke (1992), um índice de DRSE para a empresa  $j$ , no ano  $t$ , foi construído da seguinte forma:

$$DRSE_{jt} = \sum_{i=1}^{n_j} x_{ij} / n_{jt}, 0 \leq DRSE_{jt} \leq 1.$$

Em que a  $n_{jt}$  é o número máximo de itens para a empresa no ano  $t$  ( $n_{jt}=35$ ) e  $x_{ij}$  assume o valor 1 se o item for divulgado e 0, no caso contrário.

Para cada uma das  $k$  categorias de RSE um índice de divulgação para a empresa  $j$  no ano  $t$  foi também construído:

$$RSE_{jkt} = \sum_{i=1}^{n_{jk}} x_{ij} / n_{jt}, 0 \leq RSE_{jkt} \leq 1.$$

Em que a  $n_{jt}$  é o número máximo de itens para a empresa no ano  $t$ , tendo em conta as seguintes categorias: DEC ( $n_{jt} = 6$ ); DA ( $n_{jt} = 11$ ); DRH ( $n_{jt} = 10$ ); DC ( $n_{jt} = 4$ ); DPS ( $n_{jt} = 4$ ). O numerador  $x_{ij}$  assume o valor 1 se o item for divulgado e 0, no caso contrário.

## 5. Resultados

### 5.1 Análise Descritiva

No presente estudo, foram analisados 119 Relatórios e Contas anuais e 101 Relatórios de RSE independentes (tabela 5). A informação sobre RSE, regra geral, está integrada num secção do Relatório e Contas anual ou, em alternativa, individualizado num relatório de RSE independente (tabela 5). Contudo, existe uma grande diversidade na seleção do tipo de documento para divulgar informação de RSE. Os bancos Italianos divulgaram informação de RSE, em todos os anos, tanto no Relatório e Contas anual, como num relatório de RSE independente. Por outro lado, os bancos Franceses usaram frequentemente o Relatório e Contas anual para divulgar este tipo de informação. Esta diversidade é ainda mais intensa no tipo de relatórios de RSE independentes utilizados (tabela 7).

A nível mundial não existe um formato definido e claro para a apresentação da informação de RSE. Garg (2010) ressalva a importância de reflexão sobre esta diversidade. Para o autor, a falta de legislação sobre a obrigatoriedade de emissão de um relatório de RSE num formato específico, diminui a comparabilidade. Tal é relevante pois a informação sobre RSE é dirigida aos *stakeholders* relevantes e, portanto, pode ser tendenciosa. A tabela 7 corrobora este panorama. Geralmente, os bancos apelidam estes relatórios de “Relatório de Responsabilidade Social Empresarial” (N=54 relatórios), ou de “Relatórios de Sustentabilidade” (N=38 relatórios). Os bancos Franceses apresentam ainda uma maior diversidade, pois ainda incluem: “Relatório Social e Ambiental” (N=2), “Relatório de Auditoria Social” (N=5) e “Relatório Social” (N=1). No Reino Unido, um banco, a partir de 2009, passou a apelidar os seus relatórios de sustentabilidade como “Relatórios de Cidadania”. A tabela 7 também demonstra que dos 101 Relatórios de RSE independentes analisados, apenas 49 foram verificados/certificados por uma terceira entidade. A certificação tem mostrado ser importante no aumento da qualidade e credibilidade (Perego e Kolk, 2012). Os bancos que frequentemente submeteram a sua informação à verificação/certificação externa foram os Britânicos (N=14 relatórios), os Espanhóis (N=14 relatórios), os Portugueses (N=10 relatórios) e os Italianos (N=6 relatórios). Contudo, não há qualquer tipo de padrão aparente, o que é consistente com os resultados de alguns estudos (Gomes et al., 2015; Hodge et al., 2009; Manetti e Toccafondi, 2012; Perego e Kolk, 2012; Zório et. al., 2013).



Tabela 7 | Tipos e características dos relatórios de RSE individualizados

		Relatórios de RSE individualizados						Verificação por terceira entidade
		Relatório de Responsabilidade Empresarial	Relatório Social e Ambiental	Relatório Integrado	Relatório de Sustentabilidade	Relatório de Auditoria Social	Relatório Social	
Amostra	<i>Total</i>	54	2	1	38	5	1	49
	2005	16	0	0	6	1	0	10
	2007	13	1	0	9	1	0	13
	2009	12	1	0	11	1	0	13
	2011	13	0	1	12	2	1	13
Canadá	2005	4	0	0	0	0	0	0
	2007	4	0	0	0	0	0	0
	2009	4	0	0	0	0	0	0
	2011	5	0	0	1	0	0	1
Reino Unido	2005	2	0	0	1	0	0	2
	2007	1	0	0	4	0	0	4
	2009	0	0	0	5	0	0	4
	2011	1	0	0	5	0	0	4
França	2005	1	0	0	1	1	0	1
	2007	0	1	0	0	1	0	1
	2009	0	1	0	0	1	0	1
	2011	1	0	0	0	2	1	1
Itália	2005	5	0	0	0	0	0	2
	2007	4	0	0	1	0	0	2
	2009	4	0	0	1	0	0	1
	2011	4	0	0	1	0	0	1
Espanha	2005	4	0	0	1	0	0	3
	2007	4	0	0	1	0	0	4
	2009	4	0	0	1	0	0	4
	2011	2	0	1	1	0	0	3
Portugal	2005	0	0	0	3	0	0	2
	2007	0	0	0	3	0	0	2
	2009	0	0	0	4	0	0	3
	2011	0	0	0	4	0	0	3

A tabela 8 apresenta as estatísticas descritivas dos níveis de divulgação de RSE, ao longo dos quatro anos em análise.

**Tabela 8 | Estatísticas descritivas dos níveis de DRSE por empresa**

Variáveis	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
<i>Painél A: Índice de divulgação por empresa</i>					
Amostra total	120	0.23	0.97	0.81	0.18
2005	30	0.23	0.97	0.75	0.21
2007	30	0.26	0.97	0.81	0.17
2009	30	0.26	0.97	0.83	0.18
2011	30	0.43	0.97	0.85	0.15
<i>Painél B: Índice de divulgação por categoria/empresa</i>					
<i>Envolvimento com a comunidade</i>					
Amostra total	120	0.00	1.00	0.73	0.22
2005	30	0.00	1.00	0.69	0.25
2007	30	0.00	1.00	0.72	0.22
2009	30	0.00	1.00	0.73	0.23
2011	30	0.17	1.00	0.78	0.17
<i>Ambiente</i>					
Amostra total	120	0.00	1.00	0.83	0.25
2005	30	0.00	1.00	0.76	0.27
2007	30	0.00	1.00	0.82	0.28
2009	30	0.09	1.00	0.87	0.23
2011	30	0.09	1.00	0.89	0.22
<i>Recursos humanos</i>					
Amostra total	120	0.20	1.00	0.83	0.22
2005	30	0.20	1.00	0.77	0.28
2007	30	0.30	1.00	0.85	0.20
2009	30	0.30	1.00	0.85	0.20
2011	30	0.50	1.00	0.87	0.19
<i>Cliente</i>					
Amostra total	120	0.00	1.00	0.89	0.22
2005	30	0.00	1.00	0.87	0.24
2007	30	0.00	1.00	0.88	0.24
2009	30	0.00	1.00	0.89	0.21
2011	30	0.25	1.00	0.90	0.18
<i>Produto/serviço</i>					
Amostra total	120	0.25	1.00	0.73	0.21
2005	30	0.25	1.00	0.68	0.24
2007	30	0.25	1.00	0.74	0.19
2009	30	0.25	1.00	0.73	0.23
2011	30	0.50	1.00	0.75	0.16

Das 120 observações entre 2005/2011, em média, o nível de DRSE foi de 81% por empresa (Tabela 8, Painel A). Das 30 empresas analisadas verifica-se um aumento na divulgação de RSE ao longo do período de crise financeira, mas o pico de informação foi em 2011, corroborando as conclusões de Adams (1999) e Guthrie e Parker (1989) de que a natureza e a extensão da divulgação social variam ao longo do tempo. Esta evidência é consistente como o modelo sociológico de Giddens (1990). Os bancos (sistemas especializados) interagiram socialmente com os seus *stakeholders*, através de um processo comunicacional de RSE, de forma a restaurar a sua confiança no sistema financeiro, minimizar o seu risco de reputação e aumentar a satisfação das expectativas dos *stakeholders* quanto à credibilidade do sistema financeiro (Unerman, 2008).

A tabela 8 (painel B) demonstra que, ao longo do período em estudo, as categorias relevantes na construção da estratégia de comunicação com os seus *stakeholders* foram: clientes (valor global médio=0,89), recursos humanos e ambiente (valor global médio=0,83), envolvimento com a comunidade e produto/serviço (valor global médio=0,73). Em termos médios, em todas as categorias, o auge de divulgação é atingido em 2011. No entanto, aquelas que apresentam uma maior variação em pontos percentuais entre 2005 e 2011 foram: ambiente (variação de 13 pontos percentuais), recursos humanos (variação de 10 pontos percentuais), envolvimento com a comunidade (variação de 9 pontos percentuais) e produto/serviço (variação de 7 pontos percentuais).

A este propósito, de acordo com a tabela 9, é interessante notar alguns comportamentos relacionados com a construção da retórica sobre RSE pelos bancos da amostra, durante a recente CFG. A divulgação sobre a “participação em campanhas governamentais”, “doações políticas” e “atividades culturais e programas de promoção de arte” apresentam um aumento superior a 10 pontos percentuais de 2005/2011.<sup>8</sup> Por sua vez, a categoria que evidencia um profundo aumento nas preocupações de divulgação é “produto ou serviço”. Tais resultados corroboram as conclusões de Hamid (2004, p. 125) que refere que “as divulgações sobre produto e a comunidade criarão confiança entre os depositantes, investidores e público”.

---

<sup>8</sup> Os bancos Canadianos estão obrigados a emitir um Public Accountability Statement onde devem indicar o seu envolvimento com a comunidade em termos de donativos, caridade, filantropia, entre outros (Public Accountability Statements Regulations, SOR/2002-133).

Tabela 9 | Índice de DRSE por item de divulgação

Itens de divulgação de RSE	2005	2007	2009	2011
<i>Painel A: Envolvimento com a comunidade</i>				
1. Programas comunitários	93%	93%	93%	97%
2. Participação em campanhas governamentais sociais	77%	87%	83%	93%
3. Doações/patrocínios/caridade	87%	90%	90%	97%
4. Doações políticas	17%	13%	20%	27%
5. Atividades culturais e programas de promoção da arte	77%	73%	80%	87%
6. Mecenato científico/formação/subsídios à investigação científica	63%	73%	73%	67%
<i>Painel B: Ambiente</i>				
1. Políticas Ambientais	83%	87%	90%	90%
2. Atividades de proteção ambiental/Programas	87%	93%	93%	93%
3. Prémios e certificação de atividades de proteção ambiental	67%	70%	73%	73%
4. Menção da sujeição da empresa a uma lei ambiental	73%	73%	80%	90%
5. Apoio a ações públicas/privadas de proteção do meio ambiente	77%	80%	87%	90%
6. Produção/suporte ao processo de fabrico ambiental-Políticas de Crédito e Investimento	70%	87%	90%	90%
7. Conformidade/não-conformidade com leis e regulamentos ambientais.	60%	77%	83%	90%
8. Formação sobre consciência ambiental das pessoas/funcionários	67%	80%	83%	90%
9. Atividades relacionadas com gestão de resíduos	83%	87%	87%	87%
10. Consumo de água	77%	80%	90%	93%
11. Consumo de energia	90%	87%	97%	97%
<i>Painel C: Recursos humanos</i>				
1. Consulta aos RHs	67%	77%	77%	90%
2. Partilha/políticas de bónus ou lucros	87%	93%	100%	97%
3. Discussão sobre o bem-estar dos RHs	77%	87%	87%	87%
4. Contratação de pessoas com deficiência e grupos minoritários	87%	93%	93%	93%
5. Oferta de formação para RHs	93%	100%	100%	100%
6. Feriados, férias e atividades recreativas para RHs	63%	73%	70%	80%
7. Informações cidentes de trabalho	67%	73%	70%	73%
8. Informações sobre creche, licença maternidade, etc	70%	80%	73%	73%
9. Informações segurança e higiene no trabalho	70%	73%	77%	73%
10. Formação do RH em ética organizacional e combate à corrupção	93%	97%	100%	100%

Itens de divulgação de RSE	2005	2007	2009	2011
<i>Painel D: Cliente</i>				
1. Relacionamento com os clientes	93%	93%	97%	97%
2. Melhoria de atendimento ao cliente	97%	93%	97%	97%
3. Prêmios cliente/avaliações recebidas	67%	77%	70%	70%
4. Satisfação do cliente, reclamação e garantias	90%	90%	93%	97%
<i>Painel E: Produto ou serviço</i>				
1. Principais tipos de produtos/serviços/atividades	100%	100%	100%	100%
2. Melhoria na qualidade do produto/serviço	87%	93%	87%	87%
3. Certificação de qualidade de produtos/atividades (ISO)	27%	43%	37%	30%
4. Segurança dos produtos/serviços	57%	60%	70%	83%

Na categoria “cliente”, entre 2005/2009 a variação é de apenas 3 pontos percentuais (Tabela 8, Painel B). Tal resultado é consistente com Mía e Al-Mamun (2011) uma vez que não houve mudanças significativas na divulgação desta categoria durante a CFG comparado com o período antes da crise.

Na origem da recente CFG estiveram um conjunto de produtos financeiros duvidosos que geraram um vasto número de ativos tóxicos, descredibilizando a reputação de todo o sistema financeiro. A estratégia dos bancos para gerir este risco de reputação corporativa foi aumentar a informação sobre a segurança dos seus produtos e a certificação de qualidade dos mesmos. Os resultados da tabela 9 (Painel E) mostram que as subcategorias que apresentam maiores variações são: “certificação de qualidade de produtos/atividades”, com uma variação de 16 pontos percentuais de 2005/2007 e “segurança dos produtos/serviços”, com uma variação de 26 pontos percentuais de 2005/2011.

A par desta estratégia de comunicação é interessante notar o esforço dos bancos na formação dos seus recursos humanos em ética organizacional e combate à corrupção (Tabela 9, Painel C), assim como o progressivo aumento de informação sobre a avaliação e satisfação do cliente, reclamações e garantias (Tabela 9, Painel D).

Finalmente, na categoria “ambiente” denota-se um progressivo aumento das divulgações, nomeadamente quanto à conformidade/não conformidade com leis e regulamentos ambientais e formação de uma consciência ambiental entre os recursos humanos e a relação entre os produtos financeiros e as questões ambientais. Este aumento considerável na divulgação das questões ambientais, é consistente com os argumentos evidenciados na literatura (El-Bannany, 2007). Mas, tal também pode ser resultado da crescente regulamentação em matérias ambientais na maioria dos países da amostra, obrigando à divulgação de informação nesta matéria.

Apesar do setor bancário não ser comparável a muitos setores de atividade “o tamanho global do setor bancário é suficientemente grande para tornar o impacto ambiental significativo” (Jeucken e Bouma, 1999, p. 26). Com efeito, “os bancos, como prestadores de serviços financeiros, não são necessariamente vistos como poluidores no mesmo sentido como, por exemplo, as empresas de produtos químicos” (Coulson e Monks, 1999, p. 2). Contudo, usam uma quantidade considerável de recursos, como energia e papel na prestação dos seus serviços, sendo que “substanciais ganhos financeiros e ambientais podem ser feitos pelos bancos na gestão da procura do uso e reutilização de recursos e eliminação de resíduos” (Coulson e Monks, 1999, p.2). Assim, as políticas ambientais dos bancos, designadamente, no que diz respeito à conservação de energia e recursos naturais e atividades relacionadas com a gestão de resíduos bem como, com a promoção de formação relacionada com a consciência ambiental, política de concessão de crédito, são aspetos importantes das suas atividades de responsabilidade social.

## 5.2 Resultados dos testes de hipóteses

A tabela 10 apresenta os resultados do teste das diferenças nas médias (medianas) do nível de DRSE ao longo dos anos.

**Tabela 10 | Diferenças nas médias (medianas) de DRSE ao longo dos anos**

	N	2005	2007	2009	2011		Friedman
Índice de RSE	30	0.754 (0,845)	0.807 (0,875)	0.825 (0,910)	0.849 (0,910)	16.000	***
Índice de DEC	30	0.688 (0,830)	0.715 (0,830)	0.713 (0,830)	0.776 (0,830)	10.301	***
Índice de DA	30	0.758 (0,820)	0.819 (0,910)	0.867 (1,000)	0.894 (1,000)	21.048	***
Índice de DRH	30	0.773 (0,900)	0.847 (0,900)	0.847 (0,900)	0.867 (1,000)	4.989	*
Índice de DC	30	0.867 (1,000)	0.883 (1,000)	0.892 (1,000)	0.900 (1,000)	0.326	
Índice de DPS	30	0.675 (0,750)	0.742 (0,750)	0.733 (0,750)	0.750 (0,750)	5.223	*

Definição das variáveis: RSE - índice de responsabilidade social empresarial; DEC - índice de divulgação de envolvimento com a comunidade; DA - índice de divulgação ambiental; DRH - índice de divulgação de recursos humanos; DC: índice de divulgação de clientes; DPS - índice de divulgação de produtos e serviços.

Diferenças estatisticamente significativas com um nível de significância (unilateral) de:

\*\*\*0,01; \*\*0,05; \*0,1



Os resultados do teste de *Friedman* (Tabela 10) documenta a existência de diferenças estatisticamente significativas no nível de DRSE ao longo do período temporal de 2005 a 2011 ( $Friedman=16$ ;  $p\text{-value}<0,01$ ). Estes resultados suportam a hipótese 1, evidenciando que a DRSE foi diferente ao longo do período da recente CFG. Os resultados também evidenciam que existem diferenças significativas nas categorias “divulgação do envolvimento com a comunidade” ( $p\text{-value} < 0,01$ ), “divulgação ambiental” ( $p\text{-value} < 0,01$ ), “divulgação de recursos humanos” ( $p\text{-value} < 0,1$ ) e “divulgação de produtos e serviços” ( $p\text{-value} < 0,1$ ). Tal corrobora os estudos de Adams (1999) e Guthrie e Parker (1989) de que a natureza e a extensão da divulgação social variam ao longo do tempo e é consistente com o quadro teórico de Giddens (1990). Na tentativa de recuperar os níveis de confiança no sistema financeiro os bancos melhoraram o seu processo comunicacional com os seus *stakeholders* relevantes construindo uma discurso retórico em torno das seguintes categorias de RSE: “envolvimento com a comunidade”, “ambiente”, “recursos humanos” e “produtos e serviços”. El-Bannany (2007) e Hamid defendem que as categorias de recursos humanos, o envolvimento com a comunidade, o ambiente e o produto podem ser consideradas como as categorias mais importantes na reconstrução das relações de confiança entre a organização e os seus *stakeholders*.

Os resultados da tabela 11 apresentam os testes das diferenças nas médias (medianas) no nível de DRSE entre os vários países.

**Tabela 11| Diferenças nas médias (medianas) de DRSE entre países**

	N	Canadá	Reino Unido	França	Itália	Espanha	Portugal	Kruskal-Wallis	
Índice de RSE	30	0.897 (0,900)	0.827 (0,830)	0.619 (0,620)	0.821 (0,840)	0.897 (0,940)	0.794 (0,900)	24.814	***
Índice DEC	30	0.874 (0,873)	0.674 -0.670	0.424 (0,425)	0.806 (0,830)	0.798 (0,830)	0.790 (0,830)	45.214	***
Índice DA	30	0.964 (1,000)	0.874 (0,910)	0.737 (0,910)	0.783 (0,730)	0.937 (1,000)	0.714 (0,91)	19.928	***
Índice RH	30	0.860 (0,900)	0.915 (0,900)	0.650 (0,650)	0.835 (0,900)	0.890 (1,000)	0.850 (1,000)	13.283	**
Índice DC	30	0.988 (1,000)	0.900 (1,000)	0.563 (0,750)	0.900 (1,000)	0.988 (1,000)	0.975 (1,000)	56.639	***
Índice DPS	30	0.750 (0,750)	0.638 (0,750)	0.563 (0,500)	0.838 (0,750)	0.863 (0,750)	0.700 (0,750)	32.191	***

Definição das variáveis: RSE - índice de responsabilidade social empresarial; DEC - índice de divulgação de envolvimento com a comunidade; DA - índice de divulgação ambiental; DRH - índice de divulgação de recursos humanos; DC: índice de divulgação de clientes; DPS - índice de divulgação de produtos e serviços.

Diferenças estatisticamente significativas com um nível de significância (bilateral) de: \*\*\*0,01; \*\*0,05; \*0,1

Os resultados do teste de *Kruskal-Wallis* (Tabela 11) documentam a existência de diferenças estatisticamente significativas no nível de DRSE entre os países da amostra (*Kruskal-Wallis*=24,81; *p-value*<0,01). Estes resultados suportam a hipótese 2, evidenciando que a DRSE é diferente consoante o país de origem de cada banco. Os resultados evidenciam que tais diferenças significativas ocorrem em todas as categorias de RSE: “divulgação do envolvimento com a comunidade (*p-value*<0,01), “divulgação ambiental” (*p-value*<0,01), “divulgação de recursos humanos” (*p-value*<0,05), “divulgação de clientes” (*p-value*<0,01) e “divulgação de produtos e serviços” (*p-value*<0,01). Estes resultados sugerem potenciais tentativas de isomorfismo ao nível das práticas de DRSE. De acordo com DiMaggio e Powell (1983) o isomorfismo institucional leva a que as características organizacionais sejam modificadas no sentido da compatibilidade/homogeneização com as características ambientais onde a entidade interage.

Resultados adicionais (através de teste de Mann-Whitney U)<sup>9</sup> evidenciaram que as diferenças residem entre a França e os restantes países. Tanto o Canadá, como o Reino Unido e a França possuem uma forte regulamentação das divulgações obrigatórias em matéria ambiental, social e envolvimento com a comunidade. Além disso, os dados da tabela 11 mostram que os bancos Franceses apresentaram os mais baixos níveis de divulgação, excetuando-se na categoria ambiental. Consistente com o isomorfismo coercivo, os bancos destes países sofreram pressões institucionais para cumprirem com os requisitos mínimos de divulgação, sob pena de serem sancionados.

Outros, por sua vez, tentaram recuperar a sua legitimidade institucional através de estratégias de isomorfismo normativo, nomeadamente por sujeitarem a sua informação sobre RSE à verificação/certificação externa, tais como os bancos Britânicos (N=14), Espanhóis (N=14), Portugueses (N=10) e Italianos (N=6) (Tabela 7).

Finalmente, os presentes resultados evidenciam também tentativas de recuperação da legitimidade institucional através de estratégias de isomorfismo mimético, nomeadamente na adoção dos *guidelines* internacionais para a preparação dos relatórios de RSE (Global Reporting Initiative - GRI) seguidos pelos bancos Canadianos (N=20), Espanhóis (N=20), Britânicos (N=14), Portugueses (N=14) e Italianos (N=10) (Tabela 6).

Resultados adicionais também revelaram que as divulgações de RSE pelos bancos Portugueses, Italianos e Espanhóis não são diferentes dos bancos

---

<sup>9</sup> Resultados disponibilizados pelos autores sob pedido.

Canadianos. De acordo com Campbell (2007), aspetos institucionais tais como, sistema jurídico, robustez do sistema bancário e sistemas de *legal enforcement* podem explicar as diferenças de divulgação de RSE entre os países. O Canadá foi classificado como o país com o sistema bancário mais sólido do mundo e com excelentes mecanismos de *legal enforcement*, tendo sido o menos afetado pela recente CFG (World Economic Forum, 2008; Chih et al., 2010). Além disso, os resultados mostram que o Canadá apresenta um alto nível de DRSE.

A literatura anterior indica que a Itália, Espanha e Portugal apresentam os menos robustos mecanismos de *legal enforcement*, em comparação com os restantes país da amostra (Chih et al., 2010). Contudo, tanto a Itália, como Espanha e Portugal foram severamente afetados pela recente CFG, de tal forma que vários bancos faliram, foram nacionalizados e recapitalizados. Como resposta a este clima de incerteza, a solução mais viável na promoção da interação social entre si e os seus *stakeholders*, através de um processo comunicacional, foi a adoção de um comportamento mimético. Desta forma, numa tentativa de restabelecimento dos níveis de confiança dos *stakeholders* no sistema financeiro e a consequente minimização dos seus riscos de reputação, internalizaram as práticas de divulgação de RSE promovidas por instituições consideradas credíveis, sólidas e, portanto, legitimadas, como é o caso dos bancos Canadianos.

## 6. Conclusões e Limitações

O presente estudo pretende analisar a interação entre a DRSE e a recente CFG, num setor pouco explorado pela literatura, o setor bancário, utilizando um quadro teórico baseado na perspetiva sociológica de Giddens (1990) e na nova teoria institucional de DiMaggio e Powell (1983), nunca antes utilizados na literatura sobre a interação entre crises financeiras e a DRSE.

Concretamente, o estudo pretende analisar: a) os padrões de DRSE no setor bancário, ao longo do período da recente CFG; b) a forma como os bancos construíram a retórica da DRSE no restabelecimento da segurança e confiança dos *stakeholders* e minimização do seu risco de reputação; c) averiguar se as estratégias de isomorfismo coercivo, normativo e mimético conseguem explicar os padrões de DRSE.

Em consonância com a literatura anterior (Mia e Al-Mamun, 2011; Pinto e De Villiers, 2012; KPMG, 2011, 2013a), a DRSE aumentou progressivamente ao longo do período de análise. Para Unerman (2008), a DRSE é um veículo poderoso na gestão dos riscos de reputação corporativa. De acordo com o modelo sociológico de Giddens (1990), os bancos através de um

processo comunicacional de informação de RSE, promovem o aumento dos níveis de confiança dos seus *stakeholders* relevantes (os depositantes) no sistema financeiro, gerindo as suas perceções sobre os atuais níveis de reputação corporativa. Para o efeito, sustentam a retórica sobre RSE nas divulgações que potenciam a confiança entre os *stakeholders*: produto e comunidade (Hamid, 2004) e focalizam a atenção nas divulgações sobre a segurança dos seus produtos e certificação da qualidade dos mesmos, promoção de iniciativas de formação dos Recursos Humanos em ética organizacional e combate à corrupção e informação sobre a avaliação e satisfação do cliente, reclamações e garantias.

A DRSE é diferente entre os vários países da amostra. Contudo, de acordo com a teoria institucional de DiMaggio e Powell (2007), as três formas de isomorfismo institucional atuam simultaneamente e parecem fornecer fortes incentivos à DRSE. Tal reflete-se quer na necessidade de os bancos cumprirem os requisitos mínimos de divulgação exigidos pelas suas instituições formais e informais (isomorfismo coercivo), quer por submeterem a sua informação sobre RSE à verificação por uma entidade externa de forma a torná-la credível (isomorfismo normativo), ou ainda através da adoção de *guidelines* internacionais na preparação da informação sobre RSE (isomorfismo coercivo).

Consistente com Campbell (2007), os resultados indiciam que são os bancos de países com mecanismos de *legal enforcement* menos robustos, aqueles que mais divulgam RSE. As DRSE dos bancos de países com mecanismos de *legal enforcement* menos robustos (Portugal, Espanha e Itália) não são significativamente diferentes dos bancos Canadianos (país considerado como possuindo o sistema bancário mais sólido do mundo). Tais resultados suscitam que iniciativas de isomorfismo mimético sejam importantes comportamentos que justificam estes padrões de divulgação (DiMaggio e Powell, 1983). A resposta destes países ao clima de incerteza gerado pela recente crise financeira mundial foi mimetizar as práticas de divulgação dos bancos mais credíveis, sólidos e legitimados, numa tentativa de promoção dos níveis de confiança dos *stakeholders* nos sistemas abstratos do mercado financeiro (Giddens, 1990) e gestão das expectativas dos *stakeholders* quanto ao seu risco de reputação corporativa (Unerman, 2008).

O presente estudo apresenta algumas limitações associadas essencialmente com o tamanho da amostra. Contudo, futuras investigações poderão explorar amostra maiores, incorporando mais países, de forma a conseguir corroborar os resultados obtidos. Estudos futuros poderão também analisar se as variações na DRSE são justificadas pelo efeito conjunto de outras variáveis institucionais (sistema jurídico, robustez do sistema bancário e

sistemas de *legal enforcement*), com os efeitos mecânicos de variáveis contextuais dos bancos (dimensão, rendibilidade, nível de confiança dos depositantes, competências de gestão de risco, concentração acionista, níveis de solvabilidade, reputação e qualidade do relato) consideradas por estudos anteriores como relevantes na promoção da legitimidade dos bancos, no fortalecimento da sua relação com os seus *stakeholders* relevantes (depositantes) e na gestão da percepção dos *stakeholders* quanto à sua reputação corporativa (Oliveira *et al.*, 2011, 2013).

## Referências

- Adams, C. A. (1999), “The Nature and Processes of Corporate Reporting on Ethical Issues”, *CIMA Research Monograph*, CIMA, London.
- Adams, C. A. (2002), “Internal organizational factors influencing corporate social and ethical reporting: Beyond current theorizing”, *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 15(2), pp. 223-250.
- Adams, C. A. and Harte, G. (1998), “The changing portrayal of the employment of women in British bank’s and retail companies’ corporate annual reports”, *Accounting, Organizations and Society*, 23(8), pp. 781-812.
- Aguilera, R. and Cuervo-Cazura, A. (2004), “Codes of good governance worldwide: what is the trigger?”. *Organizations Studies*, 25(3), pp. 417-446.
- Banco Mundial (2014) - *World Development Indicators* - [databank.worldbank.org/data](http://databank.worldbank.org/data)
- Bebbington, J., Larrinaga, C. and Moneva, J.M. (2008), “Corporate social reporting and reputation risk management”, *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 21(3), pp. 337-361.
- Beattie, V. and Thomson, S.J. (2007), “Lifting the lid on the use of content analysis to investigate intellectual capital disclosures”, *Accounting Forum*, 31(2), pp. 129-63.
- Brammer, S.J. and Pavelin, S. (2006), “Corporate reputation and social performance: the importance of fit”, *Journal of Management Studies*, 43(3), pp. 435-455.
- Branco, M.C. and Rodrigues, L.L. (2006a), “Corporate social responsibility and resource-based perspectives”, *Journal of Business Ethics*, 69, pp. 111-132.

Branco, M.C. and Rodrigues, L.L. (2006b), “Communication of corporate social responsibility by Portuguese banks a legitimacy theory perspective”, *Corporate Communications: An International Journal*, 11(3), pp. 232-248.

Branco, M.C. and Rodrigues, L.L. (2008), “Social responsibility disclosure: A study of proxies for the public visibility of Portuguese banks”, *The British Accounting Review*, 40, pp. 161-181.

Branco, M.C. and Rodrigues, L.L. (2009), “Exploring the importance of social responsibility disclosure for human resources” *Journal of Human Resource Costing & Accounting*, 13(3), pp. 186-205.

Campbell, J. L. (2007), “Why Would Corporations Behave in Socially Responsible Ways? An Institutional Theory of Corporate Social Responsibility”, *Academy of Management Review*, 32(3), pp. 946-967.

Chih, H. L., Chih, H. H., and Chen, T. Y. (2010), “On the determinants of corporate social responsibility: International evidence on the financial industry”, *Journal of Business Ethics*, 93(1), pp. 115-135.

Cooke, T. E. (1992), “The impact of size, stock market listing and industry type on disclosure in the annual reports of Japanese listed corporations”, *Accounting and Business Research*, 22(87), pp. 229-237.

Coulson, A. B. and Monks, V. (1999), “Corporate environmental performance considerations within bank lending decisions”, *Eco-Management and Auditing*, 6(1), pp. 1-10.

Cowen, S. S., Ferreri, L. B. and Parker, L. D. (1987), “The impact of corporate characteristics on social responsibility disclosure: A typology and frequency based analysis”, *Accounting, Organizations and Society*, 12(2), pp. 111-122.

Deegan, C. and Rankin, M. (1997), “The materiality of environmental information to users of annual reports”, *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 10 (4), pp. 562-583.

Deegan, C., Rankin, M. and Voght, P. (2000), “Firms’ disclosure reactions to major social incidents: Australian evidence”, *Accounting Forum*, 24(1), pp. 101-130.

DiMaggio, P. J., and Powell, W. W. (1983), “The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields”, *American Sociological Review*, 48 (2), pp. 147-160.



Douglas, A., Doris, J., and Johnson, B. (2004), “Corporate social reporting in Irish financial institutions”, *The TQM Magazine*, 16(6), pp. 387–395.

El-Bannany, M. (2007), “A study of determinants of social disclosure level in UK banks”, *Corporate Ownership and Control*, 5(1), pp. 120–130.

Esa, E., Zahari, A. R., and Ali, I. M. (2012), “Corporate Social Responsibility Disclosure in Malaysia: A Study of the Financial Sector”, AFBE 2012 Conference Papers (UNITEN).

Eurostat (2014), “Eurostat Statistics Explained” ([http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics\\_explained/index.php](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php)).

Farook, S., Kabir Hassan, M., and Lanis, R. (2011), “Determinants of corporate social responsibility disclosure: The case of Islamic banks”, *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 2(2), pp. 114–141.

Freeland, C. (2010), “What Toronto Can Teach New York and London”, *Financial Times*, January 29, 2010.

Freedman, M. and Jaggi, B. (1986), “An analysis of the impact of corporate pollution disclosures included in Annual Financials Statements on investors’ decisions”, *Advances in Public Interest Accounting*, 1, pp.193–212.

García-Benau, M. A., Sierra-Garcia, L., and Zorio, A. (2013), “Financial crisis impact on sustainability reporting”, *Management decision*, 51 (7), pp. 1528–1542.

Garg, L. (2010), “Assurance on sustainability reporting”, The Institute of Chartered Accountants of India, ([http://icai.org/post.html?post\\_id=2929](http://icai.org/post.html?post_id=2929)).

Ghazali, N. A. M., and Weetman, P. (2006), “Perpetuating traditional influences: Voluntary disclosure in Malaysia following the economic crisis”, *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 5(2), pp. 226–248.

Giannarakis, G. and Theotakas, I. (2011), “The Effect of Financial Crisis in Corporate Social Responsibility Performance”, *International Journal of Marketing Studies*, 3(1), pp. 2–10.

Gray, R., Owen, D. and Maunders, K. (1987), “Corporate Social Reporting”, *Accounting and Accountability*, Prentice-Hall, London.

Gray, R., Kouhy, R., and Lavers, S. (1995a), “Corporate social and environmental reporting: A review of the literature and a longitudinal study of UK disclosure”, *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 8(2), pp. 47–77.

Gray, R., Kouhy, R., and Lavers, S. (1995b), “Methodological themes, constructing a research database of social and environmental reporting by UK companies”, *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 8(2), pp. 78–101.

Gray, R., Javad, M., Power, D. M., and Sinclair, C. D. (2001), “Social and environmental disclosure and corporate characteristics: a research note and extension”, *Journal of Business Finance & Accounting*, 28(3/4), pp. 327–356.

Giddens, A. (1990) *The consequences of modernity*. Paperback ed. Cambridge: Polity Press.

Gomes, S.F., Eugénio, T.C.P., & Branco, M.C. (2015). Sustainability reporting and assurance in Portugal. *Corporate Governance*, 15(3), pp. 281 – 292.

Guthrie, J., and Parker, L. D. (1989), “Corporate social reporting: a rebuttal of legitimacy theory”, *Accounting and business research*, 19(76), pp. 343–352.

Guthrie, J., and Parker, L. (1990), “Corporate social disclosure practice: a comparative international analysis”, *Advances in Public Interest Accounting*, 3, pp. 159–175.

Hamid, F. Z. A. (2004), “Corporate social disclosure by banks and finance companies: Malaysian evidence”, *Corporate Ownership Control*, 1(4), pp. 118–131.

Hackston, D., and Milne, M.J. (1996), “Some determinants of social and environmental disclosures in New Zealand companies”, *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 9(1), pp.77–108.

Haniffa, R. M. and Cooke, T. E. (2005), “The Impact of Culture and Governance on Corporate Social Reporting”, *Journal of Accounting and Public Policy*, 24(5), pp. 391–430.

Haron, H., Yahya, S., Manasseh, S. and Ismail, I. (2006), “Level of Corporate Social Disclosure in Malaysia”, *Malaysian Accounting Review*, 5(1), pp. 159–184.





- Hodge, K., Subramaniam, N., & Stewart, J. (2009). Assurance of sustainability reports: impact on report users confidence and perceptions of information credibility. *Australian Accounting Review*, 19(3), pp. 178-194.
- Hooghiemstra, R. (2000), "Corporate Communication and impression management-new perspectives why companies engage in corporate social reporting", *Journal Business of Ethics*, 27, pp. 55-68.
- Hossain, M., and Reaz, M. (2007), "The determinants and characteristics of voluntary disclosure by Indian banking companies", *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 14(5), pp. 274-288.
- IE School of Communication and Global Alliance. (2010), "CSR Communication. Exploring European cross-national differences and tendencies" retrieved EBEB 2012/07/01, from [www.ie.edu](http://www.ie.edu)
- Jeucken M. H. A. and Bouma, J. J. (1999), "The changing environment of banks", *Greener Management International*, 27, pp. 21-35.
- Karaibrahimoglu, Y. Z. (2010), "Corporate Social Responsibility in Times of Financial Crisis", *African journal of Business Management*, 4(4), pp. 382-389.
- Koopman, G. J. (2011), "Stability and competition in EU banking during the financial crisis: the role of state aid control", European Commission, CPI Competition Policy International, Vol. 7 (ISSN 1554-6853), [www.competitionpolicyinternational.com](http://www.competitionpolicyinternational.com), 7( 2), Autumn 2011, pp 1-21.
- KPMG (2011), "KPMG International Survey of Corporate Responsibility Reporting 2011", KPMG International Global Sustainability Services, Amsterdam.
- KPMG (2013a), "The KPMG Survey of Corporate Responsibility Reporting 2013", KPMG International Global Sustainability Services, Amsterdam.
- KPMG (2013b), "Carrots and sticks: sustainability reporting policies worldwide . today's best practice, tomorrow's trends", KPMG.
- La Porta, R., F. Lopez-de-Silanes, A. Shleifer and R. W.Vishny (1998), "Law and Finance", *The Journal of Political Economy*, 106(6), pp. 1113-1155.
- Lopes, P. and Rodrigues, L. L. 2007, "Accounting for financial instruments: An analysis of the determinants of disclosure in the Portuguese stock exchange", *International Journal of Accounting*, 42(1), pp. 25-56.

Lungu, C. I., Caraiani, C., Dascălu, C. and Guse, R. G. (2011), “Exploratory Study on Social and Environmental Reporting of European Companies in Crisis Period”, *Accounting and Management Information Systems*, 10(4), pp. 459-478.

Mahoney, P. G. (2001), “The common law and economic growth: Hayek might be right”, *The Journal of Legal Studies*, 30(2), pp. 503-525.

Maioli, S. and Hudson, R. (2010), “A response to “Reflections on a global financial crisis”, *Critical Perspectives on International Business*, 6(1), pp. 53-71.

Mangir, F., and Erdogan, S. (2011), “Comparison of Economic Performance Among Six Countries in Global Financial Crisis: The Application of Fuzzy Topsis Method”, *Economics, Management and Financial Markets*, 6(2), pp. 122-136.

Manetti, G., & Becatti, L. (2009), Assurance services for sustainability reports: standards and empirical evidence. *Journal of Business Ethics*, 87, pp. 289-298.

McMurtrie, T. (2005), “Factors influencing the publication of social performance information: An Australian case study”, *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 12(3), pp. 129-143.

Meyer, J.W. and Rowan, B. (1977), “Institutionalized organizations: formal structure as myth and ceremony”, *American Journal of Sociology*, 83, pp. 340-63

Mia, P. and Al-Mamun, A. (2011), “Corporate Social Disclosure during the Global Financial Crisis”, *International Journal of Economics and Finance*, 3(6), pp. 174-187.

Oliveira, J., Rodrigues, L. L. and Craig, R. (2011) Voluntary risk reporting to enhance institutional and organizational legitimacy: evidence from Portuguese banks. *Journal of Financial Regulation and Compliance*, 19 (3), pp. 271-288.

Oliveira, J., Rodrigues, L. L. and Craig, R. (2013), Public visibility and risk-related disclosures in Portuguese credit institutions”, *Journal of Risk*, 15(4), pp. 57-90.

Perego, P., & Kolk, A. (2012). Multinationals’ accountability on sustainability: the evolution of third-party assurance of sustainability reports. *Journal of Business Ethics*, 110, pp. 173-190.



Piatti, D. (2014), “Corporate Social Performance and Social Disclosure: Evidence from Italian Mutual Banks”, *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 18 No. 1, p. 11.

Pinto, S., and de Villiers, C. (2012), “Do companies reduce CSR disclosures during recessions?”, Paper presented at the 11 th A-CSEAR Conference, Wollongong, NSW, Dec 2012.

PriceWaterhouseCoopers. Canadian Banks 2009: Perspectives on the Canadian Banking Industry.

Riaz, S. (2009), “The global financial crisis: an institutional theory analysis”, *Critical perspectives on international business*, 5(1/2), pp. 26-35.

Roberts, R. W. (1992), “Determinants of corporate social responsibility disclosure: An application of stakeholder theory”, *Accounting, Organizations and Society*, 17 (6), pp. 595-612.

Rowley, T., and Berman, S. (2000), “A brand new brand of corporate social performance”, *Business & society*, 39(4), pp. 397-418.

Scott, W. Richard 2004, “Institutional theory.” Pp. 408-14 in *Encyclopedia of Social Theory*, George Ritzer, ed. Thousand Oaks, CA: Sage.

Smith, J.V., Adhikari, A. and Tondkar, R.H. (2005), “Exploring Differences in Social Disclosures Internationally: A Stakeholder Perspective”, *Journal of Accounting and Public Policy*, 24, pp. 123-151.

Slovic, P. (1999) Trust, emotion, sex, politics, and science: surveying the risk-assessment battlefield. *Risk Analysis*, 19 (4), pp. 689-701.

Suchman, M.C. (1995), “Managing Legitimacy: Strategic and institutional approaches”, *Academy of Management Review*, 20(3), pp. 571-610.

Tilt, C. A. (1994), “The Influence of External Pressure Groups on Corporate Social Disclosure”, *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 7(4), pp. 47-72.

Tilt C.A. 2001 “The Content and Disclosure of Australian Corporate Environmental Policies”, *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 14(2), pp. 190-212.

Unerman, J. (2008), “Strategic reputation risk management and corporate social responsibility reporting”, *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 21 (3), pp. 362-364.

Unerman, J. and O’Dwyer, B. (2004) Enron, WorldCom, Andersen et al.: a challenge to modernity. *Critical Perspectives on Accounting*, 15 (6/7), pp. 971-993.

Vitell, S. J. and Hidalgo, E. R. (2006), “The impact of corporate ethical values and enforcement of ethical codes on the perceived importance of ethics in business: A comparison of US and Spanish managers”, *Journal of Business Ethics*, 64 No.1, pp. 31-43.

Wiseman, J. (1982), “An evaluation of environmental disclosures made in corporate annual reports”, *Accounting, Organizations and Society*, 7(1), pp. 53-63.

World Economic Forum (2008), The Global Competitiveness Report, World Economic Forum (<http://www.weforum.org/documents/GCR0809/index.html>).

Woods, M., Dowd, K., and Humphrey, C. (2008). Market risk reporting by the world’s top banks: evidence on the diversity of reporting practice and the implications for international accounting harmonisation. *Spanish Accounting Review*, 11(2), pp. 9-42.

Zorio, A., García-Benau, M.A., & Sierra, L. (2013). Sustainability Development and Quality of Assurance Reports: Empirical Evidence. *Business Strategy and the Environment*, 22, pp. 484-500.

**ANEXO I – Checklist de divulgação****Itens de divulgação***Painel A: Envolvimento da comunidade*

1. Programas comunitários
2. Participação em campanhas governamentais sociais
3. Doações/patrocínios/caridade
4. Doações políticas
5. Atividades culturais e programas de promoção da arte
6. Mecenato científico/formação/subsídios à investigação científica

*Painel B: Ambiente*

1. Políticas Ambientais
2. Atividades de proteção ambiental
3. Prémios e certificação de atividades de proteção ambiental
4. Menção da sujeição da empresa a uma lei ambiental
5. Apoio a ações públicas/privadas de proteção do meio ambiente
6. Produção/suporte ao processo de fabrico ambiental-Políticas de Crédito
7. Conformidade/não-conformidade com leis e regulamentos ambientais.
8. Formação sobre consciência ambiental das pessoas/funcionários
9. Atividades relacionadas com gestão de resíduos
10. Consumo de água
11. Consumo de energia

*Painel C: Recursos humanos*

1. Consulta aos RHs
2. Partilha/políticas de bónus ou lucros
3. Discussão sobre o bem-estar dos RHs
4. Contratação de pessoas com deficiência e grupos minoritários
5. Oferta de formação para RHs
6. Feriados, férias e atividades recreativas para RHs
7. Informações acidentes de trabalho
8. Informações sobre creche, licença maternidade, etc
9. Informações segurança e higiene no trabalho
10. Formação do RH em ética organizacional e combate à corrupção

*Painel D: Cliente*

1. Relacionamento com clientes
  2. Melhoria de atendimento ao cliente
  3. Prémios cliente/avaliações recebidas
  4. Saúde do cliente, segurança e garantias
-

---

Itens de divulgação

---

*Painel E: Produto ou serviço*

1. Principais tipos de produtos/atividades
  2. Melhoria na qualidade do produto/serviço
  3. Certificação de qualidade de produtos/atividades (ISO)
  4. Segurança dos produtos
-