



**MESTRADO**  
**GESTÃO E ESTRATÉGIA INDUSTRIAL**

**TRABALHO FINAL DE MESTRADO**  
**DISSERTAÇÃO**

**RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA EM  
PORTUGAL: O CASO DE EMPRESAS DA LISTA DAS 500  
MAIORES E MELHORES**

**MARGARIDA ISABEL SIBORRO LOPES**

**OUTUBRO- 2021**



**MESTRADO**  
**GESTÃO E ESTRATÉGIA INDUSTRIAL**

**TRABALHO FINAL DE MESTRADO**  
**DISSERTAÇÃO**

**RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA EM  
PORTUGAL: O CASO DE EMPRESAS DA LISTA DAS 500  
MAIORES E MELHORES**

**MARGARIDA ISABEL SIBORRO LOPES**

**ORIENTAÇÃO:**

**PROFESSORA DOUTORA GRAÇA MARIA DE  
OLIVEIRA MIRANDA SILVA**

**OUTUBRO-2021**

## AGRADECIMENTOS

Começo por agradecer à Professora Doutora Graça Silva pela disponibilidade e paciência. Sem o seu apoio seria completamente impossível apresentar este trabalho. Nunca me esquecerei da forma atenciosa e dedicada com que me guiou ao longo de todo o processo. Muito obrigada por tudo, professora!

Agradeço aos meus pais e mana por serem o meu maior apoio, mas principalmente o meu porto de abrigo. Nunca vos conseguirei agradecer por todo o amor, compreensão e força que me transmitem diariamente. Obrigada por estarem presentes em todas as etapas, por celebrarem comigo cada vitória, mas terem sempre um abraço forte pronto para cada derrota. Vocês são a minha maior motivação, obrigada.

Agradeço à minha restante família, pelo apoio, carinho e por estarem sempre a torcer por mim. À Paxi, a minha companheira. Aos meus tios, Bé, Amélia e Pedro, obrigada por estarem sempre comigo. Aos meus primos Inês, Pipa, Marta, Mónica e Simão, agradeço as gargalhadas, a força e o companheirismo. Ao António e Afonso agradeço a forma colorida e feliz com que nos fazem ver a vida. Aos meus avós Bia, Tanta e Zé agradeço o colo sempre disponível e o amor com que encheram cada dia da minha vida. Ao meu Avô Chico dedico este trabalho- *sei que estás muito orgulhoso e prometo levar-te no coração a cada etapa. Um dia celebraremos juntos, avô.*

Agradeço às minhas amigas de sempre, Catarina, Inês, Joana, Sofia, e Teresa por uma vida de amizade, por estarem sempre a meu lado, pela motivação e apoio.

Deixo ainda um especial agradecimento às minhas colegas, mas principalmente amigas, Bia, Carolina e Matilde. Muito obrigada pelo apoio e motivação, mas principalmente por terem tornado toda esta experiência muito mais especial e bonita. Nunca vos conseguirei explicar o quão importantes foram ao longo dos últimos 2 anos.

Por fim quero agradecer a todos os que, de algum modo, me apoiaram ao longo do meu percurso académico.

## RESUMO

As empresas têm vindo a reconhecer o seu papel na preservação ambiental e social, tendo identificado diversas vantagens que resultam do seu alinhamento com estas temáticas. Assim, é cada vez mais importante que as empresas adotem práticas mais sustentáveis e que as divulguem, desenvolvendo relatórios onde apresentam as suas ações em termos ambientais, sociais e económicos.

Este estudo tem assim como principal objetivo analisar como é feito o reporte da Responsabilidade Social Corporativa nas 500 Maiores e Melhores empresas em Portugal, identificando quais as informações por estas divulgadas nos seus Relatórios de Sustentabilidade. O método de recolha de dados utilizado foi a análise documental, mais especificamente a análise dos Relatórios de Sustentabilidade.

Os resultados obtidos permitem concluir que existem ainda poucas empresas, das 500 Maiores e Melhores empresas em Portugal, a divulgar estes relatórios, mas que a maioria daquelas que o fazem utilizam um método de reporte comum, o método *Global Reporting Initiative*. As informações reportadas nestes documentos variam entre empresas, apesar de haver algumas reportadas pela maioria. Em termos ambientais, algumas das informações mais reportadas dizem respeito à preservação ambiental, ao desenvolvimento de atividades de proteção ambiental, às certificações de Gestão Ambiental, à utilização e descargas de água, aos resíduos produzidos e à utilização de materiais reciclados. Em termos sociais as informações mais reportadas nos relatórios analisados relacionam-se com os cuidados de saúde fornecidos aos trabalhadores, os acidentes de trabalho, a informações sobre o número de trabalhadores e novas contratações, o desenvolvimento de programas de formação, o envolvimento em projetos de proteção social e ainda o desenvolvimento de atividades nas comunidades. Já as informações mais reportadas em termos de dimensão económica referem-se à segurança e qualidade dos produtos e serviços e à inovação de produtos e serviços.

**Palavras-Chave:** Reporte da Responsabilidade Social Corporativa, Práticas de Responsabilidade Social Corporativa, Performance Sustentável, Inovação Sustentável, Economia Circular, Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

## ABSTRACT

Companies have been recognizing their role in environmental and social preservation, identifying several advantages that result from their alignment with these topics. Thus, it is increasingly important that companies adopt more sustainable practices and announce them, developing reports that present their actions in environmental, social and economic terms.

The main objective of this study is to analyse how Corporate Social Responsibility is reported in the 500 “Biggest and Best” companies in Portugal, identifying which information they disclose in their Sustainability Reports. The data collection method used focuses on the document analysis, more specifically the analysis of Sustainability Reports

The results obtained allow us to conclude that there are still few companies in the 500 “Biggest and Best” companies in Portugal disclosing these reports, but most of those doing it, use a common reporting method, the Global Reporting Initiative. The information reported in these documents varies between companies, although there are some reported by the majority. In environmental terms, some of the most reported information are related to the environmental preservation, the development of environmental protection activities, certification of environmental management systems, the water uses and discharge, the waste produced and the use of recycled materials. In social terms, the most reported information in the reports analysed relates to the health care provided to workers, the occupational accidents, information on the number of workers and new workers, the development of training programmes, the involvement in projects related to social protection and the development of activities in the communities. The most reported information in terms of economic dimension refers to the safety and quality of products and services and the innovation of products and services.

**Keywords:** Corporate Social Responsibility Reporting, Corporate Social Responsibility Practices, Sustainable Performance, Sustainable Innovation, Circular Economy, Sustainable Development Goals

**ÍNDICE**

<b>Agradecimentos</b> .....	i
<b>Resumo</b> .....	ii
<b>Abstract</b> .....	iii
<b>Índice</b> .....	iv
<b>Índice de Tabelas e Figuras</b> .....	vi
<b>Simbologia e Notação</b> .....	vii
<b>1. Introdução</b> .....	8
<b>2. Revisão da Literatura</b> .....	10
2.1. <i>Responsabilidade Social Corporativa (RSC)</i> .....	11
2.1.1. <i>Triple Bottom Line e outras divisões de RSC</i> .....	12
2.2. <i>Reporte da RSC</i> .....	16
2.2.1. <i>Global Reporting Initiative (GRI)</i> .....	17
2.2.2. <i>Performance Sustentável (PS)</i> .....	18
2.2.3. <i>Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)</i> .....	20
2.2.4. <i>Economia Circular (EC)</i> .....	21
2.3. <i>Práticas de Responsabilidade Social Corporativa</i> .....	22
2.3.1. <i>Inovação Sustentável</i> .....	23
2.4. <i>Reflexão sobre os conceitos apresentados</i> .....	25
<b>3. Metodologia</b> .....	25
3.1. <i>Seleção da Amostra</i> .....	26
3.2. <i>Método de Recolha de Dados</i> .....	27
3.3. <i>Etapas Seguidas</i> .....	30
<b>4. Apresentação dos Resultados</b> .....	32
4.1. <i>Caracterização da Amostra Final</i> .....	32

4.1.1. <i>Reporte GRI</i> .....	33
4.1.2. <i>Alinhamento com os ODS</i> .....	33
4.2. <i>Análise de Conteúdo dos Relatórios</i> .....	34
4.2.1. <i>Análise dos Relatórios relativamente à dimensão ambiental</i> .....	34
4.2.2. <i>Análise dos Relatórios relativamente à dimensão social</i> .....	39
4.2.3. <i>Análise dos Relatórios relativamente à dimensão económica</i> .....	47
4.2.4. <i>Número Total de Itens Reportados</i> .....	53
4.2.5. <i>Contagem de Palavras</i> .....	53
<b>5. Conclusões, Limitações e Propostas Futuras</b> .....	<b>55</b>
<b>Referências Bibliográficas</b> .....	<b>62</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>73</b>
<i>Anexo A- Abreviaturas do nome das empresas estudadas</i> .....	73
<i>Anexo B- Informações das empresas da amostra</i> .....	74
<i>Anexo C- Listagem de práticas utilizada na análise dos relatórios e literatura na qual se baseiam</i> .....	77
<i>Anexo D- Metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável</i> .....	84
<i>Anexo E- Pontuação atribuída por Item aos Relatórios da Amostra</i> .....	86

## ÍNDICE DE TABELAS E FIGURAS

### *ÍNDICE DE TABELAS*

<b>Tabela I:</b> Número total de trabalhadores das empresas da amostra em 2019 .....	32
<b>Tabela II:</b> Volume de Negócios das empresas da amostra em 2019.....	33
<b>Tabela III:</b> Itens de análise da dimensão ambiental.....	34
<b>Tabela IV:</b> Itens de análise da dimensão social.....	39
<b>Tabela V:</b> Itens de análise da dimensão económica .....	47

### *ÍNDICE DE FIGURAS*

<b>Figura 1-</b> Número de Empresas da Amostra que reportou cada meta de ODS como prioritária .....	34
<b>Figura 2-</b> Número de itens reportados nos relatórios analisados.....	53
<b>Figura 3-</b> Número de vezes que o termo “Economia Circular” surge nos relatórios analisados .....	54
<b>Figura 4-</b> Número de vezes que o termo “Objetivos de Desenvolvimento Sustentável” ou “ODS” surge nos relatórios analisados.....	55



## **SIMBOLOGIA E NOTAÇÃO**

**CAE** – Classificação da Atividade Económica

**EC**- Economia Circular

**GRI**- Global Reporting Initiative

**ISO** – International Organization for Standardization (Organização Internacional para a Normalização)

**NRBV**- Natural Resource Based View

**ODS**- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

**PMEs** - Pequenas e Médias Empresas

**PS**- Performance Sustentável

**RSC**- Responsabilidade Social Corporativa

**TBL**- Triple Bottom Line

## 1. INTRODUÇÃO

As preocupações atuais relacionadas com os problemas ambientais e sociais justificam o aumento da importância dada ao equilíbrio entre o desenvolvimento económico, o ambiente e a justiça social. À medida que se foi dando maior importância a estas questões e se compreendeu a urgência de alterar a forma de agir perante estes problemas, as empresas foram-se adaptando, integrando cada vez mais preocupações ambientais e sociais nas suas ações e estratégias (Kraus, Rehman & García, 2020). Esta transformação empresarial surgiu também devido às pressões externas, exercidas por Governos e mercados (Guoyou, Saixing, Chiming, Haitao & Hailiang, 2013; Lee, 2020), que desejam produtos mais sustentáveis e empresas alinhadas com as suas causas. As empresas reconhecem a importância da Responsabilidade Social Corporativa (RSC) para manter a vantagem competitiva e sobreviver num mercado mais informado e exigente, levando à necessidade de desenvolver princípios de RSC e fazendo com que estas para além de se preocuparem em crescer economicamente, desenvolvam o seu capital social e ambiental, contribuindo para a generalização de uma política de sustentabilidade (Dyllick & Hockerts, 2002). Tornou-se assim essencial o reporte das atividades das empresas em termos de RSC, mostrando a sua preocupação e compromisso com a sociedade e o ambiente (Khan, Lockhart & Bathurst, 2020), passando este reporte a ser considerado um elemento estratégico essencial ao desenvolvimento. É assim cada vez mais importante avaliar como é feito este reporte e que dimensões este deve considerar.

As práticas de RSC permitem que as empresas atuem de acordo com os seus princípios de RSC. Estas práticas são ações de RSC focadas no crescimento e prosperidades económica, na coesão e equidade social e na proteção ambiental (Torugsa *et al.*, 2013), contribuindo para o desenvolvimento de fortes relações com os *stakeholders* (García-Piqueres & García-Ramos, 2020) e para a melhoria da reputação das empresas (Zhu, Liu & Lai, 2016).

A RSC baseia-se em práticas responsáveis adotadas pelas empresas e focadas em três dimensões: ambiental, social e económica (Torugsa, O'Donohue & Hecker, 2013). Esta divisão nestas três dimensões corresponde à teoria do *Triple Bottom Line* (TBL) de Elkington (1997), maioritariamente aceite na literatura, que contribui para que as empresas assumam responsabilidades mais amplas e adequadas às preocupações dos

*stakeholders* (Hubbard, 2009). A dimensão ambiental representa o impacto que as empresas têm nos ecossistemas e no ambiente (García-Piqueres & García-Ramos, 2020; Lopez-Cabrales & Valle-Cabrera, 2020), a dimensão social representa o impacto nas comunidades (Hubbard, 2009) e o compromisso em melhorar o bem estar dos *stakeholders* (Paulraj, 2011; Pullman, Maloni & Carter, 2009) e a dimensão económica defende que as empresas devem adotar práticas que contribuem para o crescimento económico (Torugsa *et al.*, 2013).

O reporte da RSC consiste numa prática cada vez mais adotada que permite que através de documentos desenvolvidos pelas empresas estas mostrem as suas preocupações e ações em termos de RSC (Khan *et al.*, 2020). Este reporte é normalmente feito através de Relatórios de Sustentabilidade (Khan *et al.*, 2020) mas também de Relatórios Integrados que comunicam a criação de valor sustentável ao longo do tempo (Stacchezzini, Melloni & Lai, 2016).

Alguns autores encontraram evidências de que a comunicação através dos relatórios de sustentabilidade resulta em benefícios económicos (e.g., Landrum & Ohsowski, 2018), permitindo obter vantagens competitivas e retornos financeiros (e.g., Campopiano & Massis, 2015; Hooghiemstra, 2000), contribuindo para a melhoria da performance no longo prazo (Khan *et al.*, 2020; Uwuigbe, 2018). Deste modo, é cada vez mais importante que as empresas desenvolvam estes relatórios e o façam de forma adequada.

Os principais objetivos do presente estudo são estudar como é feito o reporte da RSC nas 500 Maiores e Melhores empresas em Portugal através de Relatórios de Sustentabilidade e Relatórios Integrados e identificar que práticas de RSC são reportadas nestes documentos, tendo por base a visão do TBL. O estudo pretende também perceber se estas empresas identificam nos seus relatórios os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável para os quais contribuem mais, que métodos de reporte são utilizados por estas e em que medida o conceito de Economia Circular está presente nos seus relatórios.

As organizações que adotam práticas de RSC e as reportam nos seus relatórios são mais prováveis de ter benefícios (Suganthi, 2019), tendo vindo a aumentar o interesse pelo estudo destas questões. Este estudo contribui para a literatura ao investigar a adoção de práticas de RSC e o seu reporte, permitindo compreender como as 500 Maiores e Melhores empresas em Portugal se posicionam relativamente a esta temática. Apesar da

análise da RSC através de relatórios ser uma técnica cada vez mais utilizada, ainda há poucos estudos que a utilizam, nomeadamente para investigar empresas em Portugal, pretendendo o presente estudo preencher esta lacuna. Além disso, a maioria dos estudos que utilizam este método focam-se na análise de empresas de apenas um setor, não permitindo compreender o desempenho das maiores e melhores empresas, independentemente do setor que pertencem, na sociedade e na economia, pretendendo este estudo preencher esta lacuna.

Este estudo foi desenvolvido através do método da análise documental, analisando Relatórios de Sustentabilidade e Relatórios Integrados desenvolvidos e divulgados pelas empresas da amostra selecionada. Este método é bastante utilizado em investigações sobre a temática deste trabalho pois permite recolher dados de documentos de acordo com critérios previamente definidos (Liu, Zhang & Liang, 2019).

A estrutura deste trabalho encontra-se dividida em 5 capítulos. Inicialmente é feita uma introdução ao tema, onde se apresenta uma contextualização do estudo e os seus objetivos e características principais. O segundo capítulo é a Revisão da Literatura onde se explora a literatura existente relevante para servir de base à investigação. Este capítulo divide-se em vários subcapítulos onde são abordados temas como a RSC, o reporte da RSC e as práticas de RSC. No terceiro capítulo, a Metodologia, é explicada a seleção da amostra, o método escolhido para a recolha de dados e são explicadas algumas das etapas seguidas na realização deste estudo. O quarto capítulo corresponde à apresentação dos resultados e divide-se em duas partes principais, sendo a primeira a caracterização da amostra e a segunda a análise de conteúdo dos relatórios analisados. Por último, a Conclusão apresenta as principais conclusões do estudo, as limitações identificadas durante a sua realização e algumas sugestões de investigações futuras.

## **2. REVISÃO DA LITERATURA**

Há algumas décadas, as organizações acreditavam que a sua atividade não impactava o meio ambiente, não sendo explorada a responsabilidade dos agentes relativamente a estas questões. Esta tendência tem-se alterado e estes agentes têm reconhecido a responsabilidade ambiental como parte da sua identidade, estando conscientes de que a abordagem a este tema tem repercussões em todo o seu contexto, contribuindo para evitar a degradação do planeta. O facto de os negócios serem cada vez mais internacionais, e o

aumento da consciencialização sobre estas temáticas, contribuiu também para que a degradação ambiental se tornasse um problema global.

As empresas têm sentido uma crescente necessidade de entregar à sociedade uma porção dos seus lucros obtidos através da exploração de recursos naturais e da sociedade (Talha, Christopher & Jaganathan, 2020). Há assim uma maior consciência sobre a RSC, sendo esta cada vez mais valorizada, pretendendo tornar os negócios e as culturas organizacionais mais sustentáveis em termos económicos, sociais e ecológicos (Reverte, Gómez-Melero & Cegarra-Navarro, 2016).

### *2.1. RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA (RSC)*

Desde 1970 o conceito de RSC tem recebido crescente atenção dos investigadores, responsáveis empresariais, ativistas ambientais e media (Khan, Ali, Olya, Zulqarnain & Khan, 2018), tendo surgido como resposta às pressões que as empresas sentem para melhorar áreas sociais e ambientais (Agan, Kuzey, Acar & Açikgoz, 2016; Turker, 2009). Vários autores referem que este conceito é utilizado mundialmente, sendo atualmente visto numa perspetiva internacional, aplicando-se a todas as empresas, independentemente da dimensão ou mercado onde atuam (Kuo, Yeh & Yu, 2012; Lee & Lee, 2019; Welford, 2002)

Na literatura existem várias definições deste conceito, apesar das várias tentativas de o definir de forma única. Khan *et al.* (2018) destacam a definição de Carroll (1998), afirmando que é a mais utilizada e a que melhor representa todas as definições presentes na literatura. Segundo esta, a RSC refere-se à responsabilidade social que as empresas têm em termos económicos, legais e éticos, num determinado momento. Outra definição frequentemente utilizada é a da Comissão Europeia (2001) que indica que este conceito se associa às empresas que decidem voluntariamente contribuir para um mundo melhor, integrando preocupações ambientais e sociais nos negócios e na interação com os *stakeholders* (Reverte *et al.*, 2016). Torugsa *et al.* (2013) baseiam-se na definição anterior, acrescentando que a RSC resulta em práticas de negócio responsáveis que suportam os três princípios de desenvolvimento sustentável: crescimento económico e prosperidade, coesão social e equidade e ainda integridade e proteção ambiental. As transformações que têm ocorrido no mundo alteraram as responsabilidades das empresas

no contexto em que se inserem, passando a ter de agir responsabilmente, alinhadas com as preocupações da sociedade, sem comprometer a sua lucratividade (Agan *et al.*, 2016).

Diversos estudos demonstraram que as organizações que implementam iniciativas de RSC são mais prováveis de ter benefícios, pois estas iniciativas agem enquanto ferramentas estratégicas essenciais à construção e desenvolvimento do negócio, contribuindo para se desenvolverem relações positivas com os *stakeholders* (Suganthi, 2019). Sabendo isso, tem aumentado o interesse pela relação entre a RSC e a estratégia das empresas. A RSC deixou assim de depender da consciência moral dos gestores e tornou-se num fator fulcral da estratégia empresarial, influenciando a capacidade de obter vantagens estratégicas em mercados de elevada competitividade (Lee & Lee, 2019; Ortiz-Avram; Domnanovich; Kronenberg & Scholz, 2018).

A tendência de alinhamento das preocupações das empresas com as dos seus *stakeholders* resulta das pressões externas, sendo estas exercidas principalmente pelos Governos, através de regulamentações e subsídios, e pelos mercados que desejam produtos mais “verdes” (Guoyou *et al.*, 2013; Lee, 2020). Atualmente espera-se que os negócios contribuam para a proteção do ambiente e da sociedade, pelo que comportamentos irresponsáveis das empresas podem danificar a sua imagem, originando consequências no mercado (Kuo *et al.*, 2012). Dadas as pressões externas e a crescente importância atribuída a este conceito, a noção de sustentabilidade enquanto satisfação das necessidades presentes sem comprometer as futuras, tal como proposto pela Comissão Mundial do Ambiente e Desenvolvimento, tornou-se largamente aceite (Kuo *et al.*, 2012). É também importante que os responsáveis das empresas estejam alinhados com a estratégia de RSC, partilhando conhecimentos e experiências de modo a desenvolverem uma estratégia eficaz, incentivando os trabalhadores a assumirem uma postura mais consciente em termos ambientais (Shaukat, Qiu & Trojanowski, 2016; Suganthi, 2019).

### **2.1.1. TRIPLE BOTTOM LINE E OUTRAS DIVISÕES DE RSC**

Com a evolução do conceito de RSC surgiram várias teorias sobre que dimensões esta deve integrar. Anteriormente esta questão da sustentabilidade corporativa dependia das opiniões e valores dos responsáveis pelas empresas, mas com a valorização crescente deste conceito isso rapidamente se alterou, começando a surgir estudos que propõem diferentes dimensões para a analisar. Apesar das diferenças entre estes estudos,

começaram a emergir alguns temas principais a ser considerados, nomeadamente, o ambiente, trabalhadores, consumidores, comunidade e economia. Como exemplo, podemos destacar dois estudos relevantes na literatura, o de Abbas (2020) que considera existirem 3 dimensões de RSC (para a comunidade, para os empregados e para os consumidores), e o de Ferrell e Maignan (2000) que defende que as empresas devem respeitar as responsabilidades económicas, legais e éticas.

Apesar disso, existe uma visão aceite pela maioria dos autores em termos de RSC, sendo a mais utilizada, que é a teoria do *TBL* de Elkington (1997). Esta divide a RSC em três dimensões: ambiental, social e económica. Alguns autores afirmam que apesar de ainda não haver consenso sobre a melhor definição do conceito de RSC, há claramente consenso sobre a utilização do *TBL* para o analisar (Anser, Zhang & Kanwal, 2018; Gallagher, Hrivnak, Valcea, Mahoney & Lawong., 2018; García-Piqueres & García-Ramos, 2020). Esta perspetiva, largamente aceite por académicos e praticantes, atribui igual peso às 3 dimensões, representando o compromisso em maximizar a longo prazo o bem-estar económico, social e ambiental (García-Piqueres & García-Ramos, 2020), levando a que as empresas assumam responsabilidades mais amplas, adicionando medidas de análise social e ambiental às económicas (Hubbard, 2009). Considerar estes 3 princípios de desenvolvimento sustentável permite introduzir um modelo de negócio alternativo ao tradicional, associado à maximização dos lucros (Jenkins, 2009; Torugsa *et al.*, 2013). A teoria *TBL* baseia-se nos *stakeholders*, defendendo que as empresas devem considerar aqueles com quem se relacionam, como é o caso dos trabalhadores, fornecedores, consumidores, comunidades e Governos (Hubbard, 2009).

Relativamente às dimensões do *TBL* pode-se afirmar que a dimensão ambiental representa o desejo de reduzir a pegada ecológica e as ações desenvolvidas para preservar o ambiente (Bansal, 2005; Reverte *et al.*, 2016). Este conceito considera o impacto que as empresas têm nos ecossistemas e a capacidade de contribuir para um ambiente saudável e equilibrado (García-Piqueres & García-Ramos, 2020; Lopez-Cabrales & Valle-Cabrera, 2020). As empresas têm minimizado o seu impacto ambiental monitorizando as suas atividades, o que aumenta a sua credibilidade junto dos *stakeholders* (Torugsa *et al.*, 2013). Esta dimensão tornou-se relevante devido ao aumento das pressões externas que pretendem que se minimizem os impactos ambientais (Kraus *et al.*, 2020). A dimensão ambiental considera melhorias como a redução de emissões e de desperdícios, as

poupanças energéticas, a utilização ótima de recursos, a utilização de produtos mais sustentáveis, entre outras (García-Piqueres & García-Ramos, 2020; Paulraj, 2011).

A dimensão social de RSC corresponde à relação da empresa com o ambiente sociocultural (Currás-Pérez, Dolz-Dolz, Miquel-Romero & Sánchez-García, 2018; García-Piqueres & García-Ramos, 2020). Refere-se assim às obrigações em agir de acordo com os interesses da sociedade (Reverte *et al.*, 2016) e à forma como as empresas se envolvem na resolução dos problemas comunitários (Currás-Pérez *et al.*, 2018), representando o impacto que têm nas comunidades onde trabalham (Hubbard, 2009) e o seu compromisso na melhoria do bem estar dos *stakeholders* (Paulraj, 2011; Pullman *et al.*, 2009), reconhecendo os seus interesses nos processos de tomada de decisão (Bansal, 2005). Estas iniciativas sociais contribuem para melhorar a reputação das empresas, promovendo um sentimento positivo nos trabalhadores e aumentando a sua lealdade e performance (Cavazotte & Chang, 2016; García-Piqueres & García-Ramos, 2020; McWilliams, Siegel & Wright, 2006). Algumas práticas que integram esta dimensão são, por exemplo, contratar pessoas em exclusão social, melhorar as condições de trabalho, valorizar o desenvolvimento profissional e apoiar a resolução de problemas sociais (Castejón & López, 2016; García-Piqueres & García-Ramos, 2020).

Segundo Alvarado-Herrera, Bigne, Aldas-Manzano e Currás-Pérez (2017), afirmam citando Carroll (1999), é crucial incluir a dimensão económica na RSC pois a viabilidade financeira das empresas impacta a sociedade. Existem na literatura duas formas distintas de considerar esta dimensão económica: uma refere-se às práticas, de modo a prevenir problemas que possam surgir nas interações com os consumidores, fornecedores e *stakeholders* (Commission of the European Communities, 2003), e a outra relaciona-se com as operações, focando-se no modo de operar e na capacidade produtiva (Lopez-Cabrales & Valle-Cabrera, 2020).

A dimensão económica focada nas práticas é utilizada por vários autores que defendem que as empresas devem contribuir para o crescimento económico e para a prosperidade, devendo desenvolver práticas que potenciem relações positivas e duradouras com clientes, fornecedores e *stakeholders* (Torugsa *et al.*, 2013). As empresas que integram a responsabilidade económica nas suas decisões demonstram pretender ir além da maximização dos lucros no curto prazo, considerando os problemas económicos



no longo prazo e a exploração eficaz das oportunidades de mercado (Torugsa *et al.*, 2013). Esta dimensão considera os impactos económicos diretos e indiretos que as empresas têm nas comunidades (Reverte *et al.*, 2016). Um dos objetivos da dimensão económica é aumentar a eficiência das empresas, sendo essencial que se adotem práticas que permitam reduzir custos e melhorar o processo produtivo. Vários autores referem que essas práticas adotadas levam ao desenvolvimento de processos melhorados, contribuindo para o surgimento de capacidades organizacionais únicas e para que se arranjam novas formas de responder à procura dos consumidores, mantendo a competitividade no mercado (Bocquet, Mothe, Le Bas & Poussing, 2013; Chowdhury, Ennis, Choi & Chung, 2019; García-Piqueres & García-Ramos, 2020). Assim, a dimensão económica da RSC focada nas práticas considera a criação de valor através do desenvolvimento de novos produtos, da produção mais eficaz, do aumento da satisfação dos clientes, da melhoria da qualidade dos produtos e serviços, do desenvolvimento de relações duradouras com os fornecedores, entre outras (Reverte *et al.*, 2016; Torugsa *et al.*, 2013).

A dimensão económica relacionada com as operações foca-se no modo de operar das empresas e na sua capacidade produtiva, associando-se ao seu crescimento económico, valorizando os interesses dos *shareholders* e mantendo a maximização dos lucros como uma das preocupações principais (Lopez-Cabrales & Valle-Cabrera, 2020). Esta perspetiva está associada à performance empresarial pois permite avaliar de forma económica a capacidade financeira da empresa. Esta dimensão integra os retornos sobre os investimentos, ganhos por ação, despesas associadas às compras, impostos pagos, o valor associado às marcas, diminuições nos custos (por exemplo, diminuição dos custos de matérias primas, poupança de energia consumida, redução da taxa de tratamento de resíduos), entre outros (Paulraj, 2011; Sánchez-Infante Hernández, Yañez-Araque & Moreno-García, 2020; Svensson *et al.*, 2018).

O TBL e as suas 3 dimensões apresentam a forma mais completa de olhar para as responsabilidades das empresas, adicionando medidas de análise ambiental e social aos indicadores económicos. É importante destacar que algumas organizações ainda não aceitam este conceito pois isso implicaria assumir responsabilidades mais abrangentes, sendo que algumas afirmam que um impedimento à sua utilização é o facto de ser difícil medir dimensões desta natureza, principalmente sociais e ambientais, que são únicas e específicas a cada organização (Hubbard, 2009).

## 2.2. REPORTE DA RSC

O reporte da RSC consiste numa prática não obrigatória mas essencial na maior parte do mundo devido à crescente necessidade de divulgação de informações sociais e ambientais (Khan *et al.*, 2020). A competitividade dos mercados e a globalização levou à necessidade de adotar formas mais éticas de divulgar estas informações (Malik & Kanwal, 2018). Este reporte tem sido estudado por vários investigadores, sendo evidente que a sociedade valoriza as organizações que reportam as suas atividades responsáveis (Campopiano & Massis, 2015; Fisher, Gunz & McCutcheon, 2001; Talha *et al.*, 2020). Estes documentos permitem que as empresas respondam às regulamentações definidas pelos Governos, mostrando a sua preocupação e compromisso com a sociedade, o ambiente e os seus *stakeholders* (Khan *et al.*, 2020), contribuindo para a criação de relações mais fortes com os *stakeholders* e para a melhoria da imagem das empresas (Crane & Glozer, 2016; Landrum & Ohsowski, 2018). Os *shareholders* contribuem também para esta tendência de reporte, uma vez que estes valorizam a consideração destas informações nos seus processos de tomada de decisões relativamente a investimentos (Talha *et al.*, 2020). Segundo Mathews (1997) este reporte resulta assim na divulgação de informação (quantitativa e qualitativa) de forma voluntária, desenvolvida pelas organizações para informar audiências (Malik & Kanwal, 2018).

Alguns autores encontraram evidências de que esta comunicação permite que as empresas obtenham vantagens competitivas e retornos financeiros (e.g., Campopiano & Massis, 2015; Hooghiemstra, 2000). A divulgação desta informação atrai os *stakeholders*, empregados qualificados, investidores e clientes, contribuindo para a melhoria da performance no longo prazo (Khan *et al.*, 2020; Uwuigbe, 2018).

Quando surgiu a tendência de reportar as atividades de RSC, as informações eram divulgadas nos Relatórios Anuais, sendo que posteriormente surgiram formas alternativas, como os Relatórios de Sustentabilidade e os Relatórios de RSC (Khan *et al.*, 2020). Também os Relatórios Integrados passaram a ser utilizados para reportar a RSC pois neles é apresentada a forma como as empresas lidam com diferentes dimensões de sustentabilidade, divulgando não só a performance como as ações sustentáveis. Estes documentos pretendem comunicar a criação de valor sustentável ao longo do tempo, divulgando os recursos utilizados pela empresa, os recursos sobre os quais têm impacto e a interação com o ambiente externo, promovendo o desenvolvimento de relatórios mais

coesos através da consideração das 3 dimensões do TBL (Stacchezzini *et al.*, 2016). As diretrizes para a elaboração dos Relatórios Integrados são definidas pelo *International Integrated Reporting Council*, que apesar de não impor indicadores de desempenho específicos, inclui algumas exigências para garantir a conformidade com o modelo, sendo a sua intenção permitir um método de reporte flexível, reconhecendo a individualidade de cada organização, sem pôr em causa a capacidade de comparação entre empresas que utilizem este método de reporte (International Integrated Reporting Council, 2013).

Alguns gestores ainda apresentam alguma relutância quanto à divulgação destas informações, afirmando que este processo é caro e que existe falta de clareza sobre as informações a divulgar (Khan *et al.*, 2020). Também para os *shareholders* a importância atribuída à divulgação destas informações não é homogénea (Talha *et al.*, 2020), fazendo com que algumas empresas não se sintam pressionadas para fazer este reporte.

A RSC tornou-se uma questão estratégica, devendo o reporte ser planeado estrategicamente e posteriormente divulgado, demonstrando o compromisso das empresas na resposta às preocupações sobre o impacto no ambiente e na sociedade, (Bondy, Moon & Matten, 2012; Crane & Glozer, 2016; Khan *et al.*, 2020).

### 2.2.1. GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Uma vez que o reporte da RSC se tornou uma prática usual a nível global (Landrum & Ohsowski, 2018), houve necessidade de arranjar formas estandardizadas de o fazer, facilitando a compreensão das ações sustentáveis das empresas (Papoutsi & Sodhi, 2020). Surgiu assim o GRI, lançado em 1997, criado conjuntamente pela *Coalition for Environmentally Responsible Economies*, por uma organização não governamental dos EUA, e pelo Programa Ambiental das Nações Unidas (Landrum & Ohsowski, 2018). Este é um método de reporte aceite globalmente que garante a qualidade e rigor (Global Reporting Initiative, 2002). Antes do GRI os formatos de reporte utilizados eram diversos e difíceis de comparar (Kuzey & Uyar, 2017), pelo que este método trouxe uniformidade de formato e conteúdo, clarificando as informações a reportar e permitindo comparar relatórios de vários anos e de diferentes organizações (Karaman, Kilic & Uyar, 2020), tornando-se no método mais utilizado. O GRI permite reportar de forma estandardizada indicadores económicos, ambientais, práticas de trabalho, entre outros (Landrum &

Ohsowski, 2018). A utilização deste método de reporte é voluntária, tendo tido cada vez mais adesão (Karaman *et al.*, 2020; Montabon, Sroufe & Narasimhan, 2007).

Ao longo dos anos o GRI foi sofrendo alterações. Apesar da sua criação em 1997, só em 2000 foi divulgada a primeira versão, o G1 *Guidelines*. Em 2002, foram feitas as primeiras melhorias, surgindo o G2 *Guidelines*, seguindo-se a versão G3 *Guidelines* em 2006, a G4 *Guidelines* em 2013 e em 2016 a versão GRI *Standards*. Apesar de cada uma destas versões ter as suas particularidades com diferenças nos itens e capítulos, existem algumas temáticas comuns a todas elas: no início deve reportar-se informações gerais, como o nome da empresa e a atividade, seguindo-se um capítulo relacionado com a parte económica, um com a parte ambiental e um com a parte social. A versão GRI *Standards* inclui suplementos, permitindo customizar o conteúdo dos relatórios de acordo com o setor de atividade, permitindo uma análise mais personalizada (Karaman *et al.*, 2020).

Este método é frequentemente utilizado para analisar a Performance Sustentável (PS) das organizações pois demonstra o seu compromisso em atingir os objetivos nesta temática (Hussain *et al.*, 2018). O reporte através do GRI leva a que as empresas reportem tanto aspetos positivos como negativos da sua performance, através de uma vasta lista de itens sobre as três dimensões do TBL (Hussain *et al.*, 2018).

Apesar de todas as vantagens associadas ao GRI existem alguns aspetos que o limitam. Por um lado, as investigações que utilizam itens do GRI como método de análise, estudando por exemplo a PS, apenas podem estudar empresas que criam o seu relatório de acordo com o GRI. Isto acontece, pois, os itens a serem reportados utilizando o GRI são muito específicos, pelo que uma empresa que não o utilize para desenvolver o seu relatório dificilmente poderá ser analisada de acordo com eles. Por exemplo, no estudo de Hussain *et al.* (2018), que utiliza os itens do GRI para analisar a amostra, é referido que as empresas estudadas têm de ter desenvolvido os seus relatórios de acordo com o GRI para poderem ser analisadas. Alguns autores destacam que os itens presentes no GRI são muitos, tornando o reporte exaustivo (Searcy, 2012).

### **2.2.2. PERFORMANCE SUSTENTÁVEL (PS)**

Tal como referido, a RSC tem atraído a atenção dos investigadores (Shaukat *et al.*, 2016), sendo importante apresentar a perspetiva do *Natural Resource Based View* (NRBV), que enquadra a investigação sobre este tópico. Esta perspetiva defende que as

empresas que adotam estratégias sustentáveis, que investem em inovações sustentáveis e se preocupam com problemas ambientais, têm mais vantagens competitivas (Kraus *et al.*, 2020), e conseqüentemente uma melhor performance. Deste modo, os investigadores utilizam a teoria NRBV para estudar a performance das organizações através de aspetos ambientais, sociais e económicos (Kraus *et al.*, 2020). Esta teoria, que representa a relação entre o alinhamento com a RSC e a performance empresarial, justifica o aumento da investigação e do interesse relativamente à adoção de práticas sustentáveis.

A PS avalia o cumprimento dos princípios de RSC nas suas várias dimensões, sendo que, tal como referido, a incorporação de iniciativas de RSC pode ser uma ferramenta estratégica para melhorar a PS (Suganthi, 2019). Assim, analisar o cumprimento de medidas de RSC em cada uma das suas dimensões corresponde à avaliação da PS, estando por isso estes dois conceitos intimamente relacionados. Esta informação é crucial tanto para os negócios como para a sociedade (Carroll, 2000; Turker, 2009). Antigamente a performance empresarial centrava-se em indicadores financeiros, olhando para as empresas apenas na perspetiva da entrega de valor (Hubbard, 2009), mas com a necessidade crescente de integrar preocupações ambientais e sociais nas atividades de negócio a medição da performance sofreu alterações (Kraus *et al.*, 2020). Os investigadores têm demonstrado a importância de avaliar a PS de acordo com a performance económica, social e ambiental, sendo esta avaliação de acordo com o TBL por muitos considerada como o método da análise mais completo (Slaper, 2011). Relativamente à performance económica é importante referir que esta normalmente se centra nas operações, devido à sua natureza mais financeira, devendo permitir avaliar o impacto económico da empresa na sociedade, traduzindo o seu crescimento económico e capacidade de obter de vantagens competitivas (Paulraj, 2011).

A medição da PS de acordo com o TBL pode apresentar algumas dificuldades, como por exemplo o facto de que por vezes estas dimensões, principalmente sociais e ambientais, serem difíceis de quantificar, o que preocupa os gestores, como referido por vários autores (e.g., Hubbard, 2009; Montabon *et al.*, 2007).

Apesar do TBL ser o método mais utilizado para medir a performance é importante referir que existem outros, utilizados por algumas organizações, apesar de estarem a ser substituídos pela utilização do TBL. Anteriormente algumas empresas usavam métodos

de avaliação de performance baseados em indicadores singulares, como por exemplo a performance no controlo da poluição, limitando profundamente o estudo por usarem apenas um indicador (Ferrell & Maignan, 2000). Outra forma de avaliar a PS das empresas diz respeito ao *Balanced Scorecard* que considera as expectativas e necessidades daqueles que afetam a atividade das empresas (Hubbard, 2009). Este sistema de medição incorpora quatro quadrantes: fatores financeiros, fatores relacionados com o mercado e clientes, processos internos e processos de aprendizagem ao longo do tempo. Estes métodos de avaliação da PS são apenas alguns dos existentes mas demonstram a tendência que se tem verificado no sentido das empresas assumirem a sua responsabilidade perante os impactos no meio ambiente e na sociedade (Hubbard, 2009).

### 2.2.3. OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

Os ODS correspondem a metas globais, presentes na Agenda 2030 das Nações Unidas, que pretendem contribuir para o equilíbrio entre as dimensões económicas, sociais e ambientais de desenvolvimento sustentável (de Oliveira Neto et al., 2019). Estas metas surgem em resposta à necessidade de ação urgente de todos os países, contribuindo para o desenvolvimento global baseado no equilíbrio destas dimensões (Mio, Panfilo & Blundo., 2020). Em 2015 a Assembleia Geral das Nações Unidas aprovou um documento intitulado “Transforming our World: the 2030 Agenda for Sustainable Development” com um plano de ação para reforçar a paz universal e a liberdade (United Nations General Assembly, 2015). Este documento pretendia incentivar a integração de preocupações de sustentabilidade mundialmente, considerando as necessidades atuais e futuras e contribuindo para o desenvolvimento sustentável das sociedades (Rosati & Faria, 2019). Estes novos objetivos fizeram com que as empresas tivessem de adaptar as suas operações e estratégias para estarem de acordo com os mesmos (Tsalis, Malamateniou, Koulouriotis & Nikolaou, 2020). A Agenda tem assim 17 metas e respetivamente 169 objetivos a serem alcançadas entre 2015 e 2030 (Mio *et al.*, 2020; Monteiro, da Silva & Moita Neto, 2019). Foi adotada por todos os Estados Membros das Nações Unidas e pretende que se crie uma parceria global para lidar com problemas globais. Os ODS são reportados, permitindo a análise da posição das empresas perante cada meta. Recentemente foi desenvolvida uma iniciativa conjunta do United Nations Global Compact e do GRI que pretende desenvolver uma forma de incluir o reporte do ODS nos processos de reporte habituais (Rosati & Faria, 2019). É essencial que este compromisso assumido pelos países seja

solidificado e que o cumprimento das metas seja avaliado por especialistas (Gusmão Caiado, Leal Filho, Quelhas, de Matos Nascimento & Ávila, 2018; Koehler, 2016).

Os ODS sucederam os Millennium Development Goals, adotados em 2000 por vários Estados Membros das Nações Unidas, que consistiam em 8 objetivos focados em reduzir a pobreza extrema até 2015 (Mio *et al.*, 2020). Os ODS contam com planos de monitorização através de indicadores, pretendendo erradicar a pobreza extrema, combater as desigualdades, combater as alterações climáticas, entre outros (Monteiro *et al.*, 2019).

Estas metas pretendem ultrapassar as falhas existentes nas políticas anteriormente adotadas (Giannetti, Agostinho, Eras, Yang & Almeida, 2020), representando um esforço multilateral para tornar o planeta mais sustentável, considerando as necessidades dos países em desenvolvimento (Gusmão Caiado *et al.*, 2018). Para se conseguir atingir os objetivos definidos é necessário que todos os envolvidos trabalhem conjuntamente, sendo essencial a colaboração dos negócios multinacionais, dos Governos Locais e Regionais e dos membros das sociedades (Gusmão Caiado *et al.*, 2018; Mio *et al.*, 2020). As empresas de todo o mundo devem contribuir para estes objetivos, criando soluções para os desafios que vão surgindo, o que incentiva a inovação, a atração de novos clientes, a colaboração com novos parceiros e o desenvolvimento de modelos de negócios mais sustentáveis (Rosati & Faria, 2019). Muitos autores defendem que para o sucesso dos ODS é necessário investir na educação e capacidades técnicas, criando-se uma rede de partilha de conhecimentos que envolva universidades, empresas e Organizações não Governamentais (Gusmão Caiado *et al.*, 2018).

Alguns autores têm criticado estas metas considerando-as demasiado ambiciosas (Swain & Yang-Wallentin, 2019) e outros indicam existir uma falta de homogeneidade entre países que permita fortificar os objetivos globalmente (Monteiro *et al.*, 2019).

#### **2.2.4. ECONOMIA CIRCULAR (EC)**

A EC associa-se à redução, reutilização e reciclagem no processo de produção e consumo, como Opferkuch, Caeiro, Salomone e Ramos (2021) referem citando The Standing Committee of the National People's Congress (2008). A EC pretende manter o valor dos produtos e dos materiais através da sua integração no ciclo de produção após a utilização, criando ciclos que minimizem desperdícios (Opferkuch *et al.*, 2021). Para monitorizar a implementação de estratégias de EC é necessário que as empresas sejam

transparentes, reportando o processo de circularidade e mostrando como as suas práticas de EC contribuem para alcançar os objetivos de sustentabilidade (Opferkuch *et al.*, 2021). Vários autores referem que esta transição para um modelo de EC representa um novo paradigma com desafios na gestão de recursos e na aceitação pelos consumidores (Opferkuch *et al.*, 2021; Ritzén & Sandström, 2017; Stewart & Niero, 2018).

As empresas devem divulgar as suas práticas de EC, sendo que apesar de ter aumentado o interesse dos investigadores relativamente à implementação destas práticas, existem ainda poucos estudos sobre o seu reporte nos Relatórios de Sustentabilidade (Opferkuch *et al.*, 2021). Além disso, Opferkuch *et al.* (2021) afirmam que existe uma desconexão entre a EC e os Relatórios de Sustentabilidade divulgados, uma vez que há pouca informação sobre como fazer este reporte, havendo também pouca consciência da sociedade sobre a importância deste conceito. O facto das orientações relativamente ao reporte da EC serem vagas dificulta que as empresas reconheçam os benefícios da sua implementação (Pauliuk, 2018). A divulgação de informações sobre a EC nos relatórios é uma decisão opcional das empresas, com exceção das que seguem o método de reporte GRI, uma vez que este exige que se divulguem informações sobre circularidade de materiais (Opferkuch *et al.*, 2021). Futuramente acredita-se que as informações sobre a EC serão mais comunicadas, dado o crescente foco no seu contributo para o desenvolvimento sustentável das empresas (Opferkuch *et al.*, 2021).

### 2.3. PRÁTICAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

As práticas de RSC adotadas pelas empresas assumem um papel importante, permitindo que estas ajam de acordo com os seus princípios de RSC e apoiem a resolução de problemas ambientais e sociais, mostrando aos seus *stakeholders* que estão comprometidas em contribuir para um planeta mais sustentável.

As empresas têm sido pressionadas pelos seus *stakeholders* para implementarem práticas de RSC, uma vez que estas contribuem para a sua melhoria de vida pois permitem a criação de benefícios (Anser *et al.*, 2018; García-Piqueres & García-Ramos, 2020; Zhu *et al.*, 2016). Através destas práticas é possível desenvolver fortes relações com os *stakeholders* (García-Piqueres & García-Ramos, 2020) e aumentar a lealdade dos clientes, sendo importante que a estratégia de RSC seja estruturada de modo a que os consumidores consigam facilmente identificar as ações da empresa enquanto boas



práticas, nomeadamente através da utilização de boas estratégias de comunicação (Fernández-Ferrín, Castro-González & Bande, 2021). As práticas de RSC permitem que as empresas melhorem a sua imagem corporativa e reputação, diferenciando-se dos seus concorrentes (Zhu *et al.*, 2016). A sua adoção pode assim contribuir para o aumento da quota de mercado e das vendas, pois influencia a perceção dos clientes, aumentando a sua capacidade competitiva (Govindan, Shankar & Kannan, 2018; Xu, Kumar, Shankar, Kannan & Chen, 2013). Estas práticas promovem ainda o desenvolvimento de recursos intangíveis nas empresas, muito valorizados atualmente, originando vantagens competitivas extremamente importantes para as organizações (Gallego-Álvarez, Prado-Lorenzo & García-Sánchez, 2011; García-Piqueres & García-Ramos, 2020).

Estas práticas de RSC são assim ações desenvolvidas para responder aos objetivos de RSC, permitindo analisar se as empresas estão a agir de acordo com os seus planos e com o que é exigido por lei. Desta forma, as práticas podem dividir-se nas 3 dimensões anteriormente apresentadas do TBL, havendo assim práticas sociais, ambientais e económicas que correspondem às ações das empresas relativamente a cada uma destas dimensões de RSC. No fundo, estas práticas são as ações de RSC, centrando-se em 3 pilares fundamentais: o crescimento e prosperidade económica, a coesão e equidade social e ainda a integridade e proteção ambiental (Torugsa *et al.*, 2013).

Existem dois conceitos relativamente à posição que as empresas podem assumir sobre a adoção de práticas de RSC, sendo uma posição proativa e outra reativa. A RSC proativa envolve a adoção de práticas pelas empresas de forma voluntária, indo além do requerido por lei, com o objetivo de apoiar ativamente o desenvolvimento sustentável em termos económicos, sociais e ambientais (Torugsa *et al.*, 2013). A posição de RSC reativa verifica-se quando as empresas pretendem empregar o mínimo esforço nestas práticas, cumprindo apenas com o exigido por lei (Torugsa *et al.*, 2013).

### **2.3.1. INOVAÇÃO SUSTENTÁVEL**

A Inovação Sustentável refere-se a inovações de produtos e processos, que pretendem minimizar o impacto ambiental das empresas (Borsatto & Amui, 2019). Alguns autores referem que esta diz respeito a inovações na tecnologia que minimizam os desperdícios, o aquecimento global, a utilização de água, a poluição do ar, entre outros (Kraus *et al.*, 2020). O nível de competitividade em que uma empresa está inserida é um

fator com grande influência na decisão de desenvolver inovações, nomeadamente sustentáveis, pois nos mercados mais competitivos a pressão é elevada, tornando a inovação num fator de diferenciação (Borsatto & Amui, 2019). A Inovação Sustentável é um fator chave para reduzir a pressão sobre o ambiente e criar uma economia mais verde, modernizando tecnologicamente a economia e tornando os mercados mais competitivos (Rennings et al., 2006; Xie et al., 2019). Chen, Lai e Wen (2006) referem no seu estudo, citando Hart (1995) e Peattie (1992), que as empresas pioneiras nas inovações podem ter benefícios porque ao serem as primeiras nisso melhora a sua imagem, permitindo ganhar vantagens competitivas. É importante referir que as empresas podem melhorar a produtividade na utilização de recursos através destas inovações, reduzindo custos associados à utilização ineficiente de recursos.

Qiu, Hu e Wang (2020) afirmam que a maior parte dos estudos defende que este conceito assume duas estratégias: a Inovação Sustentável de Processos e a Inovação Sustentável de Produtos. Estas duas estratégias baseiam-se em comportamentos homogéneos, podendo ocorrer simultaneamente (Hu, Wang, Huang & Huang, 2017), defendendo que as empresas podem crescer de forma sustentável através de alterações nos processos de produção e do desenvolvimento de novos produtos.

A Inovação Sustentável de Processos pretende reduzir o consumo durante o processo de produção (Xie *et al.*, 2019), permitindo reutilizar produtos e reduzir a poluição através de melhorias tecnológicas (Jaramillo, Sossa & Mendoza, 2019). O objetivo passa por melhorar sistematicamente os processos produtivos existentes, ou adicionar novos processos que reduzam os impactos ambientais da produção, melhorando o compromisso ambiental das empresas (Cheng, Yang & Sheu, 2014; Li *et al.*, 2017; Xie *et al.*, 2019). Estas inovações têm a capacidade de encorajar o desenvolvimento de capacidades e o domínio de novas tecnologias associadas a processos produtivos menos poluentes (Albort-Morant, Leal-Rodriguez & De Marchi, 2018). As inovações de processos promovem o design mais sustentável e melhorias de qualidade (Xie *et al.*, 2019).

A Inovação Sustentável de Produtos envolve o desenvolvimento de novos produtos ou produtos melhorados (Qiu *et al.*, 2020) que não prejudiquem a saúde, respeitem a proteção ambiental e gerem menos desperdícios (Turulja & Bajgoric, 2018). Isto requer uma nova visão sobre o ciclo de vida do produto, melhorando a sua durabilidade e

incentivando a reciclagem (Xie *et al.*, 2019). A necessidade de desenvolver produtos mais verdes resulta das alterações que têm ocorrido no mercado (Qiu *et al.*, 2020), refletindo-se na preferência dos consumidores por produtos e marcas que apresentam uma imagem sustentável no mercado. Em termos económicos os benefícios que as empresas ganham com estas inovações excedem as despesas de investir nestas inovações (Qiu *et al.*, 2020).

#### **2.4. REFLEXÃO SOBRE OS CONCEITOS APRESENTADOS**

Para terminar este capítulo é essencial referir que os conceitos apresentados anteriormente estão intimamente relacionados, não havendo consenso na literatura sobre as suas diferenças. Assim, o que para alguns autores são práticas de RSC para outros são Inovações Sustentáveis, e o que para alguns é o reporte da RSC para outros corresponde à análise da sua performance. Isto demonstra que na literatura ainda não foram definidos os limites de cada um destes conceitos, impossibilitando distingui-los de forma clara. Como exemplo, podemos destacar uma das dimensões que representa uma Inovação Sustentável, segundo Qiu *et al.* (2020), que é a utilização de equipamentos de controlo da poluição, sendo que apesar desta ser claramente uma inovação com vista à preservação ambiental, facilmente se pode identificar enquanto prática sustentável, sendo considerada como tal por vários autores, nomeadamente Zhu *et al.* (2016), que distingue a prevenção e controlo da poluição enquanto prática a ser implementada pelas empresas. Relativamente ao reporte e à performance, estes conceitos também não estão claramente delimitados na literatura, havendo autores que utilizam, por exemplo, o método de reporte GRI para avaliar a performance em termos de RSC das empresas, como é o caso de Hussain *et al.* (2018), Uwuigbe *et al.* (2018), entre outros. Isto mostra a impossibilidade de identificar de forma individual e completamente separada cada um destes construtos no meu estudo pois na literatura não existe um entendimento sobre esta matéria. Assim, deve olhar-se para os conceitos apresentados enquanto dinâmicos, interrelacionados e em constante evolução, permitindo uma análise mais flexível dos mesmos.

### **3. METODOLOGIA**

As decisões relativamente à metodologia foram tomadas considerando os objetivos do trabalho. Este capítulo divide-se em 3 partes que pretendem descrever os procedimentos e decisões tomadas em termos metodológicos. A primeira parte apresenta a amostra do estudo e o que levou à sua seleção, a segunda parte explica o método

desenvolvido para a recolha de dados e análise dos relatórios da amostra e a última parte deste capítulo apresenta algumas das etapas seguidas no seu desenvolvimento. Este estudo terá uma abordagem dedutiva e será feito tendo em conta apenas um momento de recolha de dados, sendo um estudo transversal. De acordo com as suas características e com a amostra selecionada, este estudo é qualitativo e de natureza exploratória.

### **3.1. SELEÇÃO DA AMOSTRA**

A população alvo deste estudo são as maiores e melhores empresas em Portugal, segundo o ranking das “500 Maiores e Melhores Empresas” do Informa D&B. Estas empresas foram selecionadas para o estudo devido à sua importância e relevo no panorama empresarial português, tornando-se importante selecionar as melhores e maiores empresas pois a sua dimensão e relevância contribui para que estas disponibilizem mais informações sobre a temática da sustentabilidade, assumindo maior responsabilidade ambiental e social e tendo maior capacidade inovadora (De Villiers, Low & Samkin, 2014). As empresas mais pequenas não divulgam normalmente este tipo de documentos, não assumindo de forma tão clara e pública o seu compromisso perante estas temáticas. Verifiquei esta realidade através da análise de uma listagem das 1000 maiores PMEs portuguesas no início do desenvolvimento do meu trabalho, de modo a compreender a viabilidade destas empresas para o meu estudo. A análise desta listagem consistiu em verificar se elas emitiam Relatório de Sustentabilidade, sendo que das centenas de empresas que verifiquei constatei que nenhuma o fazia.

A amostra selecionada foi obtida através de uma base de dados intitulada “500 Maiores e Melhores Empresas” disponibilizada pela empresa Informa D&B. Esta listagem foi desenvolvida pela Informa D&B em parceria com a empresa *Deloitte* e publicada na revista *Exame* em dezembro de 2020. O ranking desenvolvido ordena as empresas de acordo com o seu volume de negócios de 2019, sendo que a possibilidade das empresas integrarem este ranking depende do cumprimento de determinados critérios previamente definidos, nomeadamente no que respeita à disponibilização de determinadas informações sobre a empresa. A base de dados contém 500 empresas, de 4 ramos de atividade (indústria, comércio, serviços e matéria-prima), não havendo empresas repetidas. Esta disponibiliza as seguintes informações sobre cada empresa: N° de Contribuinte, Estado de Atividade, Nome, Telefone, Fax, E-mail, Website, Morada, Nome dos Gestores e funções, Nome do Diretor Geral, Nome do Diretor Financeiro,

Nome do Diretor de Operações/Produção, Nome do Diretor Comercial, CAE e respetiva descrição, Data de Constituição, Volume de Negócios e Número de Trabalhadores.

Importa destacar que para referir as empresas estudadas foram utilizadas abreviaturas, em vez de se indicar sempre o seu nome completo, tal como apresentado no Anexo A. A utilização destas abreviaturas teve como objetivo facilitar a leitura do trabalho e a compreensão dos resultados obtidos.

Os critérios utilizados para definir a amostra de entre as empresas do ranking foram a divulgação de Relatórios de Sustentabilidade ou Integrados, entre 2016 e 2019. Em relação aos anos dos relatórios da amostra, e considerando que muitas vezes estes documentos não são realizado anualmente, considerou-se o período entre 2016 e 2019, analisando-se o relatório disponível mais recente deste intervalo. Dada a pandemia de 2020, e o impacto que esta teve no contexto empresarial, muitas empresas não divulgaram os seus Relatórios de Sustentabilidade ou Integrados nesse ano, e apesar de algumas o terem feito, considerá-los comprometeria a qualidade das comparações entre relatórios.

De modo a cumprir com os objetivos do estudo, foi realizada uma análise de todas as empresas listadas, selecionado a amostra de acordo com os critérios previamente apresentados, tendo-se verificado que 17 empresas os cumprem. As informações mais relevantes sobre as empresas da amostra encontram-se no Anexo B.

Neste estudo foram analisados 15 relatórios, das 17 empresas referidas anteriormente, devido a duas situações: ao facto da empresa “IBEROL – Sociedade Ibérica de Biocombustíveis e Oleaginosas, S.A.” presente no ranking apenas ter Relatório de Sustentabilidade para 2010, não cumprindo o período temporal definido, impossibilitando a sua análise; e ao facto de duas empresas presentes na listagem, a EPAL e a AdVT, terem passado a ser geridas conjuntamente desde 2018, passando a desenvolver apenas um Relatório de Sustentabilidade relativo às atividades de ambas. Mantendo o critério utilizado para as restantes empresas, analisou-se neste caso o relatório mais recente entre os anos definidos o que resultou na análise do relatório agrupado de 2019.

### ***3.2. MÉTODO DE RECOLHA DE DADOS***

O método de recolha de dados foi uma análise documental, neste caso de Relatórios de Sustentabilidade e Integrados, emitidos pelas próprias empresas. Relativamente ao

método de análise de dados foi feita uma análise simples de conteúdo e uma análise através da contagem de palavras. Estes métodos são cada vez mais utilizados em estudos sobre a sustentabilidade das organizações, pois permitem estudar as dimensões desejadas através de relatórios (Liang & Liu, 2017). Estes métodos permitem analisar a existência ou frequência de determinados conceitos no texto, permitindo estudar variáveis difíceis de quantificar (Sihvonen & Partanen, 2017). Tal como Liu *et al.* (2019) indicam citando Viney and Westbrook (1976), Westbrook (1976) e Hsieh e Shannon (2005), na área das ciências sociais muitas vezes os indicadores não são facilmente quantificáveis, pelo que estes métodos permitem estudar documentos de acordo com critérios previamente definidos, possibilitando a sua análise. Além dos Relatórios de Sustentabilidade também foram analisados dois Relatórios Integrados por serem os documentos mais recentes de duas empresas da amostra sendo que, tal como referido, estes divulgam informações sobre a sustentabilidade corporativa, tornando-os adequados para este estudo. Estes relatórios são preparados pelas empresas e normalmente partilhados nos websites corporativos.

De modo a realizar a análise dos relatórios com uma base comum, foi desenvolvida uma listagem de itens (informações referentes a práticas de RSC). A construção desta listagem de itens que traduzem as práticas de RSC resultou da revisão da literatura, particularmente de estudos recentes sobre RSC que utilizam o mesmo método de análise. Seguiu-se a organização dos itens recolhidos, agrupando-os por dimensões, sendo feita uma posterior adaptação dos mesmos tendo em conta o contexto empresarial português. Algumas das adaptações realizadas surgiram também quando se iniciou a análise dos relatórios. Os itens retirados da literatura e a listagem por mim utilizada depois das alterações é apresentada no Anexo C.

Os itens que constituem esta listagem permitem ir ao encontro dos objetivos do estudo, possibilitando a análise dos relatórios da amostra de acordo com os conceitos apresentados na revisão da literatura. Assim, estes permitem analisar as informações sobre a RSC para cada uma das dimensões do TBL, sendo que neste estudo a dimensão económica considerada enquadra-se na perspetiva focada nas práticas, pois se adequa melhor à informação presente nos relatórios estudados. Esta listagem é composta por 69 itens que permitem uma investigação detalhada sobre as 3 dimensões do TBL, sendo a dimensão ambiental composta por 19 itens, a social por 34 itens e a económica por 16. Os itens da listagem foram divididos nestas 3 dimensões principais, alinhando-se com

literatura recente que organiza os itens utilizados na análise de relatórios de acordo com a dimensão ambiental, social e económica (e.g., García-Piqueres & García-Ramos, 2020; Reverte *et al.*, 2016). Apesar desta divisão, dentro de cada dimensão são ainda consideradas subdimensões que envolvem itens sobre temáticas comuns. Os itens ambientais relacionam-se com a preservação do ambiente, emissões, utilização e descargas de água, utilização de recursos e geração de resíduos e consumo de energia. A dimensão social considera os seus itens divididos em duas temáticas principais. Uma delas corresponde às informações sobre os trabalhadores, abordando questões como a saúde e segurança, o emprego e recrutamento, formação e o relacionamento com os trabalhadores. A outra temática da dimensão social diz respeito ao seu envolvimento com a comunidade. Em termos de dimensão económica os itens dizem respeito à segurança dos produtos e serviços, à qualidade dos produtos e serviços, aos clientes considerando a sua satisfação e a relação entre empresa e clientes e ainda a I&D dos produtos e serviços, as informações sobre a produção e o relacionamento com os fornecedores e as informações sobre as embalagens e os rótulos dos produtos.

Além dos itens analisados para cada uma das dimensões do TBL, foi ainda analisado um item que pretende identificar se a empresa desenvolve o seu relatório de acordo com o GRI e outro para identificar quais os ODS com os quais a empresa se compromete.

É importante salientar que os itens desta listagem não correspondem aos itens do GRI uma vez que isso iria limitar à partida a amostra a considerar para o estudo. Após a análise de vários artigos científicos sobre esta temática, em particular os que utilizam os itens GRI como parâmetros de análise da amostra, identificou-se que o facto dos itens GRI serem muito específicos impossibilita utilizá-los no estudo de empresas que não reportem segundo este método. Desta forma, os itens utilizados na análise dos relatórios não correspondem aos do método GRI, mas sim aos referidos na literatura recente que analisa empresas em termos de RSC, o que possibilita analisar relatórios que não foram desenvolvidos segundo qualquer método de reporte standard.

Após o desenvolvimento da listagem dos itens realizou-se a sua testagem em 5 relatórios, sendo posteriormente feito um ajuste dos mesmos de modo a torná-los mais adequados às empresas em estudo. Seguidamente procedeu-se à análise dos relatórios e consequente recolha de dados. Foi desenvolvido um sistema de pontuações, seguindo o

método mais comum na literatura, que permite identificar quando o item é reportado no relatório, ou não. Assim, foi dada a pontuação de 1 quando o item é reportado, 0 quando o item não é reportado e ainda a pontuação de -1 caso a empresa tenha um desempenho contrário ao descrito no item. Por exemplo, se o item for a “Redução do Consumo de Energia”: caso uma empresa divulgue esta redução terá a pontuação de 1, caso não refira a informação correspondente a este item terá a pontuação de 0 e caso aumente o consumo de energia terá a pontuação de -1. É ainda importante destacar que alguns itens não são aplicáveis a todas as empresas sendo que nesses casos será referido que “Não se aplica”. Isto verifica-se em itens, apresentados mais à frente no trabalho, sobre o desenvolvimento de embalagens sustentáveis e sobre a rotulagem dos produtos. Estes não podem ser analisados em algumas das empresas estudadas uma vez que não se adequam às suas atividades. Apesar disso, dada a sua importância decidi mantê-los, considerando-os apenas nos relatórios em que tal faz sentido e nos restantes colocando que “Não se aplica”.

Após a análise dos relatórios das empresas pertencentes à amostra, de acordo com a listagem de itens previamente apresentada, prossegui com uma análise das informações recolhidas que será apresentada no capítulo “Apresentação dos Resultados”.

### 3.3. ETAPAS SEGUIDAS

Antes de avançar para o próximo capítulo considero importante relatar algumas etapas seguidas ao longo do trabalho que só deste modo podem ser apresentadas.

Uma das primeiras etapas do meu estudo foi a definição dos construtos. Reuni assim artigos que defendiam que os conceitos de Inovação Sustentável, RSC e PS eram distintos, levando-me a definir como objetivo estudar a relação entre estes três conceitos nas empresas portuguesas. Após desenvolver a Revisão de Literatura e investigar formas de medição para cada uma destas dimensões, usando a análise de conteúdos, compreendi que esta divisão de conceitos não é consensual na literatura, tal como indicado no ponto *Reflexão sobre os Conceitos Apresentados* da Revisão da Literatura. Constatei assim que diferentes autores avaliam diferentes conceitos da mesma forma, ou seja, por exemplo, a forma mais utilizada para avaliar, através da análise de conteúdos, a RSC é com o método de reporte GRI, sendo esta também uma forma frequentemente utilizada para medir a PS. Esta realidade impossibilitou o estudo destas três dimensões separadamente, levando a uma adaptação do trabalho já realizado. Alterei assim a minha estratégia, fazendo com



que a minha investigação considere estes 3 conceitos, não enquanto realidades distintas, mas sim enquanto conceitos interligados, permitindo uma análise mais dinâmica.

É também importante explicar o processo de seleção da amostra, justificando o facto de esta ser reduzida. Após aceder ao ranking disponibilizado pelo Informa D&B, realizei uma extensa análise das 500 empresas listadas, identificando as que disponibilizavam Relatório de Sustentabilidade ou Integrado, ou seja, quantas empresas eram elegíveis para a investigação. Procedendo a esta análise identifiquei 4 casos:

- 1) empresas que não emitem nenhum destes tipos de relatório
- 2) empresas presentes no ranking, que pertencem a um grupo empresarial português, e que apenas é desenvolvido relatório para o grupo
- 3) empresas presentes no ranking, subsidiárias de empresas estrangeiras, e que apenas a “empresa mãe” estrangeira emite relatório
- 4) empresas presentes no ranking, com um relatório específico para as suas atividades

Após esta análise, identifiquei a impossibilidade de estudar as empresas do caso 1). Seguidamente, agrupei as empresas que se encontram na situação 2) de acordo com os seus grupos, por exemplo, se duas empresas listadas pertencem ao mesmo grupo, e apenas há relatório para este, agrupei-as. Este passo teve como objetivo identificar, dentro de cada grupo, qual a proporção de empresas representada, revelando-se uma minoria. Após esta longa investigação concluí que a consideração destas empresas no meu estudo não seria viável. Analisar um relatório de um grupo em que as empresas que dele fazem parte não estão todas presentes no ranking seria uma enorme incoerência, dado que a minha população alvo são as 500 Maiores e Melhores empresas em Portugal. Estaria assim a incluir na minha amostra empresas que não são das maiores e melhores e que como tal não pertencem à minha população- alvo. Além disso, dentro de cada grupo o número de empresas representadas no ranking é insuficiente para analisar o relatório do grupo. Devo destacar que a maioria das empresas listadas se encontra no caso 2), o que representou uma grande redução da minha amostra. Seguindo o mesmo raciocínio, eliminei também do meu estudo as empresas do caso 3), devido ao que já foi anteriormente indicado para o caso 2), com a agravante de que analisar estes relatórios destes grupos significaria analisar empresas não portuguesas, desviando-me dos objetivos do trabalho. Assim,

concluí que apenas poderia analisar as empresas do caso 4), o que tornou a amostra muito reduzida, pois das 500 empresas listadas apenas 17 divulgaram relatório individual.

Decidi apresentar estas explicações uma vez que as duas situações descritas definiram o meu trabalho, mas também a minha resiliência perante o mesmo. Enquanto a primeira situação exigiu uma grande adaptação, a segunda representou um longo e intensivo trabalho de pesquisa que resultou na análise de apenas 16 empresas, que não representam o meu esforço na seleção da amostra para este estudo.

#### 4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo é composto por 2 partes, sendo a primeira a caracterização das empresas em estudo e a segunda a análise dos resultados obtidos através dos seus relatórios.

##### 4.1. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA FINAL

Apesar das informações do Anexo B considero essencial destacar algumas informações sobre a amostra selecionada de modo a caracterizá-la. A amostra final deste estudo foram 15 relatórios correspondentes a 16 empresas que pertencem ao ranking das “500 Maiores e Melhores Empresas” em Portugal, fornecido pelo Informa D&B.

Sobre o setor de atividade, nomeadamente no que respeita à Classificação Portuguesa de Atividades Económicas (CAE), não há um setor dominante, sendo que este não foi um critério de seleção da amostra. Os CAE representados na amostra (apresentados no Anexo B), são diversos, permitindo analisar as empresas nacionais que cumprem os critérios previamente apresentados, independentemente do seu setor de atividade. No que respeita aos documentos analisados, 2 empresas da amostra disponibilizam Relatório Integrado. As restantes 14 divulgam Relatórios de Sustentabilidade, havendo 2 empresas que desenvolvem o seu relatório conjuntamente, como já referido.

Relativamente ao número de trabalhadores empregados em 2019 (Tabela I), e de acordo com dados do Informa D&B, verificou-se uma grande heterogeneidade de valores.

**Tabela I:** Número total de trabalhadores das empresas da amostra em 2019

Ano	Até 499 trabalhadores	Entre 500 e 999 trabalhadores	Entre 1000 e 1499 trabalhadores	Entre 1500 e 7999 trabalhadores	Mais de 8000 trabalhadores
2019	3 empresas	7 empresas	2 empresas	2 empresas	2 empresas

**Fonte:** Elaboração Própria

Os Volumes de Negócios em 2019 (Tabela II), são também apresentados em seguida.

**Tabela II:** Volume de Negócios das empresas da amostra em 2019

Ano	Menos de 200 milhões	Entre 200 e 1000 milhões	Entre 1000 e 2000 milhões	Mais de 2000 milhões
2019	8 empresas	4 empresas	2 empresas	2 empresas

**Fonte:** Elaboração Própria

#### 4.1.1. REPORTE GRI

Este método de reporte das atividades de RSC tem tido crescente adesão das empresas (Karaman *et al.*, 2020); Montabon *et al.*, 2007). Por ser fiável e de qualidade, as empresas começaram a utilizá-lo cada vez mais para reportar a sua RSC, contribuindo para tal o facto de este indicar de forma clara as informações a reportar, como medi-las e apresentá-las, facilitando o processo. Esta forte adesão verifica-se nas empresas estudadas, sendo que todas desenvolveram o seu relatório de acordo com o GRI, expeto a Lease Plan. Pode ainda verificar-se que as empresas que disponibilizam Relatórios Integrados, a Metropolitano e a CTT, desenvolvem estes documentos através do GRI, mostrando que este método, além das características apresentadas, é também versátil e adequado a vários tipos de relatórios.

#### 4.1.2. ALINHAMENTO COM OS ODS

O compromisso com os ODS (Objectivos de Desenvolvimento Sustentável) é reportado na maioria dos relatórios analisados, sendo que 11 afirmam contribuir para os alcançar. Estes resultados mostram que as empresas reconhecem a importância dos ODS, associando-se a eles e reportando-o, melhorando a sua imagem e a relação com os *stakeholders*. As empresas que referem contribuir para estes habitualmente destacam também quais as metas que consideram como prioritárias. Na Figura 1, abaixo apresentada, é possível verificar o número de relatórios que reporta cada uma das metas de ODS como prioritária. A meta que se destaca, das apresentadas no Anexo D, é a 8-“Trabalho Digno e Crescimento Económico”, sendo que 9 relatórios a assumem como prioritária. Também a meta 9, 12 e 13 destacam-se na maioria dos relatórios analisados,

mostrando que as empresas valorizam temas como a “Indústria, Inovação e Infraestruturas”, a “Produção e Consumo Sustentável” e a “Ação Climática”.

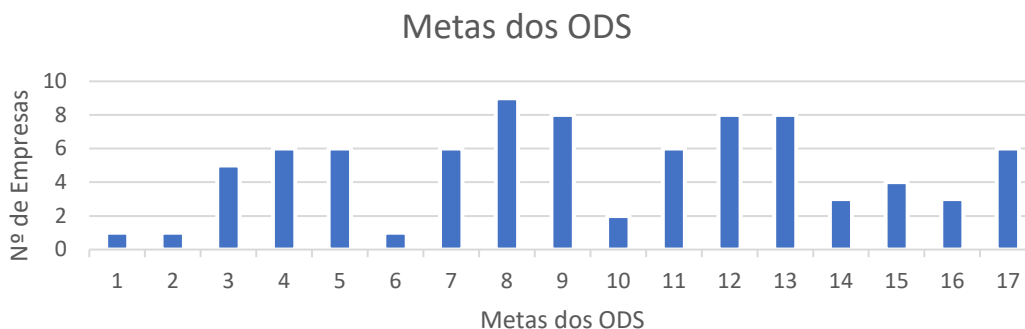


Figura 1- Nº de Empresas da Amostra que reportou cada meta de ODS como prioritária

**Fonte:** Elaboração Própria

#### *4.2. ANÁLISE DE CONTEÚDO DOS RELATÓRIOS*

Seguidamente será apresentada a análise das informações recolhidas dos relatórios das empresas incluídas na amostra final. A pontuação que cada relatório obteve em cada item é apresentado no Anexo E. Estes relatórios foram analisados segundo a listagem de itens desenvolvida que resultou da análise de literatura recente sobre a temática (Anexo C). A estrutura da apresentação dos resultados é baseada nas três dimensões do TBL.

##### *4.2.1. ANÁLISE DOS RELATÓRIOS RELATIVAMENTE À DIMENSÃO AMBIENTAL*

Os itens utilizados para analisar os relatórios relativamente à dimensão ambiental, bem como os resultados obtidos para cada um destes, são apresentados na Tabela III

**Tabela III:** Itens e resultados da análise da dimensão ambiental

<b>Itens</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>Não se aplica</b>
<b>1)</b> Compromisso e valorização da conservação dos Recursos Naturais	-	2	13	-
<b>2)</b> Reparação de danos causados no meio ambiente (ex: recuperação de terras ou reflorestamento, recuperação de habitats, ...)	-	9	6	-
<b>3)</b> Apoio a programas/atividades destinadas a proteger o meio ambiente	-	3	12	-
<b>4)</b> Utilização de tecnologias para proteger o meio ambiente	-	7	8	-
<b>5)</b> Infraestruturas da empresa com características que contribuem para a redução do seu impacto ambiental	-	4	11	-
<b>6)</b> Certificação de Sistemas de Gestão Ambiental (ex: ISO 14001, EMAS, ...)	-	3	12	-
<b>7)</b> Divulgação de informações sobre as emissões para a atmosfera e a sua redução	5	1	9	-
<b>8)</b> Cumprimento das leis e regulamentos ambientais	-	8	7	-

9) Controle da Poluição atmosférica gerada pelas suas operações (através de equipamentos de controlo de poluição)	-	13	2	-
10) Divulgação de informações sobre utilização e descargas de água	-	2	13	-
11) Informação sobre resíduos	-	2	13	-
12) Utilização de recursos com menos impactos no ambiente	-	4	11	-
13) Indicação da redução de utilização de recursos (ex: matérias-primas, materiais, equipamentos, ...- excluindo os recursos água e energia)	3	6	6	-
14) Utilização de recursos reciclados e reutilização de recursos após utilização pela empresa	-	3	12	-
15) Valorização da redução da produção de desperdícios e da utilização mais eficiente de recursos	-	8	7	-
16) Redução do Consumo de Energia	8	3	4	-
17) Melhoria da Intensidade Energética	3	6	6	-
18) Utilização (ou plano de introduzir a utilização) de energias renováveis	-	6	9	-
19) Certificação de Sistemas de Gestão de Energia (ISO 50001)	-	12	3	-

**Fonte:** Elaboração Própria

A dimensão ambiental, como mencionado anteriormente, foi analisada através de 19 itens. Relativamente à preservação do meio ambiente, o item 1 “Compromisso e Valorização da conservação dos Recursos Naturais” é reportado em 13 dos 15 relatórios, mostrando que estas organizações estão alinhadas com a tendência de consciencialização ambiental apresentada na literatura. A “Reparação de danos causados no meio ambiente” foi apenas mencionada em 6 dos 15 relatórios, tendo sido desenvolvidos programas de reflorestação, como reportam a Navigator e a Gestamp, que afirmaram desenvolvê-los com o apoio dos seus trabalhadores e respetivas famílias. Além disso, e ainda alinhado com isto, algumas empresas focam-se na recuperação de habitats, como a Secil que afirma ser responsável pela recuperação de 53 hectares de habitats em Portugal através da aplicação de metodologias de restauração ecológica. A aposta na preservação ambiental pode ser feita com a colaboração de outras entidades, sendo que 12 dos 15 relatórios afirmam o seu “Apoio a programas/atividades destinadas a proteger o meio ambiente”. A EDP, por exemplo, contribuiu para a iniciativa EV100, desenvolvida pelo “The Climate Group” que pretende acelerar a eletrificação dos transportes, preservando o ambiente e a EPAL e a AdVT apoiaram o Programa Nacional de Eficiência Hídrica em Edifícios Públicos que promove o uso mais eficiente da água. Dada a tendência de modernização das empresas e o desenvolvimento intensivo das tecnologias, procurámos compreender de que forma se utilizam os recursos tecnológicos para fins sustentáveis. Assim, nesta análise foi incluído o item 4 “Utilização de tecnologias para proteger o meio ambiente”,

reportado em 8 dos 15 relatórios que mostram utilizar as tecnologias como suporte à sustentabilidade. Relativamente a esta temática a Vodafone destacou-se ao referir que considera a tecnologia como elemento fundamental para enfrentar os desafios das alterações climáticas, tendo desenvolvido diversas iniciativas para a otimização dos recursos, como por exemplo um sistema que permite ajustar as necessidades de refrigeração, reduzindo o consumo de energia. Além disso, a Vodafone afirmou que as tecnologias que oferece contribuem naturalmente para a redução das emissões, disponibilizando uma interligação eficiente e fiável entre utilizadores, reduzindo as suas deslocações e os impactos a estas associados. Também a Lease Plan assumiu um papel ativo na utilização de tecnologias para proteger o ambiente, instalando dispositivos na frota para controlar os impactos da condução e comprando veículos com motores com tecnologias que reduzem o impacto ambiental. As empresas que se preocupam com a preservação ambiental normalmente têm infraestruturas que representam estas preocupações. O item “Infraestruturas da empresa com características que contribuem para a redução do seu impacto ambiental” é mencionado em 11 dos 15 relatórios, sendo a alteração mais reportada nas infraestruturas o aumento da utilização de lâmpadas LED, permitindo poupar energia, sendo que algumas empresas investiram também na instalação de painéis solares, como a Auchan, outras colocaram redutores de caudal nas torneiras, como a Sogrape, e algumas colocaram sensores de movimentos que acionam a iluminação, reduzindo o consumo energético, como a Vodafone e a Carris, podendo ainda destacar-se o investimento feito pela CTT e pela Navigator no sentido de disponibilizar postos de carregamento de veículos elétricos. As empresas podem ter Certificações de Sistemas de Gestão Ambiental, mostrando o seu compromisso com o ambiente. A “Certificação de Sistemas de Gestão Ambiental (ex: ISO 14001, EMAS, ...)” foi também um dos aspetos analisados, sendo que 12 dos relatórios analisados afirmaram ter a certificação ISO14001 e a Gestamp para além dessa tinha ainda o Regulamento EMAS.

Relativamente às informações sobre emissões, o item 7 sobre “Divulgação de informações sobre as emissões para a atmosfera e a sua redução”, mostra que os resultados são bastante diversos, sendo que apesar da tendência ser a sua redução (9 relatórios), 5 relatórios reportaram um aumento. A Fromageries Bel justificou a sua redução através do seu investimento em painéis solares enquanto a Imprensa Nacional afirmou ter reduzido as suas emissões para a atmosfera devido às medidas que

implementou em termos de eficiência energética. Já a CTT registou um aumento das emissões, afirmando que tal aconteceu devido ao aumento da atividade subcontratada para transporte de objetos por via terrestre e aérea e ao aumento da sua atividade utilizando a sua frota própria. Dos relatórios estudados 7 reportam ainda cumprir com os regulamentos ambientais, referindo o item 8. O controle da poluição atmosférica através da utilização de equipamentos de controlo de poluição, analisado através do item 9, foi apenas reportado em 2 dos relatórios analisados. Uma das empresas a reportar esta questão foi a Secil que afirmou investir neste controlo, nomeadamente através da instalação de filtros de mangas e de outras tecnologias que permitem controlar as emissões e reter partículas. A Gestamp afirmou controlar a poluição das chaminés das instalações com o apoio de entidades externas acreditadas e desenvolver um rigoroso controlo de fugas de gases dos equipamentos de refrigeração, tendo apostado na substituição de equipamentos que apresentavam anomalias.

As informações sobre a água utilizada e as descargas foram analisadas através do item 10 “Divulgação de informações sobre utilização e descargas de água” que foi reportado em 13 dos 15 relatórios. As empresas CP e Carris no ano 2019, ano dos relatórios analisados para estas duas empresas (Anexo B), afirmaram desenvolver ações de sensibilização para a valorização e proteção deste recurso, tendo ainda apostado na deteção de fugas. A empresa Carris reportou também uma aposta no aproveitamento da água utilizada nas instalações para ações de lavagem e rega e a EDP implementou em algumas das suas instalações ações de reutilização da água utilizada introduzindo-a nos circuitos de refrigeração. A Gestamp afirmou possuir duas estações de tratamento de águas residuais que permitem devolvê-la ao planeta sem o prejudicar.

Relativamente aos recursos utilizados e resíduos produzidos, item 11, verifica-se em praticamente todos os relatórios (13 dos 15 analisados), mostrando uma tendência para a valorização de resíduos. Por exemplo, a Sogrape reportou que a maioria dos seus resíduos são materiais como vidro, papel e cartão, valorizando cerca de 99,8% destes. Também a Auchan afirmou enviar a maioria dos seus resíduos para a reciclagem e que desenvolve nas suas lojas ações de recolha de resíduos dos clientes, garantindo o seu adequado encaminhamento. Relativamente à “Utilização de recursos com menos impactos no ambiente”, 11 dos 15 relatórios analisados mostraram o empenho nesta prática, tal como a EDP, CTT, Lease Plan e Imprensa Nacional que apostaram na utilização de veículos

elétricos e a Navigator que afirmou utilizar recursos reciclados. O item 13 “Indicação da redução de utilização de recursos”, foi reportado em 9 dos relatórios analisados, sendo que 6 afirmaram esta redução e 3 afirmaram ter aumentado a utilização de recursos, tendo obtido a pontuação de -1. Este item apresenta uma tendência de redução principalmente devido à incorporação de menos materiais nas embalagens dos produtos, como aconteceu na Auchan, Vodafone e Fromageries Bel. Contrariamente, a Secil e a CP reportaram um aumento do consumo de alguns recursos. Importa destacar que este item 13 pode não traduzir a tendência de consumo da totalidade dos recursos consumidos, mas daqueles reportados, pelo que as empresas com a pontuação de 1 reportaram uma redução de pelo menos um dos seus recursos. Também as características dos recursos são importantes, nomeadamente se estes são reciclados ou reutilizados. Assim, a “Utilização de recursos reciclados e reutilização de recursos após utilização pela empresa” (item 14) foi analisada sendo que 12 dos 15 relatórios reportam esta prática. Por exemplo, a Auchan e a Fromageries Bel reportaram a utilização de materiais reciclados nas embalagens e a Navigator apostou na reutilização do recurso água. O item 15 “Valorização da redução da produção de desperdícios e da utilização mais eficiente de recursos” foi reportado em apenas 7 dos 15 relatórios analisados. Alinhadas com este item a EPAL e a AdVT afirmaram integrar na cadeia de valor o conceito de circularidade com o objetivo de atingir maiores níveis de eficiência, reduzindo a produção de desperdícios.

No que respeita à energia, nomeadamente aos itens 16, 17, 18 e 19, podemos observar uma tendência heterogénia, existindo vários que não são reportados em inúmeras empresas. Sobre o item 16 “Redução do Consumo de Energia”, 4 dos relatórios analisados reportam esta redução, mas 8 reportam um aumento, tendo-lhes sido atribuída a pontuação de -1. No caso do 17 “Melhoria da Intensidade Energética”, 6 dos 15 relatórios analisados reportaram esta melhoria e 3 reportaram ter piorado e a sua intensidade energética. Relacionando as informações reportadas sobre estes dois (16 e 17), podemos observar que algumas empresas apesar de terem aumentado o seu consumo energético conseguiram uma melhor intensidade energética, o que é positivo pois apesar do aumento do consumo de energia total, o consumo por unidade reduziu. Por exemplo, a CP afirmou um aumento do seu consumo energético, mas melhorou a intensidade energética, pois o consumo energético por km percorrido diminuiu. O mesmo aconteceu com a Metropolitano que registou um aumento de consumo total, mas uma melhoria da



intensidade energética, pois o número de km e de passageiros aumentou numa proporção superior à energia total consumida, justificando que a energia gasta por unidade seja mais baixa. Relativamente ao 18 apenas 9 dos relatórios estudados afirmaram utilizar energias renováveis ou planear de introduzi-las, sendo que a Gestamp, Imprensa Nacional e CTT apostaram na energia solar e a CP e Vodafone consumiam energia de fontes hídrica e eólica. Ainda relacionado com este item 18 considero interessante destacar que a EPAL e a AdVT reportaram o desenvolvimento de um projeto para tornar a sua maior estação de tratamento de água numa estação energeticamente autossuficiente. Relativamente ao 19 sobre a Certificação de Sistemas de Gestão de Energia, apenas 3 relatórios (da Auchan, Metropolitano e Epal e AdVT) reportaram possuir a certificação ISO 50001.

#### 4.2.2. ANÁLISE DOS RELATÓRIOS RELATIVAMENTE À DIMENSÃO SOCIAL

Os itens utilizados para analisar os relatórios relativamente à dimensão social, bem como os resultados obtidos para os mesmos, são apresentados na Tabela IV, apresentada seguidamente.

**Tabela IV:** Itens e resultados da análise da dimensão social

<b>Itens</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>Não se aplica</b>
<b>20)</b> Valorização da melhoria da saúde e segurança dos trabalhadores	-	2	13	-
<b>21)</b> Fornecimento de cuidados de saúde aos trabalhadores	-	-	15	-
<b>22)</b> Informações sobre educação dada aos trabalhadores relativamente a temas como saúde e segurança	-	2	13	-
<b>23)</b> Informações estatísticas sobre acidentes dos trabalhadores	-	1	14	-
<b>24)</b> Certificação de Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacionais (ISO 45001, OHSAS 18001)	-	9	6	-
<b>25)</b> Informação sobre o número de trabalhadores e novas contratações	-	-	15	-
<b>26)</b> Objetivo de aumentar o número de trabalhadores, criar emprego e recrutar trabalhadores mais qualificados	-	12	3	-
<b>27)</b> Recrutamento de trabalhadores da comunidade local	-	14	1	-
<b>28)</b> Informação sobre trabalhadores pertencentes a grupos minoritários ou a criação de oportunidades de emprego específicas para os mesmos (ex: minorias étnicas, pessoas com necessidades especiais, ...)	-	11	4	-
<b>29)</b> Informação sobre o recrutamento e oportunidades de carreira para mulheres	-	7	8	-
<b>30)</b> Número de homens e mulheres nos diferentes níveis hierárquicos/ por categoria profissional	-	1	14	-
<b>31)</b> Compromisso com o pagamento de remunerações adequadas e justas aos trabalhadores (ex: remunerações iguais para funções iguais, remuneração não discriminatória, ...)	1	8	6	-

32) Informações sobre a estabilidade dos postos de trabalho e sobre o futuro da empresa	-	12	3	-
33) Informação relativa às qualificações e experiência dos trabalhadores	-	11	4	-
34) Desenvolvimento de programas para melhorar as competências dos trabalhadores (ex: programas educacionais, formação, ...)	-	-	15	-
35) Apoio aos trabalhadores que pretendam continuar os seus estudos em instituições de ensino	-	14	1	-
36) Respeito pelos direitos dos trabalhadores	-	9	6	-
37) Fornecimento aos trabalhadores de bens ou serviços ou apoio na sua aquisição (ex: comida, combustível, habitação, ...)	-	7	8	-
38) Fornecimento de atividades de lazer ou instalações de lazer para os trabalhadores usufruírem (ex: permitir o acesso gratuito dos colaboradores a ginásios, aulas de ioga gratuitas para os trabalhadores, ...)	-	12	3	-
39) Preocupação com a qualidade de vida dos trabalhadores e adoção de medidas para facilitar o equilíbrio entre a vida profissional e familiar	-	4	11	-
40) Informações sobre licenças parentais dos trabalhadores, apoio dado aos trabalhadores relativamente a creches, feriados e férias dos trabalhadores, baixas por motivos de saúde dos trabalhadores	-	6	9	-
41) Informação sobre apoio (financeiro ou não) aos reformados e reformas antecipadas	-	8	7	-
42) Informação sobre a distribuição/compra de ações pelos trabalhadores	-	13	2	-
43) Envolvimento dos trabalhadores nas tomadas de decisão	-	12	3	-
44) Melhoria da comunicação interna (ex: divulgação de mais informação, informação mais atualizada, introdução de novos canais de troca de informação, ...)	-	10	5	-
45) Incentivo ao trabalho de equipa e de entreajuda dos trabalhadores	-	8	7	-
46) Envolvimento com organizações e campanhas externas e internas de proteção social	-	1	14	-
47) Desenvolvimento (ou apoio no desenvolvimento) de eventos ou atividades na comunidade	-	1	14	-
48) Doações, oferta de produtos produzidos pela empresa (ou serviços prestados pela empresa) à comunidade	-	4	11	-
49) Incentivo e apoio à participação dos trabalhadores em atividades sociais e ambientais na comunidade	-	8	7	-
50) Desenvolvimento de atividades educacionais para a sociedade (ex: conferências, seminários, workshops)	-	8	7	-
51) Financiamento de bolsas de estudo e mérito a estudantes	-	12	3	-
52) Oferta de emprego a estudantes, estágios, programas de trainees, ...	-	7	8	-

**Fonte:** Elaboração Própria

A dimensão social pode dividir-se em duas temáticas de grande importância: as informações sobre os trabalhadores e o envolvimento com a comunidade.

Relativamente às informações sobre trabalhadores é essencial considerar a importância atribuída às melhorias da sua saúde e segurança, sendo por isso analisada a “Valorização da melhoria da saúde e segurança dos trabalhadores”. Dos 15 relatórios analisados 13 reportam esta valorização, reconhecendo-a enquanto essencial, como foi o caso da Secil que afirmou que esta é fundamental, devendo por isso ser considerada em todas as atividades das empresas, promovendo uma cultura que focada na saúde e segurança dos trabalhadores. Esta valorização pode ser observada através da análise do item 21 “Fornecimento de cuidados de saúde aos trabalhadores” que foi reportado em todos os relatórios analisados, o que significa que todas as empresas estudadas reportam fornecer cuidados de saúde aos trabalhadores. Estes cuidados de saúde fornecidos podem ser mais simples, por exemplo através da oferta de seguros de saúde, como faz a Sogrape e a Fromageries Bel, ou mais completos, fornecendo o acesso a consultas de medicina curativa e nutrição, como faz a Vodafone ou oferecendo planos de vacinação, como a EDP. De modo a compreender de que forma as empresas promovem os cuidados de saúde e segurança entre trabalhadores é importante considerar o item 22 “Informações sobre educação dada aos trabalhadores relativamente a temas como saúde e segurança”, sendo este reportado em 13 dos 15 relatórios analisados. Relativamente este item 22, a Sogrape em 2017 envolveu 323 trabalhadores em ações de sensibilização para estas temáticas e a Carris priorizou esta formação, divulgando regularmente informações educativas sobre hábitos saudáveis. Também a Navigator reportou ter criado em conjunto com fisioterapeutas ações informativas que pretendem evitar lesões. A “Informações estatísticas sobre acidentes dos trabalhadores” (item 23) foi reportado em 14 dos relatórios analisados, o que mostra que as empresas se importam com estes dados e com a sua melhoria. As informações normalmente divulgadas sobre o item 23 são o número de acidentes de trabalho e a respetiva taxa, o índice de frequência e gravidade dos acidentes e os dias perdidos devido aos mesmos. As empresas podem obter uma Certificação de Sistemas de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacionais, analisado através do item 24, mostrando o seu compromisso nesta matéria, sendo as certificações mais comuns a norma ISO 45001 e a OHSAS 18001. Das empresas analisadas 6 reportaram possuir estas certificações: a Metropolitano a ISO 45001, a Secil, Fromageries Bel, CTT, EPAL e AdVT a OHSAS 18001, e a EDP que possuía ambas.

Nas informações sobre os trabalhadores incluem-se ainda informações sobre o emprego e recrutamento, sendo que nos relatórios estudados foi analisado o item 25 “Informação sobre o número de trabalhadores e novas contratações” que foi reportado em todos eles. Algumas empresas assumem-se enquanto geradoras de emprego, divulgando a sua importância para a criação de valor nas comunidades onde se inserem, tendo-se analisado o item 26 “Objetivo de aumentar o número de trabalhadores, criar emprego e recrutar trabalhadores mais qualificados” com o objetivo de compreender qual a posição das empresas estudadas relativamente a este. Assim, apenas 3 dos 15 relatórios analisados reportaram esta informação, sendo que a empresa CP afirmou ser responsável pela criação de postos de trabalho, inclusivamente nas empresas fornecedoras. Também a Carris divulgou ter como objetivo recrutar novos membros, impulsionando a expansão da empresa e a Navigator tem investido no recrutamento de pessoas mais qualificadas.

Quando se analisa o recrutamento é importante compreender se as empresas privilegiam o recrutamento de trabalhadores da comunidade local, tendo-se por isso estudado o item 27, verificando-se que apenas 1 dos relatórios analisados o reporta, sendo este relatório o da empresa Secil que afirma apostar na contratação local. O item 28 permite analisar as oportunidades oferecidas aos grupos minoritários e a pessoas com necessidades especiais, tendo este sido reportado em 4 dos 15 relatórios analisados. Relativamente a este item a empresa Epal e AdVT destacam-se ao afirmarem que têm vários trabalhadores portadores de deficiências nos vários níveis da hierarquia, tendo 2 elementos nas chefias e 6 técnicos superiores, integrando também trabalhadores pertencentes a minorias de nacionalidade. As informações obtidas através da análise dos itens 29 e 30 permitem compreender se as empresas reportam situações de igualdade entre trabalhadores homens e mulheres e como estão distribuídas as chefias, bem como o esforço das empresas para reduzir a discriminação. Relativamente ao 29 “Informação sobre o recrutamento e oportunidades de carreira para mulheres” 8 das empresas analisadas reportam-no, divulgando maioritariamente informações sobre o número de mulheres recrutadas. O item 30 é reportado em 14 relatórios dos 15 analisados, identificando-se um domínio do sexo masculino nos cargos mais elevados das empresas, como é reportado pela Sogrape, Navigator, Secil, Metropolitano, entre outras. Empresas como a Gestamp e a EDP têm tentado alterar esta realidade, aumentando progressivamente o número de mulheres em cargos mais elevados, podendo destacar-se o caso da Carris que reportou ter mais homens

nas posições hierarquicamente mais baixas, como a Manutenção, Fiscalização e Motoristas e mais mulheres em posições superiores, nomeadamente nos quadros técnicos. A CTT tinha valores semelhantes entre homens e mulheres nos quadros superiores, como resultado da aposta na integração de mulheres nas chefias, eliminar desigualdades. As informações sobre o item 31 relativo ao compromisso com o pagamento de remunerações justas aos trabalhadores foram reportadas em 6 dos relatórios analisados, sendo que a Sogrape obteve a pontuação -1 uma vez que reportou uma situação discriminatória. Neste sentido, a Carris, Navigator e Vodafone afirmaram rejeitar qualquer discriminação salarial mas a empresa Sogrape reportou em 2017 uma remuneração base das trabalhadoras inferior 10%, em média, à dos trabalhadores, demonstrando uma postura discriminatória que não está alinhada com as tendências atuais, podendo afetar a sua atratividade e trazer consequências graves em termos de produtividade e de satisfação dos trabalhadores. Sobre as “Informações sobre a estabilidade dos postos de trabalho e sobre o futuro da empresa”, apenas 3 dos relatórios analisados reportaram estas questões, destacando-se a Fromageries Bel que afirmou pretender garantir a estabilidade dos trabalhadores, apoiando o seu crescimento e evolução dentro da organização, e manter uma taxa de efetividade alta com foco na retenção de talento e progressão interna.

Relativamente à formação, ainda dentro das informações sobre os trabalhadores, as competências e capacidades dos trabalhadores são relevantes pois impactam a criação de valor das empresas. Assim, foram analisadas as “Informação relativa às qualificações e experiência dos trabalhadores” que foram reportadas em apenas 4 dos relatórios analisados, entre eles o da Gestamp que afirmou ter trabalhadores altamente qualificados. Apesar destas qualificações adquiridas fora da empresa, estas devem apostar na formação, como analisado no item 34 relativo ao desenvolvimento de programas que melhorem as competências dos trabalhadores, sendo que todos os relatórios analisados reportam desenvolver programas de formação. A aposta em termos formação de empresas como a Navigator, Secil, Imprensa Nacional e Vodafone, centrou-se na liderança, potenciando o desenvolvimento dos trabalhadores e chefias, formando bons líderes atuais e futuros, sendo que outras empresas adaptaram a formação às características das suas atividades, como a Sogrape que desenvolveu formações para a sensibilização do consumo de bebidas alcoólicas e a Epal e AdVT que se centraram na temática da água. Dos relatórios analisados apenas um, o da Metropolitano, reportou o item 35, afirmando apoiar os

trabalhadores que pretendem prosseguir os seus estudos, concedendo-lhes o Estatuto de Trabalhador-Estudante sempre que aplicável.

O relacionamento com os trabalhadores e a forma como as empresas os respeitam impacta a sua satisfação, afetando a produtividade e o ambiente laboral. O item 36 relativo ao respeito pelos direitos dos trabalhadores foi reportado em 6 dos relatórios analisados que afirmam explicitamente respeitar estes direitos. Relativamente ao 37 e 38, o apoio aos trabalhadores pode ser feito através do fornecimento de bens e serviços ou do acesso a atividades de lazer. O item 37 sobre o fornecimento aos trabalhadores de bens ou serviços ou apoio na sua aquisição, foi reportado em 8 dos 15 relatórios analisados. O apoio mais reportado associado a este item foi a compra de livros escolares para os filhos dos trabalhadores, como faz a Navigator, Gestamp, Imprensa Nacional, Vodafone e Fromageries Bel. Outra tendência identificada é a oferta de produtos de puericultura após o nascimento de filhos dos trabalhadores, como faz a Gestamp e a Epal e AdVT. A Navigator desenvolveu protocolos com empresas de telecomunicações e combustíveis e a Vodafone tem protocolos com lojas de material informático e farmácias que permitem aos trabalhadores adquirir bens a preços mais baixos. O item 38 que se refere ao fornecimento de atividades de lazer ou de instalações de lazer para serem utilizadas pelos trabalhadores foi reportado em apenas 3 relatórios, sendo que por exemplo a Navigator disponibilizou aos trabalhadores sessões de Mindfulness e a Vodafone aulas de yoga e pilates. A preocupação com a qualidade de vida dos trabalhadores tem levado ao aumento de medidas que promovem o equilíbrio entre a vida familiar e profissional, sendo esta questão considerada através do item 39 que foi reportado em 11 dos 15 relatórios analisados. Relativamente a este a Auchan afirmou promover o bem-estar dos trabalhadores e das suas famílias e a Imprensa Nacional adotou medidas neste sentido, oferecendo 4 dias de trabalho a serem utilizados no apoio à família. A EDP e a Fromageries Bel, dado o seu foco nesta temática, obtiveram a certificação EFR (Empresa Familiarmente Responsável) que distingue as empresas de excelência na conciliação familiar. Através do item 40 que foi reportado em 9 relatórios, foi analisado o reporte do número de trabalhadores que usufruíram de licenças parentais, destacando-se na maioria dos casos que todos os que delas usufruíram regressaram ao trabalho quando estas terminaram. Ainda associado a este item algumas empresas reportaram apoiar os trabalhadores no acesso às creches dos filhos, como a Auchan que permite o acesso a

creches com horários alargados e mensalidades de acordo com os rendimentos. O apoio aos reformados foi analisado através do 41 “Informação sobre apoio (financeiro ou não) aos reformados e reformas antecipadas” que foi reportado em 7 dos 15 relatórios analisados. Este apoio é feito principalmente através do acesso a Fundos de Pensões, complementares ao sistema previdencial da Segurança Social, sendo que algumas empresas apoiam as reformas antecipadas, como a Navigator que desenvolveu um Plano de Rejuvenescimento para ajudar trabalhadores que estão perto da idade da reforma e pretendem sair mais cedo. Ainda sobre o relacionamento com os trabalhadores o item 42 permite analisar a “Informação sobre a distribuição/compra de ações pelos trabalhadores”, sendo reportado em apenas 2 relatórios, no da Auchan e Vodafone, que afirmaram incentivar a que os seus trabalhadores se tornem acionistas, aumentando o seu envolvimento na organização. A importância do envolvimento nos processos de tomada de decisão, que contribui para o sentimento de valorização, é analisada através do item 43 que é reportado em apenas 3 dos relatórios analisados. Neste sentido, a Lease Plan lançou um Fórum que permite refletir sobre temas apresentados pelos trabalhadores e a Fromageries Bel afirmou basear as decisões nas suas opiniões. Para fortalecer as relações com os trabalhadores é essencial que a comunicação interna seja otimizada, sendo esta questão analisada no item 44 que é reportado em 5 relatórios e que dada a sua importância levou a Carris a investir na melhoria dos canais de comunicação internos e a Imprensa Nacional a criar um espaço de comunicação aberta e livre que permite comunicar diretamente com o Presidente do Conselho de Administração. O 45 “Incentivo ao trabalho de equipa e de ajuda dos trabalhadores” foi reportado em 7 dos 15 relatórios analisados. O relacionamento entre trabalhadores gera vantagens de produtividade e inovação, sendo o trabalho em equipa fundamental para o sucesso e desenvolvimento, o que levou a Sogrape e a Gestamp a incentivarem-no, bem como a Fromageries Bel que promoveu o trabalho em equipa, criando uma rede de apoio na procura de soluções conjuntas.

O envolvimento com a comunidade é outra grande temática dentro desta dimensão social, sendo essencial para que as empresas desempenhem o seu papel em termos da dimensão social. As empresas têm apoiado as comunidades em que se inserem, contribuindo para o seu desenvolvimento, sendo o item 46, reportado em 14 dos relatórios analisados, permitindo analisar a dedicação crescente das empresas sobre esta dimensão,

sendo que todas elas, exceto a CP, reportam ações de proteção social. Estas ações podem ser desenvolvidas em parceria com organizações que apoiam as comunidades, sendo que a EDP colaborou com associações em projetos de acesso à energia e a melhorias das condições habitacionais, a Vodafone apoiou instituições na criação de soluções tecnológicas que melhorem a vida na sociedade e a Auchan e a Sogrape apoiaram instituições como o Banco Alimentar contra a Fome. O impacto das empresas no desenvolvimento das comunidades pode também ser feito através da realização de atividades a estas destinadas, sendo esta questão considerada no item 47 que foi reportado em 14 dos relatórios analisados. Neste sentido a Navigator organizou aulas de ioga e de artes para a comunidade em alguns jardins de Lisboa. A Imprensa Nacional organizou concursos para as crianças das comunidades envolvendo-as na cunhagem de moedas celebrativas, a Vodafone desenvolveu atividades de sensibilização sobre a segurança na internet e a CTT desenvolveu ações nas escolas alertando para os estereótipos de género nas profissões. O apoio às comunidades pode ser feito através de doações monetárias, da oferta de produtos produzidos pela empresa ou do envolvimento de alguns trabalhadores que desempenham as suas funções laborais, mas de forma voluntária, tal como analisado através do item 48 que foi reportado em 11 relatórios. Enquanto algumas empresas doaram bens como roupa e alimentos, outras doaram produtos por si produzidos, como a Navigator que ofereceu papel, a Secil que doou materiais de construção às juntas de freguesia e a Auchan que doou produtos excedentes. Nos relatórios analisados há um acontecimento várias vezes referido que foi o Ciclone Adai, que afetou Moçambique em 2019, e levou à mobilização de várias empresas analisadas, sendo que a CTT reportou ter apoiado esta situação, a EDP reportou o envio de peritos para ajudar na reposição da eletricidade das zonas afetadas e a EPAL e AdVT forneceram água potável, mobilizando uma equipa de especialistas. O item 49 foi reportado em 7 relatórios, analisando se as empresas incentivam os trabalhadores a assumir um papel ativo na sociedade através da participação em atividades nas comunidades. A Auchan, por exemplo, afirmou incentivar o voluntariado em horário de trabalho, a Vodafone permitiu que os trabalhadores utilizassem parte do seu horário para desenvolver ações de voluntariado propostas pela empresa e a CTT incentivou o envolvimento dos trabalhadores e familiares em ações de voluntariado. O item 50 pretende considerar as atividades desenvolvidas pelas empresas nas comunidades que têm cariz educacional, tendo esta prática sido reportada em 7 dos



15 relatórios analisados. Estas atividades permitem partilhar conhecimentos, tendo neste sentido a CP desenvolvido ações educacionais sobre a correta utilização dos transportes públicos e a Vodafone programas de formação sobre tecnologia para seniores. O apoio ao mais jovens é analisado através dos itens 51 e 52 que se referem ao financiamento de bolsas de estudo e ao desenvolvimento de programas que contribuam para a sua integração no mercado laboral. O item 51 “foi reportado em apenas 3 relatórios sendo que a Auchan ofereceu bolsas para o acesso ao ensino superior, a EDP ofereceu bolsas a alunos carenciados e a Epal e Advt atribuíram bolsas a alunos que se destacaram academicamente. O item 52 “Oferta de emprego a estudantes, estágios, programas de trainees, ...” foi reportado em 8 dos relatórios analisados, podendo-se destacar os estágios da Gestamp, que afirmou reter cerca de 98% dos estagiários após a sua conclusão, e os programas de Trainees da EDP.

#### 4.2.3. ANÁLISE DOS RELATÓRIOS RELATIVAMENTE À DIMENSÃO ECONÓMICA

Os itens utilizados para a analisar os relatórios relativamente à dimensão económica, bem como os resultados obtidos para os mesmos, são apresentados na Tabela V, apresentada seguidamente.

**Tabela V:** Itens e resultados da análise da dimensão económica

<b>Itens</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>Não se aplica</b>
<b>53)</b> Informações sobre a segurança dos produtos ou serviços	-	4	11	-
<b>54)</b> Informação sobre o controlo de qualidade dos produtos e serviços oferecidos e importância desta qualidade para a empresa	-	3	12	-
<b>55)</b> Certificações de Sistemas de Gestão de Qualidade (ex: ISO 9001, ISO 22000, ISO/IEC 17025, GMP, HACCP, BRC, HALAL, SQF, ...)	-	6	9	-
<b>56)</b> Disponibilização de serviço de apoio ao cliente ou forma alternativa de comunicação, esclarecimento e apoio direto	-	8	7	-
<b>57)</b> Redução do número de reclamações e preocupação com a resposta rápida a essas reclamações	1	8	6	-
<b>58)</b> Despesas relacionadas com a defesa ou resolução de problemas dos clientes	-	14	1	-
<b>59)</b> Sensibilização dos clientes para que se preocupem mais com a proteção do ambiente	-	9	6	-
<b>60)</b> Incentivo ao diálogo com os clientes (comunicar as atividades da empresa, divulgação de campanhas, estabelecimento de parcerias, participação dos clientes no desenvolvimento dos produtos (ex: co-criação), ...)	-	7	8	-
<b>61)</b> Informação sobre a I&D/inação de produtos e serviços	-	4	11	-
<b>62)</b> I&D/inação de melhorias de qualidade e segurança	-	10	5	-

63) I&D/Inovação (por exemplo em termos de design) de produtos e serviços mais sustentáveis e mais competitivos em termos de sustentabilidade ambiental (ex: melhor eficiência energética durante a sua utilização, redução da poluição causada pela sua produção, ...)	-	8	7	-
64) Aumento da capacidade produtiva já realizado ou planeado	-	10	5	-
65) Promoção de relações comerciais duradouras com fornecedores, preferencialmente da mesma região	-	9	6	-
66) Preferência por fornecedores com preocupações em termos de sustentabilidade e que sejam proativos nesta matéria	-	5	10	-
67) Incentivo a uma relação próxima com os fornecedores, gerindo os conflitos que surjam e motivando a troca de ideias e sugestões	-	8	7	-
68) Utilização e desenvolvimento de embalagens mais sustentáveis	-	4	5	6
69) Fornecimento de informações precisas e claras na rotulagem dos produtos	-	7	2	6

**Fonte:** Elaboração Própria

A análise económica, como referido anteriormente, é feita de acordo com a dimensão económica do TBL focada nas práticas.

Sobre a segurança dos produtos e serviços, item 53, pode-se afirmar que 11 dos relatórios analisados reportam esta informação. A Secil afirmou que a segurança dos produtos é uma prioridade, a Fromageries Bel garantiu que todos os produtos passam por indispensáveis processos de segurança e a Carris garantiu implementar frequentemente medidas de melhoria da segurança em várias vertentes, possuindo uma Autoridade de Segurança que gere esta temática. A Imprensa Nacional destaca-se devido ao valor dos materiais que produz, sendo que para garantir a autenticidade dos produtos e impedir a sua falsificação, utiliza técnicas de segurança com recurso a softwares específicos. Esta apostou na criação de documentos “inteligentes” que incorporam suportes eletrónicos que exigem uma produção de segurança, o que garantiu a sua presença nos mercados internacionais.

A qualidade dos produtos ou serviços, analisada através do item 54 foi reportada em 12 dos relatórios analisados, sendo garantida a sua aposta contínua. Sobre esta dimensão a Sogrape afirmou ter desenvolvido um Sistema de Gestão da Qualidade transversal a toda a empresa de modo a cumprir os elevados padrões de qualidade exigidos para o setor agroalimentar, a Secil priorizou a qualidade garantindo a excelência dos seus cimentos e a Auchan focou-se em superar as exigências qualidade. A CP valoriza esta questão, publicando anualmente um Relatório da Qualidade do Serviço onde mostra o seu

desempenho e a Imprensa Nacional apostou na qualidade pois a sua atividade exige o cumprimento de elevados requisitos, nomeadamente no que respeita às exigências internacionais sobre a cunhagem de moedas de euro. A empresa Fromageries Bel apostou igualmente na qualidade, reportando que os seus produtos passam por um controlo intensivo, garantindo a segurança alimentar. A EPAL recebeu o selo de “Qualidade em abastecimento público de água”, atribuído pela Entidade Reguladora do Setor que visa distinguir boas práticas. O item 55 refere-se às várias certificações de Sistemas de Gestão de Qualidade que demonstram os elevados padrões de qualidade das empresas que as possuem, tendo esta questão sido reportada em 9 dos relatórios analisados, sendo que a Carris, CP, Vodafone, Metropolitano, CTT e Lease Plan reportaram possuir a certificação ISO 9001, a Imprensa Nacional para além desta tem também a ISO 17025 e a Sogrape que além da ISO 9001 tem a BRC e a IFS. Já a Fromageries Bel tinha a ISO 22000.

Relativamente aos clientes importa analisar tanto a sua satisfação como a relação da empresa com estes. A satisfação dos clientes é impactada pelo contacto da empresa com estes, permitindo apoiá-los em caso de problemas ou questões, aumentando a sua satisfação. Esta questão foi analisada através do item 56, tendo sido reportado em 7 dos 15 relatórios analisados. Sobre esta prática a Carris reportou a criação de um novo centro de Atendimento ao Cliente que permite o contacto permanente por telefone ou presencial. A Vodafone disponibilizou um Serviço de Apoio a Clientes, inclusivamente em Língua Gestual Portuguesa, contactando também com clientes através das Redes Sociais. Para aumentar a satisfação dos clientes deve apostar-se na redução das reclamações e no seu rápido tratamento, tal como analisado através do item 57 que foi reportado em 7 dos relatórios analisados, sendo que destes, 6 reportaram uma redução das reclamações e do seu tempo de tratamento e uma (a CTT) reportou o seu aumento tendo-lhe sido atribuída a pontuação de -1. Relativamente a isto a Secil registou um melhor tratamento das reclamações, a EDP conseguiu reduzir o tempo de resposta em mais de 50% em 2019 e a Auchan registou uma redução das reclamações em 33% em 2019 face ao ano anterior. Já a CTT reportou um aumento das reclamações recebidas em 2019 face a 2018. O item 58 refere-se às despesas relacionadas com a resolução de problemas dos clientes, tendo este sido reportado apenas pela empresa CTT que divulgou ter pagado 1741806 € em 2019 de indemnizações, tentando compensar os clientes pelo extravio de objetos e pela falta de resposta do operador postal de destino. Relativamente às relações das empresas com os

clientes, as empresas têm desenvolvido esforços no sentido de sensibilizar os seus clientes para a preservação ambiental, sendo esta questão analisada através do item 59 que foi reportado por 6 dos relatórios estudados. Associado a esta prática a Auchan promoveu a utilização de sacos de pano, reduzindo a utilização de plástico, e promoveu a reciclagem de embalagens, a CP incentivou a utilização da bicicleta em complemento ao comboio, diminuindo a utilização dos meios de transporte mais poluentes e a Metropolitano incentivou a utilização de transportes coletivos. A Epal e AdVT promoveram a preferência pela água da torneira, de qualidade e segura, que permite a redução da utilização de plástico. O item 60, reportado em 8 dos relatórios analisados, diz respeito ao incentivo ao diálogo com os clientes, sendo este um elemento-chave no relacionamento entre clientes e empresas. Este diálogo pode assumir várias formas, quer seja feito numa perspetiva unilateral em que apenas a empresa comunica as suas atividades e ações, ou através do desenvolvimento de parcerias que permitem o desenvolvimento de produtos conjuntamente. A CP reportou uma comunicação mais unilateral, mas a EPAL e a AdVT afirmaram valorizar a proximidade com os clientes, apostando na melhoria dos canais de comunicação e aumentando as relações bilaterais. Também a Sogrape afirmou desenvolver relações de parceria com clientes e a Lease Plan envolveu-os em processos de debate sobre a evolução do setor e da empresa com o objetivo de desenvolverem melhorias conjuntamente.

Quando se analisa os produtos e serviços é importante considerar a sua I&D, a sua produção e relação com os fornecedores e ainda as características dos seus rótulos e embalagens, tal como já referido. A investigação e desenvolvimento, bem como a inovação, são essenciais para garantir a adequação às necessidades dos clientes e a adaptação de acordo com as alterações dos mercados, o que justifica que praticamente todas as empresas divulguem informações sobre este tema nos seus relatórios. O item 61 “Informação sobre a I&D/inovação de produtos e serviços” foi reportado por 11 dos relatórios analisados, sendo que neste sentido, a Gestamp afirmou uma forte aposta na I&D, essencial para competir no setor exigente ao qual pertence, melhorando a qualidade e fiabilidade dos seus produtos e a Sogrape afirmou desejar oferecer vinhos originais, o que exige a constatare inovação do produto e aperfeiçoamento dos processos produtivos, respeitando a tradição, mas incentivando a criatividade. A inovação da Carris focou-se nas novas tecnologias, substituindo os equipamentos por outros mais tecnológicos e a

Imprensa Nacional no ano de reporte investiu no desenvolvimento de tecnologias que permitem a cunhagem de moedas com formas geométricas mais complexas. Algumas inovações podem também ser focadas na melhoria da segurança e qualidade, tal como analisado no item 62 que foi reportado em 5 dos 15 relatórios analisados. Alinhada com esta prática a Sogrape inovou no sentido de preservar a qualidade das uvas, a Secil afirmou querer inovar para criar produtos de qualidade e mais sustentáveis e a Imprensa Nacional focou-se na segurança, apostando no desenvolvimento de técnicas de cunhagem que permitem introduzir elementos como tintas de segurança ou chips eletrónicos. O item 63, reportado em 7 dos relatórios analisados, considera inovações que têm como objetivo tornar os produtos ou processos de produção mais sustentáveis, focando-se em aspetos como o desempenho ou design do produto ou na introdução de processos produtivos com menos impactos ambientais. A Navigator salientou a criação de uma linha de papel sustentável e várias parcerias com institutos de I&D e universidades para tornar a produção mais sustentável, a Secil afirmou investir na criação de produtos mais sustentáveis, apostando na utilização de subprodutos de outras indústrias, enquanto a EDP centrou as suas atividades de I&D nas energias renováveis. A EPAL e AdVT reportaram apostar em projetos, em parceria com institutos e universidades, focados na circularidade de materiais, na eficiência energética e na promoção de energias renováveis.

Relativamente à produção, algumas empresas afirmam explicitamente terem aumentado a sua capacidade produtiva ou planearem fazê-lo, tal como analisado através do item 64 reportado em 5 dos relatórios analisados. Neste sentido a Carris aumentou o número de frota e de percursos, a Navigator aumentou a capacidade de produção de pasta e a Metropolitano desenvolveu projetos de expansão da rede e de aumento da capacidade de algumas estações, permitindo comportar mais carruagens. Em termos de relações com fornecedores, o item 65 considera que algumas empresas pretendem desenvolver relações duradouras com estes, valorizando os fornecedores da sua região, tendo sido reportado em 6 dos relatórios analisados. Alinhada com esta prática a Sogrape afirmou promover relações duradouras, nomeadamente parcerias, com os viticultores fornecedores, privilegiando os das regiões onde opera, contribuindo para a economia local, a Navigator assumiu apoiar os fornecedores dos locais onde se encontra, sendo que 75% dos seus fornecedores eram locais em 2018 e a Auchan reportou preferir fornecedores locais, muitos deles pequenos produtores. Relativamente ao item 66, algumas empresas apenas

desenvolvem relações com fornecedores proativos na preservação do ambiente, tendo sido reportado em 10 dos relatórios. Algumas empresas integram fatores relacionados com a sustentabilidade nos seus critérios de seleção, privilegiando relacionamentos com quem os valoriza. A Navigator promove a Certificação Florestal dos seus fornecedores, tendo desenvolvido um curso que incentiva a adesão à certificação, apoiando os fornecedores na aquisição de equipamentos mais sustentáveis, a Fromageries Bel afirmou considerar essencial que os seus fornecedores se preocupem com a preservação ambiental. A EPAL e AdVT afirmaram privilegiar relacionamentos com fornecedores preocupados com a sustentabilidade, incentivando os seus parceiros a adotar práticas mais sustentáveis enquanto a Gestamp divulgou requisitos ambientais que os fornecedores devem cumprir, avaliando frequentemente o seu comportamento e sugerindo ações de melhoria. Relativamente ao item 67, pode-se afirmar que 7 dos relatórios analisados reportaram incentivar o desenvolvimento de relações próximas com os fornecedores, sendo que a Fromageries Bel afirmou apostar em relacionamentos coesos e a EPAL e as AdVT afirmaram valorizar relações de proximidade centradas na partilha de valores.

Outra questão bastante comum na literatura que foca a dimensão económica nas práticas, refere-se à sustentabilidade das embalagens dos produtos e aos seus rótulos. Esta questão aplica-se maioritariamente às empresas de produção de bens e não tanto aos prestadores de serviços, pelo que algumas empresas não puderam ser analisadas relativamente a estes itens. O item 68 “Utilização e desenvolvimento de embalagens mais sustentáveis” foi reportado em 5 dos relatórios analisados, sendo importante referir que esta não pode ser avaliada em 6 relatórios uma vez que não se adequa à sua atividade. Sobre este item a Sogrape afirmou ter reduzido em 70% o peso das suas garrafas, reduzindo os impactos ambientais da sua produção, a Auchan reduziu o tamanho das embalagens e focou-se na sua capacidade de reciclagem, diminuindo também as embalagens em que transportam os produtos até às lojas. A Vodafone reduziu os materiais das embalagens e incorporou mais materiais reciclados, tal como a Fromageries Bel que aumentou a utilização de cartão e papel reciclado nas mesmas. O item 69 “Fornecimento de informações precisas e claras na rotulagem dos produtos” foi reportado em apenas 2 dos 15 relatórios analisados, não se aplicando às atividades de 6 dos relatórios analisados. A Sogrape afirmou cumprir os requisitos legais na rotulagem dos seus vinhos, fornecendo

informações claras e a Secil melhorou a comunicação das suas embalagens, simplificando-a e facilitando a compreensão por parte dos consumidores finais.

#### 4.2.4. NÚMERO TOTAL DE ITENS REPORTADOS

A figura 2 apresenta o número de itens reportados em cada relatório analisado. Como observável este número é semelhante em praticamente todos os relatórios, possivelmente porque a maior parte das empresas (exceto a Lease Plan) seguem o mesmo método de reporte GRI que exige a divulgação de informações específicas. A Lease Plan foi a única que não reportou segundo o método GRI e foi a que reportou menos informações.

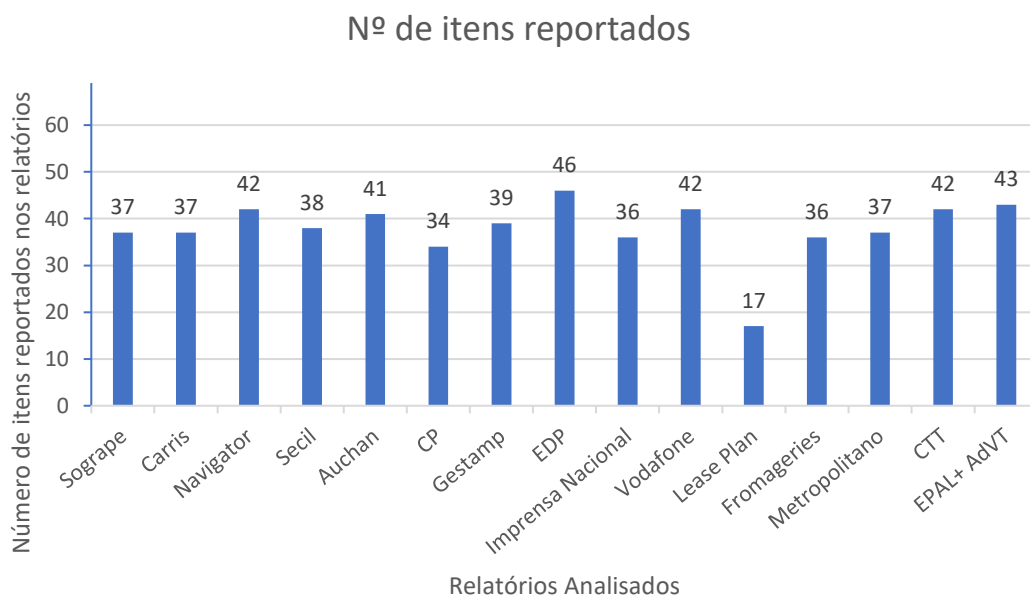


Figura 2 - Número de itens reportados nos relatórios analisados (Total de itens analisados= 69)

**Fonte:** Elaboração Própria

#### 4.2.5. CONTAGEM DE PALAVRAS

A contagem de palavras nos relatórios é uma técnica bastante utilizada na análise de conteúdo, permitindo estudar a frequência com que as empresas referem determinados tópicos, identificando assim os relatórios que reportam maior preocupação sobre alguns temas. Os termos analisados nesta análise foram a Economia Circular e os ODS.

Face à importância que a EC tem para o desenvolvimento sustentável (Opferkuch et al., 2021), neste estudo analisou-se se este conceito é mencionado nos relatórios analisados. As empresas que mais referiram a EC, como observável na figura 3, foram a Navigator, Secil e a Auchan. A Navigator reconheceu ter desenvolvido iniciativas que promovem a valorização dos recursos, investindo fortemente em I&D sobre EC. A Secil reportou apostar na incorporação de subprodutos de outras indústrias na produção dos seus produtos e a Auchan introduziu materiais reciclados nos seus produtos e promoveu a reutilização dos materiais. Dos 15 relatórios analisados 11 referiram este termo. Excluindo os 3 casos apresentados anteriormente, a maioria das empresas que referem este conceito fazem-no poucas poucas vezes.

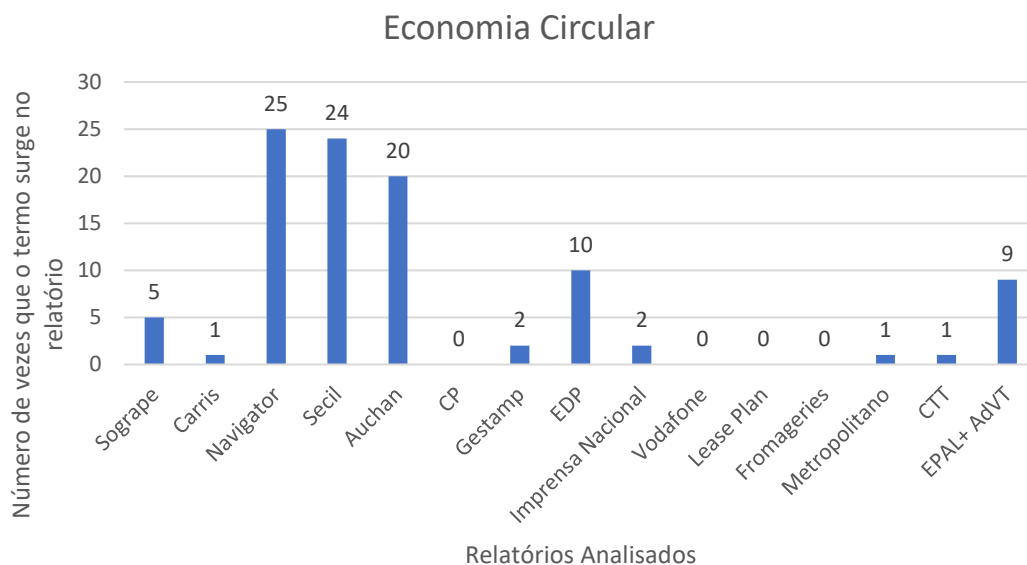


Figura 3- Número de vezes que o termo “Economia Circular” surge nos relatórios analisados

**Fonte:** Elaboração Própria

Alguns autores sugerem existir uma relação entre a EC e os ODS, defendendo que a EC pode influenciar positivamente vários ODS (Opferkuch et al., 2021; Schroeder, Anggraeni & Weber, 2019). Os ODS têm ganhado crescente relevância, havendo cada vez mais empresas a considerá-los. Como observável na figura 4, estes foram referidos em 12 dos relatórios analisados sendo a frequência com que este termo surge nos relatórios bastante diferente entre empresas. A Imprensa Nacional e a CTT apresentam valores elevados que resultam principalmente do facto das informações reportadas ao longo dos seus relatórios serem constantemente associadas ao ODS correspondente.



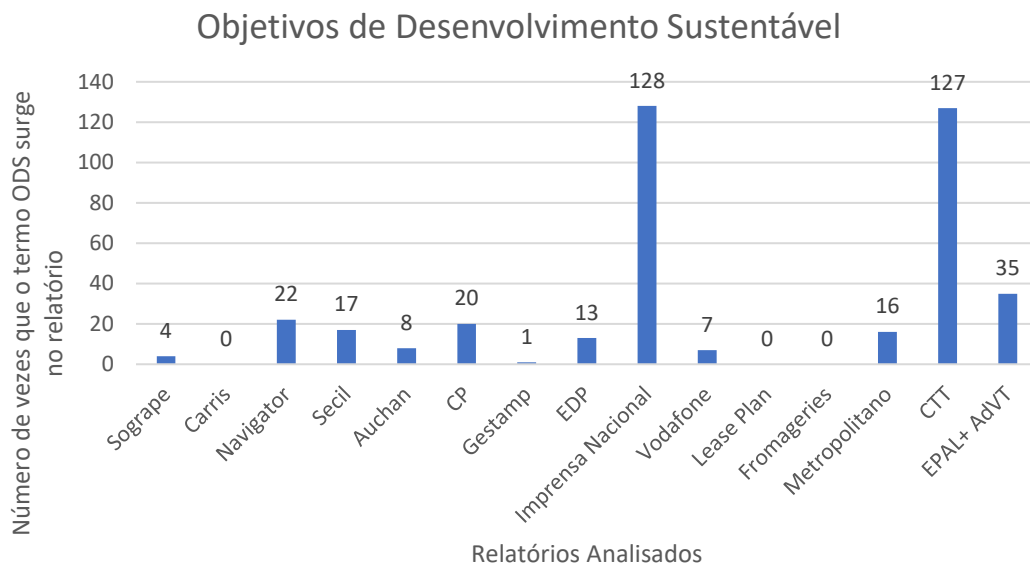


Figura 4- Número de vezes que o termo “Objetivos de Desenvolvimento Sustentável” ou “ODS” surge nos relatórios analisados

**Fonte:** Elaboração Próprio

## 5. CONCLUSÕES, LIMITAÇÕES E PROPOSTAS FUTURAS

O presente estudo pretendia analisar de que forma era feito o reporte da RSC nas 500 Maiores e Melhores empresas em Portugal através de Relatórios de Sustentabilidade e Relatórios Integrados e identificar quais as práticas de RSC mais reportadas nesses documentos. A análise das práticas de RSC baseou-se na visão do TBL, composto por 3 dimensões: a ambiental, social e económica. Através da análise destes documentos foi possível compreender as ações desenvolvidas pelas empresas relativamente a cada uma destas 3 dimensões. Apesar das especificidades de reporte de cada empresa, o número de itens reportado é bastante semelhante entre as que utilizam o mesmo método de reporte.

Relativamente à dimensão ambiental verificou-se que um dos itens mais reportados foi o 1, que diz respeito ao compromisso perante a conservação ambiental. O reporte deste item assume grande importância em vários estudos relacionados com as práticas de RSC, sendo um deles o de Reverte *et al.* (2016) que destaca que o compromisso perante a minimização do impacto ambiental e a sua conservação assumem elevado relevo nas empresas estudadas. Outro item dos mais reportados foi o 3, sobre o apoio a programas

de proteção ambiental, sendo que o resultado obtido no presente estudo contradiz o do estudo de Collins, Lawrence, Pavlovich e Ryan (2007), que afirmam que das 800 empresas que analisaram, 611 não desenvolvem nem apoiam qualquer programa de preservação ambiental. O item 12 que abordava a Certificação de Sistemas de Gestão Ambiental, foi também um dos mais reportados, sendo que os seus resultados estão alinhados com o estudo de Epstein e Roy (2007) que afirmam que estas certificações têm cada vez mais adesão, referindo que das 325 empresas de manufatura da América do Norte que estudaram, mais de 70% adotaram a certificação ISO 14001. Os resultados obtidos relativamente ao item 10, referente ao consumo e descargas de água, que mostrou ser igualmente um dos mais reportados, contrariam as conclusões de Kansal e Singh (2012). Estes autores, após analisarem relatórios de 100 empresas concluíram que as informações sobre a utilização e descarga de água ainda não são muito reportadas, apesar de praticamente todos os relatórios reconhecerem a importância deste recurso. O item 11, relativo às informações sobre resíduos destaca-se igualmente no presente estudo ao ser reportado na maioria dos relatórios analisados, sendo que os resultados obtidos, bastante focados na valorização de resíduos, estão alinhados com a literatura, nomeadamente com o estudo de Clarkson, Li, Richardson e Vasvari (2008), que afirma haver uma tendência de gestão de resíduos, apostando no seu tratamento, reciclagem e consequente valorização. O item 14 relativo à utilização de materiais reciclados e à reutilização de recursos foi igualmente um dos mais reportados nos relatórios analisados no presente estudo. Estas práticas foram também destacadas no estudo de Torugsa *et al.* (2013), onde os autores reportam que estas práticas assumem grande importância nas empresas estudadas e no de Collins *et al.* (2007) que afirma que a maioria das empresas de grande dimensão desenvolvem programas de reciclagem e reutilização, reportando-o nos seus relatórios. Os itens relativos à dimensão ambiental menos reportados foram o 9 e o 19. O item 9 diz respeito ao controlo da poluição através de equipamentos de controlo, sendo esta prática destacada no estudo de Doran e Ryan (2016) que afirmam que um dos principais desafios das empresas é precisamente fazer este controlo da poluição, o que justifica que esta questão não seja muito reportada nos relatórios analisados. O item 19 refere-se à Certificação de Sistemas de Gestão de Energia. Khan *et al.* (2020) referem que as informações relacionadas com a energia são precisamente as menos reportadas nos relatórios estudados na sua investigação. Apesar de haver algumas informações menos

reportadas, as informações relativas à dimensão ambiental são, na generalidade dos casos, as mais referidas nestes documentos, havendo uma tendência para o foco na valorização das ações de preservação ambiental, que expliquem como as atividades das empresas afetam o ambiente e os esforços em reduzir o impacto.

Em relação à dimensão social, um dos itens reportado em todos os relatórios estudados foi o 21, que diz respeito ao fornecimento de cuidados de saúde aos trabalhadores, sendo esta informação destacada no estudo de Torugsa *et al.* (2013) que refere que segundo a sua amostra a maioria das empresas desenvolve uma postura proativa no apoio à saúde dos trabalhadores. O item 23 foi igualmente muito reportado, referindo-se às informações estatísticas sobre acidentes de trabalho, sendo que segundo Perrini (2005), que analisou Relatórios de RSC de empresas pertencentes a várias indústrias, existe um consenso sobre a importância de reportar estas informações. O item 25 refere-se ao número de trabalhadores e às novas contratações, sendo estas informações consideradas informações essenciais ao reporte da RSC, sendo por isso apresentadas em praticamente todos os relatórios que abordem estas questões (Khan *et al.*, 2020). O item 30 destacou-se nos relatórios analisados no presente estudo, referindo-se ao número de trabalhadores homens e mulheres nos diferentes níveis hierárquicos, sendo a informação deste item igualmente considerada essencial a ser reportada nos relatórios (Khan *et al.*, 2020). O item 34 foi reportado por todos os relatórios analisados, referindo-se à formação oferecida aos trabalhadores. A informação relacionada com este item é referida em diversos artigos. Assim, Kansal e Singh (2012) afirmam que no seu estudo, baseado na análise de relatórios, mais de metade das empresas reportou informações sobre a formação oferecida aos seus trabalhadores e Collins *et al.* (2007) afirmaram que das 800 empresas no seu estudo analisadas, quase 600 reportaram a oferta de formação aos trabalhadores. O item 46 sobre o envolvimento em campanhas de proteção social foi também um dos mais referidos nos relatórios analisados, sendo este um dos elementos com mais destaque na dimensão social, havendo diversas empresas a reportarem contribuir para estas campanhas, tal como Reverte *et al.* (2016) e Torugsa *et al.*, (2013) referem. Relativamente ao item 47, referente ao desenvolvimento de atividades na comunidade, que também se destaca nos relatórios analisados, pode afirmar-se que este resultado está alinhado com o estudo de Khan *et al.* (2020) que conclui através da análise de relatórios anuais de empresas de diversos setores que o desenvolvimento de atividades

organizadas pelas empresas na comunidade é uma das temáticas mais reportadas. Ainda em relação à dimensão social, os 3 itens menos reportados foram o 27, o 35 e o 42. O item 27, sobre o recrutamento de trabalhadores na comunidade local, é uma das informações menos referidas na literatura, sendo que a maior parte dos artigos analisados ao longo do desenvolvimento do presente trabalho não o consideraram enquanto prática essencial a ser reportada nos relatórios (e.g., García-Piqueres & García-Ramos, 2020; Khan *et al.*, 2020). Tanto o item 35, que se refere ao apoio dado aos trabalhadores que pretendem continuar a estudar, como o 42, sobre a distribuição de ações pelos colaboradores, são apresentados no estudo de Khan *et al.* (2020) onde os autores destacam que estes não são informações muito reportadas.

Na dimensão económica os itens mais reportados no presente estudo são o 53, 54 e 61. O item 53 sobre a segurança dos produtos e serviços foi muito reportado, contrariamente ao apresentado no estudo de Kansal e Singh (2012), que afirma que estas informações são habitualmente pouco referidas nos relatórios. O item 54, sobre o controlo de qualidade dos produtos e serviços e a importância dessa qualidade, foi muito reportado. Estes resultados estão alinhados com a literatura, sendo que a valorização e preocupação com a qualidade dos produtos e serviços é apresentada em diversos estudos. Por exemplo, no estudo de Zhu, Sarkis e Lai (2013), os autores afirmam que o cuidado com a qualidade dos produtos influencia a sua performance e no estudo de Reverte *et al.* (2016) os autores afirmam que o controlo de qualidade assume especial relevo nas empresas estudadas. O item 61 refere-se à I&D e inovação dos produtos e serviços, sendo este muito reportado nos relatórios analisados no presente estudo. A importância atribuída a estas informações encontra-se alinhada com o estudo de Doran e Ryan (2016), que apesar de utilizar outro método de recolha e análise de dados, afirma que a inovação é uma prática crucial para que as empresas consigam manter a sua lucratividade e competitividade nos mercados. Zhu *et al.* (2016) afirmam ser importante incorporar práticas de inovação na análise da RSC, sendo estas essenciais ao progresso. Ainda em relação à dimensão económica, o item menos reportado foi o 58, relativo às despesas relacionadas com a resolução de problemas de clientes. Este item não é muito considerado nos estudos que utilizam o método de recolha de dados utilizado no presente estudo (e.g., Zhu *et al.*, 2016), apesar deste estar fortemente relacionado com a satisfação dos clientes. Rennings *et al.* (2006) afirmam que a satisfação dos clientes é um dos conceitos mais importantes a considerar

no estudo da dimensão económica da RSC. De qualquer forma, o estudo de Talha *et al.* (2020) verificou que apenas uma minoria dos seus *shareholders* valoriza as informações associadas ao item 58, o que pode justificar o facto das empresas não se sentirem tão pressionadas a reportá-lo.

É importante indicar-se um outro possível motivo para que os itens desta dimensão económica não sejam muito reportados nos relatórios analisados. A escolha da utilização da dimensão económica focada nas práticas surgiu por ser utilizada em estudos recentes (e.g., García-Piqueres & García-Ramos, 2020; Reverte *et al.*, 2016) e poder ser encontrada em qualquer tipo de relatório independentemente do seu método de reporte. Acontece que a maioria dos relatórios da amostra final analisada seguiu o método de reporte GRI, que reporta as informações da dimensão económica numa perspetiva de operações, distinta da utilizada neste estudo. Assim, alguns dos itens referentes a informações sobre práticas económicas não são tão reportados, pois a perspetiva utilizada neste estudo sobre esta dimensão é diferente da maioria dos documentos analisados que seguem o reporte GRI.

Relativamente aos métodos de reporte adotados pelas empresas, constatou-se uma grande utilização do método de reporte GRI. Com deste estudo compreendeu-se a forte adesão a este método, sendo que dos 15 relatórios analisados apenas 1 não desenvolveu o seu relatório de acordo com o mesmo. Estes resultados estão alinhados com os estudos de Karaman *et al.* (2020) e Montabon *et al.* (2007) que afirmam que este método é utilizado pela maioria das empresas que divulgam estes relatórios.

O presente estudo analisou de que forma as empresas estudadas identificam os seus ODS nos seus relatórios e quais aqueles para que mais contribuem. Tem havido uma tendência crescente de reporte dos ODS, permitindo que as empresas mostrem as suas ações centradas no desenvolvimento sustentável a nível internacional, sendo que alguns autores defendem que estes ODS contribuem para a implementação de práticas de reporte relacionadas com a sustentabilidade (e.g., Rosati & Faria, 2019). Apesar do aumento do relevo deste conceito na literatura, alguns autores referem que este reporte dos ODS apenas é implementado por uma minoria de empresas, sendo que aquelas que o implementam têm normalmente maior dimensão (Rosati & Faria, 2019). Relativamente aos objetivos mais reportados, Tsalis *et al.* (2020), afirmam que estes são o 7, 9 e 13 (Anexo D). No presente estudo, dos 15 relatórios analisados 11 afirmam contribuir para

os ODS, o que mostra uma forte adesão que pode ser justificada pelo facto das empresas estudadas serem de maior dimensão, alinhando-se com o referido no estudo de Rosati e Faria (2019). Os ODS para os quais os relatórios analisados no presente estudo reportam contribuir variam entre empresas, sendo os mais referidos o 8, 9, 12 e 13.

Neste estudo foi ainda feita a contagem de palavras para dois termos, EC e ODS, nos relatórios analisados. Assim, relativamente à presença do termo EC nos relatórios, dos 15 relatórios analisados 11 referiram-no, destacando-se as empresas Navigator, Secil e Auchan que o referiram mais vezes. Várias empresas não referiram este termo nos seus relatórios, o que pode ser justificado pela falta de informação relativamente a como fazer o reporte da EC nos relatórios de sustentabilidade (Opferkuch *et al.*, 2021). Apesar do estudo de Opferkuch *et al.* (2021), afirmar que as empresas que seguem o método de reporte GRI divulgam informações sobre EC, neste estudo o número de vezes que o conceito é referido foi reduzido. No entanto, para perceber melhor se as práticas de EC são reportadas seria necessário analisar outros termos, como por exemplo os Rs da EC (e.g., Morseletto, 2020). Sobre a presença do termo ODS este foi referido em 12 dos relatórios analisados, destacando-se a Imprensa Nacional e os CTT por terem referido este conceito muito mais vezes comparativamente a outros relatórios analisados.

Os resultados deste trabalho contribuem para a gestão na medida em que demonstram a importância de reportar as práticas de RSC através de relatórios, mas também quais as práticas mais reportadas pelas empresas atualmente. Há cada vez mais consciência sobre a importância da RSC, e sobre o papel crucial das empresas para a mesma, sendo que este estudo contribui para a divulgação de informações sobre estas questões nas empresas em Portugal, permitindo apoiar os gestores nas suas decisões. Além disso, no presente estudo é apresentada a pressão exercida pelos *stakeholders* para que as empresas se alinhem com os seus objetivos de proteção ambiental e social (Kraus *et al.*, 2020; Zhu *et al.*, 2016), o que contribui para que os gestores compreendam o peso que esta questão tem na atualidade das empresas, podendo afetar a sua atratividade e competitividade (Suganthi, 2019). Este estudo contribui ainda ao mostrar formas eficazes e fiáveis de reporte de RSC, destacando o GRI, permitindo informar e apoiar a gestão na escolha do método de reporte a utilizar. Este estudo contribui para mostrar às empresas de que forma o reporte representa o seu sucesso, uma vez que quem reporta estas informações são as empresas com maior relevo no panorama empresarial. Mostrar qual a situação das maiores e

melhores empresas em Portugal perante esta temática, e quais os temas por elas mais reportados, bem como a realidade de cada uma sobre os temas analisados, permite informar a gestão sobre a situação do reporte nas empresas em Portugal. Serve também de *benchmark* para as empresas mostrando exemplos de práticas adotadas pelas empresas.

As limitações do estudo foram diversas, sendo que algumas já foram apresentadas anteriormente, nomeadamente no ponto “Etapas Seguidas” do capítulo 3 “Metodologia”. Assim, uma limitação corresponde ao facto de se estarem a estudar os Relatórios de Sustentabilidade e Integrados das empresas em Portugal, que não são divulgados pela maioria das empresas. Assim, apesar da tendência ser o aumento da valorização destes documentos (Campopiano & De Massis, 2015), ainda há poucas empresas a divulgá-los, o que resultou numa amostra reduzida que impossibilita tirar conclusões generalizadas sobre as empresas em Portugal. Além disso, o facto de se estudar as empresas em termos de RSC utilizando apenas como base os relatórios emitidos pelas mesmas realizados pode ser visto como uma limitação. Apesar do objetivo do estudo ser a análise destes documentos, deviam ser utilizados outros dados para fazer a triangulação dos resultados.

Para futuras investigações seria interessante analisar relatórios de vários anos para as empresas da amostra, o que permitiria estudar a evolução da adoção de práticas de RSC ao longo dos anos, realizando-se um estudo longitudinal. Seria igualmente interessante incluir na amostra empresas de outros países, fazendo uma comparação das informações reportadas nestes documentos entre diferentes países, estudando a forma como em cada um se reporta a RSC. Outra sugestão de investigação futura seria a realização de um estudo para esta amostra focado no reporte das práticas de Inovação Sustentável. Relativamente a esta sugestão, saliento que as práticas que se encontram listadas a negrito no Anexo E correspondem precisamente a algumas das práticas que permitem estudar a Inovação Sustentável de acordo com a literatura base deste estudo. Seria assim interessante investigar o reporte das práticas de Inovação Sustentável, adicionando novos itens aos que já estão listados a negrito. Numa investigação futura seria também interessante fazer uma análise mais pormenorizada das práticas relacionadas com a economia circular através da análise de relatórios, uma vez que segundo Opferkuch *et al.* (2021), as informações sobre a EC serão mais reportadas no futuro, dado o seu crescente contributo para o desenvolvimento sustentável das empresas. Ainda em relação a investigações futuras sobre a EC seria interessante estudar a presença do termo EC nos

relatórios, mas incluindo outros termos alternativos para referir este mesmo conceito, como feito em alguns estudos recentes (e.g., Morseletto, 2020; Stewart & Niero, 2018). Futuramente seria também interessante realizar este estudo mas com uma vertente mais abrangente na dimensão económica, adicionando outras métricas que permitam a sua melhor adequação ao estudo de relatórios que seguem o método de reporte GRI. Numa investigação futura seria também interessante perceber, através da análise de Relatórios de Sustentabilidade e Relatórios Integrados, se adotar práticas sustentáveis contribui para a criação de inovações ao nível dos produtos e processos. Esta investigação estaria alinhada com literatura recente que afirma que a implementação de práticas sustentáveis de gestão da cadeia de abastecimento gera desafios que podem contribuir para a inovação de produtos e processos que consequentemente impactem positivamente a performance sustentável das empresas (Silva, Gomes & Sarkis, 2019).

### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abbas, J. (2020). Impact of total quality management on corporate green performance through the mediating role of corporate social responsibility. *Journal of Cleaner Production*, 242, 118–458.
- Agan, Y., Kuzey, C., Acar, M. F., & Açıkgöz, A. (2016). The relationships between corporate social responsibility, environmental supplier development, and firm performance. *Journal of Cleaner Production*, 112, 1872–1881.
- Albort-Morant, G., Leal-Rodríguez, A., & De Marchi, V. (2018). Absorptive capacity and relationship learning mechanisms as complementary drivers of green innovation performance. *Journal of Knowledge Management*, 22(2), 432–452.
- Alvarado-Herrera, A., Bigne, E., Aldas-Manzano, J., & Curras-Perez, R. (2017). A Scale for Measuring Consumer Perceptions of Corporate Social Responsibility Following the Sustainable Development Paradigm. *Journal of Business Ethics*, 140(2), 243–262.
- Anser, M. K., Zhang, Z., & Kanwal, L. (2018). Moderating effect of innovation on corporate social responsibility and firm performance in realm of sustainable development. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*,



25, 799–806.

- Bansal, P. (2005). Evolving Sustainability: A Longitudinal Study of Corporate Sustainable Development. *Strategic Management Journal*, 26(3), 197–218.
- Bocquet, R., Le Bas, C., Mothe, C., & Poussing, N. (2013). Are firms with different CSR profiles equally innovative? Empirical analysis with survey data. *European Management Journal*, 31(6), 642–654.
- Bondy, K., Moon, J., & Matten, D. (2012). An Institution of Corporate Social Responsibility (CSR) in Multi-National Corporations (MNCs): Form and Implications. *Journal of Business Ethics*, 111(2), 281–299.
- Borsatto, J., & Amui, L. (2019). Green innovation: Unfolding the relation with environmental regulations and competitiveness. *Resources, Conservation & Recycling*, 149(4), 445–454.
- Campopiano, G., & De Massis, A. (2015). Corporate Social Responsibility Reporting : A Content Analysis in Family and Non-family Firms. *Journal of Business Ethics*, 129, 511–534.
- Carroll, A. B. (2000). A Commentary and an Overview of Key Questions on Corporate Social Performance Measurement. *Business & Society*, 39(4), 466–478.
- Castejón, P. J. M., & López, B. A. (2016). Corporate social responsibility in family SMEs: A comparative study. *European Journal of Family Business*, 6(1), 21–31.
- Cavazotte, F., & Chang, N. C. (2016). Internal corporate social responsibility and performance: A study of publicly traded companies. *Brazilian Administration Review*, 13(4), 1–19.
- Chen, Y., Lai, S., & Wen, C. (2006). The Influence of Green Innovation Performance on Corporate Advantage in Taiwan. *Journal of Business Ethics*, 67(4), 331–339.
- Cheng, C. C. J., Yang, C. L., & Sheu, C. (2014). The link between eco-innovation and business performance: A Taiwanese industry context. *Journal of Cleaner Production*, 64, 81–90.
- Chowdhury, R. H., Choi, S., Ennis, S., & Chung, D. (2019). Which Dimension of

- Corporate Social Responsibility is a Value Driver in the Oil and Gas Industry? *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 36(2), 260–272.
- Clarkson, P. M., Li, Y., Richardson, G. D., & Vasvari, F. P. (2008). Revisiting the relation between environmental performance and environmental disclosure: An empirical analysis. *Accounting, Organizations and Society*, 33(4–5), 303–327.
- Collins, E., Lawrence, S., Pavlovich, K., & Ryan, C. (2007). Business networks and the uptake of sustainability practices : the case of New Zealand. *Journal of Cleaner Production*, 15(8/9), 729–740.
- Commission of the European Communities (2003). Green Paper Entrepreneurship in Europe [Em linha]. Disponível em: [https://ec.europa.eu/invest-in-research/pdf/download\\_en/entrepreneurship\\_europe.pdf](https://ec.europa.eu/invest-in-research/pdf/download_en/entrepreneurship_europe.pdf) [Acesso em 20/08/2021]
- Crane, A., & Glozer, S. (2016). Researching Corporate Social Responsibility Communication: Themes, Opportunities and Challenges. *Journal of Management Studies*, 53(7), 1223–1252.
- Currás-Pérez, R., Dolz-Dolz, C., Miquel-Romero, M. J., & Sánchez-García, I. (2018). How social, environmental, and economic CSR affects consumer-perceived value: Does perceived consumer effectiveness make a difference? *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 25(5), 733–747.
- de Oliveira Neto, G. C., Ferreira Correia, J. M., Silva, P. C., de Oliveira Sanches, A. G., & Lucato, W. C. (2019). Cleaner Production in the textile industry and its relationship to sustainable development goals. *Journal of Cleaner Production*, 228, 1514–1525.
- De Villiers, C., Low, M., & Samkin, G. (2014). The institutionalisation of mining company sustainability disclosures. *Journal of Cleaner Production*, 84(1), 51–58.
- Doran, J., & Ryan, G. (2016). The Importance of the Diverse Drivers and Types of Environmental Innovation for Firm Performance. *Business Strategy and the Environment*, 25(2), 102–119.
- Dyllick, T., & Hockerts, K. (2002). Beyond the Business Case for Corporate Sustainability. *Business Strategy and the Environment*, 11(2), 130–141.

- Elkington, J. (1997). *Cannibals With Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*, 1ª ed. Oxford: Capstone.
- Epstein, M. J., & Roy, M. J. (2007). Implementing a corporate environmental strategy: Establishing coordination and control within multinational companies. *Business Strategy and the Environment*, 16(6), 389–403.
- Fernández-Ferrín, P., Castro-González, S., & Bande, B. (2021). Corporate social responsibility, emotions, and consumer loyalty in the food retail context: Exploring the moderating effect of regional identity. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 28(2), 648–666.
- Ferrell, O. C., & Maignan, I. (2000). Measuring Corporate Citizenship in Two Countries : The Case of the United States and France. *Journal of Business Ethics*, 23, 283–297.
- Fisher, J., Gunz, S., & McCutcheon, J. (2001). Private/public interest and the enforcement of a code of professional conduct. *Journal of Business Ethics*, 31(3), 191–207.
- Gallagher, V. C., Mahoney, C. B., Hrivnak, M. W., Lawong, D., & Valcea, S. (2018). A comprehensive three - dimensional sustainability measure : The ‘ missing P ’ of ‘ people ’ – a vital stakeholder in sustainable development. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 25, 772–787.
- Gallego-Álvarez, I., Prado-Lorenzo, J. M., & García-Sánchez, I. M. (2011). Corporate social responsibility and innovation: A resource-based theory. *Management Decision*, 49(10), 1709–1727.
- García-Piqueres, G., & García-Ramos, R. (2020). Is the corporate social responsibility–innovation link homogeneous?: Looking for sustainable innovation in the Spanish context. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 27(2), 803–814.
- Giannetti, B. F., Agostinho, F., Eras, J. J. C., Yang, Z., & Almeida, C. M. V. B. (2020). Cleaner production for achieving the sustainable development goals. *Journal of Cleaner Production*, 271, 122–127.
- Govindan, K., Shankar, M., & Kannan, D. (2018). Supplier selection based on corporate social responsibility practices. *International Journal of Production Economics*, 200,

353–379.

- Guoyou, Q., Saixing, Z., Chiming, T., Haitao, Y., & Hailiang, Z. (2013). Stakeholders' Influences on Corporate Green Innovation Strategy: A Case Study of Manufacturing Firms in China. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 20(1), 1–14.
- Gusmão Caiado, R. G., Leal Filho, W., Quelhas, O. L. G., de Mattos Nascimento, D. L., & Ávila, L. V. (2018). A literature-based review on potentials and constraints in the implementation of the sustainable development goals. *Journal of Cleaner Production*, 198, 1276–1288.
- Hooghiemstra, R. (2000). Corporate Communication and Impression Management- New Perspectives Why Companies Engage on Corporate Social Reporting. *Journal of Business Ethics*, 27, 55–68.
- Hu, D., Wang, Y., Huang, J., & Huang, H. (2017). How do different innovation forms mediate the relationship between environmental regulation and performance? *Journal of Cleaner Production*, 161, 466–476.
- Hubbard, G. (2009). Measuring organizational performance: Beyond the triple bottom line. *Business Strategy and the Environment*, 18(3), 177–191.
- Hussain, N., Rigoni, U., & Cavezzali, E. (2018). Does it pay to be sustainable? Looking inside the black box of the relationship between sustainability performance and financial performance. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 25(6), 1198–1211.
- International Integrated Reporting Council (2013). International <IR> Framework [Em linha]. Disponível em: <https://www.integratedreporting.org/resource/international-ir-framework/> [Acesso em: 11/09/2021]
- Jaramillo, J. Á., Sossa, J. W. Z., & Mendoza, G. L. O. (2019). Barriers to sustainability for small and medium enterprises in the framework of sustainable development — Literature review. *Business Strategy and the Environment*, 28(4), 512–524.
- Jenkins, H. (2009). A 'business opportunity' model of corporate social responsibility for small- and medium-sized enterprises. *Business Ethics: A European Review*, 18(1),

21–36.

- Kansal, M., & Singh, S. (2012). Measurement of corporate social performance: An Indian perspective. *Social Responsibility Journal*, 8(4), 527–546.
- Karaman, A. S., Kilic, M., & Uyar, A. (2020). Green logistics performance and sustainability reporting practices of the logistics sector: The moderating effect of corporate governance. *Journal of Cleaner Production*, 258, 120718.
- Khan, H. ur R., Ali, M., Olya, H. G. T., Zulqarnain, M., & Khan, Z. R. (2018). Transformational leadership, corporate social responsibility, organizational innovation, and organizational performance: Symmetrical and asymmetrical analytical approaches. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 25(6), 1270–1283.
- Khan, M., Lockhart, J., & Bathurst, R. (2020). A multi-level institutional perspective of corporate social responsibility reporting: A mixed-method study. *Journal of Cleaner Production*, 265, 121739.
- Koehler, G. (2016). Tapping the Sustainable Development Goals for progressive gender equity and equality policy? *Gender and Development*, 24(1), 53–68.
- Kraus, S., Rehman, S. U., & García, F. J. S. (2020). Corporate social responsibility and environmental performance : The mediating role of environmental strategy and green innovation. *Technological Forecasting & Social Change*, 160, 120–262.
- Kuo, L., Yeh, C. C., & Yu, H. C. (2012). Disclosure of Corporate Social Responsibility and Environmental Management: Evidence from China. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 19(5), 273–287.
- Kuzey, C., & Uyar, A. (2016). *Determinants of sustainability reporting and its impact on firm value: Evidence from the emerging market of Turkey*, 143, 27-39
- Landrum, N. E., & Ohsowski, B. (2018). Identifying Worldviews in Corporate Sustainability: A Content Analysis of Corporate Sustainability Reports. *Business Strategy and the Environment*, 27, 128–151.
- Lee, D. (2020). Who Drives Green Innovation ? A Game Theoretical Analysis of a

- Closed-Loop Supply Chain under Different Power Structures. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(7), 2274.
- Lee, K., & Lee, H. (2019). How Does CSR Activity Affect Sustainable Growth and Value of Corporations? Evidence from Korea. *Sustainability*, 11(2), 508.
- Li, D., Zheng, M., Cao, C., Chen, X., Ren, S., & Huang, M. (2017). The impact of legitimacy pressure and corporate profitability on green innovation: Evidence from China top 100. *Journal of Cleaner Production*, 141, 41–49.
- Liang, D., & Liu, T. (2017). Does environmental management capability of Chinese industrial firms improve the contribution of corporate environmental performance to economic performance? Evidence from 2010 to 2015. *Journal of Cleaner Production*, 142(4), 2985–2998.
- Liu, T., Zhang, Y., & Liang, D. (2019). Can ownership structure improve environmental performance in Chinese manufacturing firms? The moderating effect of financial performance. *Journal of Cleaner Production*, 225, 58–71.
- Lopez-Cabrales, A., & Valle-Cabrera, R. (2020). Sustainable HRM strategies and employment relationships as drivers of the triple bottom line. *Human Resource Management Review*, 30(3), 1053–4822.
- Malik, M. S., & Kanwal, L. (2018). Impact of Corporate Social Responsibility Disclosure on Financial Performance : Case Study of Listed Pharmaceutical Firms of Pakistan. *Journal of Business Ethics*, 150(1), 69–78.
- McWilliams, A., Siegel, D. S., & Wright, P. M. (2006). Corporate social responsibility: Strategic implications. *Journal of Management Studies*, 43(1), 1–18.
- Mio, C., Panfilo, S., & Blundo, B. (2020). Sustainable development goals and the strategic role of business: A systematic literature review. *Business Strategy and the Environment*, 29(8), 3220–3245.
- Montabon, F., Sroufe, R., & Narasimhan, R. (2007). An examination of corporate reporting, environmental management practices and firm performance. *Journal of Operations Management*, 25(5), 998–1014.

- Monteiro, N. B. R., da Silva, E. A., & Moita Neto, J. M. (2019). Sustainable development goals in mining. *Journal of Cleaner Production*, 228, 509–520.
- Morseletto, P. (2020). Targets for a circular economy. *Resources, Conservation and Recycling*, 153(October 2019), 104553.
- Opferkuch, K., Caeiro, S., Salomone, R., & Ramos, T. B. (2021). Circular economy in corporate sustainability reporting: A review of organisational approaches. *Business Strategy and the Environment*, 1–22.
- Ortiz-Avram, D., Domnanovich, J., Kronenberg, C., & Scholz, M. (2018). Exploring the integration of corporate social responsibility into the strategies of small- and medium-sized enterprises: A systematic literature review. *Journal of Cleaner Production*, 201, 254–271.
- Papoutsis, A., & Sodhi, M. M. S. (2020). Does disclosure in sustainability reports indicate actual sustainability performance? *Journal of Cleaner Production*, 260, 121049.
- Pauliuk, S. (2018). Critical appraisal of the circular economy standard BS 8001:2017 and a dashboard of quantitative system indicators for its implementation in organizations. *Resources, Conservation and Recycling*, 129, 81–92.
- Paulraj, A. (2011). Understanding the relationships between internal resources and capabilities, sustainable supply management and organizational sustainability. *Journal of Supply Chain Management*, 47(1), 19–37.
- Perrini, F. (2005). Building a European Portrait of Corporate Social Responsibility Reporting. *European Management Journal*, 23(6), 611–627.
- Pullman, M. E., Maloni, M. J., & Carter, C. R. (2009). Food for Thought: Social Versus Environmental Sustainability Practices And Performance Outcomes. *Journal of Supply Chain Management*, 45(4), 38–54.
- Qiu, L., Wang, Y., & Hu, D. (2020). How do firms achieve sustainability through green innovation under external pressures of environmental regulation and market turbulence? *Business Strategy and the Environment*, 29(6), 2695–2714.
- Rennings, K., Ziegler, A., Ankele, K., & Hoffmann, E. (2006). The influence of different

- characteristics of the EU environmental management and auditing scheme on technical environmental innovations and economic performance. *Ecological Economics*, 57(1), 45–59.
- Reverte, C., Gómez-Melero, E., & Cegarra-Navarro, J. G. (2016). The influence of corporate social responsibility practices on organizational performance: Evidence from Eco-Responsible Spanish firms. *Journal of Cleaner Production*, 112, 2870–2884.
- Ritzén, S., & Sandström, G. Ö. (2017). Barriers to the Circular Economy - Integration of Perspectives and Domains. *Procedia CIRP*, 64, 7–12.
- Rosati, F., & Faria, L. G. D. (2019). Addressing the SDGs in sustainability reports: The relationship with institutional factors. *Journal of Cleaner Production*, 215, 1312–1326.
- Sánchez-Infante Hernández, J. P., Yañez-Araque, B., & Moreno-García, J. (2020). Moderating effect of firm size on the influence of corporate social responsibility in the economic performance of micro-, small- and medium-sized enterprises. *Technological Forecasting and Social Change*, 151, 119774.
- Schroeder, P., Anggraeni, K., & Weber, U. (2019). The Relevance of Circular Economy Practices to the Sustainable Development Goals. *Journal of Industrial Ecology*, 23(1), 77–95.
- Searcy, C. (2012). Corporate Sustainability Performance Measurement Systems: A Review and Research Agenda. *Journal of Business Ethics*, 107(3), 239–253.
- Shaukat, A., Qiu, Y., & Trojanowski, G. (2016). Board Attributes, Corporate Social Responsibility Strategy, and Corporate Environmental and Social Performance. *Journal of Business Ethics*, 135(3), 569–585.
- Sihvonen, S., & Partanen, J. (2017). Eco-design practices with a focus on quantitative environmental targets : An exploratory content analysis within ICT sector. *Journal of Cleaner Production*, 143, 769–783.
- Silva, G. M., Gomes, P. J., & Sarkis, J. (2019). The role of innovation in the implementation of green supply chain management practices. *Business Strategy and*



*the Environment*, 28, 819–832.

Slaper, T. F. (2011). The Triple Bottom Line: What Is It and How Does It Work? The Triple Bottom Line Defined. *Indiana Business Review*, 86(1), 4–8.

Stacchezzini, R., Melloni, G., & Lai, A. (2016). Sustainability management and reporting: the role of integrated reporting for communicating corporate sustainability management. *Journal of Cleaner Production*, 136, 102–110.

Stewart, R., & Niero, M. (2018). Circular economy in corporate sustainability strategies: A review of corporate sustainability reports in the fast-moving consumer goods sector. *Business Strategy and the Environment*, 27(7), 1005–1022.

Suganthi, L. (2019). Examining the relationship between corporate social responsibility, performance, employees' pro-environmental behavior at work with green practices as mediator. *Journal of Cleaner Production*, 232, 739–750.

Svensson, G., Ferro, C., Høgevold, N., Padin, C., Carlos Sosa Varela, J., & Sarstedt, M. (2018). Framing the triple bottom line approach: Direct and mediation effects between economic, social and environmental elements. *Journal of Cleaner Production*, 197, 972–991.

Swain, R. B., & Yang-Wallentin, F. (2019). Achieving sustainable development goals: predicaments and strategies Achieving sustainable development goals: predicaments and strategies. *International Journal of Sustainable Development & Word Ecology*, 27(2), 96–106.

Talha, M., Christopher, S. B., & Jaganathan, K. (2020). Corporate social reporting—Shareholder perception and its determinants. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 27(6), 3034–3046.

Torugsa, N. A., O'Donohue, W., & Hecker, R. (2013). Proactive CSR: An Empirical Analysis of the Role of its Economic, Social and Environmental Dimensions on the Association between Capabilities and Performance. *Journal of Business Ethics*, 115(2), 383–402.

Tsalis, T. A., Malamateniou, K. E., Koulouriotis, D., & Nikolaou, I. E. (2020). New challenges for corporate sustainability reporting: United Nations' 2030 Agenda for

- sustainable development and the sustainable development goals. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 27(4), 1617–1629.
- Turker, D. (2009). Measuring Corporate Social Responsibility : A Scale Development Study. *Journal of Business Ethics*, 85, 411–427.
- Turulja, L., & Bajgoric, N. (2018). Innovation , firms ' performance and environmental turbulence : is there a moderator or mediator ? *European Journal of Innovation Management*, 22(1), 213–232.
- Uwuigbe, U., Teddy, O., Uwuigbe, O., Emmanuel, O., Asiriwa, O., Eyitomi, G. A., & Taiwo, O. S. (2018). Sustainability Reporting And Firm Performance: A BI-DIRECTIONAL APPROACH. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(3), 1–16.
- Welford, R. (2002). Globalization, Corporate Social Responsibility and Human Rights. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 9, 1–7.
- Xie, X., Huo, J., & Zou, H. (2019). Green process innovation , green product innovation , and corporate financial performance : A content analysis method. *Journal of Business Research*, 101, 697–706.
- Xu, L., Kumar, D. T., Shankar, K. M., Kannan, D., & Chen, G. (2013). Analyzing criteria and sub-criteria for the corporate social responsibility-based supplier selection process using AHP. *International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 68, 907–916.
- Zhu, Q., Liu, J., & Lai, K. H. (2016). Corporate social responsibility practices and performance improvement among Chinese national state-owned enterprises. *International Journal of Production Economics*, 171, 417–426.
- Zhu, Q., Sarkis, J., & Lai, K. (2013). Journal of Purchasing & Supply Management Institutional-based antecedents and performance outcomes of internal and external green supply chain management practices. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 19(2), 106–117.

**ANEXOS****ANEXO A- ABREVIATURAS DO NOME DAS EMPRESAS ESTUDADAS**

<b>ABREVIATURA</b>	<b>NOME DA EMPRESA</b>
<b>AdVT</b>	“Águas do Vale do Tejo, S.A.”
<b>Auchan</b>	“Auchan Retail Portugal, S.A.”
<b>Carris</b>	“Companhia Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A.”
<b>CP</b>	CP – Comboios de Portugal, E.P.E.
<b>CTT</b>	CTT- Correios de Portugal, S.A.
<b>EDP</b>	EDP- Energias de Portugal, S.A.
<b>EPAL</b>	EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.
<b>Fromageries Bel</b>	Fromageries Bel Portugal, S.A.
<b>Imprensa Nacional</b>	Imprensa Nacional – Casa da Moeda, S.A.
<b>Gestamp</b>	Gestamp Aveiro – Indústria de Acessórios de Automóveis, S.A.
<b>Lease Plan</b>	Lease Plan Portugal - Comércio e Aluguer de Automóveis e Equipamentos, Unipessoal, LDA
<b>Metropolitano</b>	Metropolitano de Lisboa, E.P.E.
<b>Navigator</b>	The Navigator Company, S.A.
<b>Secil</b>	SECIL - Companhia Geral de Cal e Cimento, S.A
<b>Sogrape</b>	Sogrape Vinhos, S.A.
<b>Vodafone</b>	Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A.

**FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA**

**ANEXO B- INFORMAÇÕES DAS EMPRESAS DA AMOSTRA**

<b>Nome da Empresa</b>	<b>Posição no Ranking de 2020 *</b>	<b>Posição no Ranking de 2019**</b>	<b>CAE</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tipo de Relatório Analisado (Relatório de Sustentabilidade ou Relatório Integrado)</b>	<b>Ano do Relatório Analisado</b>	<b>Volume de Negócios € (2019)</b>	<b>Nº de Trabalhadores (2019)</b>
EDP- Energias de Portugal, S.A.	7	4	70100- Atividades das Sedes Sociais	Serviços	Relatório de Sustentabilidade	2019	2968760000	581
The Navigator Company, S.A.	9	9	46762- Comércio por grosso de outros bens intermédios, n.e.	Comércio	Relatório de Sustentabilidade	2018	2422451231,26	594
Auchan Retail Portugal, S.A.	14	15	47111- Comércio a retalho em supermercados e hipermercados	Comércio	Relatório de Sustentabilidade	2019	1471558094,52	8740
Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A.	20	21	61200- Atividades de telecomunicações sem fio	Serviços	Relatório de Sustentabilidade	2017/2018	1027067263,41	1401
CTT- Correios de Portugal, S.A.	47	46	53100- Atividades postais sujeitas a obrigações do serviço universal	Serviços	Relatório Integrado	2019	522297558,63	10870
Lease Plan Portugal - Comércio e Aluguer de Automóveis e	58	58	77110- Aluguer de veículos automóveis ligeiros	Serviços	Relatório de Sustentabilidade	2016	424842402	358

Equipamentos, Unipessoal, LDA								
CP – Comboios de Portugal, E.P.E.	97	99	49100- Transporte interurbano de passageiros por caminho de ferro	Serviços	Relatório de Sustentabilidade	2019	280719729	2645
SECIL - Companhia Geral de Cal e Cimento, S.A.	131	143	23510- Fabricação de cimento	Indústria	Relatório de Sustentabilidade	2019	215935970	277
EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.	177	184	36001- Captação e tratamento de água	Indústria	Relatório de Sustentabilidade	2019	166950987, 23	659
Fromageries Bel Portugal, S.A.	204	204	10510- Indústrias do leite e derivados	Indústria	Relatório de Sustentabilidade	2016	152254342, 16	597
Sogrape Vinhos, S.A.	218	230	11021- Produção de vinhos comuns e licorosos	Indústria	Relatório de Sustentabilidade	2017	146331072, 56	638
Gestamp Aveiro – Indústria de Acessórios de Automóveis, S.A.	248	315	29320- Fabricação de outros componentes e acessórios para veículos automóveis	Indústria	Relatório de Sustentabilidade	2017	131264991, 54	722
Metropolitano de Lisboa, E.P.E.	286	289	49310- Transportes terrestres, urbanos e suburbanos, de passageiros	Serviços	Relatório Integrado	2019	118794598	1435

Companhia Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A.	319	349	49310- Transportes terrestres, urbanos e suburbanos, de passageiros	Serviços	Relatório de Sustentabilidade	2019	105360398,71	2375
Águas do Vale do Tejo, S.A.	324	350	36001- Captação e tratamento de água	Indústria	Relatório de Sustentabilidade	2019	103968976,59	371
Imprensa Nacional – Casa da Moeda, S.A.	342	354	18120- Outra impressão	Indústria	Relatório de Sustentabilidade	2019	100183944,24	701

\*de acordo com os dados operacionais de 2019

\*\*de acordo com os dados operacionais de 2018

**FONTE: ADAPTADO INFORMA D&B**

## ANEXO C- LISTAGEM DE PRÁTICAS UTILIZADA NA ANÁLISE DOS RELATÓRIOS E LITERATURA NA QUAL SE BASEIAM

Referência (Artigos na pág. 54) *	Informações retiradas da Literatura e que serviram de base ao desenvolvimento dos itens usados na Análise dos Relatórios	Itens usados na Análise dos Relatórios
<b>Dimensão Ambiental</b>		
1	Conservação dos Recursos Naturais (ex: reciclagem de materiais, reciclagem de vidro, metais, óleo, água, papel, ...).	1) Compromisso e valorização da conservação dos Recursos Naturais
1	Prevenção ou reparação de danos no ambiente resultante do processamento de recursos naturais (ex: reflorestação, programas de proteção do ambiente).	2) Reparação de danos causados no meio ambiente (ex: recuperação de terras ou reflorestamento, recuperação de habitats, ...)
1	Apoio a ações públicas/Privadas de proteção do ambiente.	3) Apoio a programas/atividades destinadas a proteger o meio ambiente
3	Desenvolver campanhas ambientais.	
7	Utilização de materiais reciclados, técnicas de reciclagem e tecnologias ambientais.	4) Utilização de tecnologias para proteger o meio ambiente
1	Instalações em harmonia com o ambiente.	5) Infraestruturas da empresa com características que contribuem para a redução do seu impacto ambiental
1	Certificação de proteção ambiental (ex: ISO 14001).	6) Certificação de Sistemas de Gestão Ambiental (ex: ISO 14001, EMAS, ...)
1	Divulgação de informações sobre emissões atmosféricas.	7) Divulgação de informações sobre as emissões para a atmosfera e a sua redução
3	Reduzir emissões de resíduos, prevenir e tratar a poluição.	
1	Indicação de que as operações da empresa são não poluentes ou estão de acordo com as leis e regulamentos sobre poluição.	8) Cumprimento das leis e regulamentos ambientais
1	Controle da poluição das operações e indicação de que a poluição que resulta das operações foi ou vai ser reduzida.	9) Controle da Poluição atmosférica gerada pelas suas operações (através de equipamentos de controlo de poluição)
7	Utilização de equipamentos de controlo da poluição.	
1	Divulgação de informações sobre descargas de água.	10) Divulgação de informações sobre utilização e descargas de água
1	Divulgação de informação sobre resíduos sólidos.	11) Informação sobre resíduos

4	Minimização do impacto no ambiente resulta na utilização de produtos amigos do ambiente.	<b>12)</b> Utilização de recursos com menos impactos no ambiente
2	Conservação de matérias-primas: deve haver pressão sobre as empresas para economizarem o uso de recursos.	<b>13)</b> Indicação da redução de utilização de recursos (ex.: matérias-primas)
7	Redução do consumo de recursos e energia e melhoria da eficiência de recursos e energia.	
3	Recursos reciclados e reutilizados.	<b>14)</b> Utilização de recursos reciclados e reutilização de recursos após utilização pela empresa
7	Redução do consumo de recursos e energia e melhoria da eficiência de recursos e energia. Utilização de materiais reciclados, técnicas de reciclagem e tecnologias ambientais.	
4	Defender a redução das emissões de gases e a produção de desperdícios, favorecendo a utilização de materiais reciclados.	<b>15)</b> Valorização da redução da produção de desperdícios e da utilização mais eficiente de recursos
7	Redução do consumo de recursos e energia e melhoria da eficiência de recursos e energia.	
7	Redução do consumo de recursos e energia e melhoria da eficiência de recursos e energia.	<b>16)</b> Redução do Consumo de Energia
7	Redução do consumo de recursos e energia e melhoria da eficiência de recursos e energia.	<b>17)</b> Melhoria da Intensidade Energética
4	Adoção de programas para introduzir fontes alternativas de energia.	<b>18)</b> Utilização (ou plano de introduzir a utilização) de energias renováveis
1	Certificações de programas de conservação de energia.	<b>19)</b> Certificação de Sistemas de Gestão de Energia (ISO 50001)
<b>Dimensão Social</b>		
1	Cumprimento dos padrões e regulamentações relativamente à saúde e segurança.	<b>20)</b> Valorização da melhoria da saúde e segurança dos trabalhadores
2	Saúde e Segurança dos trabalhadores: empregador é responsável pela segurança dos trabalhadores no local de trabalho.	
1	Fornecimento de cuidados de saúde a trabalhadores a preço reduzido.	<b>21)</b> Fornecimento de cuidados de saúde aos trabalhadores



1	Informação sobre educação/formação dos trabalhadores sobre saúde e segurança.	<b>22)</b> Informações sobre educação dada aos trabalhadores relativamente a temas como saúde e segurança
1	Informação estatística sobre acidentes.	<b>23)</b> Informações estatísticas sobre acidentes dos trabalhadores
1	Certificações sobre segurança (ex: OSHAS 18000, ISO 18001, TLS 8001).	<b>24)</b> Certificação de Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacionais (ISO 45001, OHSAS 18001)
1	Informação sobre o número de trabalhadores.	<b>25)</b> Informação sobre o número de trabalhadores e novas contratações
4	Compromisso com a criação de emprego.	<b>26)</b> Objetivo de aumentar o número de trabalhadores, criar emprego e recrutar trabalhadores mais qualificados
6	Aumentar o número de trabalhadores e os trabalhadores qualificados.	
		<b>27)</b> Recrutamento de trabalhadores da comunidade local
1	Informação sobre o recrutamento de trabalhadores pertencentes a minorias/mulheres/grupos de interesse.	<b>28)</b> Informação sobre trabalhadores pertencentes a grupos minoritários ou a criação de oportunidades de emprego específicas para os mesmos (ex: minorias étnicas, pessoas com necessidades especiais, ...)
1	Informação sobre recrutamento de trabalhadores pertencentes a minorias/mulheres/grupos de interesse.	<b>29)</b> Informação sobre o recrutamento e oportunidades de carreira para mulheres
2	Empregar mulheres: a formação e desenvolvimento de oportunidades oferecidas às mulheres são importantes.	
		<b>30)</b> - Número de homens e mulheres nos diferentes níveis hierárquicos/ por categoria profissional
1	Divulgação da política de remunerações dos trabalhadores.	<b>31)</b> Compromisso com o pagamento de remunerações adequadas e justas aos trabalhadores (ex: remunerações iguais para funções iguais, remuneração não discriminatória, ...)
1	Informação sobre a estabilidade do emprego dos trabalhadores e o futuro da empresa.	<b>32)</b> Informações sobre a estabilidade dos postos de trabalho e sobre o futuro da empresa
1	Informação sobre as qualificações e experiência dos trabalhadores.	<b>33)</b> Informação relativa às qualificações e experiência dos trabalhadores
2	Formação de trabalhadores: os trabalhadores são o maior ativo das empresas e o seu conhecimento deve ser renovado periodicamente.	<b>34)</b> Desenvolvimento de programas para melhorar as competências dos trabalhadores (ex: programas educacionais, formação, ...)

1	Formação dos trabalhadores, assistindo financeiramente os que estão em instituições de ensino para que continuem os seus estudos.	<b>35)</b> Apoio aos trabalhadores que pretendam continuar os seus estudos em instituições de ensino
3	Garantir os direitos pessoais e políticos dos trabalhadores.	<b>36)</b> Respeito pelos direitos dos trabalhadores
1	Fornecer aos trabalhadores alojamento, apoio à aquisição de casa própria, comida, combustíveis e outros benefícios.	<b>37)</b> Fornecimento aos trabalhadores de bens ou serviços ou apoio na sua aquisição (ex: comida, combustível, habitação, ...)
1	Fornecimento de atividades/instalações recreativas.	<b>38)</b> Fornecimento de atividades de lazer ou instalações de lazer para os trabalhadores usufruírem (ex: permitir o acesso gratuito dos colaboradores a ginásios, aulas de ioga gratuitas para os trabalhadores, ...)
4	Políticas de recursos humanos que permitem a melhoria da conciliação da vida profissional e pessoal dos trabalhadores.  Compromisso com a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores.	<b>39)</b> Preocupação com a qualidade de vida dos trabalhadores e adoção de medidas para facilitar o equilíbrio entre a vida profissional e familiar
1	Informação sobre apoio para creches, licenças de maternidade e paternidade, férias e feriados.	<b>40)</b> Informações sobre licenças parentais dos trabalhadores, apoio dado aos trabalhadores relativamente a creches, feriados e férias dos trabalhadores, baixas por motivos de saúde dos trabalhadores
2	Benefícios de reforma: uma organização centrada nos trabalhadores deve ter um plano que os beneficie no momento da reforma.	<b>41)</b> Informação sobre apoio (financeiro ou não) aos reformados e reformas antecipadas
1	Informação sobre a compra de ações pelos trabalhadores.	<b>42)</b> Informação sobre a distribuição/compra de ações pelos trabalhadores
2	Consultar os sindicatos/trabalhadores: os trabalhadores ao serem consultados sentem que pertencem e contribuem para a organização.	<b>43)</b> Envolvimento dos trabalhadores nas tomadas de decisão
3	Lidar com as reclamações dos funcionários e fortalecer a comunicação.	<b>44)</b> Melhoria da comunicação interna (ex: divulgação de mais informação, informação mais atualizada, introdução de novos canais de troca de informação, ...)
5	A empresa deve desenvolver o espírito de equipa entre trabalhadores de modo a fortalecer as relações entre eles.	<b>45)</b> Incentivo ao trabalho de equipa e de ajuda dos trabalhadores
		<b>46)</b> Envolvimento com organizações e campanhas externas e internas de proteção social
1	Apoiar o desenvolvimento de programas comunitários, eventos, atividades e excursões.	<b>47)</b> Desenvolvimento (ou apoio no desenvolvimento) de eventos ou atividades na comunidade

1	Doações de dinheiro, produtos ou serviços dos trabalhadores às atividades da comunidade, eventos de artes e desporto, ...	<b>48)</b> Doações, oferta de produtos produzidos pela empresa (ou serviços prestados pela empresa) à comunidade
2	Apoio à atividade comunitária dos trabalhadores- os trabalhadores desempenham um papel vital no fornecimento de benefícios à sociedade através dos seus esforços.	<b>49)</b> Incentivo e apoio à participação dos trabalhadores em atividades sociais e ambientais na comunidade
1	Patrocinar conferências educacionais, seminários, workshops ou exposições de arte.	<b>50)</b> Desenvolvimento de atividades educacionais para a sociedade (ex: conferências, seminários, workshops)
1	Financiar programas de bolsas de estudo.	<b>51)</b> Financiamento de bolsas de estudo e mérito a estudantes
1	Emprego em part time para estudantes, por exemplo estágios.	<b>52)</b> Oferta de emprego a estudantes, estágios, programas de trainees, ...
<b>Dimensão Económica</b>		
1	Informação sobre a segurança dos produtos.	<b>53)</b> Informações sobre a segurança dos produtos ou serviços
2	Controlo de qualidade: as organizações dão muita atenção à manutenção da qualidade dos produtos.	<b>54)</b> Informação sobre o controlo de qualidade dos produtos e serviços oferecidos e importância desta qualidade para a empresa
4	Preocupação com a oferta de produtos/serviços de alta qualidade.	
1	Informação sobre a qualidade dos produtos, tais como ISO 9002, ISO 22000, IS=IEC 17025, GMP/HACCP/HALAL, BRC.	<b>55)</b> Certificações de Sistemas de Gestão de Qualidade (ex: ISO 9001, ISO 22000, ISO/IEC 17025, GMP, HACCP, BRC, HALAL, SQF, ...)
4	Produtos/serviços que cumprem os standards nacionais e internacionais em termos de qualidade.	
3	Fornecer o serviço ao cliente e resolver as suas reclamações.	<b>56)</b> Disponibilização de serviço de apoio ao cliente ou forma alternativa de comunicação, esclarecimento e apoio direto
4	Procedimentos eficazes de gestão de reclamações dos clientes.	<b>57)</b> Redução do número de reclamações e preocupação com a resposta rápida a essas reclamações
5	As empresas devem responder rapidamente às dúvidas e comentários dos clientes.	
2	Despesas de Defesa do consumidor: a RSC enfatiza as despesas de defesa do consumidor.	<b>58)</b> Despesas relacionadas com a defesa ou resolução de problemas dos clientes

2	Melhoria do interesse público por produtos amigos do ambiente: uma das responsabilidades de uma empresa é despertar o interesse dos consumidores perante produtos mais amigos do ambiente.	<b>59)</b> Sensibilização dos clientes para que se preocupem mais com a proteção do ambiente
5	As empresas devem aceitar o diálogo com os consumidores e comunicar-lhes as suas atividades.	<b>60)</b> Incentivo ao diálogo com os clientes (comunicar as atividades da empresa, divulgação de campanhas, estabelecimento de parcerias, participação dos clientes no desenvolvimento dos produtos (ex: co-criation), ...)
1	Informação sobre desenvolvimentos relacionados com os produtos da empresa, incluindo a sua embalagem.	<b>61)</b> Informação sobre a I&D/Inovação de produtos e serviços
1	I&D do produto para melhorá-lo em termos de qualidade e segurança.	<b>62)</b> -I&D/Inovação de melhorias de qualidade e segurança
5	A empresa deve motivar a I&D dos seus produtos de modo a competir como ambiente sustentável.	<b>63)</b> -I&D/Inovação (por exemplo em termos de design) de produtos e serviços mais sustentáveis e mais competitivos em termos de sustentabilidade ambiental (ex: melhor eficiência energética durante a sua utilização, redução da poluição causada pela sua produção, ...)
7	Alterações no design dos produtos de modo a evitar poluição ou componentes tóxicas nos processos produtivos Alterações no design dos produtos de modo a melhorar a eficiência energética durante a sua utilização.	
6	Aumentar a capacidade produtiva.	<b>64)</b> Aumento da capacidade produtiva já realizado ou planeado
4	Procura de relações de negócio com fornecedores da mesma região.	<b>65)</b> Promoção de relações comerciais duradouras com fornecedores, preferencialmente da mesma região
5	A empresa deve manter uma boa relação de longo prazo com os seus fornecedores. A empresa necessita de utilizar os seus fornecedores locais em vez de outros, contribuindo para suportar a comunidade local.	
		<b>66)</b> Preferência por fornecedores com preocupações em termos de sustentabilidade e que sejam proativos nesta matéria
5	As empresas devem lidar de forma cuidadosa e justa com quaisquer conflitos e disputas que surjam com fornecedores.	<b>67)</b> Incentivo a uma relação próxima com os fornecedores, gerindo os conflitos que surjam e motivando a troca de ideias e sugestões
1	Informação sobre desenvolvimentos relacionados com os produtos da empresa, incluindo a sua embalagem.	<b>68)</b> Utilização e desenvolvimento de embalagens mais sustentáveis

5	O produto deve ser embalado com o mínimo de material necessário para contribuir para a sustentabilidade.	
7	Melhorar e criar embalagens mais amigas do ambiente para os produtos novos e para os já existentes.	
4	Oferta de informação precisa e clara no rótulo dos produtos relacionada com as obrigações de garantia.	<b>69)</b> Fornecimento de informações precisas e claras na rotulagem dos produtos

<b>REFERÊNCIA (ARTIGO)*</b>	<b>NOME DO ARTIGO</b>	<b>JOURNAL DE ONDE FOI PUBLICADO</b>
1	A MULTI-LEVEL INSTITUTIONAL PERSPECTIVE OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORTING: A MIXED-METHOD STUDY	<i>Journal of Cleaner Production</i>
2	CORPORATE SOCIAL REPORTING—SHAREHOLDER PERCEPTION AND ITS DETERMINANTS	<i>Corporate Social Responsibility and Environmental Management</i>
3	CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PRACTICES AND PERFORMANCE IMPROVEMENT AMONG CHINESE NATIONAL STATE-OWNED ENTERPRISES	<i>Int. J. Production Economics</i>
4	THE INFLUENCE OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PRACTICES ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE: EVIDENCE FROM ECO-RESPONSIBLE SPANISH FIRMS	<i>Journal of Cleaner Production</i>
5	SUPPLIER SELECTION BASED ON CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PRACTICES	<i>International Journal of Production Economics</i>
6	IS THE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY–INNOVATION LINK HOMOGENEOUS?: LOOKING FOR SUSTAINABLE INNOVATION IN THE SPANISH CONTEXT	<i>Corporate Social Responsibility and Environmental Management</i>
7	HOW DO FIRMS ACHIEVE SUSTAINABILITY THROUGH GREEN INNOVATION UNDER EXTERNAL PRESSURES OF ENVIRONMENTAL REGULATION AND MARKET TURBULENCE?	<i>Business Strategy and the Environment</i>

**FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA**

**ANEXO D- METAS DOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

<b>METAS DOS ODS</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
1	Erradicar a Pobreza	Erradicar a pobreza, em todas as suas formas, em todos os lugares
2	Erradicar a Fome	Erradicar a fome, alcançar a segurança alimentar, melhorar a nutrição e promover a agricultura sustentável
3	Saúde de Qualidade	Garantir o acesso à saúde de qualidade e promover o bem-estar para todos, em todas as idades
4	Educação de Qualidade	Garantir o acesso à educação inclusiva, de qualidade e equitativa, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos
5	Igualdade de Género	Alcançar a igualdade de género e empoderar todas as Mulheres e Raparigas
6	Água Potável e Saneamento	Garantir a disponibilidade e a gestão sustentável da água potável e do saneamento para todos
7	Energias Renováveis e Acessíveis	Garantir o acesso a fontes de energia fiáveis, sustentáveis e modernas para todos
8	Trabalho Digno e Crescimento Económico	Promover o crescimento económico inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todos
9	Indústria, Inovação e Infraestruturas	Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação
10	Reduzir as Desigualdades	Reduzir as desigualdades no interior dos países e entre países
11	Cidades e Comunidades Sustentáveis	Tornar as cidades e comunidades inclusivas, seguras, resilientes e sustentáveis
12	Produção e Consumo Sustentáveis	Garantir padrões de consumo e de produção sustentáveis
13	Ação Climática	Adotar medidas urgentes para combater as alterações climáticas e os seus impactos
14	Proteger a Vida Marinha	Conservar e usar de forma sustentável os oceanos, mares e os recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável
15	Proteger a Vida Terrestre	Proteger, restaurar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, travar e reverter a degradação dos solos e travar a perda de biodiversidade

16	Paz, Justiça e Instituições Eficazes	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à Justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas a todos os níveis
17	Parcerias para a Implementação dos Objetivos	Reforçar os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável

**FONTE:** TSALIS *ET AL.* (2020)

## ANEXO E- PONTUAÇÃO ATRIBUÍDA POR ITEM AOS RELATÓRIOS DA AMOSTRA

	Ambiental										Social									
	SOGRAPE	CARRIS	NAVIGATOR	SECIL	AUCHAN	CP	GESTAMP	EDP	IMPRESA	VODAFONE	LEASE PLAN	FROMAGERIES BEL	METROPOLITANO	CTT	EPAL e AdvT					
1 Compromisso e valorização da conservação dos Recursos Naturais	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1					
Reparação de danos causados no meio ambiente (ex: recuperação de terras ou reflorestamento, recuperação de habitats, ...)	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1					
3 Apoio a programas/atividades destinadas a proteger o meio ambiente	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1					
4 Utilização de tecnologias para proteger o meio ambiente	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0					
5 Infraestruturas da empresa com características que contribuem para a redução do seu impacto ambiental	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1					
6 Certificação de Sistemas de Gestão Ambiental (ex: ISO 14001, EMAS, ...)	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1					
7 Divulgação de informações sobre as emissões para a atmosfera e a sua redução	(-1)	1 (-1)	1	1	1	1 (-1)	1	1 (-1)	1	1 (-1)	0	1	1 (-1)	1	1					
8 Cumprimento das leis e regulamentos ambientais	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0					
9 Controlo da Poluição atmosférica gerada pelas suas operações (através de equipamentos de controlo de poluição)	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0					
10 Divulgação de informações sobre utilização e descargas de água	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1					
11 Informação sobre resíduos	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1					
12 Utilização de recursos com menos impactos no ambiente	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0					
Indicação da redução de utilização de recursos (ex: matérias primas, materiais, equipamentos, ...- excluindo os recursos água e energia)	0	0	1 (-1)	1 (-1)	0	0 (-1)	0	0 (-1)	1	1	0	1	1	1	0					
14 Utilização de recursos reciclados e reutilização de recursos após utilização pela empresa	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1					
15 Valorização da redução da produção de desperdícios e da utilização mais eficiente de recursos	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0					
16 Redução do Consumo de Energia	1 (-1)	(-1)	(-1)	(-1)	(-1)	(-1)	(-1)	1	1	0	0 (-1)	(-1)	(-1)	1	0					
17 Melhoria da Intensidade Energética	1	1 (-1)	(-1)	0	1	1	1	1 (-1)	1	0	0	0	1	0	0					
18 Utilização (ou plano de introduzir a utilização) de energias renováveis	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1					
19 Certificação de Sistemas de Gestão de Energia (ISO 50001)	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1					
<b>Social</b>																				
20 Valorização da melhoria da saúde e segurança dos trabalhadores	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1					
21 Fornecimento de cuidados de saúde aos trabalhadores	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
22 Informações sobre educação dada aos trabalhadores relativamente a temas como saúde e segurança	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1					
23 Informações estatísticas sobre acidentes dos trabalhadores	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1					
24 Certificação de Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacionais (ISO 45001, OHSAS 18001)	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1					
25 Informação sobre o número de trabalhadores e novas contratações	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
26 Objetivo de aumentar o número de trabalhadores, criar emprego e recrutar trabalhadores mais qualificados	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
27 Recrutamento de trabalhadores da comunidade local	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
Informação sobre trabalhadores pertencentes a grupos minoritários ou a criação de oportunidades de emprego específicas para os mesmos (ex: minorias étnicas, pessoas com necessidades especiais, ...)	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1					
29 Informação sobre o recrutamento e oportunidades de carreira para mulheres	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1					
30 - Número de homens e mulheres nos diferentes níveis hierárquicos/ por categoria profissional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1					
31 Compromisso com o pagamento de remunerações adequadas e justas aos trabalhadores (ex: remunerações iguais par (-1)	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0					
32 Informações sobre a estabilidade dos postos de trabalho e sobre o futuro da empresa	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0					
33 Informação relativa às qualificações e experiência dos trabalhadores	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0					
Desenvolvimento de programas para melhorar as competências dos trabalhadores (ex: programas educacionais, formação, ...)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
35 Apoio aos trabalhadores que pretendam continuar os seus estudos em instituições de ensino	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0					
36 Respeito pelos direitos dos trabalhadores	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1					
Fornecimento aos trabalhadores de bens ou serviços ou apoio na sua aquisição (ex: comida, combustível, habitação, ...)	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1					
38 Fornecimento de atividades de lazer ou instalações de lazer para os trabalhadores usufruírem (ex: permitir o acesso g	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0					
39 Preocupação com a qualidade de vida dos trabalhadores e adoção de medidas para facilitar o equilíbrio entre a vida p	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1					
Informações sobre licenças parentais dos trabalhadores, apoio dado aos trabalhadores relativamente a creches,																				
40 feriados e férias dos trabalhadores, baixas por motivos de saúde dos trabalhadores	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1					
41 Informação sobre apoio (financeiro ou não) aos reformados e reformas antecipadas	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1					
42 Informação sobre a distribuição/compra de ações pelos trabalhadores	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0					
43 Envolvimento dos trabalhadores nas tomadas de decisão	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0					
44 Melhoria da comunicação interna (ex: divulgação de mais informação, informação mais atualizada, introdução de nov	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0					
45 Incentivo ao trabalho de equipa e de entreajuda dos trabalhadores	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0					



46	Envolvimento com organizações e campanhas externas e internas de proteção social	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	Desenvolvimento (ou apoio no desenvolvimento) de eventos ou atividades na comunidade	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
48	Doações, oferta de produtos produzidos pela empresa (ou serviços prestados pela empresa) à comunidade	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
49	<b>Incentivo e apoio à participação dos trabalhadores em atividades sociais e ambientais na comunidade</b>	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1
50	Desenvolvimento de atividades educacionais para a sociedade (ex: conferências, seminários, workshops)	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
51	Financiamento de bolsas de estudo e mérito a estudantes	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
52	Oferta de emprego a estudantes, estágios, programas de trainees, ...	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
<b>Económico</b>																	
53	Informações sobre a segurança dos produtos ou serviços	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1
54	Informação sobre o controlo de qualidade dos produtos e serviços oferecidos e importância desta qualidade para a empresa Certificações de Sistemas de Gestão de Qualidade (ex: ISO 9001, ISO 22000, ISO/IEC 17025, GMP, HACCP, BRC, HALAL, SQF, ...)	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0
56	Disponibilização de serviço de apoio ao cliente ou forma alternativa de comunicação, esclarecimento e apoio direto	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1
57	Redução do número de reclamações e preocupação com a resposta rápida a essas reclamações	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	(-1)	0	0
58	Despesas relacionadas com a defesa ou resolução de problemas dos clientes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
59	Sensibilização dos clientes para que se preocupem mais com a proteção do ambiente Incentivo ao diálogo com os clientes (comunicar as atividades da empresa, divulgação de campanhas, estabelecimento de parcerias, participação dos clientes no desenvolvimento dos produtos (ex: co-criação), ...)	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1
61	Informação sobre a I&D/Inovação de produtos e serviços	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1
62	I&D/Inovação de melhorias de qualidade e segurança I&D/Inovação (por exemplo em termos de design) de produtos e serviços mais sustentáveis e mais competitivos em termos de sustentabilidade ambiental (ex: melhor eficiência energética durante a sua utilização, redução da poluição causada pela sua produção, ...)	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1
64	Aumento da capacidade produtiva já realizado ou planeado	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
65	Promoção de relações comerciais duradouras com fornecedores, preferencialmente da mesma região	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
66	Preferência por fornecedores com preocupações em termos de sustentabilidade e que sejam proativos nesta matéria Incentivo a uma relação próxima com os fornecedores, gerindo os conflitos que surjam e motivando a troca de ideias e sugestões	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1
67		1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1
68	<b>Utilização e desenvolvimento de embalagens mais sustentáveis</b>	1	Não se aplica	0	0	1	Não se aplica	1	Não se aplica	0	1	Não se aplica	1	Não se aplica	0	Não se aplica	0
69	Fornecimento de informações precisas e claras na rotulagem dos produtos	1	Não se aplica	0	1	0	Não se aplica	0	Não se aplica	0	0	Não se aplica	0	Não se aplica	0	Não se aplica	0
<b>GRI</b>																	
70	Empresa desenvolveu o seu relatório seguindo o método de reporte GRI (1 se segue o GRI e 0 se não)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
<b>ODS</b>																	
A empresa relaciona as suas práticas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (1 se sim e 0 se não)		1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1
-Objetivos prioritários para a empresa: (1 se objetivo é prioritário e 0 se não)																	
	1. Erradicar a Pobreza	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	2. Erradicar a Fome	0		0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	3. Saúde de Qualidade	0		0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1
	4. Educação de Qualidade	0		1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1
	5. Igualdade de Género	0		0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
	6. Água Potável e Saneamento	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	7. Energias Renováveis e Acessíveis	0		0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
	8. Trabalho Digno e Crescimento Económico	0		1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
	9. Indústria, Inovação e Infraestruturas	0		1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
	10. Reduzir as Desigualdades	0		0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0
	11. Cidades e Comunidades Sustentáveis	0		0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
	12. Produção e Consumo Sustentável	0		1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
	13. Ação Climática	0		1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	14. Proteger a Vida Marinha	0		0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
	15. Proteger a Vida Terrestre	0		1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	16. Paz, Justiça e Instituições Eficazes	0		0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0
	17. Parcerias para a Implementação dos Objetivos	0		1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1

FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA