

Cuadernos de RSO

Publicación interdisciplinaria sobre
Responsabilidad Social de las Organizaciones

Universidad Católica del Uruguay
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Ciencias de la Administración
Programa de Investigación sobre RSE



Universidad
Católica del
Uruguay

Montevideo – Uruguay

CONTENIDOS » Vol. 3 – nº1 – 2015

- 9 **Editorial**
- 11 **Fraternidad, don y reciprocidad en la Caritas in veritate**
Stefano Zamagni
- 25 **Ética de las capacidades y del desarrollo humano en la empresa**
Cristina Calvo
- 41 **Turismo Sustentable. Nuevas formas de practicar turismo. ¿Nuevas formas de alcanzar objetivos sustentables?**
Lucas Ramírez
- 57 **Relatório e Contas visto como instrumento de verificação do cumprimento da Responsabilidade Social das Organizações sem Fins Lucrativos: O caso da Santa Casa da Misericórdia do Porto**
Amélia Oliveira Carvalho
- 75 **Barreras y dificultades para la inclusión de personas con discapacidad en empresas en Argentina**
Camila Corradi Bracco y María José Sucarrat
- 87 **Alianzas intersectoriales para la creación de negocios inclusivos con clasificadores de residuos. Un estudio de casos en Uruguay.**
Oscar Licandro
- 109 **La relación entre Responsabilidad Social Empresaria y Voluntariado Corporativo. El caso de Carle & Andrioli**
Stefanía Yapor y Oscar Licandro
- 133 **BOOK REVIEW**
Valores son Acciones. Juan José García
Comenta: Oscar Licandro
- 135 **TERCER SECTOR**
El caso de Cruz Roja Uruguay
Lucía Lema y Juan Carlos Gómez

Relatório e contas visto como instrumento de verificação do cumprimento da responsabilidade social das organizações sem fins lucrativos: o caso da santa casa da misericórdia do porto

RESUMO

A Santa Casa da Misericórdia do Porto (SCMP) foi constituída em 1499 para a prática das 14 Obras da Misericórdia. A existência de cinco séculos e a diversidade da sua ação na área da saúde, social e gerontológica, educação e profissional, são em si mesmos as provas da sua capacidade de apoiar quem mais precisa – com o apoio da sociedade civil, Estado e demais agentes económicos da sociedade – atente à sua sustentabilidade. Do posicionamento do seu produto/serviço, do seu preço e da sua capacidade chegar a quem mais precisa em cada momento reside a procura no Cumprimento da sua Missão. Na sua política de comunicação com os stakeholders, no qual se inclui o Relatório e Contas (R&C), abre caminho para o uso das melhores práticas neste domínio, cumprindo desta forma a sua Responsabilidade Social.

Palavras-chave: Responsabilidade Social; Misericórdia; Prestação de Contas

ABSTRACT

The *Santa Casa da Misericórdia do Porto* was established in 1499 in order to accomplish the 14 roles of the mercy. The five centuries of existen-

DATOS DE LOS AUTORES:

Amélia Oliveira Carvalho

Título académico: Mestre em Contabilidade e Administração

Pertenencia institucional: Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Felgueiras – IPP (Portugal)

Cargo: Professora da área científica de Contabilidade e Finanças

CONTACTO:

acarvalho@estgf.ipp.pt

Nuno Pinho

Título académico: Aluno do Mestrado em Gestão das Organizações sem Fins Lucrativos

Pertenencia institucional: Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Felgueiras – IPP (Portugal)

Cargo: estudante

CONTACTO:

correiodonuno.mestrado.go3s@gmail.com

Recibido: 30 / 05 / 2015

Aceptado: 20 / 06 / 2015

ce and action in different areas, such as health, social care, education, professional skills, prove their capacity to help those who need, in direct collaboration with the civil society, the government and the other economic agents. We can see this through his sustainability. From his product/service position, his price, the capacity to reach those who are more vulnerable and needed, resides the way to achieve their Mission. The communication policy with the stakeholders, which includes the Annual Financial Report, shows the way to use the best practices in this area, accomplishing his Social Responsibility.

Keywords: Social Responsibility; House of Mercy; Accountability



INTRODUÇÃO

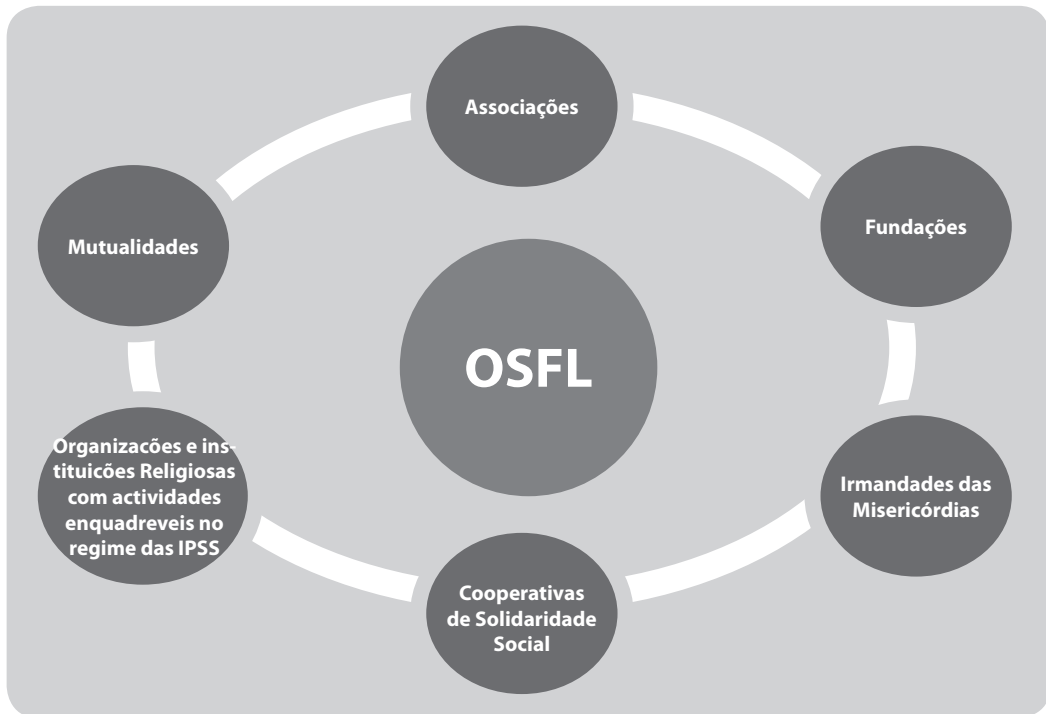
O Sector não lucrativo em Portugal sofreu na última década grandes alterações e um forte crescimento em número de instituições novas que foram surgindo. Segundo os dados do Instituto Nacional de Estatística (Contas Satélite das Instituições sem Fins Lucrativos, 2006) existia à data um total de 45.543 instituições em Portugal. No estudo recente realizado por Salamon e al (2012) apontam para 185.000 o número total de empregos gerados pelo sector, representando 4,3% do volume total nacional de emprego, movimentando cerca 5,7 mil milhões de euros em bens e serviços prestados, adicionando 2,7 mil milhões de euros ao Valor Acrescentado Bruto nacional.

A crescente importância que este setor tem vindo a assumir no país está subjacente às exigências normativas para a contabilidade recentemente adaptadas para este setor, pode ler-se no preâmbulo do DL n.º36-A/2011 de 9 de Março, “em razão da disseminação que estas entidades têm vindo a conhecer e do importante papel e peso que desempenha na economia, que se justifica que se reforcem as exigências de transparência relativamente às atividades que se realizam e aos recursos que se utilizam, nomeadamente através da obrigação de prestarem informação fidedigna sobre a gestão dos recursos que lhes são confiados, bem como os resultados alcançados no desenvolvimento das suas atividades. Seguidamente, porque as entidades que integram o setor não lucrativo respondem a finalidades de interesse geral que transcendem a atividade produtiva e a venda de produtos ou prestação de serviços.” Juridicamente, e de uma forma sucinta, podem assumir as formas apresentadas na figura 1.

Ainda segundo os dados do Instituto Nacional de Estatística¹, deste universo, aquelas com finalidades dedicadas aos Serviços Sociais e à Saúde representavam 13,7% e 1,4% respetivamente. Contudo, analisando o setor em termos de emprego estes valores alteram-se substancialmente, cabendo aos Serviços Sociais 53% e à Saúde 9,1%.

¹ Contas Satélite das Instituições Sem Fins Lucrativos, 2006

Figura 1 – Tipologias de OSFL



Fonte: autores baseado em Alfaro (2003)

Nunes *et al.* (2001) classificam o fator humano como uma das características fulcrais deste Setor. Num estudo sobre o terceiro setor realizado pelas Nações Unidas² aponta as instituições deste setor caracterizadas pela simultaneidade de alguns traços distintivos, tais como:

- a. Apresentam uma estrutura mínima de organização interna;
- b. Não visam o lucro nem distribuem os excedentes gerados;
- c. São institucionalmente independentes do Estado;
- d. Têm autonomia de gestão;
- e. Não são de participação obrigatória para os seus membros.

O caso de estudo deste artigo centra-se na instituição da **Santa Casa da Misericórdia do Porto** (SCMP) que é em si mesmo a manifestação da vontade de elementos da sociedade civil para a prática do bem comum na fé cristã. A constituição da “Confraria de Santa Maria da Misericórdia” do Porto, na Ordem Jurídica Canónica, terá ocorrido em 1499, após D. Manuel ter enviado uma carta dirigida à Câmara sugerindo a sua instituição, à semelhança do que já havia ocorrido em Lisboa em 1498. Em março de 2012³, o número de Irmãos da Misericórdia era de 1584, dos quais 39 são Irmãos Honorários e 13 são Irmãos Beneméritos. Os Órgãos Sociais são a Assembleia Geral, constituída pelos Irmãos em pleno gozo dos seus direitos, a Mesa Admi-

² United Nation (2003), Handbook on Non-Profit Institutions in the system of National Accounts

³ Dados retirados da informação web da instituição: www.scmp.pt

nistrativa com 13 membros efetivos e 7 suplentes e o Definitório enquanto Órgão fiscalizador. O mandato é de três anos e o que vigora termina em finais de 2013. Segundo elementos da mesma fonte, a Irmandade está em fase de análise e debate do Compromisso, no sentido de o adaptar aos novos tempos e novas realidades. As atividades das Instituição têm de ter presente o cumprimento da Missão e o alcance da Visão (Carvalho, 2006), e em concreto a SCMP, conforme o definido no Compromisso da Irmandade, tem as catorze Obras de Misericórdia como referencial de Missão.

Figura 2 – Obras de Misericórdia

7 Corporais:	7 Espirituais:
Dar de comer a quem tem fome;	Dar bom conselho a quem pede;
Dar de beber a quem tem sede;	Ensinar os ignorantes;
Vestir os nus;	Corrigir os que erram;
Acolher os errantes;	Consolar os que estão tristes;
Visitar os doentes;	Perdoar as injúrias;
Remir os cativos;	Suportar com paciência as fraquezas;
Sepultar os mortos.	Rogar a Deus pelos vivos e defuntos.

Fonte: www.ump.pt

Segundo dados da União das Misericórdias Portuguesas⁴ (UMP), existem cerca de 400 Misericórdias em Portugal continental e Regiões Autónomas e Países de Expressão Portuguesa. A Misericórdia do Porto (SCMP) é uma das que evidencia dimensão – em património e nas atividades que desenvolve – pelos seus numerosos estabelecimentos e quantidade de utentes, pelo seu património vasto e valioso. Atualmente, a ação assistencial da Misericórdia do Porto é diversificada: área da saúde, social e gerontológica, educação, culto católico, bem-estar e ambiente, e preservação do património histórico e arquitetónico para memória futura.

Os recursos advêm de autofinanciamento e da capacidade da própria organização se relacionar com os Irmãos, a comunidade (voluntariado e pessoas com quem se relaciona diariamente) e obter fundos sob a forma de financiamento interno, e de origem externa. Estes últimos “referem-se aos subsídios ou subvenções, doações e apoios que poderão advir do Estado, Empresas e público em geral” (Carvalho, 2006). Podem ainda ser classificadas como recursos recíprocos, os quais são cedidos por entidades para as quais advêm benefícios económicos associados (contraprestação), ou recursos de tipo não recíproco.

Salienta-se a importância dos recursos no que respeita à sua utilização, consoante o poder de decisão da Instituição face ao definido pelo doador / benemérito: sem nenhuma restrição, com restrições temporárias e com restrições permanentes. As receitas do Estado e outras Entidades Públicas, dos Parceiros das atividades, dos Mecenas e voluntários assumem um papel preponderante nas fontes de financiamento, assumindo a natureza de clientes – financiadores, no sentido em que dispõe de recursos financeiros ou não financeiros a favor da Misericórdia para que esta intervenha na sociedade e represente as mesmas na sua responsabilidade social.

O Estado, enquanto tutela, assume o papel de garante da sua intervenção, apoiando as atividades mais necessárias em cada época e atuando como entidade certificadora da qualidade dos serviços prestados. Nesse sentido, condiciona a própria atuação de apoiar a sociedade. Têm

⁴ www.ump.pt

sido a sua intervenção e a capacidade de comunicação os elementos cruciais para a sobrevivência a quinhentos anos, tendo sabido adaptar-se a cada época e tendo adotado estratégias de marketing, mesmo que de modo intuitivo.

» AS ATIVIDADES E O RELATO

No cumprimento da sua Missão, a Misericórdia do Porto atua em complementaridade com o Estado ou em substituição do mesmo, assumindo um papel de relevo a nível regional e nacional e promovendo a integração e a coesão social. A intervenção da Misericórdia na sociedade, como se pode constatar na Figura 3, está intrinsecamente associada a cada época e contexto económico e social e é momentos de maior dificuldade que o papel das Misericórdias Portuguesas e da Misericórdia do Porto se eleva, transformando-se e adaptando-se às necessidades e dificuldades, por forma a criar valor para o público-alvo direto das suas intervenções e adequação às necessidades da sociedade como um todo.

Figura 3 - Intervenção SCMP



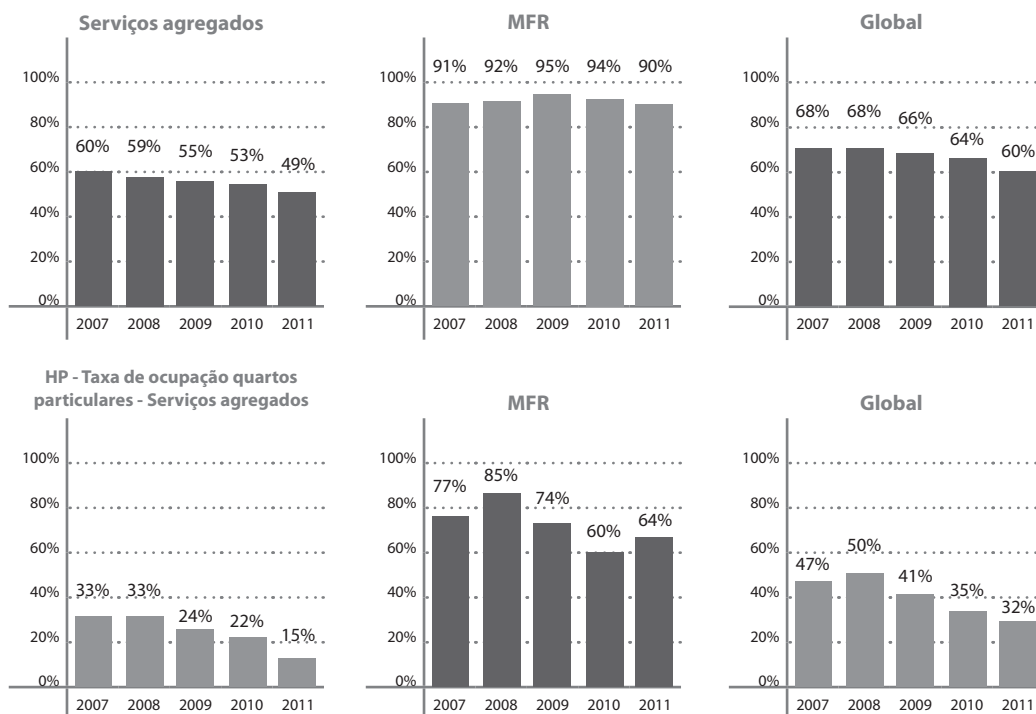
Fonte: autores baseado em www.scmp.pt

No seu Relatório de Atividades são apresentados os factos da sua atividade desenvolvida ao longo dos anos e dos tempos recentes, procurando evidenciar informação qualitativa e quantitativa refletoras da sua intervenção, de forma detalhada e transparente. É reconhecida e apresentada a prática da solidariedade social à comunidade, demarcando-se na atuação de apoio aos mais desfavorecidos de bens materiais, aos deficientes e aos indivíduos que, por circunstâncias da vida, estão presos.

Nos anos recentes, para além da atuação em complementaridade na área da saúde e da educação, a Misericórdia tem desenvolvido projetos para acudir às novas necessidades das famílias, destacando-se a Cantina Social cuja inauguração foi em 30 de Maio de 2012, ao abrigo do Protocolo celebrado com o Instituto da Segurança Social, IP e os “Banco do Vestuário” e “Chave de Afetos” iniciados em 2011.

A área da saúde inclui a atividade do Hospital da Prelada e Hospital de Conde de Ferreira. No Hospital da Prelada, em 2011, realizaram-se 77.561 consultas externas e saíram 6.387 pacientes de Enfermaria e 485 dos quartos particulares em serviços agregados, face a serviços de ambulatório de respetivamente 4.979 e 117. A capacidade instalada do Hospital da Prelada é de 211 pessoas na Enfermaria e 36 nos quartos particulares, tendo-se assistido a uma redução global dos serviços prestados. A taxa de ocupação das Enfermarias e dos quartos particulares foi em 2011 de 60% e 32%, respetivamente como podemos observar pela figura 4, quer nos serviços agregados, quer nos serviços de medicina de reabilitação.

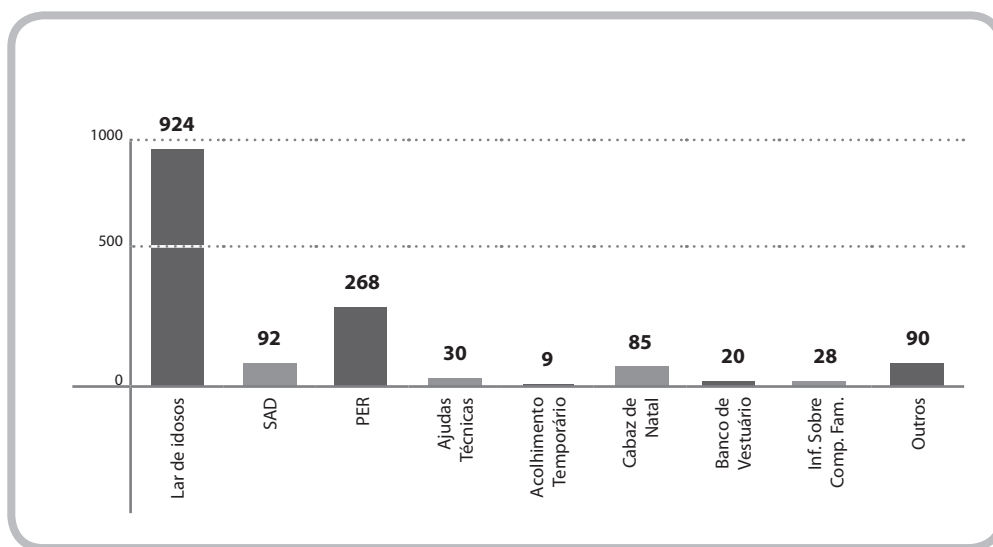
Figura 4 – Taxas de Ocupação enfermarias



Fonte: Relatório e Contas da SCMP, 2011

O Hospital de Conde de Ferreira tem uma capacidade de 248 camas, das quais 191 são afetas a psiquiatria, 37 a Unidade de Cuidados Continuados Integrados e 20 a Unidade de Perturbações Auditivas. Foram realizadas 2237 consultas externas em 2011 e houve o equivalente a 84072 dias de internamento. Relativamente à área social, segundo o Relatório e contas de 2011, verificou-se um acréscimo de número de pedidos para Lar de Idosos, particularmente reflexo de pessoas dependentes, de candidaturas para renda apoiada, ajudas técnicas, apoio económico e alimentar como poderemos ver pela figura seguinte.

Figura 5 – Atendimentos

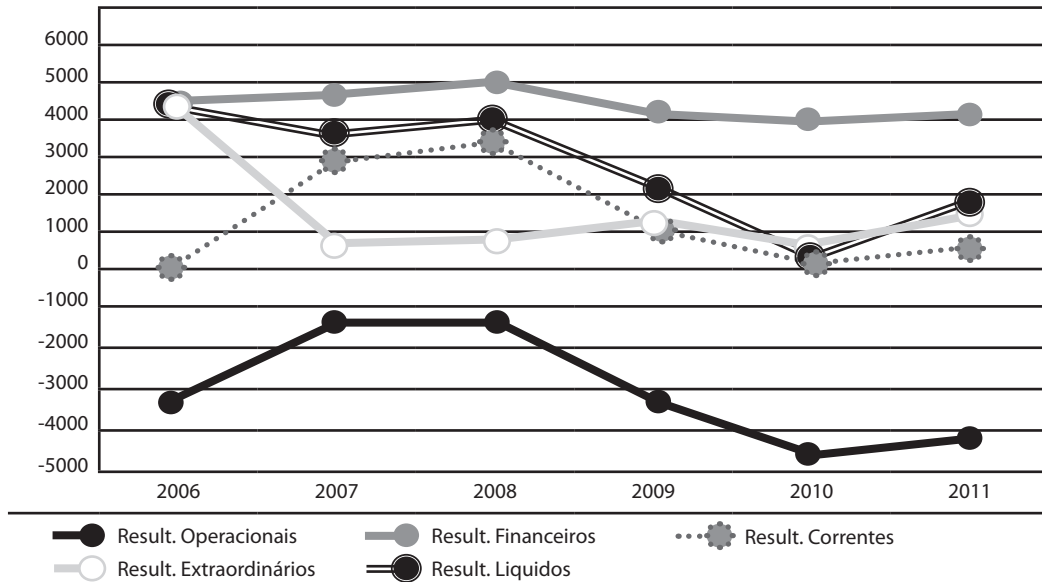


Fonte: Relatório e Contas da SCMP, 2011

Também as demais respostas sociais da Misericórdia do Porto assumem particular destaque na vida e sociedade do Porto no apoio à educação e formação, integração e outros projetos de cariz social. Ao longo dos séculos beneficiou de diversos privilégios e isenções, destacando-se o apoio de D. Manuel I e de D. Leonor, Rainha do Manto Largo. Foram também inúmeros os benfeitores que ao longo dos tempos doaram e apoiaram em obras o cumprimento das obras da Misericórdia por esta Instituição, imbuídos do espírito de caridade e solidariedade e contribuindo para a sustentabilidade desta Instituição sólida e histórica. Atualmente, conta também com financiamento por parte do Estado ou de Fundos Comunitários, pelo relevo e utilidade pública atribuída às suas atividades. Também os utentes são, em diversos serviços, chamados a pagar uma parte do valor do serviço prestado, embora a preços inferiores aos do mercado e de acordo com os seus rendimentos.

A Gestão do Património permite gerar rendimentos aplicados no cumprimento da sua Missão. Da análise do relatório e contas da Misericórdia destaca-se a preocupação no controlo de gastos e dos resultados, de forma a conseguir a sua sustentabilidade. Analisando as figuras seguintes podemos contactar isso mesmo.

Figura 6 – Resultados Consolidados

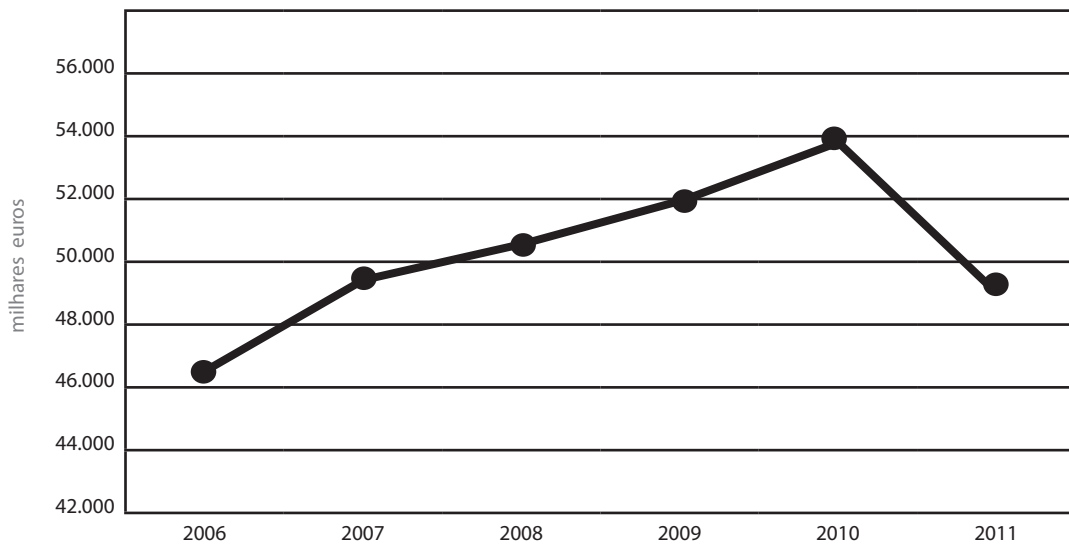


Fonte: Relatório e Contas da SCMP, 2011

Em 2011 as vendas e prestação de serviços aproximaram-se dos 50 milhões de euros, situando-se ao nível dos valores de 2007, mas que comparam com os 54 milhões de euros atingidos em 2010.

Figura 7 – Rendimentos diretos

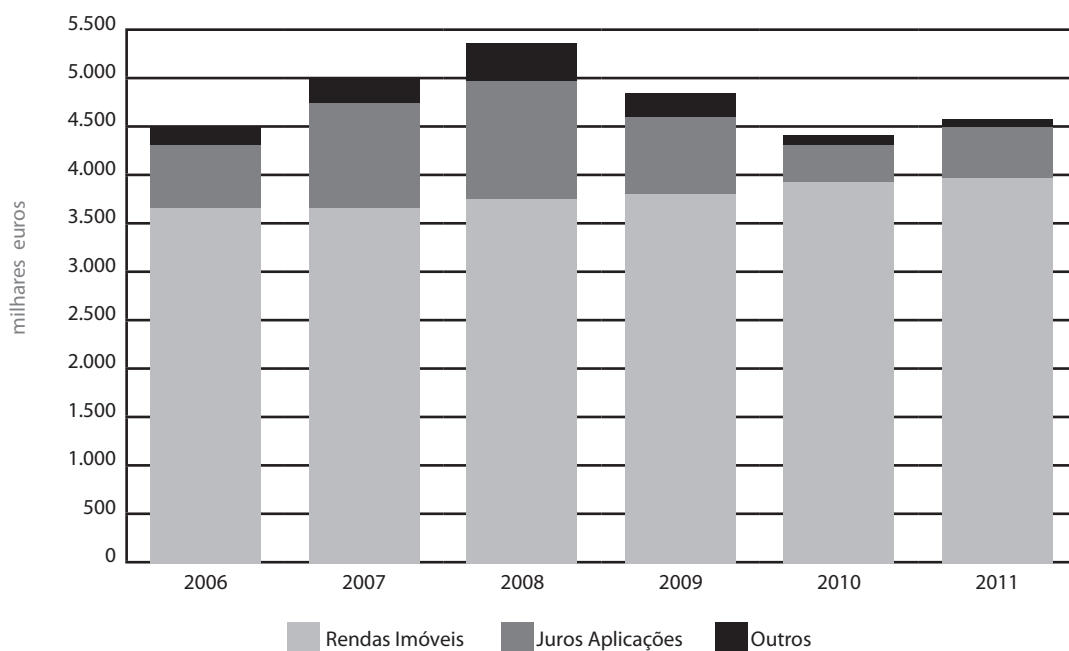
Prestação de Serviços + Vendas



Fonte: Relatório e Contas da SCMP, 2011

O setor da saúde foi fortemente afetado pelas medidas do Governo no sentido de controlo de défice orçamental, com reflexos ao nível da forte pressão para a redução de despesa, combate ao fraude e ao desperdício e utilização mais eficiente dos recursos do Estado. Esta evolução decorreu essencialmente da inclusão dos beneficiários dos subsistemas de saúde no Contrato Programa acordado com o Governo e que teve um impacto de 4,5 milhões de euros. Os ganhos financeiros constituem uma fonte de financiamento relevante essencialmente decorrente de rendas de imóveis e juros de aplicações (figura seguinte).

Figura 8 - Rendimentos Financeiros



Fonte: Relatório e Contas da SCMP, 2011

Não obstante a exposição extensa de cada área de atuação, o impacto social da sua atividade não é demonstrado nem explicado aos interessados que analisem o Relatório e Contas, pois que a sua exposição assenta em relato dos esforços desenvolvido ao longo do período em análise. Também não é apresentada a orientação estratégica da Misericórdia.



QUESTÕES PARA DISCUSSÃO

De que forma se cumpre a Responsabilidade Social das OSFL?

A Responsabilidade Social das OSFL, e concretamente da SCMP, cumpre-se no seu grau de *accountability*, na qualidade e abrangência da informação prestada aos seus stakeholders. Pela sua natureza praticam o bem comum no decurso das suas atividades regulares, estas instituições procuram o “lucro social” com sustentabilidade financeira, assim, o cumprimento da sua Responsabilidade Social não se esgota na sua Missão. Esta reflexão vai no sentido de evi-

Amélia Oliveira Carvalho - Relatório e Contas visto como instrumento de verificação do cumprimento da Responsabilidade Social das Organizações sem Fins Lucrativos

denciar as vantagens que as OSFL somam ao utilizarem o Relatório e Contas (R&C) como um instrumento de cumprimento da sua Responsabilidade Social.

Relatar as suas atividades, as suas contas, a sua posição financeira para que os interessados tomem conhecimento dos objetivos traçados e os respetivos resultados, são fatores críticos de sucesso para a sua relação com o exterior. Carvalho (2008), remete a definição de uma OSFL, como uma entidade de iniciativa privada, que fornece bens serviços e ideias para melhorar a qualidade de vida em sociedade, onde poderá existir trabalho voluntário, e que não os detentores e fornecedores de capital". Alfaro (2003), acrescenta o "propósito de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos". Solidariedade, autonomia, identidade, responsabilidade e subsidiariedade, são princípios que regem estas instituições imprimindo-lhes um carácter forte e muito próprio (Bordalo e Cruz, 2000).

A Comissão Europeia avança com uma nova definição de Responsabilidade Social nas empresas "pela existência de processos de integração social ambiental, questões éticas e de direitos humanos nas suas operações de negócio e na sua estratégia nuclear, em estreita colaboração com os seus stakeholders" Comissão Europeia (2011). A transparência na divulgação das actividades e respectivos resultados incorpora nas Instituições uma mais-valia quer na captação de recursos na comunidade quer na sua capacidade de protocolar com instituições públicas e privadas. Gordon *et al.* (2010), sublinham a confiança como factor crítico para a filantropia. Sublinhando que as doações e outras ajudas surgem apenas quando existe confiança de que o esforço e dinheiro não serão mal empregues.

O atual grau de exigência por parte dos organismos públicos com quem se estabelecem protocolos de financiamento já é elevado. O crescente envolvimento com as instituições financeiras obriga necessariamente a mais rigor e detalhe nas Demonstrações Financeiras, a escassez de doadores realça os aspectos relacionados com a transparência, finalmente estas organizações deparam-se também com uma crescente exigência dos utentes/clientes dos seus serviços.

A forma de actuação destas instituições mudou de uma forma radical nos últimos anos, aquilo que historicamente eram acções de caridade, hoje em dia tem uma preponderante componente de prestação de serviços, nivelando desta forma os direitos e deveres das partes envolvidas. Este crescente nível de profissionalismo exigido releva as obrigações de abertura e transparência destas instituições. O R&C é o instrumento certo para cumprir esse desígnio.

Será o relatório e Contas uma peça central na divulgação?

Ao abordar as vertentes, patrimonial, financeira e das atividades desenvolvidas, o R&C assume a total centralidade no disseminar da informação. Os contributos que pode agregar abrange todos os stakeholders respondendo assim às necessidades de informação que cada um tenha. Ao ser construído da base para o topo, parte da informação recolhida e processada no dia-a-dia das actividades diárias, consumando um documento estratégico para a Instituição. Os normativos legais actualmente em vigor para o reporte financeiro destas organizações, bem como a exigência da certificação legal de contas para uma grande parte destas instituições, vão conferir a este documento uma nova centralidade.

Gordon, *et al.* (2010), identificam cinco dimensões que conferem a eficácia desejada aos R&C destas organizações. A primeira aborda a importância da *inclusão voluntária de informação fi-*

nanceira adicional aquela que é estrita e legalmente necessária. A segunda dimensão, coloca o tema da *acessibilidade* aos relatórios. A facilidade da sua obtenção é crucial, a tecnologia actual permite o uso de ferramentas extremamente fáceis de divulgação. Relatórios perfeitos mas inacessíveis são inúteis aos stakeholders. Depois surge a dimensão da *transparência*, aqui vista através da clareza e inteligibilidade dos dados. A quarta dimensão versa sobre a *abrangência e fiabilidade* da informação prestada como características chave dos R&C. Finalmente a *relevância* da informação não financeira.

A existência de uma cultura de transparência e total abertura à sociedade conjugada com a crescente profissionalização dos quadros destas instituições e os vastos recursos tecnológicos que actualmente estão disponíveis, viabilizam a produção de informação de elevada qualidade. No mesmo sentido já se utilizam outras ferramentas de accountability de gestão estratégica, como o *Social Accounting* ou *Balanced Scorecard* que são também vectores de divulgação de informação.

Figura 9 - Stakeholders



Fonte: Adaptado de Andrade e Franco (2007)

Como se observa na figura 9, o universo das entidades que se relacionam com estas organizações é vasto e abrange todos os sectores de uma sociedade. Por via do crescente e cada vez mais complexo relacionamento das OSFL com os seus stakeholders, a existência de veículos de reporte informação são oportunidades que as instituições têm de aproveitar. Ao incorporar no seu ADN, boas práticas de divulgação de informação as OSFL estarão assim munidas de vantagens competitivas decisivas.

R&C de uma OSFL deve assumir um papel de instrumento de escrutínio. A expressão numérica e descritiva da actividade será o espelho do seu desempenho.

Qualidade, objectividade e clareza na prestação desta informação cumprirão assim, a missão de Responsabilidade Social da organização, constituindo um exercício de transparência. Ao contrário das OSFL com fins similares dos países anglo-saxónicos, em Portugal o seu financiamento assenta em grande medida estabelecendo protocolos com o Estado os apoios para a sua intervenção.

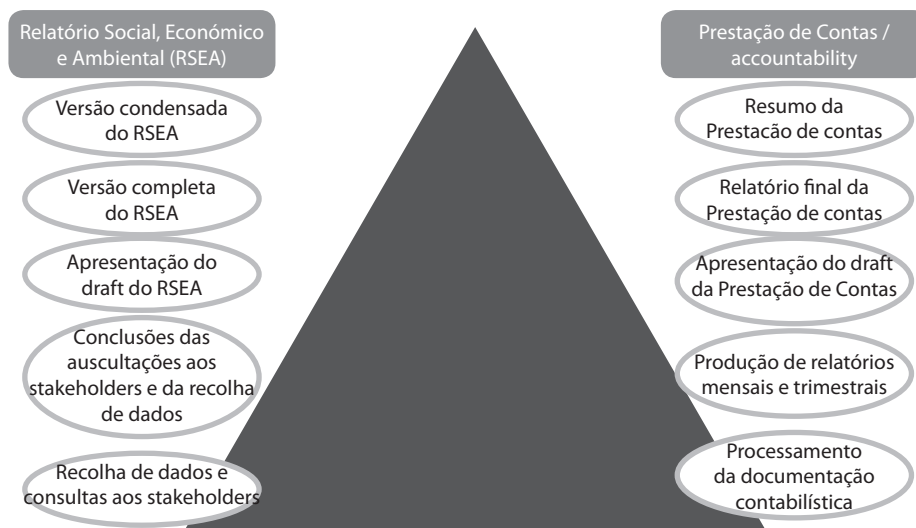
Amélia Oliveira Carvalho – Relatório e Contas visto como instrumento de verificação do cumprimento da Responsabilidade Social das Organizações sem Fins Lucrativos

O crescente escrutínio a que estas entidades estão sujeitas quer por parte do estado quer dos stakeholders em geral é cada vez maior e requer por parte destas, uma atenção redobrada quer na construção quer na qualidade dos modelos de reporte utilizados. Actualmente a obrigatoriedade da certificação legal de contas constitui um passo importante neste sentido.

Os casos de más práticas de gestão, ou apropriação indevido de fundos colocam estas instituições sob uma permanente suspeita e com deveres de ética adicional. Segundo Pinto (2012), “a *accountability* por um lado, vai muito para além do que é a obrigação de dar informação unicamente económica e financeira ao Estado ou a outros actores a que seja obrigado, por outro, remete-nos para uma dimensão moral de auto-responsabilidade que ultrapassa a mera obrigação legal. Finalmente, a *accountability* traduz-se em relações concretas que as organizações mantêm com uma multiplicidade de actores, não se reduzindo apenas às interações com um actor privilegiado, como por exemplo o Estado.”

Ebrahim (2009) encerra a definição das ações de *accountability* não só como os meios através dos quais indivíduos e organizações são responsabilizados pelas suas acções, mas também meios pelos quais os indivíduos e organizações assumem a responsabilidade interna de construir a sua missão organizacional e valores, de abrirem ao escrutínio público ou externo, e de avaliarem o desempenho em relação aos seus objetivos. A autora perspectiva ainda que a *Accountability* por um lado, vai muito para além da obrigação de dar informação unicamente económica e financeira ao Estado ou a outros actores a que seja obrigado, por outro, remete-nos para uma dimensão moral de auto-responsabilidade que ultrapassa a mera obrigação legal.

Figura 10: Evidence Pyramid



Fonte: Adaptado de Pierce, Kay (2005)

A Figura 10 identifica um percurso base/top de construção partilhada, quer na dimensão da actividade desenvolvida quer na dimensão das Demonstrações Financeiras. Esta matriz sugere que a partir da informação diária recolhida no terreno se comece a envolver os contributos dos

stakeholders, com a finalidade de construir reportes auditados para posterior divulgação. A expansão da sua área de intervenção comunitária e o actual contexto criado pela modernidade e pela tecnologia, coloca como imperativa a alteração da abordagem para com os stakeholders. Somar os contributos de todos fortalece a qualidade da informação.

Algo que estas instituições não podem descurar são as questões de concorrência. O crescimento exponencial deste sector trouxe novos desafios, actualmente o número de actores no mercado é cada vez maior o que obriga as Instituições a olharem para os aspectos relacionados com a qualidade do serviço com uma atenção redobrada. Hoje não basta apenas cuidar das populações vulneráveis, é preciso fazê-lo com elevado nível de qualidade. No entanto a concorrência não se manifesta apenas nessa dimensão. Manifesta-se também na procura de doadores/financiadores.

O R&C como exercício de accountability ou uma obrigação legal?

Não obstante a R&C da Misericórdia do Porto ser bastante extenso e detalhado no que respeita às atividades e recursos, cumpre mais o papel de cumprimento de obrigação legal estatutária à luz do Compromisso da Irmandade e da legislação aplicável do que de *accountability* aos diversos stakeholders: Estado e Outras Entidades, Irmãos, Igreja, Fornecedores, Clientes / Utentes, Sociedade Civil. O Relatório de atividades e contas reportado a 2011 visa cumprir a obrigação estatutária e prestar contas às entidades que tutelam as diversas atividades e organismos oficiais: a elaboração das demonstrações financeiras reportadas obedece a princípios contabilísticos geralmente aceites e a planos de contas bastante detalhado e com pouca margem de alteração, bem como a solicitações da Tutela.

Em 2011 o R&C da Misericórdia do Porto obedeceu, segundo R&C da Instituição e Parecer do Definitório, ao Plano de Contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (PCIPSS). A aprovação do Dec. Lei n.º 36A-/2011, de 9 de Março, das Portarias 105/2011 e 106/2011, de 14 de Março, e do Aviso n.º 6726-B/2011, de 14 de Março, de aplicação obrigatória a partir de 2012, assenta no pressuposto expresso que a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Sector Não Lucrativo é parte integrante do SNC – Sistema de Normalização Contabilístico, aprovado pelo Dec. Lei n.º 158/2009, pelo se manterá o isomorfismo face ao sector Lucrativo, apesar do Decreto-Lei n.º 36-A/2011, de 9 de Março reconhecer que *“as entidades que integram o sector não lucrativo respondem a finalidades de interesse geral que transcendem a actividade produtiva e a venda de produtos ou a prestação de serviços”*, e acrescenta que isto *“se traduz numa interpretação não económica do conceito “benefício”*.

Os princípios contabilísticos fundamentais - agora no SNC-ESNL enquadrados como pressupostos e características qualitativa: regime do acréscimo, continuidade, compreensibilidade, relevância, fiabilidade, comparabilidade, constrangimentos à informação relevante e fiável, imagem verdadeira e apropriada / apresentação apropriada - são a base da elaboração e apresentação das demonstrações financeiras incluídas no R&C. A obediência a estes princípios / pressupostos e características qualitativas vão de encontro à dimensões que conferem eficácia a estas organizações segundo Gordon, *et al.* (2010): relevância, abrangência e fiabilidade, acessibilidade e transparência. No entanto, padece de algumas limitações que retiram eficácia.

A utilidade da informação – relevância da mesma - para os stakeholders, de entre os quais destacamos os financiadores pelos recursos cedidos sem carácter de reciprocidade e que é uma

das principais características distintivas face ao sector lucrativo – está relacionada com a fiabilidade e transparência da informação financeira e não financeira, e assenta sobretudo na análise do cumprimento da Missão, através de medidas de controlo dos objectivos e metas definidos, e atendendo à sustentabilidade da própria Instituição.

Importa destacar que o cumprimento da Missão tem subjacentes os conceitos de gratuidade e de preço social de alguns serviços à comunidade, de acordo com o enquadramento sócio-económico à época e conforme as possibilidades da Irmandade. A Missão é bastante ampla e a sua análise exige a definição de metas equiparadas às dos serviços públicos, o que dificulta uma análise da performance. A Instituição não apura informação sobre a relação entre os benefícios sociais gerados e os recursos afectos, e sobre o impacto dos mesmos para o desempenho – resultado económico por actividade – e a sustentabilidade da Instituição, pelo que não incorpora o conceito de custo-benefício social. No Terceiro Sector este aspecto assume primordial importância pela intangibilidade dos benefícios sociais, pela sua dificuldade de medição, pelos recursos não financeiros, pelo próprio enquadramento normativo do sector, pelas relações entre os diversos agentes que interagem com a Instituição, e demais especificidades do sector multifacetado.

De facto, embora se atenda à materialidade dos factos contabilísticos aquando da elaboração do R&C, a utilidade e abrangência da informação disponibilizada para os stakeholders pode ser equacionada já que não contempla as múltiplas perspectivas de análise social indispensáveis à tomada de decisão por parte dos utentes da informação (financeira e não financeira). No relatório de atividades são apresentadas os factos e indicadores das diversas atividades de forma detalhada, não é no entanto evidenciado o impacto social das suas actividades, bem como o seu valor decorrente das externalidades sociais geradas. A sua análise assenta em factos passados e presentes, não se vislumbrando a Estratégia da Misericórdia.

Não é também incorporado neste normativo e o R&C da Misericórdia do Porto também não refere, o cálculo / valor em unidade monetária ou física comparável que possibilite a comparação com alocações alternativas de recursos e a avaliação dos investimentos por parte dos Stakeholders. A Misericórdia do Porto, à semelhança das demais OSFL deverá assentar a elaboração da informação na interpretação económica do conceito “benefício” (social), não clarificado pela classe profissional, e na “interpretação não económica do conceito “benefício” (económico) previsto no normativo contabilístico!

Será o R&C da SCM do Porto um exemplo de boas práticas?

O R&C da SCM Porto insere-se na sua política de comunicação interna e externa e desempenha um papel fulcral na divulgação da vida da Irmandade, das atividades desenvolvidas e na prestação de contas à Tutela e demais entidades oficiais. A sua análise insere-se na estratégia de comunicação global: organização de eventos, publicações, site de internet, relações com os média e com a sociedade. Coloca à disposição dos interessados conteúdos confiança, rigorosos e relevantes e de acesso simples, fácil e rápido, acessíveis a um público cada vez mais amplo.

Constitui por isso, um meio de comunicação por excelência com a diversidade dos stakeholders com interesses diferenciados na informação e procura incluir, dentro dos princípios de rigor e transparência, informação relevante e útil para todos os que financiam e acompanham a vida da Instituição, os que a apoiam ou beneficiam da sua ação e demais interessados e sociedade civil. Existe em complementaridade com o Plano de Atividades e Orçamento, também

aprovado anualmente em Assembleia Geral, permitindo desta forma a análise e discussão prévia das atividades planeadas e a análise da evolução das atividades e da performance da Instituição à luz do deliberado em Assembleia Geral. O R&C têm a preocupação em evidenciar não só a evolução do desempenho, mas também a sua análise face ao orçamentado.

O conteúdo do R&C permite, dentro das limitações anteriormente expostas, perceber a diversidade das atividades, bem como dos recursos, com diversa informação qualitativa e quantitativa:

- Ambiente e qualidade de vida
- Saúde
- Intervenção social e gerontológica
- Educação
- Ensino especial
- Projetos especiais
- Culto e Cultura
- Gestão do património

O detalhe da informação varia consoante a área de atividade, mediante análise de eficiência e eficácia e adaptado a indicadores de cada setor. O Setor da Saúde têm hoje já em Portugal e em outros países inúmeros indicadores de performance para análise comparativa, e percebe-se que a Misericórdia do Porto tenha disponibilizado informação bastante detalhada sobre a eficiência e eficácia dos recursos para prestar informação útil e transparente: Número de consultas, internamentos tempo de espera, taxa de ocupação de camas, comparação histórica e face a objetivos bastante pormenorizada.

A atividade social e gerontológica e os projetos especiais são também apresentada, com informação geral sobre a ocupação ou instruções, os objetivos e o tipo de intervenção na recuperação ou requalificação dos equipamentos. Ao Culto e cultura é dedicado também uma parte do relatório, pois que constituem atividades basilares na vivência da Misericórdia e na relação com os interessados na Instituição, na cultura e na história do nosso país, bem como no culto católico. Constituem preocupação da Misericórdia a preservação de bens do património histórico, arquitectónico ou cultura para memória futura, bem como a realização de eventos de culto e culturais para relacionamento com os interessados e divulgação de modo transparente da vida e história desta Instituição.

Constitui uma excelente prática da Misericórdia a existência de Revisor Oficial de Contas antes mesmo da sua exigência por parte das entidade oficiais, bem como a inclusão no relatório das peças financeiras que permitem analisar a performance, a situação financeira e a sua evolução, não só em termos consolidados mas também detalhado por alguns estabelecimentos que a Misericórdia considere relevantes e demonstrações de resultados agregadas de algumas áreas. É também de salientar a inclusão no documento de prestação de contas do Parecer do Defini-tório e do Relatório de Auditoria elaborado por Sociedade de Revisores Oficiais de Contas.

A demonstração dos fluxos de caixa e a demonstração da alteração nos fundos patrimoniais não foram elaboradas ou divulgadas até 2011, facto que se prevê seja colmatado em 2012, por via da imposição legal. Por imposição estatutária, o R&C é apreciado em Assembleia Geral

Amélia Oliveira Carvalho - Relatório e Contas visto como instrumento de verificação do cumprimento da Responsabilidade Social das Organizações sem Fins Lucrativos

e deliberada a sua aprovação por este Órgão Soberano. O R&C da Misericórdia é divulgado no *site* da Instituição e acessível a qualquer interessado em ficheiro passível de copiar e imprimir, o que facilita a análise do do mesmo e potencia a leitura e o interesse de novos utilizadores da informação e mecenas e voluntários que queiram aplicar os seus recursos e acompanhar a utilização dos mesmos.

Em suma, pese embora hajam algumas limitações à informação divulgada no R&C, este constitui boas práticas, porquanto expõe e divulga com pormenor a atividade e informação financeira da mesma. Este facto é particularmente pertinente porquanto esta Instituição se insere num setor cuja informação das Instituições – Fundações, Misericórdias, Mutualistas e outras IPSS's – está dispersa em diversas bases de dados de organismos públicos e cujo acesso na generalidade é negado a um interessado em analisar e comparar as diversas performances da Instituição, constituindo este facto uma barreira ao apoio ao Terceiro Setor.

Na tentativa de procurar controlar o cumprimento da Missão e o alcance da Visão, recomenda-se adaptar a informação à luz das suas especificidades, atendendo à análise de eficiência de recursos, eficácia de objetivos ou metas e que traduza o impacto global da organização.

CONCLUSÕES

O facto das suas atividades *core* serem desenvolvidas com base no princípio do bem comum, solidariamente, promovendo a integração social dos mais vulneráveis, acudindo a situações de emergência social, muitas vezes substituindo-se ao Estado nos apoios concedidos, etc. não dispensa as OSFL do cumprimento da uma Responsabilidade Social.

Não sendo então automático o cumprimento da sua Responsabilidade Social, entendemos que ela se cumprirá quando uma OSFL divulga de forma abrangente, clara, mensurada, rigorosa e acessível, quer as suas atividades quer as suas DF. A crescente diversidade de stakeholders com que se relacionam actualmente, implica necessariamente um *full disclosure* da informação, assim a Instituição beneficiará de vantagens competitivas juntos dos doadores por via da transparência e credibilidade, factores críticos de sucesso em organização deste setor. A SCMP através do seu R&C já encetou esse caminho. Faltando-lhe ainda percorrer uma parte do percurso.

Constituindo já um exemplo a seguir de como se pode atingir essa meta, pois além de cumprir integralmente a sua obrigação legal e estatutária, informa com detalhe e objectividade a atividade desenvolvida, usando recursos variados tais como tabelas, gráficos, indicadores, entre outros, está em apresentado complementaridade com Plano de Atividades e Orçamento, é divulgado no sítio oficial na internet, e, muito importante, está valorizado pela inclusão da certificação legal de contas, facto que lhe confere fiabilidade e credibilidade adicionais.

O caminho que faltará percorrer, passa por duas áreas, que nestas organizações ainda não estão suficientemente desenvolvidas, e que são, por um lado a monitorização e divulgação do cumprimento da Missão e Estratégia, por outro a medição e conseqüente divulgação do impacto social da sua actividade junto dos seus stakeholders. Complementando o seu R&C com informação suficiente sobre estas duas vertentes, colocará a SCMP na linha das melhores práticas de divulgação, ombro a ombro com as Instituições do setor lucrativo que melhor relatam as suas actividades e contas. ■

BIBLIOGRAFIA:

- Alfaro, M. (2003), *O regime fiscal das Instituições Particulares de Solidariedade Social (I parte)*, revista de Doutrina Tributária 1.º trimestre de 2003.
- **Andrade M. A. e Franco, R.C. (2007)**, *Economia do conhecimento o Organizações sem Fins Lucrativos*, Porto: Sociedade Portuguesa de Inovação.
- **Aviso n.º 6726-B/2011, de 14 de Março**, publica a Norma contabilística e de relato financeiro para as entidades do sector não lucrativo.
- **Bordalo, F., Cruz, M. (2010)**, *Gestão de IPSS*, Célula 2000, 12.
- **Carvalho, A. (2006)**. *Enquadramento Contabilístico das Entidades sem Fins Lucrativos – um Ensaio*. Tese de Mestrado, Universidade do Minho – Escola de Economia e Gestão.
- **Carvalho, J. M. S. (2008)**, *O Desempenho nas Organizações sem Fins Lucrativos*, **Estudo do Instituto Superior da Maia**.
- **Comissão de Normalização Contabilística (1993)**, *Directriz Contabilística n.º 18*, de 18 de Dezembro de 1993 – Objectivos das Demonstrações Financeiras e Princípios Contabilísticos Geralmente Aceites.
- **Decreto-Lei n.º 410/86, de 21 de Novembro**, aprova o Plano Oficial de Contabilidade (POC).
- **Decreto-Lei 78/89, de 3 de Março**, aprova o Plano de Contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (PCIPSS).
- **Decreto-Lei 158/2009, de 13 de Julho**, aprova o Sistema de Normalização Contabilística.
- **Decreto-Lei 36-A/2011, de 9 de Março**, aprova o Regime de Normalização Contabilística para as Entidades sem Fins Lucrativos.
- **Ebrahim, A. (2003)**, *Accountability in Practice: Mechanisms for NGOs*. World Development, Volume n.º31, 813-829.
- **Ebrahim, A. (2009)**. "Placing the Normative Logics of Accountability in "Thick" Perspective." *American Behavioral Scientist* 52: 885-904.
- **Gordon, T. P., Khumawala S. B., Kraut, M., Neely D. G. (2010)**, *Five Dimensions of Nonprofit Annual Reports*, *Nonprofit Management & Leadership*, vol. 21, n.º2, winter.
- **Instituto Nacional de Estatística (2006)** *Conta Satélite das Instituições sem Fins Lucrativos*.
- **John Pierce and Alan Kay (2005)**, *Social Accounting and Audit, The Manual*. Social Audit Network, 61.
- **Nunes, F., Reto, L., Carneiro, M. (2001)**, *O Terceiro Sector em Portugal; Delimitação, Caracterização e Potencialidades*. Lisboa, Instituto António Sérgio do Sector Cooperativo.
- **Pinto, F. (2012)**, Boletim n.º 2, Edições a-3S.org.

- **Portaria n.º 105/2011, de 14 de Março**, publica os modelos de demonstrações financeiras aplicáveis às Entidades do Sector Não Lucrativo.
- **Portaria n.º 106/2011, de 14 de Março**, publica os modelos de demonstrações financeiras aplicáveis às Entidades do Sector Não Lucrativo.
- **Relatório e Contas 2011**, Santa Casa da Misericórdia do Porto.
- **Relatório e Contas 2010**, Santa Casa da Misericórdia do Porto.
- **Salamon Lester M., Sokolowski S. W., Haddock M. Tice H. S., (2012)**, *Portugal's Nonprofit Sector in Comparative Context*, Johns Hopkins Center for Civil Society Studies.
- **United Nation (2003)**, *Handbook on Non-Profit Institutions in the system of National Accounts* (HNPI). ISBN 92-1-161461-9

WEBGRAFÍA:

- **Carta Social (2010)**, www.cartasocial.pt.
- **Comissão Europeia (2011)**, **A renewed EU strategy 2011-14 for Corporate Social Responsibility**. http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sustainable-business/corporate-social-responsibility/index_en.htm
- **Santa Casa da Misericórdia do Porto (2012)**: página web oficial da Instituição: <http://www.scmp.pt>. Consultada em 24 de novembro de 2012.
- **União das Misericórdias Portuguesas (2012)**: página web oficial da Instituição: <http://www.ump.pt>. Consultada em 24 de novembro de 2012.