

## **RSC: O Disclosure Socioambiental e a Reputação da Sabesp no Litoral Norte Paulista**

### **Autoria**

Carlos Filipe Arnaut de Carvalho - cf.arnaut@gmail.com

Especialização em Gestão Financeira / IFSP - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (Campus Caraguatatuba)

Marlette Cassia Oliveira Ferreira - marlettecassia@gmail.com

Pesquisa / Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de São Paulo

### **Resumo**

A RSC surge como uma tentativa de minimizar as limitações do Estado na solução de problemas socioambientais. Dependendo da atividade da empresa, o comprometimento com a RSC se torna ainda mais relevante, como é o caso das companhias de água e esgoto. O objetivo desta pesquisa é comparar as informações de natureza socioambiental divulgadas nos Balanços Sociais da Sabesp com a reputação da empresa no Litoral Norte Paulista. Trata-se de uma pesquisa aplicada, com abordagem quantitativa e qualitativa. Por meio da análise dos Balanços Sociais da Sabesp referentes ao período 2011-2020 e da aplicação de um questionário como instrumento de coleta de dados, constatou-se que a reputação socioambiental da Sabesp está em conformidade não só com as informações evidenciadas nos Balanços Sociais da empresa, mas também com a efetividade do saneamento básico na região.

## RSC: O *Disclosure* Socioambiental e a Reputação da Sabesp no Litoral Norte Paulista

**RESUMO:** A RSC surge como uma tentativa de minimizar as limitações do Estado na solução de problemas socioambientais. Dependendo da atividade da empresa, o comprometimento com a RSC se torna ainda mais relevante, como é o caso das companhias de água e esgoto. O objetivo desta pesquisa é comparar as informações de natureza socioambiental divulgadas nos Balanços Sociais da Sabesp com a reputação da empresa no Litoral Norte Paulista. Trata-se de uma pesquisa aplicada, com abordagem quantitativa e qualitativa. Por meio da análise dos Balanços Sociais da Sabesp referentes ao período 2011-2020 e da aplicação de um questionário como instrumento de coleta de dados, constatou-se que a reputação socioambiental da Sabesp está em conformidade não só com as informações evidenciadas nos Balanços Sociais da empresa, mas também com a efetividade do saneamento básico na região.

**Palavras-chave:** Responsabilidade Social Corporativa; *Disclosure* Socioambiental; Imagem Corporativa; Reputação.

### 1 INTRODUÇÃO

A RSC – Responsabilidade Social Corporativa surge como uma tentativa de minimizar as limitações do Estado na solução de problemas socioambientais, tendo em vista sua incapacidade de garantir, sozinho, as condições que a sociedade precisa para se desenvolver de forma equilibrada e adequada (HOLANDA; ALMADA; DE LUCA; GALLON, 2011). Dependendo da atividade da empresa, o comprometimento com a RSC se torna ainda mais relevante, como é o caso das companhias voltadas para os serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto. Ao contrário da esfera privada, o setor público carece de conscientização sobre a inserção na RSC (SOUZA; CABRAL; SANTOS; PESSOA, 2011).

Segundo relatório anual de qualidade das praias da CETESB – Companhia Ambiental do Estado de São Paulo, órgão responsável por controlar, fiscalizar, monitorar e licenciar atividades potencialmente poluidoras, o litoral norte de São Paulo teve, em 2020, 52,9% dos domicílios atendidos pela coleta de esgoto e 48,4% do esgoto coletado, tratado. Caraguatatuba apresentou os maiores percentuais da região: 78% de coleta e 100% de tratamento, ao passo que Ilhabela teve o pior resultado: 39% e 4%, respectivamente. O boletim utiliza ainda o ICTEM - Índice de Coleta e Tratabilidade de Esgotos da População Urbana de Municípios para indicar a efetividade do saneamento básico nas cidades do estado, com variação entre 0 e 10. Apenas Caraguatatuba e São Sebastião apresentaram ICTEM acima de 5 no Litoral Norte Paulista, 7,5 e 5,1, respectivamente.

Tendo em vista que a atuação ética e socialmente responsável é pré-condição essencial para os prestadores de serviços de saneamento básico (SOUZA; CABRAL; SANTOS; PESSOA, 2011), que o *disclosure* socioambiental reflete na reputação corporativa (CRUZ; LIMA, 2010; LOPES; DE LUCA; GÓIS; VASCONCELOS, 2017) e que pesquisas empíricas anteriores examinaram somente o estágio de desenvolvimento de RSC em empresas do setor (SOUZA; CABRAL; SANTOS; PESSOA, 2011), objetiva-se comparar as informações de natureza socioambiental divulgadas nos Balanços Sociais da Sabesp com a reputação socioambiental da empresa no Litoral Norte paulista. Sendo assim, a pergunta que este estudo se propõe a responder é: a RSC evidenciada no *disclosure* socioambiental condiz com a RSC percebida em forma de reputação?

Embora a literatura apresente diversos estudos da relação entre RSC e resultados em termos de desempenho financeiro (HOLANDA; ALMADA; DE LUCA; GALLON, 2011; FERNÁNDEZ; JARA-BERTIN; PINEAUR, 2015; MARTINS; BRESSAN; TAKAMATSU, 2015; PELUCIO GRECCO; GERON; GRECCO, 2017; GARCIA; SOUSA-FILHO; BOAVENTURA, 2018) e reputação corporativa (FONSECA; ROCHA; SPERS, 2014;

FERNÁNDEZ; JARA-BERTIN; PINEAUR, 2015; BARAIBAR-DIEZ; SOTORRÍO, 2018), pouco se sabe sobre as nuances da RSC em empresas brasileiras de saneamento básico, especialmente no Litoral Norte do Estado de São Paulo.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 Responsabilidade Social Corporativa

A partir da década de 1960, cresceram significativamente as tentativas de conceituação do tema, resultando, nos anos 1980, num primeiro modelo que dividia a RSC em quatro categorias (econômica, legal, ética e discricionária), como resposta às críticas à falta de rigor analítico de estudos anteriores (NOSSA; RODRIGUES; NOSSA, 2017). Segundo esse modelo, a principal responsabilidade de um negócio é obter lucro com a produção de bens e serviços; ele deve também obedecer à lei, respeitando as regras estabelecidas pela sociedade; em seguida, é sua responsabilidade ser ético e adotar comportamentos não necessariamente codificados em lei, mas esperados por seus *stakeholders*; por fim, ele deve assumir voluntariamente papéis sociais não obrigatórios, não exigidos por lei, nem esperados em um sentido ético (CARROLL, 1979).

Alguns benefícios do compromisso com a RSC são mencionados na literatura, como, por exemplo, melhores resultados financeiros (ALMEIDA-SANTOS; DANI; KRESPI; LAVARDA, 2013; NOSSA; RODRIGUES; NOSSA, 2017), maior lealdade de funcionários e clientes (WADDOCK; GRAVES, 1997), vantagem competitiva (MAGALHÃES; MAUSS, 2009; FONSECA; ROCHA; SPERS, 2014), fortalecimento da relação com os *stakeholders* (FONSECA; ROCHA; SPERS, 2014; FERNÁNDEZ; JARA-BERTIN; PINEAUR, 2015), ganhos em imagem corporativa (MAGALHÃES; MAUSS, 2009; GOMES; MAINARDES, 2017), aumento da confiança na marca e em seus produtos (GOMES; MAINARDES, 2017), consolidação da reputação e legitimidade (JOSEPH; GONÇALVES-DIAS; FELSBURG; IGARI, 2018) e garantia de continuidade da própria empresa (MAGALHÃES; MAUSS, 2009).

Diversos estudos tentam quantificar o retorno das ações de RSC a partir do desempenho econômico-financeiro ou da imagem e reputação das organizações. No primeiro caso, algumas pesquisas utilizam como *proxies* de RSC a participação em carteiras teóricas como o ISE - Índice de Sustentabilidade Empresarial da bolsa de valores B3 (MARTINS; BRESSAN; TAKAMATSU, 2015) ou as informações contidas no Balanço Social (SOUZA; PIMMEL, 2013). Os resultados variam de relações positivas (FERNÁNDEZ; JARA-BERTIN; PINEAUR, 2015; MARTINS; BRESSAN; TAKAMATSU, 2015; GARCIA; SOUSA-FILHO; BOAVENTURA, 2018) a relações nulas ou insuficientes entre as variáveis (HOLANDA; ALMADA; DE LUCA; GALLON, 2011; PELUCIO GRECCO; GERON; GRECCO, 2017; SILVA; SILVA; JOST; KROENKE, 2021). Observam-se também inferências divergentes sobre o reflexo da RSC na imagem e reputação corporativas: apesar da principal corrente de estudos apontar uma influência significativa (FERNÁNDEZ; JARA-BERTIN; PINEAUR, 2015; BARAIBAR-DIEZ; SOTORRÍO, 2018), existem indícios empíricos do contrário (FONSECA; ROCHA; SPERS, 2014). A divergência dos resultados encontrados indica que as relações entre RSC, desempenho financeiro e reputação corporativa permanecem inconclusas.

### 2.2 Disclosure Socioambiental

Trata-se do processo pelo qual as empresas evidenciam informações sobre suas operações e gestão (HAMMES JUNIOR; FLACH; COELHO, 2018) para atender a demandas informacionais de natureza estratégica, financeira, ambiental ou social. Essas informações podem ser obrigatórias por lei ou voluntárias, quantitativas ou qualitativas, positivas ou não (CRUZ; LIMA, 2010) e sua evidenciação - especialmente a de natureza socioambiental - tem

o objetivo de atrair novos investidores (HAMMES JUNIOR; FLACH; COELHO, 2018) e melhorar a imagem e reputação corporativas (LOPES; DE LUCA; GÓIS; VASCONCELOS, 2017). Sendo assim, o *disclosure* socioambiental tem se tornado uma ferramenta de legitimação para as organizações (FARIAS; SILVEIRA; HUPPES; BELLEN, 2018; GARCIA; SOUSA-FILHO; BOAVENTURA, 2018; SOARES; ABREU; REBOUÇAS; MARINO, 2020; MORAES; MOURA-LEITE; PEREIRA, 2021), indicando a necessidade crescente de uma adequada evidenciação de suas iniciativas de RSC (JOSEPH; GONÇALVES-DIAS; FELSBURG; IGARI, 2018).

No Brasil, o *disclosure* socioambiental é considerado voluntário e se tornou mais frequente na última década (SOUZA; FLACH; BORBA; BROIETTI, 2019). Nesse contexto, diversos estudos investigam o nível de *disclosure* socioambiental de empresas brasileiras e sua qualidade (ROVER; BORBA; MURCIA, 2009; MAÇAMBANNI; BELLEN; SILVA; VENTURA, 2013; FARIAS; SILVEIRA; HUPPES; BELLEN, 2018; HAMMES JUNIOR; FLACH; COELHO, 2018; SOUZA; FLACH; BORBA; BROIETTI, 2019), relacionando-o positivamente com outras variáveis, como a tomada de decisão (DEGENHART; MAZZUCO; KLAN, 2017), o desempenho financeiro (GARCIA; SOUSA-FILHO; BOAVENTURA, 2018; BORGES JUNIOR, 2019), o tamanho das empresas (CRUZ; LIMA, 2010; HAMMES JUNIOR; FLACH; COELHO, 2018; BORGES JUNIOR, 2019), o risco ambiental do setor (LOPES; DE LUCA; GÓIS; VASCONCELOS, 2017; ALVES; CARNEIRO; PAIVA, 2020) e a reputação corporativa (CRUZ; LIMA, 2010; LOPES; DE LUCA; GÓIS; VASCONCELOS, 2017).

O *disclosure* pode ainda representar a materialização de outro importante conceito, sem o qual a relação entre RSC e reputação não é completa: a transparência social (BARAIBAR-DIEZ; SOTORRÍO, 2018). Especialmente nos setores de alto impacto ambiental, mais suscetíveis às discussões da sociedade sobre sustentabilidade (LOPES; DE LUCA; GÓIS; VASCONCELOS, 2017), as empresas usam o *disclosure* para dar transparência às suas ações (GARCIA; SOUSA-FILHO; BOAVENTURA, 2018) e minimizar a desconfiança a respeito dos riscos de suas atividades (HAMMES JUNIOR; FLACH; COELHO, 2018). Considerando a empresa objeto deste estudo, vale mencionar que o saneamento básico é um setor de alto impacto ambiental com consequências diretas na saúde das populações (AYACH; GUIMARÃES; CAPPI; AYACH, 2012). Para empresas como a Sabesp, portanto, o Balanço Social exerce a função estratégica de divulgar, de forma transparente, seu relacionamento de empresa-cidadã com a comunidade e as demais partes interessadas (MAGALHÃES; MAUSS, 2009).

### 2.3 Reputação Corporativa

É crescente a preocupação das organizações em vincular sua imagem e reputação à noção de Responsabilidade Social (MAGALHÃES; MAUSS, 2009), no intuito de ampliar a confiança dos *stakeholders* em suas marcas, produtos e serviços (GOMES; MAINARDES, 2017). Desse modo, entende-se que a imagem corporativa é a impressão imediata que o público tem de uma organização, isto é, o que vem à mente quando alguém vê ou ouve o nome da empresa (GRAY; BALMER, 1998), ao passo que a reputação corporativa está relacionada a uma percepção da sociedade e demais *stakeholders* sobre o comportamento da empresa ao longo do tempo (ALVES; CARNEIRO; PAIVA, 2020), podendo compreender a companhia como um todo ou ser, ainda, avaliada da perspectiva de áreas específicas, como a financeira, ambiental ou social (CRUZ; LIMA, 2010).

A principal corrente de pesquisas empíricas indica uma relação direta e significativa entre RSC e reputação (FERNÁNDEZ; JARA-BERTIN; PINEAUR, 2015; BARAIBAR-DIEZ; SOTORRÍO, 2018), de modo que, para assumir uma posição estratégica no negócio, a

responsabilidade social precisa estar incorporada em todas as práticas empresariais (MAGALHÃES; MAUSS, 2009). Sendo assim, contribuem para a criação e manutenção de reputação corporativa o compromisso com metas de desempenho social (WADDOCK; GRAVES, 1997), as práticas de sustentabilidade empresarial (NOSSA; RODRIGUES; NOSSA, 2017), a transparência (BARAIBAR-DIEZ; SOTORRÍO, 2018), os esforços de comunicação das ações de RSC (GRAY; BALMER, 1998; BARAIBAR-DIEZ; SOTORRÍO, 2018), uma identidade corporativa forte (GRAY; BALMER, 1998; BARRETO JUNIOR; FREIRE; CRISÓSTOMO; PEREIRA, 2013), o *marketing* social (MAGALHÃES; MAUSS, 2009), a permanência na carteira de índices como o ISE (MARTINS; BRESSAN; TAKAMATSU, 2015) e o *disclosure* voluntário (CRUZ; LIMA, 2010; LOPES; DE LUCA; GÓIS; VASCONCELOS, 2017), especialmente nos setores de alto risco ambiental (BARAIBAR-DIEZ; SOTORRÍO, 2018; HAMMES JUNIOR; FLACH; COELHO, 2018; ALVES; CARNEIRO; PAIVA, 2020).

### 3 METODOLOGIA

Em relação à sua natureza, esta pesquisa é aplicada. Quanto aos objetivos, parte dela é exploratória, com abordagem qualitativa, tendo como método a análise dos dados coletados nos Balanços Sociais da Sabesp referentes ao decênio 2011-2020, disponíveis no site da empresa. O objeto de estudo deste trabalho é a Sabesp, escolhida por sua importância econômica, social e ambiental para o Litoral Norte Paulista. Trata-se de uma empresa de economia mista, cujo acionista majoritário é o Governo do Estado de São Paulo, e que atua, através da concessão dos serviços de saneamento básico, em 375 municípios paulistas, incluindo Ubatuba, Caraguatatuba, São Sebastião e Ilhabela (SABESP, 2021).

Para fins de análise e interpretação dos dados, optou-se por uma análise intrínseca de doze dos quinze indicadores específicos de análise do Balanço Social utilizados por Athar Neto (2006). Entende-se por intrínseca a avaliação em que somente o quociente extraído das demonstrações financeiras da própria empresa é considerado, baseando-se na comparação com os valores observados nos anos anteriores, útil por apontar tendências seguidas pela empresa (ATHAR NETO, 2006).

A outra etapa desta pesquisa possui objetivos descritivos, com abordagem quantitativa, caracterizando-se como uma *survey*. A coleta de dados se deu por meio de um questionário desenvolvido em uma plataforma gratuita do *Google Forms*, aplicado entre os moradores do Litoral Norte de São Paulo, que usufruem dos serviços da Sabesp.

Das 39 (trinta e nove) questões inseridas no instrumento de coleta de dados, 31 (trinta e uma) correspondem às seguintes escalas, já testadas anteriormente: Percepção do Consumidor Sobre RSC (MAIGNAN, 2001), RSC Percebida (GOMES; MAINARDES, 2017), Coerência de RSC (GOMES; MAINARDES, 2017), Reputação (GOMES; MAINARDES, 2017), RSC (LAI et al., 2010) e Reputação Corporativa (LAI et al., 2010), medidas com a escala tipo Likert de sete pontos. As outras oito questões estão associadas à identificação do perfil dos respondentes (ABEP, 2020).

Para tratamento dos dados, utilizou-se o *software Microsoft Office Excel*, calculando-se a média numérica de cada afirmativa para chegar, em valores percentuais, à média de intenção correspondente a cada variável, isto é, ao grau de concordância médio do conjunto amostral em relação a cada constructo.

### 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

#### 4.1 Análise dos Indicadores do Balanço Social

O Grau de Participação de Receita Líquida de Vendas (GPRV) indica a proporção do total de investimentos sociais e ambientais em relação à receita líquida da empresa. Ao longo do período analisado, este indicador oscilou 8,5 pontos percentuais entre seu melhor e pior resultado: 22,6% em 2019 e 14,1% em 2020, respectivamente. A Sabesp terminou 2020 numa tendência de queda em relação ao início do decênio (2011), tendo em vista que, no período estudado, a receita líquida da empresa cresceu 79% e o investimento socioambiental total, apenas 23%. A retração de 31% deste indicador sinaliza que a empresa está investindo menos em RSC em termos proporcionais.

O Grau de Participação dos Indicadores Sociais (GPIS) mensura a participação de cada indicador social (interno, externo e ambiental) no montante investido em RSC. O GPIS1, índice correspondente aos investimentos nos indicadores sociais internos, oscilou 23,5 pontos percentuais entre seu melhor (37% - 2015) e pior resultado (13,5% - 2016). No entanto, a Sabesp terminou 2020 com um GPIS1 40% maior que o de 2011 (34,5% contra 24,6%), sinalizando uma tendência de aumento da fatia dos investimentos socioambientais destinada à Responsabilidade Social Interna.

Já o GPIS2, índice voltado para os investimentos nos indicadores sociais externos, variou 23,8 pontos percentuais entre 2015 e 2016, quando teve seu pior e melhor resultados: 62% e 85,8%, respectivamente. Seguindo uma tendência inversa à do GPIS1, o GPIS2 diminuiu 11% entre 2011 (73,9%) e 2020 (65,5%), sinalizando uma redução da participação da Responsabilidade Social Externa na distribuição dos recursos aplicados em RSC.

O GPIS3, que indica a participação dos investimentos ambientais no total investido em RSC, foi o único indicador a apresentar uma tendência progressiva de queda. Desde 2011, quando foi avaliado em 1,5%, vem diminuindo sistematicamente, chegando ao pior resultado em 2017, com 0,6%. O GPIS3 de 2018, 2019 e 2020 não pôde ser calculado por falta de informações ambientais nos Balanços Sociais dos respectivos exercícios, mas poderiam estar próximos de 0 se considerado o comportamento do indicador ao longo do período estudado. Isso pode significar que a Sabesp vem reduzindo não só a proporção de seus investimentos em meio ambiente, mas também a transparência de seu *disclosure* socioambiental.

O RISI (Relação dos Indicadores Sociais Internos) revela como os recursos investidos em Responsabilidade Social Interna foram distribuídos e se desdobra em dois indicadores complementares e inversamente proporcionais: o RISI1, correspondente aos investimentos em indicadores compulsórios, e o RISI2, que mensura as aplicações em remuneração indireta. Entre 2011 e 2020, os dois indicadores variaram sensivelmente em direções opostas (o RISI1 em tendência de crescimento e o RISI2 em tendência de queda), mas conservaram praticamente a mesma proporção, à exceção do ano de 2016, quando atingiram as marcas mais discrepantes em relação aos demais exercícios e inverteram a lógica de proporcionalidade. Isso porque, em 2016, o RISI1 chegou a 63,5%, 29,5 pontos percentuais a mais que a menor marca do indicador: 34% (2019), enquanto o RISI2 variou os mesmos 29,5 pontos percentuais em relação a seu maior resultado (36,5% contra 66%, em 2019). Ainda assim, em matéria de Responsabilidade Social Interna, a Sabesp continua investindo muito mais em projetos discricionários que no cumprimento de obrigações legais.

O RISE (Relação dos Indicadores Sociais Externos) indica a composição dos recursos aplicados em Responsabilidade Social Externa e também é formado por dois indicadores complementares e inversamente proporcionais: o RISE1 e o RISE2, destinados a analisar, respectivamente, a participação compulsória em recolhimentos de tributos e as contribuições voluntárias para a sociedade. Os indicadores do RISE apontam para uma tendência inversa à dos índices do RISI e revelam que os recursos aplicados em Responsabilidade Social Externa estão, em sua grande maioria, direcionados ao cumprimento de obrigações legais (98,1% em média). A participação das contribuições voluntárias para a sociedade nessa composição é quase irrelevante (1,6% em média).

A composição dos recursos aplicados em meio ambiente pode ser analisada a partir do RISA (Relação dos Indicadores Sociais Ambientais). O RISA1 e o RISA2 evidenciam, respectivamente, o percentual de recursos ambientais destinados a minimizar possíveis danos ao meio ambiente em decorrência da operação da empresa e o percentual de investimentos em projetos voluntários não necessariamente ligados às necessidades ambientais locais. Nos exercícios de 2013, 2014, 2015 e 2016, o RISI1 superou o RISI2, demonstrando que os investimentos relacionados à operação da empresa foram mais expressivos que os investimentos em programas voluntários. Em 2011, 2012 e 2017, houve uma inversão nessa lógica de proporcionalidade e a participação do RISI2 foi maior. Os Balanços Sociais do triênio 2018-2020 não apresentaram os dados necessários para o cálculo desses indicadores.

Por fim, o RICV1 e o RICV2 (Relação dos Indicadores Compulsórios e Voluntários) mensuram, respectivamente, a participação dos investimentos em indicadores compulsórios (encargos sociais, participação nos lucros e resultados e tributos) e dos indicadores voluntários (remuneração indireta e contribuições à sociedade) no total aplicado em RSC. Em todos os exercícios analisados, o RICV1 mostrou-se muito mais expressivo que o RICV2, numa proporção média de 82,1% contra 17,1%. Vale mencionar, no entanto, que o RICV1 terminou 2020 em tendência de crescimento em relação a 2011, enquanto o RICV2 encerrou o decênio em tendência de queda.

#### 4.2 Perfil dos entrevistados

A coleta de dados foi realizada entre abril de 2020 e fevereiro de 2022 e compõe a amostra desta pesquisa um total de 167 questionários válidos. Observou-se uma predominância de mulheres (53%), entre 18 e 30 anos (40%), com ensino superior completo (59%), pertencentes à classe B (54%), vivendo em Ubatuba (45%).

#### 4.3 Análise descritiva das escalas

Um dos objetivos específicos do presente estudo foi investigar a reputação socioambiental da Sabesp no Litoral Norte de São Paulo, usando como *proxy* os dados obtidos na pesquisa. Na primeira parte do questionário, utilizou-se a escala desenvolvida por Maignan (2001) e aplicada por Arli e Lasmono (2009), para examinar que responsabilidades os públicos de Ubatuba, Caraguatatuba, São Sebastião e Ilhabela atribuem às companhias de água e esgoto. Constatou-se uma média de intenção de 88% para este constructo, de modo que a grande maioria dos respondentes espera que as companhias de água e esgoto sejam responsáveis em quatro dimensões: econômica (87%), legal (93%), ética (87%) e filantrópica (86%).

Para analisar a RSC da Sabesp, percebida pelos clientes da empresa, empregaram-se três escalas do estudo de Gomes e Mainardes (2017) e duas do estudo de Lai et al. (2010). A RSC Percebida representa a interpretação pelos indivíduos das atividades de RSC de uma organização (GOMES; MAINARDES, 2017). Este constructo foi analisado a partir de três itens e obteve uma média de intenção equivalente a 58%, bem inferior à da escala anterior. Isso significa que as ações de RSC realizadas pela empresa não estão sendo percebidas por uma parte considerável de seu público. Quando tabulados separadamente, os dados apontam algumas discrepâncias entre as cidades onde o questionário foi aplicado. A maior e a menor média de intenção para a RSC Percebida da Sabesp foram obtidas, respectivamente, em Caraguatatuba (71%) e Ilhabela (48%). Não à toa, são estas as cidades com o maior e o menor ICTEM - Índice de Coleta e Tratabilidade de Esgotos da População Urbana de Municípios da região (SABESP, 2021).

A Coerência de RSC avalia o grau de compatibilidade que os clientes percebem entre uma causa social ou ambiental e uma empresa. Neste estudo, este constructo apresentou um

comportamento semelhante ao da RSC Percebida, com uma média de intenção de 57%, corroborando os resultados de Gomes e Mainardes (2017) quanto à significância positiva entre as variáveis. Para mensurar a Coerência de RSC, foram empregados dois itens. Embora os resultados apresentem um maior número de concordância para ambos, as respostas discordantes e neutras, se somadas, superam esse número, sinalizando que a maior parte do público não vê coerência nas ações de RSC da Sabesp. Caraguatatuba e Ilhabela apresentaram a maior e a menor média de intenção para este constructo: 68% e 46%, respectivamente, reiterando a ideia de que a percepção do público está diretamente relacionada à efetividade do saneamento básico em suas cidades, medida pelo ICTEM.

A Reputação é um antecedente da confiança (GOMES; MAINARDES, 2017) e foi mensurada neste estudo a partir de dois itens com ênfases distintas: um sobre as impressões do cliente, baseadas em sua experiência direta com a empresa, outro sobre sua percepção quanto às impressões do público em geral. A média de avaliação da Reputação da Sabesp no Litoral Norte foi de 62%, sendo de 74% em Caraguatatuba, 57% em Ubatuba, 54% em Ilhabela e 53% em São Sebastião. Analisando-se, no entanto, o grau de discordância e de neutralidade de cada variável do constructo, percebe-se que 51% dos entrevistados não afirmam ter boas impressões da Sabesp e 46% não consideram que o público geral a tenha.

No presente estudo, a RSC da Sabesp foi mensurada a partir de cinco itens extraídos dos estudos de Lai et al. (2010): dois voltados para a comunidade e outros três voltados, cada um, para o meio ambiente, os clientes e os funcionários da empresa. O item relacionado aos funcionários foi o único em que o grau de concordância superou o de discordância, de modo que RSC foi o constructo com a menor média geral de avaliação de todo o conjunto de escalas: 56%.

Por fim, a Reputação Corporativa mede o quanto os clientes consideram uma empresa altamente estimada (LAI et al., 2010). A média geral de avaliação da Reputação Corporativa da Sabesp foi de 63%. Em dois dos três itens que compõem o constructo, a soma das respostas neutras e discordantes foi maior que o número de respostas em concordância. Somente o item que analisa o futuro da empresa no longo prazo obteve concordância superior a 50%.

## 5 Considerações Finais

O objetivo geral deste estudo foi comparar as informações de natureza socioambiental divulgadas nos Balanços Sociais da Sabesp com a reputação socioambiental da empresa no Litoral Norte Paulista. Para tanto, esta pesquisa se desenvolveu em duas fases.

Os indicadores propostos por Athar Neto (2006) indicam que a Sabesp terminou o decênio investindo proporcionalmente menos em RSC, considerando-se a evolução da receita líquida da empresa. Essa tendência de queda nos investimentos socioambientais foi acompanhada pela queda na participação dos indicadores sociais externos, ambientais e voluntários na distribuição dos recursos aplicados em RSC. Seguiram a tendência inversa, isto é, cresceram, as proporções dos investimentos em indicadores sociais internos e compulsórios.

A segunda fase da pesquisa analisou por meio de um questionário o desempenho socioambiental da Sabesp que os clientes percebem na forma de reputação. A análise descritiva dos dados coletados demonstrou que as ações de RSC realizadas pela Sabesp não estão sendo percebidas por uma parte considerável de seu público e que a maioria dele não vê coerência na atuação socioambiental da empresa.

A amostra da pesquisa foi predominantemente composta por mulheres (53%), entre 18 e 30 anos (40%), com ensino superior completo (59%), pertencentes à classe B (54%), residentes em Ubatuba (45%).

A partir da análise dos Balanços Sociais e dos dados obtidos no questionário, foi possível fazer inferências quanto ao problema de pesquisa proposto: a RSC evidenciada no *disclosure* socioambiental é coerente com a RSC percebida em forma de reputação?

Na Responsabilidade Social Externa, os Balanços Sociais da Sabesp revelaram que apenas 2% dos recursos aplicados em indicadores sociais externos foram destinados a contribuições para a sociedade e que estas contribuições voluntárias estão em tendência de queda. Os resultados da pesquisa, por sua vez, apontam que 33% dos entrevistados concordam que a Sabesp está muito preocupada com a comunidade local, contra 39% que discordam e 28% que não concordam nem discordam. Na área ambiental, verificou-se nos Balanços uma queda progressiva e sistemática da participação dos investimentos ambientais (já irrisórios) no total investido em RSC. Não à toa, 36% dos entrevistados discordam sobre a Sabesp estar muito preocupada com a proteção do meio ambiente, ao passo que apenas 35% concordam e 29% seguem neutros.

Caraguatatuba e Ilhabela foram, respectivamente, as cidades com o melhor e o pior resultado em grande parte das escalas aplicadas neste estudo. Tendo em vista que são estas as cidades com o maior e o menor ICTEM do Litoral Norte Paulista, pode-se inferir que a reputação socioambiental da Sabesp está em conformidade não só com as informações evidenciadas nos Balanços Sociais da empresa, mas também com a efetividade do saneamento básico nas cidades estudadas.

Diante do exposto e das limitações trazidas pelo tamanho reduzido da amostra, sugere-se que sejam realizados novos estudos em outras regiões e com um número maior de empresas.

## REFERÊNCIAS

ABEP: Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa. Critério de Classificação Econômica Brasil, 2020.

ALMEIDA-SANTOS, P. S.; DANI, A. C.; KRESPI, N. T.; LAVARDA, C. E. F. Desempenho econômico e a responsabilidade social corporativa: uma contribuição para a análise da relação destas variáveis no caso das maiores companhias abertas Brasileiras. *Enfoque Reflexão Contábil*, v. 32, n. 1, p. 15-27, 2013.

ALVES, F. I. A. B.; CARNEIRO, C. M. B.; PAIVA, D. A. Os Efeitos do Desastre Ambiental de Mariana sobre a Reputação da Samarco Mineração S.A.. *Reunir: Revista de Administração, Contabilidade e Sustentabilidade*, v. 10, n. 4, p. 69-89, 2020.

ARLI, D. I.; LASMONO, H. K. Consumers' perception of corporate social responsibility in a developing country. *International Journal of Consumer Studies*, v. 34, n. 1, p. 46 – 51, 2009.

ATHAR NETO, J.M.A. Modelo para análise do balanço social: o caso Azaléia. *Revista Contemporânea de Economia e Gestão*, Fortaleza, v. 4, n. 2, p. 51-62, 2006.

AYACH, L. R.; GUIMARÃES, S. T. L.; CAPPI, N.; AYACH, C. Saúde, saneamento e percepção de riscos ambientais urbanos. *Caderno de Geografia*, v.22, n.37, p. 47-64, 2012.

BARAIBAR-DIEZ, E.; SOTORRÍO, L. L. O Efeito Mediador da Transparência na Relação entre Responsabilidade Social Corporativa e Reputação Corporativa. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, v. 20, n. 1, p. 5-21, 2018.

BARRETO JUNIOR, E. A. M.; FREIRE, F. S.; CRISÓSTOMO, V. L.; PEREIRA, E. M. Uma métrica para reconhecer a identidade corporativa de empresas brasileiras. *Revista Brasileira de Estratégia*, v. 6, n. 2, p. 107-120, 2013.

BORGES JUNIOR, D. M. Relatório de Sustentabilidade e Desempenho das Firms Brasileiras de Capital Aberto. *Revista Catarinense da Ciência Contábil*, v. 18, n. nd, p. 1-13, 2019.

- CARROLL, A. B. A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of Management Review*, v. 4, n. 4, p. 497-505, 1979.
- CETESB. Qualidade das praias litorâneas no estado de São Paulo - 2020. São Paulo, 2021.
- CRUZ, C. V. O. A.; LIMA, G. A. S. F. Reputação corporativa e nível de disclosure das empresas de capital aberto no Brasil. *Revista Universo Contábil*, v. 6, n. 1, p. 85-101, 2010.
- DEGENHART, L.; MAZZUCO, M. S. A.; KLANN, R. C. Relevância das Informações Contábeis e a Responsabilidade Social Corporativa de Empresas Brasileiras. *BASE - Revista de Administração e Contabilidade da UNISINOS*, v. 14, n. 3, p. 157-168, 2017.
- FARIAS, R. B.; SILVEIRA, G. B.; HUPPES, C. M.; BELLEN, H. M. V. Curtindo e Compartilhando no Facebook: Uma Análise do Disclosure Ambiental de Empresas Brasileiras de Capital Aberto. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, v. 12, n. 3, p. 21-38, 2018.
- FERNÁNDEZ, L. V.; JARA-BERTIN, M.; PINEAUR, F. V. Prácticas de responsabilidad social, reputación corporativa y desempeño financiero. *Revista de Administración de Empresas*, v. 55, n. 3, p. 329-344, 2015.
- FONSECA, M. R.; ROCHA, T. V.; SPERS, E. E. A influência da Responsabilidade Social Corporativa na Imagem de Marca: um estudo em empresas brasileiras do setor de cosméticos. *Revista Brasileira de Marketing*, v. 13, n. 6, p. 34-46, 2014.
- GARCIA, E. A. R.; SOUSA-FILHO, J. M.; BOAVENTURA, J. M. G. A Influência do Disclosure Social na Relação entre Performance Financeira Corporativa e Performance Social Corporativa. *Revista Contabilidade & Finanças - USP*, v. 29, n. 77, p. 229-245, 2018.
- GOMES, J. B.; MAINARDES, E. W. Um Estudo sobre as Relações entre Confiança e Responsabilidade Social Corporativa. *Revista Interdisciplinar de Gestão Social*, v. 6, n. 3, p. 15-37, 2017.
- GRAY, E. R.; BALMER, J. M. T. Managing corporate image and corporate reputation. *Long Range Planning*, v. 31, n. 5, p. 695-702, 1998.
- HAMMES JUNIOR, D. D.; FLACH, L.; COELHO, G. N. Estudo com Mineradoras e Siderúrgicas Brasileiras: Análise do Nível de Evidenciação de Informações Socioambientais. *Amazônia, Organizações e Sustentabilidade*, v. 7, n. 1, p. 7-22, 2018.
- HOLANDA, A. P.; ALMADA, S. R.; LUCA, M. M. M.; GALLON, A. V. O desempenho socioambiental nas empresas do setor elétrico brasileiro: uma questão relevante para o desempenho financeiro? *Revista de Gestão Social e Ambiental*, v. 5, n. 3, art. 4, p. 53-72, 2011.
- JOSEPH, G. P. A.; GONÇALVES-DIAS, S. L. F.; FELSBURG, A. V.; IGARI, A. T. Responsabilidade Social Corporativa e Índices de Sustentabilidade: Um Estudo dos Ativos Tangíveis e Intangíveis à Luz da Visão Baseada em Recursos. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, v. 12, n. 1, p. 73-88, 2018.
- LAI, C. S.; CHIU, C. J.; YANG, C. F.; PAI, D. C. The effects of corporate social responsibility on brand performance: The mediating effect of industrial brand equity and corporate reputation. *Journal of Business Ethics*, v. 95, n. 3, p. 457-469, 2010.
- LOPES, A. C.; DE LUCA, M. M. M.; GÓIS, A. D.; VASCONCELOS, A. C. DE. Disclosure socioambiental, Reputação corporativa e Criação de valor nas empresas listadas na BM&FBOVESPA. *Revista Ambiente Contábil - Universidade Federal do Rio Grande do Norte - ISSN 2176-9036*, v. 9, n. 1, p. 364-382, 2017.
- MAÇAMBANNI, T. A.; BELLEN, H. M. V.; SILVA, T. L.; VENTURA, C. Evidenciação socioambiental: uma análise do balanço social de empresas do setor elétrico que atuam nas

regiões sul e nordeste do Brasil. *Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade*, v. 2, n. 1, p. 123-142, 2013.

MAIGNAN, I. Consumer's perceptions of corporate social responsibilities: a cross-cultural Comparison. *Journal of Business Ethics*. Netherlands: Kluwer Academic Publishers. v. 30, p. 57-72, 2001.

MAGALHÃES, J. M.; MAUSS, C. V. Responsabilidade social: um estudo comparativo do balanço social da empresa Eletrocar. *Gestão e Sociedade*, v. 3, n. 6, p. 288-314, 2009.

MARTINS, D. L. O.; BRESSAN, V. G. F.; TAKAMATSU, R. T. Responsabilidade social e retornos das ações: uma análise de empresas listadas na BM&FBovespa. *Revista Catarinense da Ciência Contábil*, v. 14, n. 42, p. 85-98, 2015.

MORAES, A. E. L.; MOURA-LEITE, R. C.; PEREIRA, M. W. G. A Relação entre a Evidenciação Socioambiental e os Marcos Socioambientais no Setor de Papel e Celulose. *Revista de Administração, Contabilidade e Economia da FUNDACE*, v. 12, n. 2, p. 113-132, 2021.

NOSSA, V.; RODRIGUES, V. R. D. S.; NOSSA, S. N. O Que se Tem Pesquisado sobre Sustentabilidade Empresarial e sua Evidenciação? *Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade*, v. 11, n. Ed. Especial, p. 87-105, 2017.

PELUCIO GRECCO, M.C.; GERON, C.M.S.; GRECCO, G.B. Corporate Social Responsibility and its Relation with Performance and Earnings Management. *Contabilidade Vista & Revista*, 28(1):25-44, 2017.

ROVER, S.; BORBA, J. A.; MURCIA, F. D. Características do disclosure ambiental de empresas brasileiras potencialmente poluidoras: Análise das demonstrações financeiras e dos relatórios de sustentabilidade do período de 2005 a 2007. *Contextus - Revista Contemporânea de Economia e Gestão*, v. 7, n. 1, art. 202, p. 23-36, 2009.

SABESP. Relatório de Sustentabilidade – 2020. São Paulo, 2021.

SILVA, C. T.; SILVA, C.; JOST, J. P.; KROENKE, A. Avaliação do ranking de desempenho socioambiental e econômico-financeiro das empresas do setor de materiais listadas na B3. *Revista de Gestão, Finanças e Contabilidade*, v. 11, n. 2, p. 22-39, 2021.

SOARES, R. A.; ABREU, M. C. S.; REBOUÇAS, S. M. D. P.; MARINO, P. B. L. P. Efeito do Sistema Nacional de Negócios sobre a Evidenciação Social e Ambiental: Uma Comparação entre Brasil e Canadá. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, v. 22, n. 1, p. 29-47, 2020.

SOUZA, J. A. S.; FLACH, L.; BORBA, J. A.; BROIETTI, C. Qualidade das Informações Financeiras e Divulgação de Informações sobre Sustentabilidade no Brasil. *Brazilian Business Review*, v. 16, n. 6, p. 555-575, 2019.

SOUZA, L. G.; CABRAL, A. C. A.; SANTOS, S. M. D.; PESSOA, M. N. M. Estágio de desenvolvimento da responsabilidade social em companhias de água e esgoto: um estudo sob a perspectiva dos gestores da área de RSE. *Revista de Economia e Administração*, v. 10, n. 4, p. 493-519, 2011.

SOUZA, M. A.; PIMMEL, R. M. Análise de desempenho econômico e social: estudo do balanço social de empresas brasileiras. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, v. 7, n. 1, p. 52-68, 2013.

WADDOCK, S. A.; GRAVES, S. B. The corporate social performance: financial performance link. *Strategic Management Journal*, Chicago, v.18, n.4, p. 303-319, 1997.