Universidade do Minho
Escola de Economia e Gestão

Diogo César Sousa Nunes

Os Elementos Visuais no Relato Financeiro e Não Financeiro: O Caso da Santa Casa da Misericórdia do Porto

outubro de 2023

Diogo César Sousa Nunes **Os Elementos Visuais no Relato Financeiro e Não Financeiro: O Caso da Santa Casa da Misericórdia do Porto**

UMinho | 2023

Universidade do Minho
Escola de Economia e Gestão

Diogo César Sousa Nunes

Os Elementos Visuais no Relato Financeiro e Não Financeiro: O Caso da Santa Casa da Misericórdia do Porto

Dissertação de Mestrado
Mestrado em Contabilidade

Trabalho efetuado sob a orientação da
Professora Doutora Lídia Morais de Oliveira

outubro de 2023

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos. Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada. Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.



Atribuição-NãoComercial-SemDerivações
CC BY-NC-ND

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, quero agradecer à Professora e Orientadora Dra. Lídia Oliveira pela orientação, pela dedicação ativa que prestou para o meu sucesso neste longo percurso, por sempre me encorajar e por acreditar no conteúdo desta investigação.

Agradeço também à Santa Casa da Misericórdia do Porto, nomeadamente na figura do Dr. Joaquim Vianez, pela enorme ajuda e pela grande disponibilidade que sempre teve para comigo.

Não podia deixar de agradecer à minha família, por todo o esforço que fizeram e fazem para me ajudarem a abrir portas, por sempre acreditarem em mim, por nunca me terem deixado desistir e por, mesmo tendo dias difíceis, estarem sempre ao meu lado, dispostos a ajudar, a ouvir, a amar e a apoiar.

Á minha namorada pela compreensão nas horas mais complicadas, pelas palavras de incentivo, por toda ajuda e por todo o apoio e amor.

Por fim, a todos os meus amigos que diretamente ou indiretamente contribuíram, auxiliaram e me apoiaram nesta caminhada.

A todos, um enorme OBRIGADO!

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

OS ELEMENTOS VISUAIS NO RELATO FINANCEIRO E NÃO FINANCEIRO: O CASO DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO PORTO

RESUMO

O setor sem fins lucrativos desempenha um papel preponderante na sociedade, ganhando um destaque ainda maior na sequência da pandemia de Covid-19 e da crise migratória resultante da guerra na Ucrânia. Deste modo, a confiança dos *stakeholders* e da sociedade em geral, nomeadamente nas ligadas à caridade, é essencial para que estas possam prosseguir as suas missões e garantir a sua sustentabilidade a longo prazo.

O propósito do estudo consiste em analisar de que forma a Santa Casa do Porto está a utilizar os elementos visuais no seu relato organizacional e em que medida esse uso pode contribuir para legitimá-la como uma instituição *accountable*. O estudo, de natureza qualitativa, adota a filosofia de investigação interpretativista. Recorre-se à análise dos relatórios de gestão e contas e aos relatórios de sustentabilidade da referida instituição, no período 2019-2021, utilizando o *framework* proposto por Greenwood et al. (2019) para a análise dos artefactos visuais. A pesquisa mostra que a Misericórdia do Porto explora uma comunicação corporativa mais visual na contabilidade, com um progressivo aumento do recurso a elementos visuais. Esses elementos visuais, carregados de simbolismo e emoção, capturam os impactos sociais da atuação da Santa Casa do Porto na comunidade e refletem as preocupações da sociedade, servindo de indutores de mensagens e interpretações conotadas e retóricas mais complexas e completas. A Misericórdia do Porto tem demonstrado proximidade, presença e preocupação (para com utentes, colaboradores e com a sociedade em geral), o que potencia nos *stakeholders* perceções de *accountability,* que consequentemente se refletem e garantem legitimidade à organização e às atividades de cada valência.

Esta investigação contribui para a literatura, proporcionando *insights* relacionados ao contexto português, ainda pouco explorado. Contribui também para uma maior consciencialização das Misericórdias sobre a importância de serem percecionadas como legítimas e *accountable*, e alerta os *stakeholders* quanto às potenciais estratégias utilizadas no âmbito das divulgações visuais.

PALAVRAS-CHAVE: *Accountabiity*; Elementos visuais; Legitimidade; Misericórdia do Porto; Relato Financeiro e Não Financeiro.

VISUAL ELEMENTS IN FINANCIAL AND NON-FINANCIAL REPORTING: THE CASE OF SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO PORTO

ABSTRACT

The nonprofit sector plays a predominant role in society, gaining even greater prominence in the aftermath of the Covid-19 pandemic and the migrant crisis resulting from the war in Ukraine. Thus, trust from stakeholders and society at large in these organizations, especially those related to charity, is essential for them to continue their missions and ensure long-term sustainability.

The purpose of this study is to examine how the Santa Casa da Misericórdia do Porto is using the visual in its corporate reporting and to what extent this usage can contribute to legitimizing it as an accountable organization. This dissertation adopts an interpretative qualitative methodological perspective. The study involves the analysis of the management and financial reports and the sustainability reports of the Misericórdia do Porto during 2019-2021, using the framework proposed by Greenwood et al. (2019) for the analysis of visual artifacts. The research findings demonstrate that the Misericórdia do Porto is progressively incorporating a more visually engaging corporate communication strategy within its reporting practices. These visually compelling elements, rich in symbolism and emotion, effectively convey the social impact of Santa Casa do Porto's community involvement and resonate with broader societal concerns. They foster nuanced and comprehensive connotative and rhetorical interpretations. Through its proximity, presence, and genuine concern for beneficiaries, employees, and the community at large, the Misericórdia do Porto enhances stakeholders' perceptions of accountability. Consequently, this perception not only reflects but also ensures the legitimacy of the organization as a whole, as well as its various services and activities.

This research contributes to the literature by providing insights into the relatively underexplored Portuguese context. It also raises awareness among the *Misericórdias* about the importance of being perceived as legitimate and accountable, while alerting stakeholders to potential strategies employed in visual disclosures.

KEYWORDS: Accountability; Financial and Non-Financial Reporting; Legitimacy; Misericórdia do Porto; Visual artifacts/images.

ÍNDICE

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS vii

AGRADECIMENTOS viii

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE ix

RESUMO x

ABSTRACT xi

ÍNDICE DE FIGURAS xiv

ÍNDICE DE TABELAS xv

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS xvi

1. INTRODUÇÃO 1

1.1. Justificação do Tema 1

1.2. Questões de Investigação e Objetivos 2

1.3. Contributos Esperados 3

1.4. Estrutura da Dissertação 3

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA 5

2.1. Legitimidade 6

2.2. *Accountability* 8

2.3. Gestão de Impressões e Relato Organizacional 11

3. O RELATO E AS ORGANIZAÇÕES SEM FINS LUCRATIVOS 16

3.1 O Setor Sem Fins Lucrativos na Busca De Legitimidade e de Ser Percebido como *Accountable* 16

3.2 O Relato das Organizações Sem Fins Lucrativos 22

3.2.1 A Evolução do Relato Organizacional 22

3.2.2 Dos Números à Narrativa e Imagens: A Informação Financeira e Não Financeira das Organizações Sem Fins Lucrativos 25

4. METODOLOGIA 32

4.1. Perspetiva de Investigação 32

4.2. Estratégia de Investigação: Estudo de Caso 33

4.3. Período de Análise 33

4.4. Fontes de Dados e Método de Análise 35

5. A SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO PORTO E O SEU CONTEXTO 38

5.1. As Misericórdias Portuguesas e o seu Contexto 38

5.1.1. As Misericórdias em Portugal no período 2019-2021 38

5.1.2. Regime Jurídico das Misericórdias em Portugal 41

5.1.3. A Prestação de Contas das Misericórdias em Portugal 42

5.2. Santa Casa da Misericórdia do Porto 44

5.2.1. A História 45

5.2.2. A Atividade 48

5.2.3. Prestação de Contas 49

6. AS IMAGENS VISUAIS NO RELATO DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO PORTO: UM COMPLEMENTO AOS NÚMEROS E À NARRATIVA 54

6.1. Da Análise Categórica à Análise de Conteúdo 54

6.2. Da Análise de Conteúdo à Análise Retórica 63

6.3. Discussão 82

7. CONCLUSÃO 88

7.1. Principais conclusões 88

7.2. Limitações do estudo 91

7.3. Contribuições do estudo 91

7.4. Pistas para investigação futura 92

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 93

ANEXOS 109

ANEXO 1 – Obtenção de autorização para utilizar elementos visuais, constantes nos relatórios de gestão e contas e relatórios de sustentabilidade compreendidos entre 2019 e 2021, pertencentes à Propriedade Intelectual da Misericórdia do Porto 109

ANEXO 2 – Fotografias e Imagens dos Relatórios da Misericórdia do Porto (exemplos para a categoria "Outros", constante na análise categórica) 112

ANEXO 3 – Imagens dos Relatórios da Misericórdia do Porto (exemplos de imagens Modelos de Gestão e de Governação da Instituição) 113

ANEXO 4 – Quadros e Gráficos Financeiros dos Relatórios da Misericórdia do Porto (exemplos de custos, rendimentos (por consulta, hospital) 114

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Capas dos Relatórios de Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia do Porto 35

Figura 2 - Capas dos Relatórios de Gestão e Contas da Santa Casa da Misericórdia do Porto 36

Figura 3 - Principais Stakeholders da Misericórdia do Porto 50

Figura 4 - Áreas de Atuação da SCM do Porto 55

Figura 5 – Painel de azulejos 64

Figura 6 - Igreja Privativa da Misericórdia 65

Figura 7 – Brasão da Misericórdia do Porto 66

Figura 8 – Novo logótipo da Misericórdia do Porto e demais informação 67

Figura 9 - Intervenção do Provedor na exposição internacional "Pablo Picasso. Suite Vollard" 69

Figura 10 – Prestação de cuidados a idosos 71

Figura 11 – Alimentação aos carenciados 72

Figura 12 - Fotografias de eventos e remodelações 73

Figura 13 - Quadro ilustrativo de informações dos utentes relacionadas com a Covid-19 73

Figura 14 - Covid-19 na Saúde 75

Figura 15 - Campanha do Hospital da Prelada 76

Figura 16 – Prestação de cuidados de saúde 76

Figura 17 - A Saúde mental e o Hospital Conde Ferreira 77

Figura 18 - Aplicação 'Mordomo Digital': assistente virtual de registos clínicos 78

Figura 19 - Risco de Extinção e Figura 20 - Recursos Limitados 79

Figura 21 – Página 3 dos Relatórios de Gestão e Contas 2020 e 2021 81

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Funções Retóricas dos Elementos Visuais.....37

Tabela 2 - Principais grandezas financeiras 52

Tabela 3 - Análise Categórica: número de ocorrências de artefactos visuais por tipo de relatório.....57

Tabela 4 - Análise Categórica: número de ocorrências dos artefactos visuais por categoria e por tipo relatório 59

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BCE	Banco Central Europeu
CEP	Conferência Episcopal Portuguesa
ESNL	Entidades do Setor não Lucrativo
EU	União Europeia
GRI	*Global Reporting Initiative*
IPSS	Instituições Particulares de Solidariedade Social
OCIP	Orçamento e Contas de Instituições Particulares de Solidariedade Social
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
OMS	Organização Mundial da Saúde
OSNL	Organizações do Setor não Lucrativo
RG&C	Relatório de Gestão e Contas
SAD	Serviço de Apoio ao Domicílio
SCM	Santa Casa da Misericórdia
SNS	Serviço Nacional de Saúde
SORP	*The Charities Statement of Recommended Practice*
SPEC	Pormenores dos Serviços Partilhados Corporativos da Misericórdia do Porto
UMP	União das Misericórdias Portuguesas
WHO	*World Health Organization*

1. INTRODUÇÃO

Neste primeiro capítulo, será apresentada a justificação e questões de partida da presente investigação, bem como os contributos esperados e a estrutura da dissertação.

1.1. Justificação do Tema

O setor sem fins lucrativos, também designado terceiro setor, desempenha um papel preponderante na sociedade. Na sequência da pandemia de Covid-19 e com a crise migratória resultante da guerra na Ucrânia, as Organizações do Setor não Lucrativo (OSNL) ligadas à prestação de serviços sociais assistiram e assistem a um reforço da sua importância. Deste modo, a confiança dos *stakeholders* e da sociedade em geral nestas organizações, nomeadamente nas ligadas à caridade, é essencial para que estas possam prosseguir e cumprir com as suas missões, e garantir a sua sustentabilidade a longo prazo (Hyndman & McConville, 2018b; Yasmin & Ghafran, 2021).

As Misericórdias portuguesas têm assumido um papel de cooperação com o Estado, assegurando a prestação de serviços sociais essenciais a toda a sua comunidade envolvente, o que tem fomentado a sua relevância no contexto da designada 'utilidade pública'.

Dada a importância do setor na atual conjuntura económica, o Estado exerce um papel preponderante para assegurar a transparência, legitimidade e integridade destas instituições, estabelecendo para tal um conjunto de normas e regulamentos, de cuja aplicação se espera que resultem benefícios para as comunidades servidas. Sendo o Estado um dos principais financiadores das Misericórdias, é também um dos seus principais *stakeholders* com elevado interesse na sua prestação de contas, pelo que estas normas e regulamentos visam fiscalizar e controlar a forma como estas instituições utilizam os seus fundos. As Misericórdias portuguesas encontram-se, assim, obrigadas a prestar contas à Segurança Social, como forma de tutela realizada pelo Estado. Esta prestação de contas pode, por si só, funcionar em parte como um elemento diferenciador entre as elas. Uma vez que a obtenção de lucro não é o foco das Misericórdias e as suas atividades têm por base fundos doados, um relato completo integrado na prestação de contas poderá ser encarado como um elemento diferenciador, abrindo portas à obtenção de mais e maiores donativos. Contudo, este relato não pode ser descontextualizado das caraterísticas especificas ligadas à atuação social das Misericórdias.

Nos últimos anos, têm-se assistido a um intenso crescimento das OSNL, não só em número, como em tamanho, influência e visibilidade (Dhanani & Connolly, 2012). Contudo, a sobrevivência destas organizações está dependente de apoios financeiros, o que implica uma necessidade de serem reconhecidas como *accountable* e legítimas, de forma a manter a confiança da sociedade (Yasmin & Ghafran, 2021). Estas organizações podem dar a conhecer estas caraterísticas através do seu relato, no âmbito do qual os elementos visuais podem ser utilizados como estratégias de gestão de impressões na procura de reconhecimento pelo valor que transmitem para a sociedade mais vulnerável.

Assim, estudar o uso dos elementos visuais no relato e na construção de legitimidade e *accountability* nas misericórdias, particularizado no caso da Santa Casa da Misericórdia do Porto, justifica-se não só pela conjuntura económica e social atual, como também pelo crescimento da importância das instituições. Acresce o facto do limitado número de estudos sobre o relato e o uso dos elementos visuais em instituições de 'caridade' do setor não lucrativo. Deste modo, o tema reveste-se de atualidade e pertinência, essencialmente num contexto internacional de guerra e dos ecos existentes decorrentes da pandemia de Covid-19.

1.2. Questões de Investigação e Objetivos

Esta dissertação tem como questões de investigação as seguintes:

Questão 1: Como é que a Santa Casa da Misericórdia do Porto está a usar os elementos visuais nos seus relatórios anuais?
Questão 2: Como o uso desses elementos visuais em complemento à informação financeira e não financeira prestada pode explicar e induzir interpretações de características retóricas destinadas a gerar legitimidade e *accountability*?

O propósito do estudo consiste, então, em analisar de que forma a Santa Casa da Misericórdia do Porto está a utilizar os elementos visuais no seu relato organizacional, concretamente no relatório de gestão e contas e no relatório de sustentabilidade, e em que medida esse uso pode contribuir para legitimá-la como uma instituição *accountable*.

O estudo desenvolvido de natureza qualitativa adota a filosofia de investigação interpretativista. Recorre-se para tal a uma análise aos relatórios de gestão e contas e aos relatórios de sustentabilidade da instituição selecionada (Santa Casa da Misericórdia do Porto), no período compreendido entre 2019 e 2021.

1.3. Contributos Esperados

Com a realização desta dissertação pretende-se contribuir para o reforço da literatura nesta área tão específica, proporcionando *insights* relacionados ao contexto português, ainda pouco explorado. Pretende-se ainda contribuir para uma maior consciencialização das Misericórdias sobre a importância de serem percecionadas como legítimas e *accountable*. O estudo pretende ainda auxiliar os *stakeholders* quanto às potenciais estratégias utilizadas no âmbito das divulgações visuais por parte destas instituições.

1.4. Estrutura da Dissertação

A presente dissertação, encontra-se estruturado em 7 capítulos. No primeiro capítulo, que respeita à introdução, é desenvolvida a justificação ao tema, bem como as questões de partida e os objetivos do estudo, os contributos esperados e a organização da dissertação.

No segundo e terceiro capítulos é apresentada a revisão da literatura que sustenta a investigação, através da fundamentação teórica dos conceitos base de análise - *accountability*, legitimidade e de gestão de impressões - no capítulo dois, e ainda o relato no âmbito das organizações sem fins lucrativos no capítulo três.

O quarto capítulo contempla a metodologia de investigação, nomeadamente no que concerne à perspetiva de investigação, tipo de estudo, fontes e período de análise, e os métodos e técnicas para a recolha e análise dos dados.

O quinto capítulo é dedicado à entidade em estudo e ao seu contexto. Inicia-se com um enquadramento no contexto das Misericórdias em Portugal e, posteriormente, é efetuada uma apresentação mais detalhada da Santa Casa da Misericórdia do Porto.

No sexto capítulo, é apresentada a análise aos relatórios de gestão e contas e aos relatórios de sustentabilidade efetuada e discutidos os resultados. No sétimo e último capítulo, são apresentadas as principais conclusões, as limitações, os contributos do estudo e as pistas para investigação futura.

Assim, dando seguimento ao trabalho proposto para a presente investigação, é desenvolvida de seguida a fundamentação teórica e o relato das organizações sem fins lucrativos.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo apresenta-se a fundamentação teórica, assente nos conceitos de legitimidade, *accountability* e gestão de impressões, que irá enquadrar e sustentar a investigação desenvolvida.

Esses conceitos são apresentados assumindo-se a contabilidade como uma prática técnica, social e moral preocupada com a utilização sustentável dos recursos e com uma prestação de contas adequadas às necessidades dos seus *stakeholders* (Carnegie *et al.*, 2021). Dado que a presente investigação está voltada para as organizações não lucrativas, sobretudo para as dedicadas à caridade, torna-se premente explicitar o conceito de contabilidade essencialmente nas vertentes de prática social e moral.

Como prática moral, a contabilidade é vista como uma prática na qual as ações influenciam os outros, no momento atual e no futuro, ajudando assim a moldar a ordem moral das organizações, que por sua vez afetam os comportamentos individuais da sociedade e do tecido organizacional envolvente (Carnegie *et al.*, 2021; Carnegie *et al.*, 2022). Na sua dimensão social, a contabilidade assume-se como uma prática geradora de fenómenos sociais, cujos efeitos sobre os comportamentos e as ações humanos conduzem ao desenvolvimento organizacional e social, visto como *accountable* para a sociedade (Carnegie *et al.*, 2021; Carnegie *et al.*, 2022).

Posto isto, são de seguida desenvolvidos os conceitos de legitimidade, *accountability* e de gestão de impressões. A legitimidade está intimamente relacionada com a *accountability*, estando igualmente focada nas relações específicas entre a organização e os seus *stakeholders* (Yasmin & Ghafran, 2021). Como tal, tem havido um incremento na discussão acerca da necessidade de maior *accountability*, bem como da necessidade de as organizações serem encaradas como e capazes de manter perceções de que são legítimas e *accountable* (Samkin & Schneider, 2010; Yasmin & Ghafran, 2021). É preciso relatar publicamente, mas de forma transparente, dado que só assim se pode formar uma base sólida de legitimidade, *accountability*, confiança e de maior eficácia. Este é o conjunto de recursos que pode trazer para estas organizações, em especial as de caridade, o apoio e o envolvimento contínuo dos seus *stakeholders* (McConville, 2017).

2.1. Legitimidade

A legitimidade é entendida como uma perceção generalizada ou suposição de que as ações de uma entidade são percebidas como desejáveis ou apropriadas dentro de um sistema social construído por normas, valores e crenças estabelecidos (Suchman, 1995), permitindo que a entidade continue a existir e a seguir a sua missão com sucesso (Dhanani, 2009). A legitimidade pode ser encarada como a medida de que as ações das organizações estão alinhadas ou em conformidade com as expectativas sociais da coletividade (Hyndman & McConville, 2018a), pelo que, para continuar a operar com sucesso, "as organizações devem agir dentro dos limites que a sociedade identifica como comportamentos socialmente aceitáveis" (O'Donovan, 2002, p.344).

Nesta ordem de ideias, a legitimidade assenta na existência do conceito de 'contrato social', cuja violação pode causar danos irreparáveis na imagem e reputação das organizações e, como tal, pôr em causa a sua sobrevivência (Deegan, 2002; Conway *et al.*, 2015). Este contrato representa as diversificadas expectativas que a sociedade tem sobre como a organização deve conduzir as suas operações (Guthrie *et al.*, 2004). Trata-se, assim, de um acordo que implicitamente se relaciona à aceitação dos valores e das atividades organizacionais pelos seus *stakeholders*, e que permite que a organização exista e tenha sucesso (Suchman, 1995; Samkin & Schneider, 2010). Isto pressupõe que as organizações desejam garantir que as suas atividades sejam vistas como legítimas e, para tal, tentam realizá-las dentro dos limites e normas das suas respetivas comunidades (Deegan, 2009). Neste sentido, uma entidade justifica o seu direito de existir através de meios e processos estratégicos que a ajudam a ganhar, manter ou recuperar a sua legitimidade (Suchman, 1995; Samkin & Schneider, 2010).

Porém, a legitimidade é multifacetada; diferentes tipos de legitimidade sobressaem para diferentes públicos legitimadores (Lister, 2003). Ebrahim (2003b) e Jepson (2005) salientam, por exemplo, a obtenção de legitimidade baseada na regulamentação. Isto é, a legitimidade que se consegue obter através do cumprimento da lei e demais códigos conduta, bem como através da adoção de normas de ordens profissionais, podendo aqui enquadrar-se os relatórios e os requisitos de divulgações impostos pelos governos. Esta legitimidade depende assim da conformidade com as regras que existem para garantir a estabilidade e a ordem (Lister, 2003).

Por outro lado, a legitimidade pragmática é considerada uma forma limitada de legitimidade, dado o seu processo de obtenção, que pode facilmente ser realizado através de atividades dirigidas especificamente para *stakeholders* considerados de maior importância para a organização. Enquadra-se aqui a comunicação de que se vai inciar um novo projeto ou a aplicação de uma nova política contabilística, de modo a ir ao encontro dos *stakeholders* que a entidade reconhece como os mais importantes (Suchman, 1995; Dart, 2004).

As entidades podem, contudo, procurar ser reconhecidas como legítimas com o recurso à legitimidade moral. Este género de legitimidade postula uma ligação com a importância que as entidades dão ao seu meio envolvente, em diversas valências como a ambiental, humanitária ou educacional, por exemplo. Este conceito de legitimidade tem ganho importância no setor da caridade, dada a sua proximidade e impacto que as atividades desenvolvidas por estas instituições têm nas sociedades em que estão inseridas (Suchman, 1995; Connolly & Hyndman, 2004; Jepson 2005; Saxton & Guo, 2009; McConville, 2017).

Um outro tipo de legitimidade, a legitimidade cognitiva, prende-se com suposições primárias básicas e pré-conscientes sobre a natureza e a estrutura da atividade social das organizações (Yasmin & Ghafran, 2021). Este género de legitimidade relaciona-se com a premissa de que agir de uma forma diferente à que é percecionada como certa pelos *stakeholders* é algo considerado como impensável (Yasmin & Ghafran, 2021). Assim, a legitimidade cognitiva obtém-se quando a entidade realiza atividades que, do ponto de vista da sociedade, são encaradas como apropriadas e conformes, algo que é frequentemente descrito como um *status* admitido (Kostova & Zaheer, 1999; Yasmin & Ghafran, 2021).

Embora as perceções por parte do público de que uma organização é legítima possam existir de forma objetiva, essas são criadas subjetivamente, pelo que a perceção de que uma organização é legítima depende em parte da adoção por esta de estruturas e práticas apropriadas (Ogden & Clarke, 2005). A legitimidade é, assim, encarada como um conjunto de *ativos* construído com a proximidade à sociedade e, uma vez alcançada, pode contribuir para as organizações parecerem mais *accountable* (Lister, 2003). Por exemplo, para os beneficiários das instituições de caridade, estas organizações podem se legitimar com o recurso a uma legitimação tangível, através das suas atividades, demonstrando o seu conhecimento e experiência aquando da sua atuação, ou através de uma legitimação intangível, pela sua integridade, reputação e confiança (Dhanani, 2009). Assim, pode-se chegar a um resultado final de legitimação diferente, consoante as ferramentas e os processos que se utilizam para atingir esse objetivo (Ebrahim, 2003b).

Contudo, publicidades negativas podem gerar uma quebra do denominado 'contrato social'. Como tal, as organizações não podem assumir a legitimidade como certa, uma vez que as perceções da sociedade são dinâmicas. Ou seja, a mudança nos valores sociais pode conduzir a uma insatisfação por parte da sociedade acerca da forma como a organização está a operar. As entidades devem estar cientes destes riscos e preparadas para implementar possíveis estratégias para recuperarem a legitimidade (O'Donovan, 2002; Samkin & Schneider, 2010; Conway *et al.*, 2015).

Quanto maior a probabilidade de haver mudanças consideradas adversas nas perceções sociais acerca da forma como a organização está a agir, mais conveniente será para as organizações tentar gerir estas mudanças (O'Donovan, 2002). Assim, uma das formas que as organizações têm para se proteger de possíveis ameaças à sua legitimidade é o de se mostrarem como *accountable* através dos seus mais diversificados mecanismos de divulgação de informação nos relatórios anuais (Conway *et al.*, 2015). Isto vai ao encontro do referido por Lindblom (1994): quando as organizações percecionam que a sua legitimidade está a ser posta em causa, podem adotar uma série de estratégias, tais como: informar acerca das mudanças, tanto das ligadas aos seus desempenhos como às suas atividades, junto do seu público mais relevante; procurar, igualmente junto deste seu público, alterar as perceções que têm de si sem alterar os seus comportamentos; ou tentar manipular essas perceções, desviando as suas atenções para outras questões mais favoráveis para a organização.

2.2. *Accountability*

As questões de *accountability* e legitimidade das organizações do setor não lucrativo são uma preocupação séria, não apenas para as próprias, mas para todo o setor e para os interesses políticos e sociais, tanto local, como nacionalmente (Yasmin & Ghafran, 2019).

A legitimidade tem vindo a se reforçar como um processo de gestão da própria *accountability* (Yasmin & Ghafran, 2021). Isto porque o sujeito da *accountability* é aquele que é responsável por fornecer evidência da legitimidade das suas ações (Joannides, 2012). O sujeito da *accountability* deve ser responsável pelas suas ações e atividades, tanto explicando as razões para estas, como fornecendo bases normativas através das quais estas podem ser justificadas (Giddens, 1984).

Ao longo do tempo, a *accountability* tem sido um conceito muito discutido. Tem sido associada a alguém, organização ou indíviduo, que deve ser *accountable* e capaz assumir a responsabilidade pelas suas ações, bem como pela prestação de todos os elementos e informações que faculta de forma voluntária ou não (Fry, 1995; Lawry, 1995; Dhanani & Connolly, 2012). O conceito de *accountability* tem sido assemelhado a um camaleão, uma vez que pode significar coisas diferentes para pessoas diferentes (Sinclair, 1995; Bovens, 2007; Yasmin & Ghafran, 2019). De forma simplista, a *accountability* pode ser encarada como o relacionamento que existe e a partir do qual as pessoas explicam e assumem a responsabilidade pelas suas ações (Roberts & Scapens, 1985). Para Pilon e Brouard (2022), a *accountability* é essencialmente encarada como uma questão de gestão, uma vez que os dilemas de *accountability* não se conseguem ver como 'resolvidos'. Dadas as diferentes exigências de informação por parte dos *stakeholders*, as organizações e os seus líderes devem melhorar as suas táticas de gestão de *accountability* (Pilon & Brouard, 2022).

Diversos conceitos têm assim sido constituídos para a *accountability* na literatura. *Accountability* pode ser entendida como dar e exigir razões e condutas de atuação, ou seja, as pessoas explicam e assumem as responsabilidades pelas suas ações (Roberts & Scapens, 1985). Já Frink *et al.* (2008) definem *accountability* como uma necessidade de se justificar ou defender uma determinada decisão ou ação junto de um determinado público, que tem o poder de recompensar ou de sancionar essas decisões ou ações. A *accountability* pode ainda ser definida como a alocação e a aceitação da responsabilidade pelas decisões e ações tomadas, e pela demonstração de como essa *accountability* é cumprida (Lockwood *et al.*, 2010).

De um ponto de vista ético e moral, o conceito de *accountability* surge associado à escolha genuína que as organizações têm para relatarem ao seu público. O objetivo nestes casos é o de legitimarem e se responsabilizarem pelas suas ações e atividades e, assim, ir ao encontro das necessidade e expectativas dos seus *stakeholders*, de modo a ganhar a sua confiança (Donaldson & Preston, 1995; Lawry, 1995; Ebrahim, 2003a; Dhanani & Connolly, 2012).

Assim e numa perspetiva de legitimidade, a preocupação passa pela sobrevivência e o sucesso a longo prazo. Neste caso, a organização necessita que a sua 'gestão' legitime as suas ações e atividades. Para tal deve implementar um conjunto de mecanismos de *accountability* através dos quais consiga mostrar que os seus valores, crenças e sucessos vão ao encontro das expectativas dos seus *stakeholders* (Lindblom, 1994; Gray *et al.*, 1995; Dhanani & Connolly, 2012). Neste sentido, a

accountability tem sido associada ao ato de prestar contas e de se ter a capacidade de se responsabilizar perante ou com alguém, ou alguma coisa, com essas informações (Hyndman, 2018).

As divulgações efetuadas pelas organizações são consideradas como uma fonte de *accountability* e uma base para gerar envolvimento entre estas e as diversas partes interessadas (Dhanani & Connolly, 2012). Neste âmbito, os relatórios anuais têm sido o principal meio utilizado pela entidades para cumprir com a sua responsabilidade de relatar (Connolly & Hyndman, 2013b; Hyndman & McConville, 2018b).

Contudo, tem surgido na literatura uma crescente evidência de mecanismos de *accountability* que não geram na sua totalidade benefícios (Yasmin & Ghafran, 2019). É o caso do foco na utilização da responsabilidade hierárquica, isto é, voltada para *stakeholders* do topo da pirâmide, em contrapartida de uma responsabilidade mais holística e ampla, incorporando um vasto leque de *stakeholders* (O'Dwyer & Unerman, 2007; Yasmin & Ghafran, 2019). Esse foco nos *stakeholders* do topo da pirâmide hierárquica pode ainda conduzir a um desvio na prossecução da missão das organizações (O'Dwyer & Unerman, 2007; Yasmin & Ghafran, 2019).

Ebrahim (2005) destaca, ainda, que um sistema de *accountability* focado exclusivamente na dimensão económica e financeira gera um problema de "*accountability myopia*". Essa miopia é gerada por duas razões: a primeira, devido a se privilegiar uma das partes interessadas (os financiadores) em detrimento da possibilidade de se ser amplamente *accountable* perante todos os seus *stakeholders* (Ebrahim, 2005; Ryan *et al.*, 2014). A segunda está ligada ao facto de se estar a privilegiar a eficiência e metas de desempenho de curto prazo, em detrimento das de longo prazo (Ebrahim, 2005; Ryan *et al.*, 2014).

Para ultrapassar essa miopia, a literatura tem apontado para a relevância de uma ampliação do próprio sistema de *accountability* das entidades, adotando-se o intitulado "*social accounting project*" (Ebrahim, 2005; Unerman & O' Dwyer, 2006; Nicholls, 2010; Gray *et al.*, 2011). Este projeto visa estender o restrito propósito da contabilidade financeira tradicional (relacionada com os lucros e prejuízos) para diversas responsabilidades sociais (Costa & Silva, 2018), que são promovidas pela transparência e legitimidade que as entidades demonstram, potenciando assim o seu relacionamento com todos os *stakeholders* (Unerman & O'Dwyer, 2006; Ball & Osborne, 2011).

No entanto, a *accountability* focada na vertente financeira continua a se evidenciar como uma das principais preocupações das organizações, nomeadamente aquando de desastres naturais, crises ou mortes (Twyford, 2022). Questões de *accountability* levantam-se durante períodos de crise, tais como o vivido durante a pandemia de Covid-19; no entanto, as preocupações financeiras e económicas prevalecem relativamente às consequências da crise (Yu, 2021; Twyford, 2022).

Contudo, e suportada pelos conceitos de contabilidade como uma prática social e moral (Carnegie *et al.*, 2021; Carnegie *et al.*, 2022), é imperativo que as organizações entendam que a *accountability* vai para além do papel tradicional da prestação de contas financeiras (Gray *et al.*, 1996; Carnegie *et al.*, 2021). Nesta ordem de ideias, impõe-se, principalmente em contextos de maiores dificuldades, uma prestação de contas social, que vá para além da *accountability* financeira, que inclua imperativos sociais e morais, de forma a se conseguir aumentar a perceção de que as organizações são de facto *accountable* (Twyford, 2022).

Assim e pelo exposto, o que parece ser amplamente dado como aceite na definição de *accountability* é a "troca de razões para uma conduta [e que] Prestar contas significa fornecer razões para o comportamento de alguém, explicar e justificar o que alguém fez ou deixou de fazer" (Messner, 2009, p. 920).

O sucesso das entidades do setor da caridade, bem como de praticamente todas as organizações, está intimamente associado aos conceitos de legitimidade e de *accountability*, devendo estes conceitos andar de mãos dadas, para que se consiga garantir a confiança dos seus públicos (beneficiários, doadores, sociedade em geral e restantes *stakeholders*) (Jepson, 2005; Yasmin & Ghafran, 2019; Yasmin & Ghafran, 2021).

2.3. Gestão de Impressões e Relato Organizacional

Tal como foi referido, a legitimidade e a *accountability* têm sido encaradas como recursos dos quais as organizações (em particular as de caridade) não prescindem, sendo que a gestão destes recursos depende da forma como as organizações comunicam com e relatam para os seus *stakeholders* (Samkin & Schneider, 2010). A literatura sobre gestão da legitimidade afirma que controlar e comunicar respostas táticas é uma forma de realizar esta gestão (Dowling & Pfeffer, 1975; Sethi, 1978; Lindblom, 1994; Suchman, 1995). Esta comunicação evoluiu a par da evolução dos relatórios

anuais, passando a ir além do tradicional discurso, para incluir uma ampla gama de elementos não verbais, que permite uma gestão mais ativa da imagem das organizações (e.g., Suchman, 1995; Hopwood, 1996; Brennan *et al.*, 2009; Samkin & Schneider, 2010; Cooper & Slack, 2015).

De facto, uma visão sistêmica da própria organização e da sociedade permite realçar o papel da informação e da divulgação nas relações entre as partes. As divulgações são consideradas um meio importante pelo qual a organização pode influenciar as perceções externas sobre si (Deegan, 2002).

Estas informações fornecidas pelas organizações aos seus *stakeholders* por meio das suas divulgações podem, ou não, ter um cariz de obrigatoriedade (Ben-Amar *et al.*, 2022). Nas divulgações impostas por lei, como é o caso da divulgação de informação de caráter financeiro, há que atender a um conjunto de requisitos impostos. Por outro lado, as divulgações voluntárias, consideradas mais livres, podem fornecer um incremento de informação que visa diminuir as assimetrias entre a organização e os seus *stakeholders* ou então enviesar favoravelmente a sua imagem para com a sociedade (Ben-Amar *et al.*, 2022). Abrahamson e Park (1994) argumentam que, nos relatórios anuais, as organizações podem utilizar elementos textuais e paratextuais, estes considerados como menos restritos e uma boa forma para proteger ou melhorar a reputação da organização (e.g., Ogden & Clarke, 2005; Beattie *et al.*, 2008; Cooper & Slack, 2015).

A comunicação por parte das organizações desempenha um papel crucial na tarefa de informar os seus *stakeholders* (Merkl-Davies & Brennan, 2017). Esta comunicação não envolve apenas a troca de informações, mas está também preocupada com a mensagem, informação, significados e atividades simbólicas que são transmitidos (Putnam & Cheney, 1985). A exploração da comunicação organizacional permite entender como as organizações utilizam documentos para procederem à sua comunicação com os seus *stakeholders*, seja de uma maneira clara e transparente, para poderem moldar a mensagem de acordo com os seus propósitos, seja na tentativa de enganar o público, com o recurso a linguagem retórica e números (Merkl-Davies & Brennan, 2017). Martins *et. al.* (2019) verificaram que esta influência com base nas Cartas do Presidente, no âmbito das quais narrativas e histórias são desenvolvidas capazes de, pela sua flexibilidade, influenciar as perceções dos leitores em relação à organização.

Este contexto remete para a gestão de impressões, considerada como a técnica que possibilita projetar nos outros a imagem pretendida para a organização, com a intenção de influenciar as perceções dos *stakeholders* (Hooghiemstra, 2000). O conceito de gestão de impressões, originário da psicologia social (ver Solomon *et al.*, 2013), preocupa-se em estudar como os indivíduos se apresentam, tentando ser

percebidos de forma favorável perante os outros (Hooghiemstra, 2000). Solomon *et al.* (2013) destacam a metáfora teatral usada por Goffman: como os indivíduos em cima de um palco atuam perante uma audiência. Segundo Merkl-Davies e Brennan (2011, p. 425), a gestão de impressões "é considerada como embutida e dependente do relacionamento da administração com os públicos organizacionais".

Mais recentemente assistiu-se ao desenvolvimento deste conceito atendendo a duas perspetivas: a perspetiva económica e a perspetiva sociológica (Merkl-Davies & Brennan, 2011). A perspetiva sociológica considera como um dos princípios subjacentes o sistema de normas e valores desenvolvidos e levados para dentro da organização por meio da socialização (Granovetter, 1985). Esta influência da socialização no interior da organização influencia a tomada de decisão, conduzindo a decisão "a uma racionalidade substantiva e não instrumental" (Merkl-Davies & Brennan, 2011, p. 426). Assim, a gestão de impressões segundo a perspetiva sociológica pode ser descrita como uma reação às preocupações externas. Através do uso de uma gestão simbólica, as normas e os valores da organização são relatadas como alinhados com os da sociedade, com o objetivo de dar a impressão que as atividades são congruentes com as normas e valores das sociedades onde estão enquadradas (Hooghiemstra, 2000; Merkl-Davies & Brennan, 2011).

A perspetiva económica da gestão de impressões é considerada como "divulgações narrativas de descrições tendenciosas" (Merkl-Davies & Brennan, 2011, pp. 424-425), isto porque o conceito implica a manipulação da apresentação visual e da divulgação de informação para atingir a maximização de valor, através dos documentos narrativos que servem como veículo para esta apresentação do melhor desempenho (Adelberg, 1979; Arrington & Puxty, 1991; Courtis, 2004; Clatworthy & Jones, 2006).

Segundo Samkin e Schneider (2010, p. 264), as organizações têm ao seu dispor quatro estratégias aquando da divulgação da informação, de modo a moldar a forma como os *stakeholders* se sentem em relação a esta:

> (1) Convencer as partes interessadas através da educação e informação sobre a adequação das ações da organização, em vez de mudar suas ações.
> (2) Usando símbolos emotivos para manipular as perceções das partes interessadas.
> (3) Mudando as expectativas de desempenho externo.
> (4) Educar e informar as partes interessadas sobre as mudanças organizacionais feitas em resposta a deficiências de desempenho.

A gestão de impressões, no contexto do relato organizacional, é considerada como uma tentativa de afetar as perceções do público (Hooghiemstra, 2000). As organizações podem moldar proactivamente as impressões dos seus *stakeholders*, ou então responder de uma forma reativa às preocupações destes, ao escrutínio dos média ou a escândalos (Hooghiemstra, 2000; Lightstone & Driscoll, 2008; Linsley & Kajuter, 2008). Neste contexto, os relatórios corporativos têm sido usados como instrumentos de gestão de impressões por parte das organizações (Arndt & Bigelow, 2000; Stanton & Stanton, 2002; Cooper & Slack, 2015).

Tedeschi e Melburg (1984) forneceram uma categorização inicial para as táticas gestão de impressões, classificando-as em assertivas e defensivas. As táticas assertivas procuram, de uma forma proativa, estabelecer uma identidade particular ou então traços particulares que são valorizados pelo seu público (Cooper & Slack, 2015). Contrastando com estas, as táticas defensivas são tendencionalmente utilizadas como uma reação a uma situação em que determinados traços indesejáveis são associados aos atores organizacionais (Cooper & Slack, 2015).

Com a evolução do relato, as narrativas passaram a ser acompanhadas por tabelas, fotografias e gráficos (Cooper & Slack, 2015). Estes efeitos gráficos têm a capacidade de "ativar os leitores" e assim "convencê-los da credibilidade dos relatórios" (Stanton & Stanton, 2002, p. 487).

Também estes efeitos gráficos são alvo das técnicas de gestão de impressões. Por exemplo, Beattie *et al*. (2008) encontraram evidências do uso seletivo de gráficos consoante os melhores ou piores desempenhos e resultados, sendo mais provável o uso de gráficos nos relatórios quando as receitas e lucros são maiores. Noutra análise, Courtis (2004) verificou que as cores eram utilizadas nos relatórios corporativos como um instrumento de retórica visual.

Para Cooper e Slack (2015), a gestão de impressões tem sido considerada como um processo pelo qual a administração apresenta a organização à melhor luz, de modo a moldar as perceções dos seus *stakeholders* através de divulgações narrativas, quantitativas e visuais nos seus relatórios, efetuando deste modo a gestão da sua imagem. Neste sentido, os autores desenvolveram um *framework* de análise que combina as ênfases narrativa e visual, apresentando uma estrutura que inclui quer as táticas de gestão de impressões, quer os modos de apresentação.

Deste modo, a gestão de impressões pode então ser entendida como uma tentativa consciente ou inconsciente de controlar imagens reais ou imaginadas em interações sociais. Como tal, as organizações que realizam e relatam atividades com vista a se mostrarem legítimas e *accountable* podem encarar como útil a utilização desta técnica persuasiva dentro das suas comunicações (Samkin & Schneider, 2010). Uma perda da legitimidade por parte das organizações, e em particular nas do setor não lucrativo, pode gerar uma série de repercussões desastrosas na prossecução das suas finalidades (Yasmin & Ghafran, 2021). Este efeito pode mesmo ser visualizado numa queda dos financiamentos e apoios por parte dos doadores e na desconfiança por parte dos beneficiários das suas ações e da sociedade em geral (Samkin & Schneider, 2010).

3. O RELATO E AS ORGANIZAÇÕES SEM FINS LUCRATIVOS

Neste capítulo é abordado o setor das entidades sem fins lucrativos em termos genéricos e analisada a literatura acerca do seu relato.

3.1 O Setor Sem Fins Lucrativos na Busca De Legitimidade e de Ser Percebido como *Accountable*

O setor sem fins lucrativos é um setor que, tanto pela sua dimensão como pela natureza das suas atividades, tem uma grande visibilidade na consciência pública (Hyndman & McConville, 2018b). Polić e Salopek (2020) salientam que se trata de um setor que atua para a maximização do interesse público, observando-se nele uma grande variedade de organizações. Destacam-se: as instituições de caridade, as organizações não governamentais, as organizações de membros, os grupos comunitários e os *service clubs* (Morgan, 2013; Yates *et al.,* 2021). Plaisance (2023) menciona que estas organizações variam em diversos aspetos, nomeadamente no seu propósito, atividades, beneficiários principais, estrutura legal, tamanho, tecnologias usadas entre outros; no entanto, está enraizada a doutrina de gerar impactos significativos e de elevada importância na sociedade, independentemente dos custos. Esta diversidade permite que uma infinidade de benefícios sociais seja obtida a diferentes níveis junto das suas comunidades (Yates *et al.*, 2021).

Estas organizações cresceram muito nos últimos anos, com muitas delas a prestarem serviços que tradicionalmente eram do setor público (Dhanani & Connolly, 2012). O setor sem fins lucrativos desempenha um papel preponderante na sociedade; o efeito que as atividades das organizações deste setor têm nos seus beneficiários e na sociedade está no centro da sua existência e das razões pelas quais as suas partes interessadas se envolvem com tanta intensidade (McConville, 2017; Hyndman & McConville, 2018b).

Mas este setor tem visto os seus maiores recursos (tais como a *accountability*, a legitimidade e a confiança), como mecanismos de salvaguarda de apoios governamentais e dos próprios doadores, abalados com os mais diversos escândalos e publicidades negativas aos quais o setor tem vindo a ser associado (Fishman, 2007; Hind, 2017; Hyndman & McConville, 2018b; Yasmin & Ghafran, 2021). Escândalos, como os da Cruz Vermelha ou da United Way, onde foram desviados mais de mil milhões

de dólares, ou, mais recentemente, em 2018, em que a Oxfam foi acusada de ter encoberto a existência de abuso sexual de mulheres pertencentes a comunidades que a organização estava a servir, têm abalado o setor e feito tremer a confiança no mesmo (Yallapragada *et al.*, 2010; Chapman *et al.*, 2022). Segundo Chapman *et al.* (2022, p. 2), a maioria desses escândalos "envolve organizações individuais e geralmente apenas um pequeno número de indivíduos dentro da organização. No entanto, os escândalos podem ter repercussões para o setor sem fins lucrativos como um todo".

Esses escândalos e demais publicidades negativas têm bastante impacto no setor, por afetarem diretamente as receitas das organizações (Yasmin & Ghafran, 2021). Neste sentido, as organizações sem fins lucrativos caraterizam-se pela sua dependência financeira, proveniente de doações públicas, financiamentos de governos e taxas (Arshad *et al.*, 2013). Esta dependência de financiamentos externos e de doações tem conduzido a que estas organizações procurem parceiros confiáveis que as ajudem a promover e a executar as suas missões e ideias (Baur & Schmitz, 2012).

A dependência de recursos e a vulnerabilidade, juntamente com os desafios de legitimidade, são apontados como alguns dos principais argumentos para a importância da *accountability* neste setor (Goddard & Assad, 2006; Suárez & Hwang, 2013). As organizações de caridade necessitam de se legitimar, o que, por sua vez, implica demonstrar *accountability* perante diferentes grupos de *stakeholders*: os financiadores e supervisores da atividade; os benefecíarios e usuários; e demais públicos que estas entidades pretendem influenciar com as suas atividades, como é o caso do Estado e de empresas privadas (Dhanani, 2009).

Interligando-se a dependência financeira com a prestação de contas e as demais divulgações efetuadas pelas organizações do setor sem fins lucrativos, estas podem considerar "a *accountability* estratégica, *accountability* fiduciária, *accountability* financeira e *accountability* processual" (Dhanani & Connolly, 2012, p. 1145). Isso pode ser feito através da utilização de um único destes mecanismos, ou combinando diferentes conceitos de *accountability*, sendo este o método mais usual, o que gera maiores benefícios e o que transmite uma perceção de *accountability* mais sólida (Dhanani & Connolly, 2012).

A *accountability* estratégia está associada ao propósito central deste género de organizações, ou seja, as suas divulgações incluem com especial atenção a sua missão, objetivos, ações, atividades, programas e resultados e impactos das suas atividades nas comunidades (Gray *et al.*, 2006; Adams & Simnett, 2011; Dhanani & Connolly, 2012; Hyndman & McConville, 2018a). Por exemplo, se uma

instituição de caridade se vincula a ajudar pessoas portadoras de deficiência mental, esta organização tende a assumir uma responsabilidade perante a sociedade em relação a este grupo específico (Dhanani & Connolly, 2012).

Estando as instituições de caridade inseridas no setor das organizações sem fins lucrativos, é de esperar que estas organizações se responsabilizem pela forma como os recursos monetários, recebidos de entidades públicas e de diferentes doadores, são gastos dada a sua dependência destes recursos (Dhanani & Connolly, 2012; Morgan, 2013). Ressalta aqui o conceito de *accountability* financeira (Dhanani & Connolly, 2012). Nestes casos, as divulgações passam sobretudo por prestar contas, de forma a transmitir aos seus *stakeholders* viabilidade, eficiência e continuidade das suas ações e atividades (Tuckman & Chan, 1991; Dhanani & Connolly, 2012). Embora a *accountability* financeira tenha importância para os *stakeholders*, nomeadamente para os doadores, este género de *accountability* é considerado na literatura como secundário (Connolly & Hyndman, 2013a). É normal assistir-se ao uso de ferramentas e técnicas narrativas, que permitem dar uma imagem mais completa da organização e dos números que são apresentados (Dhanani & Connolly, 2012; Connolly & Hyndman; 2013a; Hyndman & McConville, 2018a). Embora o foco esteja na *accountability* financeira, mostrar, por exemplo, resultados negativos/positivos e explicar os motivos inerentes a esses resultados ocorre pelo facto de se querer ser mais claro e completo, e assim atrair mais benefícios (Dhanani & Connolly, 2012).

Quando boa parte da atenção dada pela informação divulgada recai em tópicos como o bom governo, as boas práticas de controlo, os processos, a estrutura e as políticas, ou seja, a enfâse está no cumprimento e no controlo da governação da instiutição, está-se perante a *accountability* fiduciária (Dhanani & Connolly, 2012; Connolly & Hyndman, 2013a). A preocupação passa pela transmissão da mensagem de que as organizações estão a ser dirigidas com o profissionalismo e a capacidade necessários, de forma a salvaguardar os fundos, os ativos e o futuro destas (Keating & Frumkin, 2003; Weidenbaum, 2009).

A *accountability* processual relaciona-se com as operações da organização em direção à consciência social do 'ato' de governar, para que o lucro social seja distribuído da forma mais ampla e justa (Dhanani & Connolly, 2012). Estas operações são projetadas para que os processos e procedimentos incorporem as normas e crenças sociais que são visualizadas pela organização.

A combinação de diferentes tipos de *accountability* e a sua utilização aquando da prestação de contas e demais divulgações pode gerar dois tipos de perceções de *accountability*, baseada em 'a quem' se

pretende dirigir essa prestação de contas: *accountability* funcional e *accountability* social (O'Dwyer & Unerman, 2007; Dhanani & Connolly, 2012). Na *accountability* funcional, que conjuga o uso da *accountability* financeira e da fiduciária, a adequação das divulgações passa sobretudo pela preocupação pela contabilização e pelo uso dos recursos que se obtiveram. No âmbito da *accountability* social, que relaciona o uso da *accountability* estratégica e da processual, a organização busca capturar e incorporar o impacto social por si gerado na comunidade (O'Dwyer & Unerman, 2007; Dhanani & Connolly, 2012). Segundo Yasmin e Ghafran (2021), neste caso, a preocupação assenta nas perceções e no significado, isto é, as divulgações efetuadas refletem as preocupações da sociedade, assim como as preocupações das próprias instituições, facultando uma visão mais ampla e inclusiva (O'Dwyer & Unerman, 2007; O'Dwyer & Unerman, 2008), e as divulgações são aprimoradas com o recurso à legitimidade moral e cognitiva (Yasmin & Ghafran, 2021).

Quando existe a clara preocupação com os procedimentos e com o sistema que foi construído, estando aqui vincados aquando da prestação de contas mecanismos mais formais, funcionais e de orientação para o curto prazo (no âmbito da *accountability* estrutural, segundo Yasmin e Ghafran (2021)), a divulgação pode ser enriquecida por meio da gestão de legitimidade regulatória e pragmática (Ebrahim, 2003b; O'Dwyer & Unerman, 2008; Ebrahim, 2009; Yasmin & Ghafran, 2021).

Apesar de menos usual na literatura, mas que para o tema em estudo não deixa de ser relevante, está a *accountability* interna e a *accountability* externa. No âmbito da primeira, assiste-se a uma maior envolvência e ajustes operacionais e de procedimentos, e as divulgações efetuam-se com os constituintes da organização (Connolly & Hyndman, 2013a). Pode-se aqui enquadrar um recurso essencial das instituições de caridade, e das organizações sem fins lucrativos em geral, que são os voluntários. No âmbito da *accountability* externa, as divulgações prendem-se com a vinculação que se faz para com agentes externos à organização e ao público externo em geral, e os relatórios e demais divulgações assentam em redações escritas e mais formais (Connolly & Hyndman, 2013a).

Atendendo a 'para quem' se está a relatar/divulgar informação, há que distinguir *accountability* hierárquica ou ascendente de *accountability* social ou descendente (Dhanani, 2009; Cordery & Sim, 2017; Yates *et al.*, 2021). Se no primeiro caso, as organizações sem fins lucrativos têm os doadores, os financiadores, o Estado e os reguladores, no segundo caso destacam-se os beneficiários, as equipas e a comunidade que a entidade 'defende' (Hyndman & McDonnell, 2009; Cordery & Sim, 2017; Yates *et al.*, 2021). No entanto, é mais comum que os *stakeholders* descendentes e com menor poder ou

urgência de informação possam ser ignorados face a *stakeholders* ascendentes, com os quais existe um maior grau de dependência financeira (Irvin, 2005; Connolly *et al.*, 2013a; Cordery & Sim, 2017).

Existem, contudo, estudos que põem em causa o foco dado à *accountability* ascendente, dado que a prestação de contas para 'cima' pode prejudicar ou reduzir a qualidade dos serviços prestados aos seus beneficiários (Crawford *et al.;* 2017). Existem ainda estudos que consideram que fazer divulgações e prestações de contas para 'baixo', ou seja, focada nos seus benefeciários, é comparativamnete mais desafiador (Connolly *et al.*, 2013b), porque normalmente os benefeciários estão mais interessados nos serviços que recebem, em vez dos relatos de ações e das contas divulgados (Yasmin & Ghafran, 2021). Por outro lado, os doadores e financiadores, agindo como defensores dos interesses dos benefeciários, tendem a reforçar as suas reinvidicações por informação (Yasmin & Ghafran, 2021).

Assim, a literatura sobre entidades do setor não lucrativo tem visto a *accountability* ser empreendida para com as partes interessadas ascendentes, através de uma legitimidade de funções regulatórias (ou seja, para reguladores e o governo), ou através de uma legitimidade pragmática voltada para os doadores e financiadores (Yasmin & Ghafran, 2021). De uma maneira ou de outra, não se pode descorar que a procura ascendente e a procura descendente de legitimidade por partes destas organizações são diferentes e podem inclusive ser diretamente opostas, pelo que a resposta para satisfazer as necessidades de um dos lados pode levar à insatisfação do outro (Yasmin & Ghafran, 2021).

O setor sem fins lucrativos compreende um vasto conjunto de organizações que se completam e complementam, pelo facto de atuarem perante diferentes grupos que se consideram de risco (Morgan, 2013; Yates *et al.,* 2021). Neste contexto, as instiutições de caridade são a parte mais significativa, estando inclusive em crescimento na economia (Hyndman & McConville, 2016). O setor da caridade é igualmente vasto e variado, mas estas organizações concentram-se, sobretudo, em "objetivos de natureza filantrópica" considerados como serviços de interesse público (Hyndman, 2020, p. 587). Apesar do que é considerado como 'caridade' poder depender e variar consoante as legislações de cada país (Hyndman, 2020), é comumente esperado que estas instituições 'pratiquem o bem' e 'sejam boas' (Hyndman, 2018; Hyndman, 2020). Estas entidades são orientadas para

> missões e existem para fornecer benefícios públicos; não têm fins lucrativos e muitas vezes são amplamente financiadas e apoiadas por indivíduos ou organizações que não recebem nenhum benefício económico direto; e contribuem para o bem público, muitas vezes fornecendo uma base para a coesão social. Como tal, são organizações a serem valorizadas, nutridas, protegidas e incentivadas por toda a sociedade (Hyndman, 2020, p. 587).

O dinheiro público continua a ser um dos principais impulsionadores das suas atividades realizadas (Dhanani, 2009). Após a crise financeira de 2008, começaram-se a registar cortes nos apoios provenientes do Estado a estas instituições. Para além desta redução, assistiu-se a um aumento da procura dos serviços que são prestados por estas organizações (Hyndman & McConville, 2016). Mais recentemente, a crise de Covid-19, a guerra na Ucrânia e a inflação (que atingiu níveis recorde das últimas décadas um pouco por todo o mundo), aos quais se juntam expectativas de obtenção de menores receitas provenientes das doações e um aumento significativo dos pedidos dos serviços prestados, geram a 'tempestade perfeita' de condições muito desafiadoras para a este setor (Charity Finance Group., 2022).

Assim sendo, as instituições de caridade devem planear e rever as suas estratégias de investimento, de empréstimos e da sua posição financeira (Charity Finance Group., 2022). Em condições tão particulares como estas, a eficiência nos gastos é crucial (Hyndman & McConville, 2016). Do mesmo modo, é importante aumentar, em qualidade e extensão, os relatórios e divulgações apresentadas por estas entidades, de forma a aumentar a transparência e a confiança do setor e das próprias organizações (Connolly & Hyndman, 2013b; Hyndman & McConville, 2016).

Com isto, têm surgido pesquisas associadas ao impacto que a regulamentação do setor, seja ela mais leve ou mais minuciosa, pode ter na sua recuperação quer ao nível dos recursos mencionados, quer nas divulgações que são feitas por estas organizações (Connolly & Hyndman, 2001; Hyndman *et al.*, 2021; Yang & Northcott, 2021). Em vários casos tal impulsionou um relato qualitativo em detrimento do foco na vertente financeira, de modo a restabelecer a imagem do setor.

Yang e Northcott (2021) relataram que uma das grandes mudanças na legislação da Nova Zelândia foi o facto de a prestação de contas passar a incluir um relatório de desempenho, abrangendo informação financeira e não financeira, permitindo também a harmonização e a mais fácil comparabilidade dos relatórios das diversas organizações. Já Connolly e Hyndman (2001) tinham investigado o impacto da revisão da legislação britânica específica para o setor (*The Charities Statement of Recommended Practice* (SORP)) nas instituições de caridade Britânicas e Irlandesas. Embora o foco do estudo

passasse pela divulgação financeira, são visíveis o esforço e o reconhecimento da importância de maior ênfase no desempenho não financeiro e, sobretudo, da necessidade de complementar e acompanhar números, imagens, quadros e demonstrações com explicações e texto, de modo a tornar as divulgações como um todo mais compreensíveis e completas.

Posto isto, as organizações de caridade necessitam de preservar a sua imagem, reputação e linhas de finaciamento; para tal devem ser capazes de relatar, demonstrar e comprovar a sua legitimidade, nos vários níveis, para assim serem encaradas como *accountable* perante os seus *stakeholders* (Dhanani, 2009; Dhanani & Connolly, 2012; Hyndman & McConville, 2018a; Yasmin & Ghafran, 2021).

3.2 O Relato das Organizações Sem Fins Lucrativos

Antes de se proceder à análise das práticas de relato das organizações sem fins lucrativos, assentes em estudos com enfoque no setor não lucrativo, convém analisar a evolução do relato organizacional em termos gerais, tratada na secção seguinte.

3.2.1 A Evolução do Relato Organizacional

As organizações estão, cada vez mais, preocupadas com a sua comunicação, dada esta ter um papel crucial nos utilizadores/leitores externos da informação divulgada, tanto na forma como estes a interpretam, como na gestão do relacionamento entre ambas as partes (Brennan *et al.*, 2013). Neste sentido, os relatórios corporativos, nomeadamente, os relatórios anuais são considerados cruciais para o funcionamento eficaz dos mercados globais, uma vez que as informações neles divulgadas são uma fonte primária para a tomada de decisões de diferentes *stakeholders* (Uyar, 2016). Este documento é considerado um importante documento público com influência significativa na forma como os *stakeholders* percecionam e reagem com as organizações (Anderson & Epstein, 1995), incluindo informação financeira e não financeira, números e narrativas (Davison, 2002; Ryan, *et al.,* 2014; Demirel & Erol, 2016). Como salienta Hedley *et al.* (2010, p.9), "não há números sem histórias, nem histórias sem números". E essas histórias são também contadas através de imagens visuais (e.g. Dhanani & Connolly, 2012; Uyar, 2016).

A evolução do relatório anual é evidente; passou de um documento formal e meramente financeiro, de acesso público decorrente de uma exigência legal (Stanton & Stanton, 2002), para um meio de comunicação no qual a informação financeira isoladamente tem perdido importância, ao ponto de quase se tornar um mero apêndice obrigatório (Davison, 2008). Ao nível do design, tem-se assistido ao desuso de relatórios simples e monocromáticos (a preto e branco) em favor de relatórios coloridos com gráficos, tabelas, figuras e fotografias (Uyar, 2016). Um elevado número de materiais de design gráfico criativo tem complementado as informações financeiras e não financeiras (especialmente relacionadas a preocupações sociais e ambientais), obrigatórias e voluntárias (Davison, 2002; Davison & Skerratt, 2007; Dhanani & Connolly, 2012).

Relatórios Ambientais, Sociais e de Sustentabilidade começaram também a proliferar, essencialmente ao longo das últimas duas décadas (Ngwakwe, 2009; International Integrated Reporting Council, 2014), integrados ou independentes do relatório anual. Estes relatórios são considerados produtos estratégicos que podem trazer vantagens competitivas para as organizações (Brown *et al.*, 2009) e instrumentos utilizados pelas organizações que adotam códigos de conduta sustentáveis para comunicarem *accountability* (Brown *et al.*, 2009). Neste âmbito, a *Global Reporting Initiative* (GRI) tem vindo a desenvolver um trabalho notável na elaboração de orientações e *standards* para a harmonização e reforço da transparência, *accountability* e legitimidade do relato de sustentabilidade das organizações, promovendo um relato gerador de valor e de equilíbrio entre a sustentabilidade organizacional e a sustentabilidade ambiental e social.

Uma tendência recente nas práticas de relato é o Relato Integrado (International Integrated Reporting Council, 2014), que surge do nexo de três grandes mudanças: a "evolução na regulamentação e nos padrões; o estabelecimento e adoção mais ampla de estruturas de relatórios 'combinados'; e o crescimento de abordagens métricas confiáveis para medir fatores ambientais, sociais e de governo" (Adams & Simnett, 2011, p. 295). Fornece uma visão mais abrangente não só da atividade desenvolvida pela organização, com os tradicionais elementos financeiros, mas também uma robusta parte não financeira, estabelecendo um vínculo entre elas, com informações de sustentabilidade de longo prazo, o impacto da organização sobre o ambiente, o seu capital humano e a *accountability* perante a sociedade (Ighian, 2015; Demirel & Erol, 2016). O 'relato integrado' relaciona-se com a nova forma integrada de proceder ao pensamento e delineação das decisões e estratégias da administração (International Integrated Reporting Council, 2014). É deste 'pensamento integrado' que resulta o

'relatório integrado', aquando da realização da comunicação para o exterior, relacionada com a criação de valor a longo prazo para a organização (International Integrated Reporting Council, 2014).

Esta crescente disseminação de informação tornou mais evidente as limitações do seu público para ler e compreender esses relatórios formais; adicionalmente, sentiu-se a necessidade de tornar a informação divulgada mais visual, acessível e de fácil leitura, explorando as potencialidades resultantes das tecnologias de informação e dos próprios mídia para construir e reforçar a confiança (Hyndman & McConville, 2018b).

Atualmente, essas "formas visuais são cada vez mais importantes para a contabilidade" (Davison, 2015, p.123), isto porque os relatórios evoluíram para documentos mais coloridos e utilizados não só para a prestação de contas, mas indo mais além como mecanismo de relações públicas e estratégia de marketing (Davison, 2015). Esses elementos visuais carregam mensagens plurais e simultâneas, abrindo um leque a variadas perspetivas, que resultam da interpretação de cada leitor (Davison, 2015; Greenwood *et al.*, 2019). Efetivamente um corpo crescente de estudos tem evidenciado que as imagens visuais são importantes tanto para a memória individual como coletiva (Davison, 2004), sendo que os elementos visuais têm um lugar mais poderoso na memória cognitiva do leitor do que as palavras (Davison, 2015) e a capacidade de despertar emoções (Davison, 2014).

Para além da proliferação de relatórios (e.g., anual, de sustentabilidade, integrado) tem-se assistido a uma extensão da sua acessibilidade, nomeadamente a nível de divulgações em *websites* das próprias organizações, e à divulgação de informações adicionais voluntárias de prestação de contas, muitas vezes menos formais e com recurso a fotografias, diagramas, histórias e estudos de caso (Hyndman & McConville, 2018a; Greenwood *et al.*, 2019). Além da informação financeira, o relato organizacional tem vindo a ser complementado com informação não financeira, solicitada pelos *stakeholders*, conferindo transparência perante as partes interessadas externas sobre outras dimensões da atividade da organização e possibilitando legitimidade organizacional (Uyar, 2016). Deste modo, as organizações atentas estão preparadas para responder prontamente e de acordo com as exigências de informação dos seus *stakeholders* (Marín Andreu & Ortiz-Martínez, 2018).

3.2.2 Dos Números à Narrativa e Imagens: A Informação Financeira e Não Financeira das Organizações Sem Fins Lucrativos

O relato das organizações do setor sem fins lucrativos é um fenómeno complexo, quer pelo seu âmbito de atuação, quer devido às múltiplas relações com partes interessadas existentes e heterogeneidade de necessidades de informação (Pilon & Brouard, 2022). A divulgação de informação destas entidades tem assumido diversas formas, que vão desde a informação financeira quantitativa, assente na racionalidade dos números, até uma divulgação de cariz mais qualitativo, na qual a narrativa assume preponderância ao evidenciar como a organização tem operado (Yasmin & Ghafran, 2021). Vários autores (e.g., Carnochan *et al.*, 2014; Hyndman & McConville, 2018a) salientam que uma das maiores problemáticas destas organizações passa pela dificuldade em se estabelecer relações causais entre as atividades de caridade realizadas e os resultados identificados que daí advêm.

Assim, as organizações do setor não lucrativo têm procurado, com as suas divulgações, sinalizar o sucesso dos seus trabalhos, das suas boas práticas e dos seus processos, recorrendo cada vez mais ao uso do relato narrativo, de modo que as suas diversas partes interessadas as percecionem como legítimas (Hyndman & McConville, 2018a). Tem-se assistido a uma diversificação (em quantidade e formatos) das divulgações, o que pode ser encarado como um indicador de que a comunicação está a ser utilizada para envolver partes interessadas específicas e responder às suas necessidades próprias (Hyndman & McConville, 2018a).

Desta forma, e dada a dependência em termos financeiros, assim como a importância e o 'poder' que os *stakeholders* têm para estas organizações (Cordery & Sim, 2017; Goncharenko, 2020; Yang & Simnett, 2020; Johansson *et al.*, 2021), vários estudos (e.g., Ryan *et al.*, 2014; Crawford *et al.*, 2017; Hyndman & McConville, 2018a) têm sido desenvolvidos neste setor, com o objetivo de perceber se a formação de uma nova estrutura baseada na informação qualitativa, nomeadamente com relatórios voltados para as partes interessadas, deveria ser adotada. Este debate levanta-se numa altura em que as organizações sem fins lucrativos têm procurado ir além dos meros relatórios financeiros, passando a dar mais ênfase a aspetos de desempenho e a elementos narrativos e visuais (Adams & Simnett, 2011).

Alguns estudos têm examinado o discurso público destas entidades (sobretudo Relatórios Estatutários Anuais e Relatórios Voluntários Anuais) e têm percebido que é possível atender à *accountability* com base nestas práticas (Dhanani & Connolly, 2012). McConville (2017; ver também Connolly & Hyndman, 2004) desenvolveram o conceito de *accountability* à volta de medidas de desempenho e de impactos das suas atividades nos benefeciários, utilizando as suas divulgações para relatar esses desempenhos e impactos. Estas divulgações combinam medidas financeiras e numéricas com medidas não financeiras, recorrendo a narrativas e usando estudos de caso e o *storytelling*. Desta forma, as instituições de caridade conseguem ser encaradas como *accountable*. As suas partes interessadas estão interessadas quer em perceber o impacto que, por exemplo, as suas doações estão a ter na sociedade, quer em ter à sua disposição medidas que lhes permitam avaliar a eficácia da utilização dos recursos ao dispor destas instituições e o cumprimento da sua missão (Connolly & Hyndman, 2004; McConville, 2017). Hyndman e McConville (2018b) realçam que as organizações de caridade são incentivadas a divulgar mais informação na sua busca pelo reconhecimento como instituições confiáveis e percecionadas como *accountable.* Assim, aquando da prestação de contas, respondem evidenciando um envolvimento próximo com as necessidades dos seus *stakeholders* (Hyndman & McConville; 2018b).

Yates *et al.* (2021) constataram que, efetivamente, no âmbito destas entidades, a prestação de contas formal se está a diluir para dar lugar a uma prestação de contas mais baseada em relatórios mais informais. Em períodos contínuos de austeridade e de cortes nos apoios e financiamentos do governo, a prestação de contas mais focada em termos financeiros ressurge novamente como um elemento principal do relato. Segundo Yates *et al.* (2021), isto acontece porque estas organizações tentam deste modo conseguir transmitir *accountability* financeira, ao mesmo tempo que mostram aos seus doadores como os recursos recebidos estão a ser distribuídos e gastos.

Não obstante, é evidente que se está a verificar uma evolução, com uma abordagem melhorada e mais completa nos relatórios das organizações deste setor, acompanhando a tendência do setor lucrativo. Esta reforma assenta na ênfase de componentes narrativas dos relatórios, tais como: a missão, os objetivos, divulgação das atividades, o alcance e os impactos das políticas adotadas, informações com vertentes tanto retrospetivas como prospetivas, e a transparência com os mecanismos de governo e de gestão dos riscos (Charity Commission for England and Wales *et al.*, 2019).

A título exemplificativo, nas instituições sem fins lucrativos e de caridade baseadas na fé (ver Yasmin *et al.*, 2014), ou seja, cujo objetivo principal é o de colocar a religião ao serviço do benefício público, assiste-se a relatórios cada vez mais completos e complexos, dado que estas instituições dão grande ênfase à *accountability* ética. Deste destaque resulta que a comunicação não se baseia apenas no cumprimento das suas obrigações, sendo facultadas diversas informações complementares, tais como divulgações das suas ações e obrigações para com Deus, para com a sociedade e com o ambiente, de modo a cumprirem com o dever religioso e de vincularem a contabilidade com a ética cristã (Yasmin *et al.*, 2014).

Como já salientado, os doadores estão cada vez mais interessados em informações sobre a missão, objetivos, programas e seus resultados, do que com as informações financeiras tradicionais propriamente ditas. Consequentemente, recorrem mais rapidamente ao conjunto de informações não financeiras aquando da tomada de decisão para a realização de uma doação, pelo facto dessas informações serem capazes de "mexer" com as suas emoções (Laughlin, 2008; Dhanani & Connolly, 2012; Connolly & Hyndman, 2013a; Hyndman & McConville, 2018a).

O relato das instituições de caridade, nomeademente de informação não financeira, pode e deve ser feito por meio de canais públicos e voluntários, inclusive nos seus sítios da internet, pelo facto de estas comunicações serem encaradas como mais próximas e envolventes do que as comunicações impostas por regulamentação (Connolly & Hyndman, 2013a; Hyndman & McConville, 2018b; Yasmin & Ghafran, 2021).

Quer no âmbito das organizações de caridade quer de todo o setor não lucrativo, o *storytelling* (de caridade) ou o recurso a estudos de caso têm ganho protagonismo como formas de divulgação, essencialmente pelos benefícios que daí podem resultar (Adams & Simnett, 2011; Dhanani & Connolly, 2012; Hyndman & McConville, 2018a; Hyndman *et al.*, 2021; McConville *et al.*, 2021; Sciulli & Adhariani, 2021). Dhanani e Connolly (2012), bem como Connolly e Hyndman (2013a), identificaram que as organizações de caridade estão a utilizar estes recursos porque constataram que as histórias por elas produzidas com relativa facilidade estavam a ser percecionadas como atraentes e úteis pelos seus *stakeholders.* A própria Charity Commission (2009) incentivou o uso do *storytelling* por parte destas ao referir que estas tinham ao seu dispor flexibilidade para que, nas suas divulgações, pudessem contar as suas histórias e verem daí resultar inúmeros benefícios. O foco recente do uso de relatórios narrativos ou da capacidade destas organizações contarem as suas histórias tem, em grande medida, a ver com o facto de que deste modo podem gerar respostas emocionais por parte dos leitores

(Hyndman & McConville, 2018a), ao mesmo tempo que criam imagens positivas e se responsabilizam perante os seus *stakeholders* (Dhanani & Connolly, 2012).

Contudo, este relato baseado na narrativa é considerado um processo complexo e multidimensional; estes documentos têm o potencial para não servirem apenas como um veículo de transmissão de informações, mas também como um polo potencializador de um vasto conjunto de benefícios (Merkl-Davies *et al.*, 2011). Tendo em consideração que as entidades de caridade, e demais organizações sem fins lucrativos, são orientadas para a missão e dada a complexidade das suas atividades e das limitações para medir essas atividades, para Adams e Simnett (2011), o uso de informações narrativas ou qualitativas podem descrever de uma forma mais minuciosa a história por trás destas organizações e como estas têm cumprido com a sua missão. Os autores sugerem ainda o relato integrado como estrutura apropriada para combinar elementos quantitativos com qualitativos, dada a sua adaptabilidade a novas formas de medir o impacto social das organizações (Adams & Simnett, 2011).

Porém, se por um lado os relatórios baseados meramente em números podem ser percecionados como 'frios', por outro os relatórios meramente baseados em histórias podem ser insuficientes para dar as respostas que os *stakeholders* destas organizações buscam; assim, as organizações devem combinar essas diferentes abordagens, de forma a obter o maior benefício possível das suas divulgações (Hyndman & McConville, 2018a).

É evidente quer a evolução do relato, quer a extensão do mesmo. Os objetivos desta extensão baseiam-se, sobretudo, na necessidade de as instituições sem fins lucrativos manterem a sua capacidade de atrair fundos e doadores, para que possam continuar a alcançar os seus objetivos, e no endurecimento das medidas de escrutínio por parte de governos e entidades reguladoras (Yang & Simnett, 2020). No 'mercado' de contribuições para a caridade, a escolha da entidade selecionada para se proceder à doação depende das preferências dos doadores, mas esta preferência pode ser manipulada através das divulgações de informações voluntárias que fornecem sinais e informações relevantes para os doadores, tanto atuais como potenciais (Saxton *et al.*, 2011). Uma das abordagens possíveis para arrecadar fundos e doações é responder às necessidades de informação dos seus *stakeholders* através de uma prestação de contas mais transparente, mais completa e assente em informação voluntária de cariz narrativo que faça aproximar as organizações de caridade aos seus *stakeholders* (Yang & Simnett, 2020). Este tipo de divulgações, tal como referido, tem o potencial de fortalecer a *accountability* ascendente, para com os doadores e demais financiadores, bem como a *accountability* descendente, ou seja, para com os seus beneficiários (Benjamin, 2012; Connolly & Hyndman, 2013a).

Por exemplo, Yates *et al.* (2021) verificaram a peculiaridade da prestação de contas ao nível micro das organizações de caridade: uma prestação de contas através de relacionamentos em detrimento de mecanismos formais e tradicionais baseados em números, constatando que tal contribuía para que uma forma de caridade mais pessoal e mais próxima fosse realizada, resultando, consequentemente, benefícios a nível financeiro.

Assim, o aumento contínuo do número de organizações no setor não lucrativo e a crescente exigência de informações e de serviços prestados acarretaram desafios para estas organizações em adquirir, manter e gerir os seus doadores (Sargeant *et al.*, 2004). Para fazer face a esses desafios, a inovação tornou-se um recurso fundamental para a maioria das organizações do setor (Fyvie & Ager, 1999). Inovar através do relato, nem sempre é fácil. Contudo, tem permitido às organizações se diferenciarem (e.g., Stanton & Stanton, 2002; Uyar, 2016). Para além de recorrerem ao *storytelling* e ao uso de estudos de caso específicos da organização (Connolly & Hyndman, 2004; McConville, 2017), estas organizações apresentam cada vez mais relatórios coloridos (ver Courtis; 2004; Uyar, 2016), com imagens e elementos diferenciadores (ver Samkin & Schneider, 2010; Cooper & Slack, 2015; Uyar, 2016), que os tornam mais específicos e únicos (Hyndman & McConville, 2018a).

Esta crescente saturação visual nos relatórios das organizações (Bell & Davison, 2013) tem contribuído para a valorização do papel dos elementos visuais (tais como dos gráficos, desenhos, fotografias e imagens) (Ewenstein & Whyte, 2009; Greenwood *et al.*, 2019). Estes elementos têm ganho relevância, nomeadamente perante os leitores, como um forte mecanismo para transmitir mensagens mais complexas e específicas que contribuem para um conhecimento mais amplo das instituições e das atividades que realizam (ver Samkin & Schneider, 2010; Greenwood *et al.*, 2019).

Contudo, diferentes elementos visuais têm significados e funções igualmente diferentes, sendo aplicados pelas organizações de acordo com o objetivo que pretendem atingir (Greenwood *et al.*, 2019). Deste modo, a aposta no uso destes recursos tem sido guiada por questões de interesse, importância e preocupação para com as suas comunidades e *stakeholders*, numa tentativa de legitimar as suas ações e estratégias e, simultaneamente, de conseguirem criar uma imagem, do ponto de vista organizacional, positiva e *accountable* (Samkin & Schneider, 2010; Merkl-Davies *et al.*, 2011; Dhanani & Connolly, 2012). A escolha da organização para realizar uma doação está cada vez mais dependente da imagem e reputação desta (Sargeant & Woodliffe 2007; Bennett & Ali-Choudhury, 2009), pelo que a reputação destas organizações e a sua legitimidade são fulcrais para que estas consigam proteger as suas bases de financiamento (Conway *et al.*, 2015). Sargeant e Woodliffe (2007) destacam um grande

conjunto de estudos que validam que as pessoas, na maioria das vezes, preferem doar a instituições de caridade que possuem uma imagem íntegra, congruente e com um forte significado simbólico. Para criarem essa imagem favorável, sensibilizar, desviar a atenção de outros potenciais problemas e, assim, moldarem as perceções relativamente a si, as organizações têm utilizado símbolos emotivos no âmbito do seu relato, como fotografias, imagens, desenhos e quadros (e.g., Gray *et al.*, 1995; Samkin & Schneider, 2010; Dhanani & Connolly, 2012; Hyndman & McConville, 2018a). Neste sentido, as instituições de caridade devem avaliar os benefícios e riscos do seu relato, pois a informação fornecida deverá ser suficiente para inspirar as partes interessadas a se envolverem de forma positiva, seja através de doações, voluntariado ou, simplesmente, confiarem nestas organizações (Hyndman & McConville, 2018a).

Neste âmbito, destacam-se os estudos Conway et al. (2015) e de Dhanani e Kennedy (2023). Conway *et al.* (2015) investigaram as estratégias de legitimação através de técnicas de gestão de impressões e/ou do cumprimento de *accountability* nas divulgações voluntárias dos relatórios anuais, recorrendo à análise conteúdo para comparar a estrutura e o conteúdo dos relatórios anuais antes e depois de uma catástrofe natural. Na sua globalidade, as entidades responderam aos desafios de legitimidade, mudando as suas práticas de divulgação nos relatórios anuais com um aumento significativo na divulgação voluntária de informações mais relacionadas com práticas de gestão de impressões.

Dhanani e Kennedy (2023) estudaram a legitimidade e as práticas de legitimação de organizações não governamentais, especialmente as suas dimensões de comunicação, através da análise de imagens em relatórios anuais humanitários, explorando se e como as organizações as usam como mecanismos simbólicos de legitimidade e as implicações socioculturais dessas estratégias de legitimação para grupos beneficiários, comunidades doadoras e as próprias organizações. Confirmou-se a presença generalizada de reivindicações de legitimidade nas comunicações visuais das organizações não governamentais, assistindo-se à proliferação, por parte destas organizações, do recurso a imagens e legendas para atrair a legitimidade de doadores e demais *stakeholders*. Estas organizações estão cada vez mais a adotar práticas de comunicação sofisticadas que refletem e oscilam entre preocupações corporativas e humanitárias. Os autores constataram que as imagens adicionam informações incrementais às narrativas organizacionais, oferecendo evidências e garantias, que servem como *proxies* para informações do tipo resultados. Estratégias de gestão de impressões, nomeadamente a autopromoção, insinuação e exemplificação, parecem moldar estas lógicas de atuação das organizações não governamentais (Dhanani & Kennedy, 2023).

Atendendo à evolução do relato aliada à procura de uma gestão mais ativa da imagem e da reputação das organizações através de estratégias de gestão de impressões, de modo a potenciar as mesmas (e.g., Suchman, 1995; Hopwood, 1996; Brennan *et al.*, 2009; Samkin & Schneider, 2010; Cooper & Slack, 2015), surge a necessidade de se olhar com maior atenção para os elementos visuais que acompanham a informação financeira e não financeira divulgada e para a segunda leitura que estes elementos podem ter (Greenwood *et al.*, 2019), em especial nas entidades dedicadas à caridade. O trabalho prossegue com o capítulo da metodologia.

4. METODOLOGIA

Este capítulo apresenta a metodologia utilizada para o desenvolvimento do estudo, nomeadamente a perspetiva de investigação, a estratégia de investigação, o método de recolha de dados e os procedimentos de análise e interpretação dos resultados. A metodologia consiste no como a pesquisa é efetuada, incluindo as suposições teóricas e filosóficas sobre as quais a investigação é baseada, bem como as suas implicações para os métodos adotados (Saunders *et al.*, 2009).

4.1. Perspetiva de Investigação

A perspetiva de investigação adotada no desenvolvimento de um estudo é relevante pelo facto de esta conter suposições importantes e de transmitir a forma como o investigador vê o mundo e analisa a informação recolhida (Saunders *et al.*, 2009). Estas suposições são ainda as bases de sustentação, tanto da estratégia de pesquisa escolhida, como dos métodos (Saunders *et al.*, 2009).

Contudo, deve-se ter consciência de que a principal influência poderá advir da visão particular entre o conhecimento e o processo pelo qual ele é desenvolvido (Saunders *et al.*, 2009). Atente-se a que, por exemplo, investigadores preocupados sobretudo com os factos provavelmente têm uma visão muito diferente, tanto quanto à forma como a pesquisa deve ser conduzida, como nos métodos a utilizar, comparativamente a investigadores mais preocupados com as emoções e as atitudes (Saunders *et al.*, 2009).

Neste sentido e atendendo aos objetivos propostos e à própria complexidade do setor em estudo, a filosofia de investigação adotada é o interpretativismo, que assenta no facto do caminho fazer-se na busca por entender o mundo ao redor do investigador (Saunders *et al.*, 2009). O pesquisador interpretativista não pretende, assim, fazer generalizações ou encontrar respostas universais, mas descrever, compreender e interpretar os designados "*atores sociais no palco da vida humana*" (Saunders *et al.*, 2009, p.116).

Na investigação interpretativista, o desafio é o de entrar no mundo social dos sujeitos em estudo e entender o seu mundo a partir do seu ponto de vista. Para entrar, explicar e compreender o fenómeno deste mundo social investigado, dever-se-á compreender as perceções, interpretações e significados

dos atores sociais. Para tal o próprio investigador vai relacionar-se com esta realidade social, obtida através da interação humana (Saunders *et al.*, 2009; Hoque, 2018).

Face ao exposto, a presente investigação carateriza-se por ser interpretativa, sendo desenvolvido um estudo qualitativo.

4.2. Estratégia de Investigação: Estudo de Caso

Robson (2002) define um estudo de caso como uma estratégia de pesquisa que envolve uma investigação empírica de um determinado fenómeno contemporâneo particular dentro do seu contexto de vida real usando múltiplas fontes de evidência. Esta estratégia é particularmente interessante no sentido de permitir obter de uma forma bastante rica a compreensão do contexto que está a ser pesquisado (Saunders *et al.*, 2009).

Assim, esta investigação recorre ao estudo de caso, concretamente a Santa Casa da Misericórdia do Porto. A escolha desta instituição deve-se ao facto de esta ser uma das instituições de caridade mais antigas a atuar em Portugal, cuja reputação e diversidade de atuação são amplamente reconhecidas pela sociedade. Numa fase inicial do trabalho, verificou-se também que a Santa Casa da Misericórdia do Porto desenvolve relatórios visualmente qualificados, com um diversificado leque de elementos visuais que complementam a informação financeira e não financeira divulgada.

4.3. Período de Análise

O período de análise selecionado compreende 2019 a 2021, justificando-se pelo contexto socioeconómico vivenciado a nível internacional e nacional, pré-pandémico e decorrente da pandemia de Covid-19, da guerra e da crescente inflação, que aumenta o interesse público percebido das entidades sem fins lucrativos.

A pandemia de Covid-19 gerou um dos maiores bloqueios económicos de que há registo, levando à morte de milhões de pessoas em todo o mundo, ao caos nos serviços de saúde e ao registo de uma série de sequelas de ordem psíquica e mental nas sociedades (Gouveia *et al.*, 2021; The World Bank, 2022). A guerra tem gerado: distúrbios nas cadeias de abastecimento, nomeadamente a nível dos

cereais, bens essenciais no combate à fome principalmente em África; descontrolo no setor das Energias, com as sanções impostas pela União Europeia à Rússia; diversos cortes no abastecimento sobretudo de gás e bens petrolíferos, como forma de resposta da Rússia à União Europeia, que têm contribuído para o aumento exponencial dos custos da eletricidade, gás e combustíveis afetando com isso as economias mundiais e sufocando cada vez mais as famílias; e ainda adversidade causada por uma das maiores crises migratórias de refugiados para diversos países da Europa (European Union External Action; 2022; EuroNews.; 2022). Consequentemente, assiste-se a um cenário de inflação que retira rendimento disponível às famílias.

Assim, mais do que nunca é importante perceber, estudar e desenvolver estudos que tragam valor a um setor tão importante como o setor não lucrativo, e em particular da caridade, neste contexto. Esta importância é redobrada para um país como é Portugal, onde os baixos salários e o elevado custo de vida são motes importantes e constantes na discussão política e económica (Crepaldi & Pereira, 2021).

Posto isto, e tendo em consideração o papel paralelo ao Estado desenvolvido pelas entidades do setor não lucrativo, setor onde está inserida a Santa Casa da Misericórdia do Porto, no apoio aos mais carenciados e às suas comunidades envolventes, e no combate à conjuntura gerada pelo contexto atual, torna-se relevante um estudo focado particularmente neste período.

Em termos de contexto legislativo, o horizonte temporal em análise é posterior à entrada em vigor do Decreto-lei n.º 89/2017, de 28 de julho, que veio impor a obrigatoriedade da elaboração da demonstração não financeira para as grandes empresas e as empresas-mãe de um grande grupo, com o estatuto legal de entidades de interesse público e em média mais de 500 trabalhadores. Este decreto transpôs para a ordem jurídica interna a Diretiva 2014/95/EU, de 22 de outubro, no que se refere à divulgação de informações não financeiras e de informações sobre a diversidade por parte de certas grandes empresas e grupos.

O ano de 2022 foi expurgado deste período de análise definido, pelo facto de que em maio de 2023 tanto o Relatório de Gestão e Contas como o Relatório de Sustentabilidade ainda não haviam sido divulgados pela Santa Casa da Misericórdia do Porto, impossibilitando deste modo a sua inclusão para efeitos de análise desta investigação.

4.4. Fontes de Dados e Método de Análise

O estudo tem como principais fontes de dados documentos físicos, cedidos pela Santa Casa da Misericórdia do Porto (doravante designada por Misericórdia do Porto, Santa Casa da Misericórdia do Porto ou Santa Casa do Porto), e documentos virtuais constantes no seu site institucional[1], nomeadamente os Relatórios de Gestão e Contas e os Relatórios de Sustentabilidade elaborados pela entidade no período em análise. Entrou-se em contacto com a Santa Casa da Misericórdia do Porto, dando a conhecer o objetivo do trabalho, solicitando um exemplar dos relatórios, bem como autorização para utilização de imagens visuais dos mesmos no âmbito da investigação em curso (Ver Anexo 1).

As figuras 1 e 2 ilustram as capas dos Relatórios da Santa Casa da Misericórdia do Porto relativos aos anos 2019, 2020 e 2021.

Figura 1 - Capas dos Relatórios de Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia do Porto



2019 2020 2021

Fonte: Misericórdia do Porto (2020b; 2021b; 2022b)[2].

[1] www.scmp.pt, último acesso em 13/08/2023.

[2] A referenciação aos relatórios efetuada atende ao facto de o relatório de cada ano só ser aprovado e, consequentemente, divulgado ano seguinte. Deste modo, o Relatório de Sustentabilidade 2019 é referenciado por 2020b e assim sucessivamente.

Figura 2 - Capas dos Relatórios de Gestão e Contas da Santa Casa da Misericórdia do Porto



2019 2020 2021

Fonte: Misericórdia do Porto (2020a; 2021a; 2022a)[3].

É usada a análise de conteúdo à informação constante desses relatórios. Especificamente para as imagens visuais é adotado o *framework* proposto por *Greenwood et al.* (2019), que envolve uma análise a 3 níveis: a análise categórica, análise de conteúdo e a análise retórica. De acordo com *Greenwood et al.* (2019), a análise categórica consiste na contagem das ocorrências de cada artefacto visual, em cada relatório, atendendo a uma categorização pré-selecionada. A análise de conteúdo compreende a descrição dos fenómenos visuais presentes, considerando o artefato percebido (nível denotativo) e artefato cultural (nível conotativo). Por fim, é eftuada a análise retórica de conteúdo conotativo no contexto de entendimentos culturais compartilhados (mitos). Para tal consideraram-se os elementos visuais e suas funções retóricas de acordo com o proposto por Greenwood *et al.* (2019) (ver tabela 1).

[3] A referenciação aos relatórios efetuada atende ao facto de o relatório de cada ano só ser aprovado e, consequentemente, divulgado ano seguinte. Deste modo, o Relatório de Gestão e Contas 2019 é referenciado por 2020a e assim sucessivamente.

Tabela 1 - Funções Retóricas dos Elementos Visuais

Elementos Visuais	Definição	Função retórica
Fotografia	Imagem produzida através de um equipamento de captura de imagens e que aparente realidade.	Fornecer atalhos visuais, através de dados objetivos aparentemente não codificados, por associação com determinados valores e conhecimentos culturais mais amplos.
Imagens não fotográficas	Imagens não enquadradas como fotografia, tais como: pinturas, quadros e desenhos.	Construir um significado mais complexo através da forma da imagem apresentada, pela associação com valores e conhecimentos culturais mais amplos.
Texto em relação a imagem		Conduzir o público para uma determinada leitura pretendida de uma imagem.
Gráficos e números financeiros	Elementos que abarquem comunicações corporativas e dados numéricos que estejam compreendidos em técnicas de "habilidades artísticas" tais como gráficos, figuras, diagramas, tabelas.	Entrega de dados objetivos, aparentemente não codificados, de uma maneira fortemente conotada e simbólica.
Tipografia e *Layout*	Contempla um diversificado leque de elementos tais como o recurso a negritos, numerações de páginas, títulos e subtítulos, números grandes, cabeçalhos, legendas e cores.	Direciona a atenção, fornecer valor e agrupa objetos. Facultar *links* para entendimentos culturais de forma a conotar o tom.

Fonte: Greenwood *et al.* (2019, pp. 808 e 816), adaptado.

Assim, a análise é efetuada tendo por base o contexto, a história, a atividade da entidade, bem como o relato narrativo que as imagens visuais complementam.

Após a exposição da metodologia utilizada na investigação, desenvolve-se ao longo do capítulo seguinte a apresentação do estudo de caso da Santa Casa da Misericórdia do Porto.

5. A SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO PORTO E O SEU CONTEXTO

O capítulo inicia com a apresentação geral das Misericórdias em Portugal, desenvolvendo-se o contexto do estudo com particular ênfase no período em análise, bem como o regime jurídico desta categoria específica de organizações sem fins lucrativos em Portugal e das obrigações de relato a que estão sujeitas perante a tutela nacional. De seguida, é apresentada uma breve resenha histórica e caracterizada a Santa Casa da Misericórdia do Porto.

5.1. As Misericórdias Portuguesas e o seu Contexto

5.1.1. As Misericórdias em Portugal no período 2019-2021

As Misericórdias encontram-se entre as instituições mais antigas do setor sem fins lucrativos, tendo a primeira Misericórdia sido fundada em 1498, pela na altura Rainha D. Leonor. A expansão das Misericórdias, tanto em número como em espaço geográfico, deu-se muito rapidamente, em especial entre os séculos XVI e XX, sobretudo ligada com o objetivo de se organizar da forma mais eficiente possível a assistência (União das Misericórdias Portuguesas, s.d.).

Atualmente, segundo informação disponibilizada pela União das Misericórdias Portuguesas (s.d.), em Portugal existem 388 Misericórdias no ativo que apoiam diariamente cerca de 165 mil pessoas e contam com colaboradores diretos na ordem dos 45 mil. Estas atuam no âmbito do apoio à comunidade, que assenta essencialmente em duas grandes áreas: o apoio social e os cuidados de saúde.

As Misericórdias Portuguesas diferem das instituições homólogas espalhas pelo mundo, pela o seu cariz obreiro, pautando-se por 14 obras subdivididas em duas categorias (União das Misericórdias Portuguesas, s.d.). As obras corporais, que compreendem a sua atuação no dar de comer a quem tem fome, dar de beber a quem tem sede, vestir os nus, acolher os peregrinos, visitar os doentes, visitar os presos e sepultar os mortos. E as obras espirituais: dar bons conselhos, ensinar os ignorantes, corrigir os que erram, consolar os que estão tristes, perdoar as injúrias, suportar com paciência as fraquezas do próximo e rogar a Deus pelos vivos e pelos defuntos.

Com a finalidade de melhor se compreender a produção das divulgações, considera-se relevante fazer uma breve contextualização socioeconómica do período de análise da investigação, dado este ter sido definido com base em factos socioeconómicos que ocorreram e que reforçaram a importância e a necessidade de se investigar o setor sem fins lucrativos.

O ano de 2019 marca o início de uma pandemia, que viria a paralisar o mundo. Na cidade chinesa de Wuhan em finais de 2019 é identificada pela primeira vez em humanos a doença de Covid-19, que viria a afetar mais de 758 milhões de pessoas confirmadas no mundo e a causar a morte de 6 milhões, segundo dados da *World Health Organization* (s.d). Só em Portugal, segundo informações do Serviço Nacional de Saúde (2023a), a doença, cujo o primeiro caso foi detetado a 2 de março de 2020, foi responsável pela morte de mais de 26 mil pessoas e pelo contágio de 5,5 milhões.

Mas se a vertente da saúde pública é importante, também não o deixam de ser os acontecimentos económicos que se seguiram. A pandemia de Covid-19 causou um choque a nível da economia mundial, desencadeando uma das maiores crises económicas em mais de um século, de acordo com informações disponibilizadas pelo *The World Bank* (2022).

Uma das maiores adversidades causadas pela pandemia do ponto de vista económico deu-se com o fecho de regiões e até mesmo de países inteiros, o que limitou o fluxo normal do comércio internacional. Consequentemente, assistiu-se a graves problemas nas cadeias de abastecimento, que geraram um conjunto de problemas com os stocks de materiais para produção, com repercussões nos consumos e nos próprios preços, e no turismo (Harapko, 2021; The World Bank, 2022). Segundo os mais recentes dados provisórios da Pordata (2023a), o turismo representa perto de 9% do PIB nacional. Consequência direta destes factos foi o enorme aumento das desigualdades, não só entre os países desenvolvidos e em desenvolvimento, como também entre as próprias classes de cada país (The World Bank, 2022).

A situação pandémica viria a estabilizar em finais de 2020 e ao longo do ano de 2021, passando a verificar-se apenas espontâneos grandes focos de contágios, muito graças ao processo de vacinação que se observou no mundo inteiro (Direção Geral da Saúde, 2022).

Contudo, quando as sociedades e as economias começam aos poucos a retomar a normalidade global, em 24 de fevereiro de 2022, a Rússia lança uma invasão militar em larga escala na Ucrânia. E assim uma nova crise se instala, impulsionada ainda pelos efeitos da pandemia de Covid-19, com o escalar da ofensiva russa em solos ucranianos. Assistiu-se a um escalar incontrolável da inflação, que se fixou

em Portugal, segundo os mais recentes dados da Pordata, nos 7,8% em 2022, e que originou um aumentou os índices de pobreza extrema e a uma perda de poder de compra da comunidade geral que afetou o dia a dia de milhões de pessoas (Pordata; 2023b).

Numa tentativa de controlar os preços, em julho de 2022 iniciam-se aumentos das taxas de juro pelo BCE, e logo com a maior subida da história. Esta medida veio afetar milhares de famílias, que assistiram não só a uma redução dos seus rendimentos líquidos (consumidos pela inflação), como ao aumento das suas prestações de crédito, que em vários casos já atingiram o dobro dos montantes que estavam a ser suportados anteriormente aos aumentos sucessivos das taxas de juro (Banco Central Europeu, 2022).

Mas as consequências decorrentes da guerra não ficaram por aqui. Assistiu-se a uma crise migratória de refugiados e a novos distúrbios nas cadeias de abastecimento. Como resposta à ofensiva russa, União Europeia aplicou sanções à Rússia, que resultaram em falhas de abastecimento no setor da energia e a um completo descontrolo dos mercados da eletricidade, gás e combustíveis (European Union External Action, 2022; EuroNews., 2022).

Embrulhada nesta bola de neve social e económica, encontramos o sufoco da população em dar resposta aos seus custos de vida, sendo neste clima de 'tempestade perfeita' (Charity Finance Group., 2022) que a atividade das Misericórdias e as demais instituições de solidariedade social do setor sem fins lucrativos mais se justifica. É nos tempos mais difíceis que é necessário reforçar a capacidade e a qualidade dos atos de misericórdia e de justiça (Misericórdia do Porto, 2021a), e "servir quem mais precisa" (Misericórdia do Porto, 2022a, p. 270) e garantir a "solidariedade e respeito pelos direitos humanos" (Misericórdia do Porto, 2022a, p. 270) de todos aqueles a quem é prestado auxílio.

Neste contexto de dificuldade as misericórdias desempenharam um papel determinante na resposta dada à adversidade que daí resultou (Serviço Nacional de Saúde, 2023b). Estas instituições, muitas delas a viverem situações económicas muito difíceis, agigantaram-se durante a pandemia de Covid-19. Tal como a sociedade, foram apanhadas de surpresa, mas foram capazes de responder à imprevisibilidade do dia a dia, garantindo o seu 'normal' funcionamento e apoio às suas comunidades (TSF, 2020).

Neste sentido, e em plena pandemia de Covid-19, as misericórdias reforçaram a sua importância e o seu papel em paralelo ao Estado. Apresentaram-se prontamente como o complemento necessário e articulado com as demais IPSS serviços públicos no combate à pandemia de Covid-19, nomeadamente

com as testagens à Covid-19, com a cedência de equipamentos e espaços e ainda no apoio psicológico facultado (Universidade Católica Portuguesa do Porto & Conf. Nacional das Instituições de Solidariedade, 2021).

5.1.2. Regime Jurídico das Misericórdias em Portugal

Como nota introdutória é importante mencionar que a União das Misericórdias Portuguesas (s.d.) é uma associação de cariz canónico fundada em 1976, com o objetivo de, sem qualquer prejuízo da própria autonomia das instituições, orientar, coordenar e dinamizar as Santas Casas da Misericórdia de Portugal, defendo os interesses destas, desenvolver a partilha e os interesses comuns, e fomentar os princípios que formam a base cristã da sua origem.

Posto isto, as Misericórdias em Portugal, de constituição canónica, estão sujeitas ao regime especial decorrente do Compromisso celebrado entre a Conferência Episcopal Portuguesa e a União das Misericórdias Portuguesas (em representação das suas associadas), assinado em 2 de maio de 2011, ou de documento bilateral que o substitua, o qual inclui o Decreto Geral Interpretativo da Conferência Episcopal Portuguesa, da mesma data (Conferência Episcopal Portuguesa, 2011). Isto significa que as Misericórdias portuguesas estão constituídas na ordem jurídica canónica e civil, desempenhando um papel de convergência entre a Igreja Católica e o Estado.

Do ponto de vista do direito canónico (ordem jurídica interna da Igreja Católica onde se encontram plasmados o conjunto de leis e regulamentos que orientam os diferentes membros cristãos) e do acordo do Compromisso celebrado entre a Conferência Episcopal Portuguesa e a União das Misericórdias Portuguesas, ao abrigo do cânone 298 e 299 do Código de Direito Canónico, as Misericórdias assumem a natureza de associações de fiéis com a autonomia específica que a história lhes concedeu, cujo objetivo é satisfazer carências sociais e praticar atos de culto católico, de harmonia com o seu espírito tradicional, de acordo com os princípios da doutrina e moral cristãs.

Por outro lado, do ponto de vista da sua personalidade jurídica civil atual, as Misericórdias integram o setor cooperativo e social, e assim a designada economia social, por terem como finalidade o interesse geral da sociedade, quer diretamente, quer através da prossecução dos interesses dos seus membros, utilizadores e beneficiários, quando sejam socialmente relevantes, de acordo com o disposto na Lei n.º 30/2013, de 8 de maio, que aprova a Lei de Bases da Economia Social.

Neste sentido, e de acordo com o Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, que procede à quinta alteração (imposta pelo desenvolvimento da Lei de Bases da Economia Social) do Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, que aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, as Misericórdias veem-se reconhecidas com o estatuto de IPSS e assumem-se como Pessoas Coletivas de Utilidade Pública.

5.1.3. A Prestação de Contas das Misericórdias em Portugal

As Misericórdias portuguesas, devem submeter à tutela da Segurança Social (s.d.) os seus Orçamentos e Contas Anuais. Esta é uma obrigação que passa a ter de ser cumprida, a partir do momento em que estas instituições procedem ao seu registo como IPSS na Segurança Social (s.d.). Desde 2009, esta obrigação é cumprida obrigatoriamente por via eletrónica.

As Misericórdias devem submeter através da aplicação eletrónica do Orçamento e Contas de Instituições Particulares de Solidariedade Social (OCIP) até ao dia 31 de maio do ano N+1 as suas contas anuais referentes ao ano N. Em relação às contas dos anos de 2019 e de 2020, este prazo foi prorrogado, através da Portaria n.º 160/2020, de 26 de junho, até ao dia 31 de outubro de 2020, e da Portaria n.º 144/2021, de 9 de julho, até ao dia 31 de outubro de 2021, respetivamente, devido à situação epidemiológica causada pela Covid-19.

A partir de 2013, a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 172-A/ 2014, de 14 de novembro, revogou a obrigatoriedade de serem submetidos na aplicação eletrónica do OCIP os Orçamentos anuais (no qual é contemplada uma previsão das atividades a realizar) destas instituições, passando a ser um procedimento facultativo. Contudo, este procedimento é encorajado pelo facto de este documento conter informações importantes para os processos de avaliação das respostas sociais aquando da revisão dos acordos de cooperação. Neste sentido e para as entidades que queiram submeter o seu Orçamento para o ano N, devem fazê-lo durante o mês de dezembro do ano N-1. Nas situações em que existam desvios iguais ou superiores a 15% (em relação a Rendimentos ou Gastos), as instituições podem submeter as suas Revisões Orçamentais do ano N até ao dia 15 de novembro do próprio ano N.

Para além dos documentos supracitados, devem ainda ser submetidos (Instituto da Segurança Social, I.P, 2023):

- Declaração de responsabilidade da instituição pela publicitação das contas em site próprio;
- Certificação Legal de Contas (quando aplicável);
- Parecer do Conselho Fiscal;
- Ata de Aprovação das Contas pelo Órgão de Administração ou Ata de Aprovação de Contas pela Assembleia Geral de Associados;
- Anexo ao Balanço e Demonstração de Resultados;
- Balancete analítico de encerramento de exercício;
- Balancete analítico imediatamente anterior ao encerramento de exercício;
- Mapa de trabalho voluntário (facultativo).

Normalmente, as Misericórdias celebram acordos de cooperação e ficam obrigadas perante a Segurança Social a enviar as suas contas (pelo OCIP), global e individualmente por resposta/valência.

A obrigatoriedade de as Misericórdias publicarem nos seus sites institucionais as suas contas aplica-se meramente quando estas disponham de site onde possam efetuar essa publicitação (Instituto da Segurança Social, I.P, 2023).

As Misericórdias devem elaborar as suas demonstrações financeiras, de acordo a Normalização Contabilística para as Entidades do Setor não Lucrativo (ESNL) regulada, nomeadamente, pelos seguintes diplomas:

- Decreto-Lei n.º 36-A/2011, de 9 de março (Regime de Normalização Contabilística para as Entidades do Setor Não Lucrativo), e respetiva norma contabilística e de relato financeiro homologada no Aviso nº 6726-B/2011, de 14 de março, alterados pelo Decreto-Lei nº 98/2015, de 2 de junho e pelo Aviso n.º 8259/2015, de 29 de julho;
- Modelos de Demonstrações Financeiras – Portaria n.º 220/2015, de 24 de julho, com as alterações da Declaração de Retificação n.º 41-B/2015, de 21 de setembro;
- Código de Contas – Portaria n.º 218/2015 de 23 de julho, com as alterações da Declaração de Retificação n.º 41-A/2015, de 21 de setembro.

Na normal prossecução da missão e atividades das Misericórdias, refletida nas suas divulgações, é comumente apresentado por estas organizações Relatórios de Atividades, nos quais são apresentadas detalhadamente as atividades realizadas e o seu grau de realização face aos objetivos delineados.

Mais recentemente, alicerçada na Diretiva 2014/95/EU, de 22 de outubro, transposta para a legislação nacional através do Decreto-lei n.º 89/2017, de 28 de julho, e no próprio âmbito de atuação, verifica-se o desenvolvimento mais acentuado destas organizações no que concerne a divulgações não financeiras, nomeadamente no que respeita a áreas como as sociais, ambientais e de governo. Tipicamente estas devem conter informação suficiente para uma melhor compreensão da organização e permitir observar a posição e impacto das suas atividades em questões sensíveis como as ambientais, sociais, relativas a trabalhadores, igualdade de género, não discriminação, direitos humanos e riscos de fraudes.

5.2. Santa Casa da Misericórdia do Porto

A Irmandade de Nossa Senhora da Misericórdia do Porto, também denominada por Santa Casa da Misericórdia do Porto, é uma IPSS, fundada na cidade do Porto, cujo âmbito de atuação, consagrado dentro das 14 obras de Misericórdia (Misericórdia do Porto, 2021b; 2022b), assenta nas áreas da intervenção Social, Saúde, Ensino Especial, Educação, Cultura, Culto, Ambiente e Projetos Especiais. A instituição representa-se visualmente através da sua bandeira, denominada Misericórdia, e o emblema das suas antigas armas (ver capítulo 6, Figura 8 e Figura 7, respetivamente).

Em 2022, a Santa Casa da Misericórdia do Porto, liderada pelo Provedor António Manuel Lopes Tavares, contava com mais de 1 200 colaboradores, que colaboram no apoio diário a mais de 3 000 pessoas (Misericórdia do Porto, 2023).

Para um conhecimento mais aprofundado da instituição, é apresentada seguidamente uma breve resenha histórica.

5.2.1. A História

A Santa Casa da Misericórdia do Porto é uma instituição centenária que desempenhou e desempenha um papel fundamental na cidade do Porto e em Portugal como um todo. Com uma história rica e uma tradição de cuidar dos menos afortunados que remonta a séculos, a Santa Casa é um pilar de apoio à comunidade. Seguidamente, a história, as atividades e o impacto da Santa Casa da Misericórdia do Porto ao longo dos anos são explorados de forma resumida. Esta secção tem como fonte o *website* institucional[4] da Santa Casa da Misericórdia do Porto.

A Misericórdia do Porto foi fundada em 1499, durante o reinado do Rei Manuel I, período marcado por grandes transformações, tanto no reino como na Europa em geral. A fundação da Misericórdia do Porto ocorreu dentro de um contexto religioso de profundo catolicismo. O catolicismo era a religião dominante em Portugal e a Igreja desempenhava um papel central na vida das pessoas. A compaixão e a caridade eram valores cristãos essenciais, e a instituição foi criada para dar expressão prática a esses valores.

Rei Manuel I, que reinou entre 1495 e 1521, concedeu a Carta de Fundação à Misericórdia do Porto. Esta foi um documento régio que oficializou a existência da instituição e lhe concedeu uma série de privilégios e responsabilidades. Essa ação real demonstrou o apoio do monarca à ideia de uma organização caritativa que cuidasse dos menos afortunados, a que não foi alheia a espiritualidade da Rainha D. Leonor.

Uma das funções centrais da Misericórdia era o cuidado dos doentes e necessitados, e isso envolvia não apenas a provisão de assistência material, como alimentos e abrigo, mas também a atenção espiritual e religiosa. A Misericórdia do Porto construiu hospitais, como o Hospital da Misericórdia do Porto, que desempenharam um papel crucial no tratamento de enfermos e na promoção da saúde pública. Além disso, a Misericórdia também atuou como um mediador entre as autoridades civis e a comunidade local, ajudando a resolver conflitos e promovendo a paz social.

Ao longo dos séculos, a Santa Casa da Misericórdia do Porto manteve e expandiu as suas atividades, adaptando-se às mudanças na sociedade e nas necessidades da comunidade. A Carta de Fundação de 1499 estabeleceu os alicerces para uma instituição que se tornaria um símbolo duradouro de caridade e solidariedade em Portugal, mantendo-se ativa e relevante até os dias de hoje. A sua origem está

[4] www.scmp.pt

intrinsecamente ligada à busca dos valores cristãos de compaixão e cuidado pelos menos afortunados, valores que continuam a ser o cerne de sua missão e impacto na comunidade. Destacam-se, assim, algumas datas.

A 14 de março de 1499 é a fundada a Santa Casa da Misericórdia do Porto, após carta do rei D. Manuel I escrita aos bons homens e governantes da burguesa portuense. Este apoio foi reforçado através da carta régia de 15 de maio de 1521, altura em que são concedidas inúmeras isenções e privilégios à instituição, bem como a anexação de um conjunto de hospitais anteriormente geridos pelo município.

No ano de 1605, foi deliberada a construção de um novo hospital, denominado de D. Lopo de Almeida, em homenagem ao falecido benfeitor que delegou toda a sua fortuna à Misericórdia do Porto em 1584.

Contudo, em meados do século XVIII, o hospital D. Lopo de Almeida, deixara de ter capacidade suficiente para recolher todos os doentes que aí recorriam. Assim, em 1770 inicia-se a construção do Hospital de Santo António, cuja primeira ala ficaria pronta, e viria logo a ser ocupada por 150 doentes provenientes do hospital de D. Lopo de Almeida, em 1799. Por esta altura, para além do Hospital de Santo António, a Misericórdia já tinha à sua responsabilidade mais 6 hospitais e Casas de Recolhimento, assumindo ainda o cargo de zelar pelas crianças, prestação de dotações à orfandade e viuvez, e ainda a assistência religiosa e médica aos presos da Cadeia Civil do Porto.

Durante o século XIX e inícios, a Misericórdia reforça e enriquece cada vez mais as suas obras de assistência, fundando um conjunto de outros estabelecimentos como o Estabelecimento Humanitário do Barão de Nova Sintra, o Hospital de Alienados do Conde de Ferreira e o Instituto para Surdos-Mudos Araújo Porto.

Dinamizando e diversificando cada vez mais o apoio aos carenciados e debilitados, sempre em prol daquela que é a imagem de caridade da Misericórdia da "recuperação de pessoas e [em] tê-las de novo com aquilo que é mais elementar, o cumprimento dos direitos humanos e a dignidade humana" (Misericórdia do Porto, 2020c), a Misericórdia durante o século XIX inaugura um vasto conjunto de estabelecimentos destinados aos mais diversos serviços, que vão desde asilo e ensino de rapazes cegos, o combate a tuberculose, de acolhimento a adultos cegos, para a produção de livros destinados a cegos, e ainda de mais um hospital e, já durante o século XX, de um vasto conjunto de grandes blocos residenciais.

Em 1976, surge um dos grandes marcos na história da Misericórdia, fruto da conjuntura sociopolítica: a Misericórdia assiste à nacionalização por parte do Estado dos Hospitais de Santo António, do Conde de Ferreira e de Rodrigues Semide. Com esta passagem de testemunho da administração destes hospitais a Misericórdia do Porto perdia uma das suas grandes áreas de intervenção (a saúde).

Mais de uma década após a nacionalização dos hospitais da Misericórdia, esta inaugura em 1988 o Hospital da Prelada – Dr. Domingos Braga da Cruz, conduzindo a um grande desenvolvimento novamente na área da saúde.

Mais recentemente e com um foco particular nos mais idosos, a Misericórdia do Porto constrói o seu "Lar Nossa Senhora da Misericórdia", e recupera ainda alguns dos seus imóveis para destinar ao apoio à população sem-abrigo e às mulheres vítimas de violência doméstica. A Misericórdia retoma ainda a administração do atual Centro Hospitalar Conde de Ferreira.

Em 2005, em acordo com a Direção Geral dos Serviços Prisionais, a Misericórdia assume a gestão de alguns serviços no Estabelecimento Prisional Especial de Santa e, em 2013, como resposta às necessidades de saúde em Medicina Física e de Reabilitação, assume a gestão do Centro de Reabilitação do Norte – Dr. Ferreira Alves.

Ao longo dos anos a Misericórdia, com o objetivo de fomentar as suas áreas de atuação, tem atribuído um conjunto de prémios, estando atualmente em vigor o Prémio Albino Aroso, o Prémio D. António Francisco e ainda o Prémio José Luís Novaes.

Este tem sido o caminho traçado pela Misericórdia do Porto, uma das instituições de referência no setor da solidariedade social, pautada pela qualidade e inovação dos seus serviços, por elevados níveis de ética profissional e, sobretudo, pelo assegurar de melhores condições de vida à comunidade em geral.

5.2.2. A Atividade

A Santa Casa da Misericórdia do Porto (Misericórdia do Porto, s.d.a) oferece uma ampla gama de serviços e atividades para atender às variadas necessidades da comunidade, que, entre outros, incluem:

- Assistência Social: A Santa Casa presta apoio a famílias em situação de vulnerabilidade, oferecendo habitações temporárias, proteção, alimentos e roupas. Além disso, eles ajudam pessoas desabrigadas a encontrar abrigo e reintegrar-se na sociedade.
- Assistência Médica: A Misericórdia do Porto opera através de hospitais e centros de saúde que oferecem atendimento médico de alta qualidade e especializado (nomeadamente no que respeita à saúde mental), terapias ocupacionais e internamentos. Além disso, eles promovem programas de prevenção de saúde e rastreios médicos para a comunidade.
- Assistência à Terceira Idade: Com uma população envelhecida, a Santa Casa cuida dos idosos através de lares, centros de dia, serviços de apoio ao domicílio (SAD) e do programa chave de afetos, proporcionando cuidados de saúde, alimentação e bem-estar emocional.
- Educação e Ensino: A Misericórdia promove programas de educação e formação, desde a pré-escola até à educação de adultos. Isso ajuda a capacitar e integrar todos os membros da comunidade, em particular os portadores de deficiências, e a melhorar suas perspetivas de emprego.
- Apoio Espiritual: A instituição também presta apoio espiritual, mantendo capelas e as celebrações religiosas, oferecendo assim orientação religiosa e apoio emocional aos necessitados.
- Cultura e Património: A Santa Casa da Misericórdia do Porto é também guardiã do património cultural da cidade. É mantida uma vasta coleção de arte e objetos históricos, incluindo a Igreja da Misericórdia e o Museu da Misericórdia, que são abertos ao público.
- Justiça: A Misericórdia do Porto opera em parceria com o Ministério da Justiça a gestão do Estabelecimento Prisional de Santa Cruz do Bispo – Feminino, garantindo a humanização dos cuidados às reclusas e a promoção de competências de modo a fomentar a sua reinserção social.
- Investimento na Comunidade: A Santa Casa investe na revitalização e desenvolvimento da comunidade através de projetos urbanos, rurais, ambientais e culturais.

Para desenvolver a sua atividade, a Misericórdia tem ao seu dispor património operacional, onde se desenvolvem os Equipamentos / Atividades da Instituição; Património de Rendimento, nomeadamente prédios/frações dos quais a Instituição obtém proveitos que apoiam a sustentabilidade das ações sociais desenvolvidas; e Habitação Social, constituída por um complexo habitacional, Bairro Daniel Constant, construído ao abrigo do Programa Especial de Realojamento (PER), habitações arrendadas a pessoas com dificuldades económico-financeiras (Misericórdia do Porto, s.d.a). Integram o seu património os seguintes estabelecimentos ou unidades operacionais:

- Área das Artes e Cultura: Centro Cultural D. Francisco de Noronha e Menezes | Casa da Prelada; Museu da Misericórdia do Porto (MMIPO) | Conde de Samodães.
- Área Social, Mulher e Juventude: Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) S. Lázaro; ERPI Pereira de Lima; ERPI Nossa Senhora da Misericórdia; Casa de Santo António; Casa da Rua – D. Lopo de Almeida; Centro de Acolhimento Social – D Manuel Martins; Colégio do Barão de Nova Sintra; Serviço de Apoio Domiciliário.
- Área da Educação: Colégio de Nossa Senhora da Esperança.
- Área do Ensino Especial e Deficiência: Centro Integrado de Apoio à Deficiência | (antigo Instituto S. Manuel e Instituto Araújo Porto); Centro Professor Albuquerque Castro – Imprensa Braille.
- Área do Desenvolvimento Agrícola: Quinta de Barca d' Alva (Irmandade de Nossa Senhora Misericórdia do Porto, 2021).

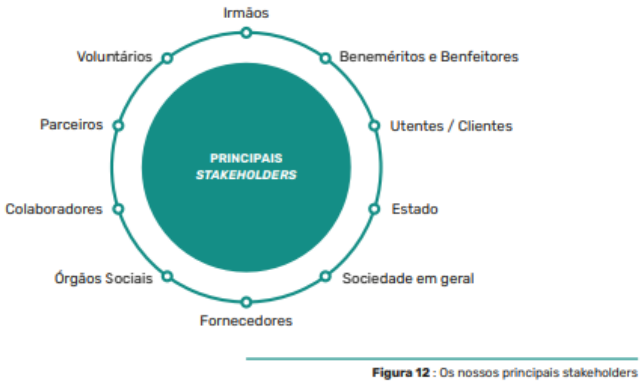
5.2.3. Prestação de Contas

A Santa Casa da Misericórdia do Porto, em cumprimento com o disposto no capítulo 5.1.3 da Prestação de Contas das Misericórdias em Portugal, divulga um conjunto de documentos de prestação de contas. Esta prestação de contas abriga informações obrigatórias, voluntárias, financeiras e não financeiras.

Neste sentido, através do Relatório de Gestão e Contas, a Misericórdia do Porto responde às suas obrigações financeiras perante a tutela da Segurança Social e às necessidades de informação dos seus *stakeholders* (partes interessadas estas que a própria Misericórdia define e divulga publicamente - ver na Figura 3), apresentando num só documento um vasto conjunto de informações financeiras e não financeiras. Destacam-se as Atividades realizadas ao longo do período de relato, a Certificação Legal de Contas, o Parecer do Conselho Fiscal (através do Definitório), as suas Demonstrações Financeiras, bem

como o Modelo Analítico por área de atividade. Quanto ao normativo contabilístico aplicável, a Misericórdia do Porto elabora as suas demonstrações financeiras tendo por base a Normalização Contabilística para as Entidades do Setor não Lucrativo.

Figura 3 - Principais *Stakeholders* da Misericórdia do Porto



Fonte: Misericórdia do Porto (2021b, p.65).

Em complemento a esta informação, a Santa Casa da Misericórdia do Porto apresenta anualmente o seu Plano de Atividades e Orçamento. Este documento, inicialmente enquadrado nas obrigações de informação à Segurança Social até 2012, passou a facultativo com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 172-A/ 2014, de 14 de novembro. Contudo, a Santa Casa continuou com a divulgação deste documento estratégico, que contém informações financeiras e não financeiras, e onde são definidos os objetivos, metas e atividades do ano seguinte ao do momento do relato.

Apesar da Misericórdia do Porto não estar obrigada à divulgação da demonstração não financeira, na sequência do Decreto-lei n.º 89/2017, de 28 de julho, imbuída num sentimento de responsabilidade iniciou a publicação da declaração de informações não financeiras, materializada no Relatório de Sustentabilidade reportado a partir de 2018. Este Relatório de Sustentabilidade contempla informações mais completas e minuciosas sobre a atividade e os impactos que a Misericórdia do Porto gera a nível social e ambiental, bem como a nível da estratégia e modelo de governação. Todos estes documentos podem ser encontrados no site institucional da entidade, de acordo com as recomendações da Segurança Social. De acordo com o Relatório de Sustentabilidade 2019 (Misericórdia do Porto, 2020b, p.6)

> Este é o nosso segundo relatório de sustentabilidade e tem por objetivo oferecer aos nossos stakeholders uma visão geral do desempenho não financeiro da Misericórdia do Porto durante o exercício de 2019 (1 de janeiro a 31 de dezembro), contribuindo também para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 das Nações Unidas. (...) O Relatório de Sustentabilidade de 2019 segue as orientações fornecidas pelas normas da Iniciativa Global de Reporte (GRI - Global Reporting Initiative), opção essencial, que contém os principais problemas de materialidade identificados por meio da avaliação de materialidade e será produzido anualmente.

A Misericórdia do Porto através dos seus relatórios de sustentabilidade relata os esforços que estão a ser realizados para o cumprimento da Agenda 2030 (aprovada por todos os Estados-Membros das Nações Unidas em 2015) relacionada com as prioridades para o desenvolvimento sustentável. Deste modo, no âmbito do seu relato não financeiro e na gestão estratégica da organização, a Misericórdia do Porto apresenta a sua contribuição para os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) (Misericórdia do Porto, 2020b; 2021b; 2022b; ver também Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, s.d.).

Posto isto, em 2022, a Santa Casa da Misericórdia do Porto, com uma Certificação Legal de Contas limpa, isto é, sem qualquer reserva ou ênfase, apresentou um Fundo Patrimonial de 143 456 432€, que corresponde a uma diminuição de 11% face aos valores pré-pandémicos, e um ativo de 300 518 901€, o que corresponde a um aumento de 15% face aos valores pré-pandémicos (Misericórdia do Porto, 2023).

Apesar do período de análise ser 2018-2021, o recente Relatório de Gestão e Contas 2022 dá a conhecer um Volume de Negócios de 45 474 607€, que representa um aumento de 7% face a 2019, que contribuiu para o registo do primeiro Resultado Operacional positivo (de 275 807€) desde o surgimento da pandemia de Covid-19 (Misericórdia do Porto, 2023).

Da informação divulgada, o destaque vai ainda para o facto de a Misericórdia do Porto ter ultrapassado em 2022 as 11 600 horas de formação dadas aos seus colaboradores e, ainda, para o sucesso do "Programa Chave de Afetos" (Misericórdia do Porto, 2023). Este foi lançado perto do final de 2021, para o combate ao isolamento da população idosa e permitiu chegar a mais de 1 640 pessoas, com uma média de idades a rondar os 80 anos e com o apoio de mais de 160 voluntários envolvidos, números que superam todas a metas e expectativas delineadas (Misericórdia do Porto, 2023).

Do ponto de vista da sustentabilidade, a Misericórdia do Porto tem como objetivo tornar-se um "agente de transformação para um futuro sustentável da comunidade onde se insere" (Misericórdia do Porto, 2021b, p. 93). Deste modo e visando a melhoria continua relacionada com a sustentabilidade ambiental, foram definidos os principais eixos de atuação, assentes no compromisso de:

> • "Garantir o cumprimento dos requisitos legais ambientais ao nível nacional, regional e local;
> • Fomentar/Desenvolver modelos de negócio, políticas e procedimentos mais sustentáveis;
> • Proteger o ambiente e as comunidades em que trabalha, garantindo a prevenção da poluição e a minimização do impacto ambiental das suas atividades;
> • Aumentar a consciencialização de todos os colaboradores, fornecedores e outros *stakeholders* em relação ao ambiente e promover um comportamento ambientalmente responsável na sua vida profissional e pessoal; [e]
> • Avaliar e melhorar continuamente processos e ferramentas de gestão ambiental." (Misericórdia do Porto, 2022b, p. 74).

Sistematizando a análise voltada para a informação financeira, apresenta-se a Tabela 2 que sintetiza as principais grandezas contabilísticas da Misericórdia do Porto no período 2018-2022.

Tabela 2 - Principais grandezas financeiras (valores em €)

Rubrica	2018	2019	2020	2021	2022
Volume de Negócios	50 579 268	42 442 366	41 079 649	42 695 732	45 474 607
Doações e Heranças, Legados e Donativos	252 565	196 497	433 094	231 827	100 391
Resultado Líquido	-721 971	-4 642 593	-6 509 793	-4 425 783	-3 488 110
Ativo	243 079 595	263 156 770	281 611 456	276 983 398	300 518 901
Fundos Patrimoniais	165 731 534	160 213 892	153 036 645	147 749 001	143 456 432
Doações Recebidas (em Fundos Patrimoniais)	20 809	0	199 643	0	0

Fonte: Misericórdia do Porto (2020a; 2021a; 2022a; 2023), adaptado.

A partir da Tabela 2 importa salientar dois indicadores. O primeiro relacionado com o volume de negócios da Misericórdia do Porto, que sofreu uma queda drástica por altura da pandemia de Covid-19, tal como o resultado líquido que igualmente derrapou durante esse período. O segundo é o facto de que é igualmente no pico da pandemia de Covid-19 que se assiste aos valores mais elevados de Doações, Heranças, Legados e Donativos recebidos pela Misericórdia do Porto, o evidencia a importância percebida pela sociedade da Misericórdia do Porto nas alturas social e economicamente mais complicadas.

6. AS IMAGENS VISUAIS NO RELATO DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO PORTO: UM COMPLEMENTO AOS NÚMEROS E À NARRATIVA

Este capítulo é dedicado à apresentação dos resultados do estudo e sua análise, de modo a dar resposta às questões de partida enunciadas:

Questão 1: Como é que a Santa Casa da Misericórdia do Porto está a usar os elementos visuais nos seus relatórios anuais?
Questão 2: Como o uso desses elementos visuais em complemento à informação financeira e não financeira prestada pode explicar e induzir interpretações de características retóricas destinadas a gerar legitimidade e *accountability*?

Em conformidade com a metodologia de proposta por Greenwood *et al.* (2019), procedeu-se à análise trifásica - análise categórica, análise de conteúdo e análise retórica - dos artefactos visuais nos relatórios em estudo. É necessário, contudo, destacar a ênfase dada pelo presente trabalho às fotografias e imagens não fotográficas, usando a terminologia de Greenwood *et al.* (2019).

6.1. Da Análise Categórica à Análise de Conteúdo

A análise categórica envolve categorias à priori conhecidas pelos atores sociais quotidianos e/ou induzidas a partir de um género de comunicação (Greenwood *et al.*, 2019). Atendendo à dimensão dos relatórios em análise e ao elevado número de artefactos visuais apresentados, optou-se pela análise de quatro categorias: Identidade, Intervenção Social, Saúde, e Tecnologia e Ambiente. Esta categorização teve por base uma primeira análise aos relatórios e o conhecimento das atividades da Santa Casa da Misericórdia e do seu contexto. Uma categorização diferente poderia ter sido utilizada, à luz da interpretação de outros atores sociais. Uma vez definidas as categorias, efetuou-se a alocação dos artefactos visuais a cada categoria.

Esta categorização respeitou a visão social da Santa Casa da Misericórdia do Porto, ou seja, a consciência da "crise demográfica, [d]o envelhecimento da população, [d]a transição digital e [d]as alterações climáticas" (Misericórdia do Porto, 2022a, p. 13), e a estrutura apresentada pela entidade nos seus relatórios (ver Misericórdia do Porto, 2020b, p. 11), que atende às 10 grandes áreas operacionais de atuação.

Considerando uma análise conjunta das categorias delineadas e das áreas de atuação (ver Figura 4) apresentadas pela Santa Casa da Misericórdia do Porto:

- a 'Identidade' abarca as áreas de atuação do "SPEC" e do "Culto e Cultura";
- a 'Intervenção Social', por ser representativa da atividade operacional social da instituição, contempla as áreas das "Artes e Cultura", "Educação", "Ensino Especial e Apoio à Deficiência", "Justiça" e ainda a "Social, Mulher e Juventude";
- a 'Saúde' integra a área da "Saúde". Esta área foi isolada das demais áreas operacionais apresentadas na Intervenção Social dado o contexto pandémico vivido no período de análise. A Santa Casa da Misericórdia do Porto trabalhou em paralelo com o Estado, alocando muitos dos seus recursos no combate à pandemia (Misericórdia do Porto, 2021a);
- a 'Tecnologia e Ambiente' abarca as áreas do "Desenvolvimento Agrícola" e do "Bem-estar e Ambiente", sendo que a vertente tecnológica se expande às demais áreas de atuação.

Figura 4 - Áreas de Atuação da SCM do Porto



Fonte: Misericórdia do Porto (2020b, p. 11).

Assim, à categoria 'Identidade' foram alocados os artefactos visuais que se relacionam com a cidade do Porto, a religião, os colaboradores, voluntários, informações organizacionais e outros elementos semelhantes, pelo facto destes elementos representarem a essência mais completa da identidade da Misericórdia e dos seus valores, que conduzem o *modus operandi* das suas ações e atividades.

A ‘Intervenção Social’, integrando uma diversidade de áreas de atuação primárias da instituição, inclui os artefactos sociais que se relacionem com essas áreas de atuação, por exemplo: o social, a cultura, o apoio e proteção aos jovens, às vítimas de violência doméstica, de solidão e os sem-abrigo.

A categoria ‘Saúde’, considerada uma das áreas mais importantes da atuação da Santa Casa da Misericórdia do Porto, contempla todos aqueles artefactos visuais que possam ser percecionados como relacionados com ambientes hospitalares e cuidados médicos, tais como hospitais, equipamentos cirúrgicos, enfermeiros e auxiliares de saúde e consultas.

Por último, a ‘Tecnologia e Ambiente’ justifica-se pela crescente importância que a Misericórdia tem vindo a atribuir no seu discurso a estas áreas; são assim considerados todos os elementos visuais que se relacionem a questões ligadas à *cyber*segurança, ao ambiente e à evolução tecnológica e profissional.

No seguimento do trabalho, realizou-se a análise categórica de forma a explorar o uso destas categorias ao longo do Relatório de Gestão e Contas e do Relatório de Sustentabilidade entre 2019 e 2021. Segundo Greenwood *et al.* (2019), esta análise categórica pode ser realizada de diferentes formas; a mais comum é a contagem de ocorrências de cada um dos elementos visuais, opção que foi usada no estudo. Para efeitos da análise efetuada, os relatórios foram considerados na íntegra. Isto é, nos Relatórios de Gestão e Contas, atendeu-se desde a Capa até ao final do relatório. Foram consideradas as suas 4 grandes divisões: a Apresentação (que contempla informações da própria Misericórdia do Porto, tais como e a título exemplificativo: a composição da Irmandade, os princípios da instituição, a provedoria), a Parte Geral (com um teor mais financeiro e voltado para informações relacionadas com os diversos departamentos centrais e partilhados da Santa Casa da Misericórdia do Porto), a Parte Especial (na qual são elencadas com maior pormenor as atividades, eventos, projetos e apoios desenvolvidos pela Misericórdia do Porto nas suas diversas valências e áreas de atuação) e as Informações Económicas e Financeiras (que inclui as demonstrações financeiras, a certificação legal de contas, o parecer do definitório, entre outras informações relacionadas com o ato de prestação de contas financeiras). Nos Relatórios de Sustentabilidade, a análise contempla igualmente todo o relatório, desde a capa até ao final do conteúdo dos anexos relacionados com a aplicação dos *standards* da GRI, abarcando assim capítulos como a introdução, o governo organizacional, as contribuições e o anexo, e especialmente as áreas mais relevantes relacionadas com o âmbito ambiental, social e económico.

Efetuou-se, assim, a contagem das ocorrências de cada artefacto visual (fotografias, imagens não fotográficas e gráficos financeiros), por categoria e tipo de relatório. Para o artefacto visual *layout*, dada a dificuldade em o quantificar, não foi incluído na contagem seguidamente apresentada (ver Tabela 3).

Do total de 1.052 páginas que perfazem estes relatórios verificou-se que em 197 páginas dos Relatórios de Gestão e Contas (79 em 2019, 56 em 2020 e 62 em 2021) não é apresentada nenhuma fotografia, imagem não fotográfica ou gráficos e números financeiros, nem num total de 65 páginas nos três Relatórios de Sustentabilidade (19 em 2019, 32 em 2020 e 14 em 2021).

Tabela 3 - Análise Categórica: número de ocorrências de artefactos visuais por tipo de relatório

Relatório	Ano	Número de páginas	Fotografias	Imagens não fotográficas	Gráficos e Números Financeiros
RG&C	2019	372	94	83	219
	2020	332	96	79	156
	2021	348	118	33	199
	Subtotal	1 052	308	195	574
RS	2019	105	20	46	45
	2020	154	50	49	58
	2021	128	39	25	61
	Subtotal	387	109	120	164
	Total	1 439	417	315	738

Legenda: RG&C – Relatório de Gestão e Contas; RS – Relatório de Sustentabilidade.

A Tabela 3 mostra que, nos Relatório de Gestão e Contas de 2019, 2020 e 2021, a Misericórdia fez uso, respetivamente, de 94, 96 e 118 fotografias, bem como de 83, 79 e 33 imagens não fotográficas. Em relação aos gráficos e números financeiros, a Misericórdia apresentou 219, 156 e 199 destes artefactos visuais, respetivamente em 2019, 2020, e 2021. De salientar que o Relatório de Gestão e Contas integra também o conjunto completo de demonstrações financeiras que a Santa Casa da Misericórdia do Porto está obrigada a apresentar (Balanço, a Demonstração dos Resultados, Demonstração de Alterações de Fundos Patrimoniais, Demonstração de Fluxos Caixa e Anexo). Foram ainda divulgadas, em 2019, 2020 e 2021, respetivamente, 18, 17 e 16 Demonstrações dos Resultados por áreas de atuação, acompanhadas por 28 gráficos circulares/ano.

Nos Relatórios de Gestão e Contas, o recurso às fotografias tem vindo a ganhar um papel de maior relevo, principalmente em detrimento das imagens não fotográficas, particularmente visível em 2021. De 2019 para 2020, os gráficos financeiros apresentados diminuíram substancialmente (menos 43 elementos apresentados), tendo sido dada maior ênfase ao visual por outros meios, não só através das fotografias e das imagens não fotográficas, como do próprio *layout* dos relatórios. Neste caso, as cores de maior destaque foram o amarelo e o castanho, que diferem dos habituais padrões azulados. De 2020 para 2021, é evidente o aumento da divulgação de gráficos e números financeiros.

Do ponto de vista dos Relatórios de Sustentabilidade, é notória a sua evolução tanto do teor informativo, através das narrativas, como do teor visual, através dos artefactos visuais analisados, verificando-se também uma aproximação do seu *layout* aos do Relatório de Gestão e Contas de cada ano.

Nos anos de 2019, 2020 e 2021, a Misericórdia recorreu à utilização de 20, 50 e 39 fotografias e de 46, 49 e 25 imagens não fotográficas. Já ao nível do recurso a gráficos e números financeiros foram contadas 45, 58 e 61 ocorrências respetivamente. Nestes relatórios, é de salientar ainda o facto de ser sempre apresentado um quadro anexo de conteúdo relacionado com a aplicação dos *standards* da GRI, quadro este que ocupa entre as 15 e as 19 páginas.

Os gráficos e números financeiros têm vindo a aumentar, numa tentativa de serem facultadas mais informações complementares, nomeadamente relacionadas com a gestão estratégica da instituição. Em 2020, verifica-se a maior frequência de elementos visuais, à qual não é alheio o maior número de páginas atribuído ao relatório de sustentabilidade (mais 26 páginas face ao segundo de maior dimensão).

Relativamente à alocação dos artefactos visuais apresentados em cada relatório às categorias selecionadas (ver Tabela 4), é de destacar que 248 artefactos visuais ficaram por alocar, 200 dos quais presentes nos Relatórios de Gestão e Contas, e os restantes 48 nos Relatórios de Sustentabilidade, por não se enquadrarem diretamente em nenhuma das categorias mencionadas. Na Tabela 4, estes estão categorizados como "Outros". Esta categoria contempla, assim, diversos artefactos visuais, tais como: fotografias de bandeiras, fotografias de elementos financeiros diversos, quadros e gráficos financeiros complementares (como por exemplo decomposição de rubricas financeiras, indicadores económicos gerais e objetivos, planos e cronogramas gerais da Misericórdia do Porto), imagens demonstrativas da cadeia de fornecimento, entre outros (ver Anexo 2).

Tabela 4 - Análise Categórica: número de ocorrências dos artefactos visuais por categoria e por tipo relatório

Categoria	Tipo Relatório	Ano	Fotografias	Imagens não fotográficas	Gráficos e Números Financeiros	Total (Relatório/ano)
Identidade	RG&C	2019	23	5	27	55
		2020	24	7	15	46
		2021	27	1	29	57
	RS	2019	9	25	9	43
		2020	26	37	5	68
		2021	14	15	10	39
Intervenção Social	RG&C	2019	23	21	74	118
		2020	23	1	76	100
		2021	44	4	64	112
	RS	2019	6	13	9	28
		2020	9	4	17	30
		2021	9	3	11	23
Saúde	RG&C	2019	20	17	79	116
		2020	35	28	32	95
		2021	27	0	42	69
	RS	2019	1	0	1	2
		2020	3	1	6	10
		2021	2	0	8	10
Tecnologia e Ambiente	RG&C	2019	2	13	6	21
		2020	11	16	18	45
		2021	19	2	22	43
	RS	2019	4	3	16	23
		2020	11	6	19	36
		2021	14	6	13	33
Outros	RG&C	2019	26	27	33	86
		2020	3	27	15	45
		2021	1	26	42	69
	RS	2019	0	5	10	15
		2020	1	1	11	13
		2021	0	1	19	20

Legenda: RG&C – Relatório de Gestão e Contas; RS – Relatório de Sustentabilidade.

De acordo com a Tabela 4, no âmbito do Relatório de Gestão e Contas, é na categoria Intervenção Social, que a Misericórdia do Porto apresenta um maior número de artefactos visuais, com 118 em 2019, 100 em 2020 e 112 em 2021, apesar de ser visível a redução da quantidade de gráficos e de números financeiros. A categoria Saúde apresenta-se como a segunda à qual é dedicada maior número

de artefactos visuais, com 116 em 2019, 95 em 2020 e 69 em 2021. Tal se pode justificar porque estas categorias dizem respeito a atividade primárias e fulcrais da entidade, para além de serem também as categorias mais abrangentes. Ou seja, a Santa Casa da Misericórdia do Porto recorre a artefactos visuais relacionados com a identidade e saúde como estratégias de validação das informações apresentadas e como guia condutor dos objetivos e mensagens específicas que pretende que o leitor interprete (ver Greenwood *et al.*, 2019).

Nos Relatórios de Sustentabilidade, atendendo ao próprio âmbito, as categorias apresentadas não revelam entre si grandes disparidades em termos do número de artefactos visuais constantes em cada um dos relatórios. No entanto, a categoria Saúde apresenta consideravelmente menos artefactos visuais face às demais, com apenas 2 artefactos visuais em 2019 e 10 quer em 2020, quer em 2021.

Apesar da subjetividade inerente à seleção da categorização efetuada, que pode ser minimizada pelas análises mais analíticas (Greenwood *et al.*, 2019), o maior número de artefactos visuais foi categorizado na 'Intervenção social': um total de 411 em ambos os relatórios analisados, face aos 308 da categoria 'Identidade', 302 da categoria 'Saúde' e 201 da categoria 'Tecnologia e Ambiente'. Como foi apresentado anteriormente, a fotografia tem ganho maior protagonismo no relato da Misericórdia do Porto. Este aumento é particularmente visível na categoria 'Tecnologia e Ambiente' entre 2019 e 2021 (passou de 6 fotografias para 33 no total dos dois tipos de relatórios) e na categoria 'Intervenção Social', tendo aumentado de 29 para 53 fotografias. Entre 2019 e 2020, na categoria Saúde verificou-se também um aumento de 17 fotografias e de 12 imagens não fotográficas; mas em 2021 Misericórdia do Porto não apresentou nesta categoria nenhuma imagem não fotográfica, nem no Relatório de Gestão e Contas, nem no Relatório de Sustentabilidade.

A análise categórica forneceu uma visão geral dos elementos de design visual nos documentos analisados. Segue-se a análise de conteúdo proposta por Greenwood *et al.* (2019), que se trata de um exercício descritivo do fenómeno visual presente, quer do artefacto percebido (nível denotativo), quer do artefacto cultural (nível conotativo). Ou seja, a análise de conteúdo proporciona tanto uma análise descritiva do significado denotativo, quanto uma análise cultural interpretativa do significado conotativo dos elementos de design visual (Greenwood *et al.*, 2019).

Apresenta-se seguidamente de forma resumida a identificação dos elementos denotativos presentes nos artefactos visuais dos relatórios analisados e o seu conteúdo conotativo. A análise é apresentada atendendo à categorização adotada anteriormente. Denotativamente, foram identificados os seguintes elementos literais:

- **Categoria Identidade:**
  - diferentes elementos reconhecidos como tradicionais da cidade do Porto e de Gaia, tais como mosaicos/azulejos (Figura 5); Rio Douro; zona ribeirinha (Figura 21); baixa da cidade; Ponte D. Luís I; a presença de cores em tons azuis;
  - elementos religiosos, tais como: Igrejas e Sinos; Imagens de Santos(as); quadros religiosos; artefactos religiosos (e.g., órgãos, altares, crucifixos, vitrais, sacrários e confessionários – Figura 6);
  - logótipos e as referências textuais da sua existência (e.g., Brasão Tradicional da Misericórdia – Figura 7; marca e logótipos da Misericórdia por área de atuação – Figura 8);
  - fotografias dos Órgãos Sociais;
  - imagens dos Modelos de Gestão e de Governação da Instituição (isto é, dados da própria gestão – ver anexo 3).

- **Categoria Intervenção Social:**
  - Utentes: por exemplo, fotografias de idosos (Figura 10), jovens, crianças, sem-abrigo (Figura 11 e 21) e reclusas;
  - Atividades e património: fotografias de atividades e eventos, de remodelações, notícias na comunicação social;
  - Covid-19: Relatos, gráficos e impactos das atuações no âmbito do Covid-19 relacionados com testes PCR realizados nas instituições, óbitos nas instituições, visitas dos utentes dos lares, casos ocorridos nas instituições (suspeitos, confirmados, suspeitos e isolamentos); fotografias de isolamentos nas instituições; fotografias de utentes e colaboradores com máscaras e luvas.

- **Categoria Saúde:**
  - Utentes: por exemplo, fotografias de doentes (Figura 16), médicos (Figura 12); enfermeiros e auxiliares (Figura 21);
  - Respostas no âmbito da saúde e património associado: Imagens não fotográficas de campanhas e cronogramas de eventos (Figura 12); Notícias apresentadas nos média; Fotografias das reabilitações e remodelações ocorridas nos Hospitais e na modernização dos equipamentos (antes/depois); Fotografias dos próprios Hospitais (Prelada, Conde Ferreira); Fotografias dos equipamentos (medidores de tensões arteriais, medidores de

pressões sanguíneas, equipamentos cirúrgicos); Fotografias de materiais (máscaras, luvas, tubos, batas, desinfetantes);

- Informações financeiras relacionadas com a área da Saúde através de gráficos e quadros financeiros de custos, rendimentos por consulta, utente, hospital (ver Anexo 4);
- A pandemia de Covid-19: Gráficos e impactos das atuações no âmbito do Covid-19 nos hospitais; Fotografias de enfermeiros (Figura 17); Fotografias de luvas e máscaras; Fotografias relacionadas com a saúde mental; Imagens não fotográficas das fases da pandemia de Covid-19; Gráficos de informações relacionadas com o Covid-19.

➢ **Categoria Tecnologia e Ambiente:**

- Imagens e fotografias dos Desenvolvimentos Tecnológicos e as Redes Sociais: Processos de VPN; Sistemas de aplicações (ex. arquitetura da solução E-pass e o Mordomo Digital (Figura 18) (Misericórdia do Porto, 2021a, p.51)); Cybersegurança; Gestão de riscos e de controlo (Sistemas de Informação e de Tecnologias de Informação); Websites; Imagens não fotográficas das publicações efetuadas; Quadros e Gráficos com informações sobre o número de publicações e impactos das mesmas;
- A Covid-19 e os seus impactos tecnológicos: Fotografias de colaboradores e informações sobre o teletrabalho implementado na Misericórdia; Fotografias e imagens não fotográficas da teleconsulta e demais serviços de saúde online; Projetos Implementados; Imagens e textos a acompanhar sobre a implementação das visitas virtuais aos utentes.
- A Fauna e a Flora: Fotografias e Imagens não fotográficas de animais (Figura 19); Fotografias e Imagens não fotográficas de árvores, flores, plantas e recursos (Figura 20); Quadros e Gráficos sobre consumos de combustíveis e de resíduos.

Os elementos visuais apresentados fornecem atalhos visuais para interpretações sociais que vão mais além do que as fotografias e imagens denotativamente apresentam (Greenwood *et al.*, 2019). Isto é, as fotografias, as imagens não fotográficas e os quadros e gráficos financeiros estão a ser utilizadas para transmitirem conotativamente ao leitor uma determinada leitura percebida (Greenwood *et al.*, 2019).

Os elementos denotativos apresentados conotam com a identidade da Santa Casa, suas origens, história, cultura, tradição, proximidade ao Porto e a sua população; ligação à religião, fé; esperança; cuidado para com o património sagrado; Longevidade; Reputação; Imagem institucional e Social; Proximidade à sociedade; Ação/Resolução/dinamismo; Capacidade de resposta; Capacidade de

recursos humanos, físicos e tecnológicos; Cuidado com as pessoas; Dedicação; Conquistas; Competência; Experiência; Eficiência; Know-how; Progresso tecnológico; Produtividade; Cuidado/Respeito pelo ambiente.

Essa interpretação (leitura) permite à Santa Casa, entre outros benefícios, obter legitimidade através de vários vínculos, tais como: a história, a identidade, as ações, as atividades e as próprias divulgações da Misericórdia do Porto. Através desses simbolismos percebidos (nível conotativo) do que se está efetivamente a visualizar (nível denotativo), encaminha-se o leitor para a mensagem que se pretende que este seja capaz de reter (Greenwood *et al.*, 2019). Por exemplo, para os impactos que a instituição está a conseguir ter na sociedade e no modo como esta está, dentro dos padrões sociais expectáveis pela sociedade, a alocar os seus recursos para melhorar a qualidade de vida daqueles a quem presta assistência (ver Dhanani & Connolly, 2012; McConville, 2017; Yasmin & Ghafran, 2021). Complementarmente, com os elementos visuais procura-se despertar sentimentos e emoções que levem o leitor a interpretar a informação de um modo mais emocional, não fosse o facto da Misericórdia do Porto atuar no âmbito do setor não lucrativo e, como tal, o seu interesse público passar pelos impactos sociais que consegue obter da sua atividade operacional em detrimento da busca pelo lucro (e.g., McConville, 2017; Hyndman & McConville, 2018b).

6.2. Da Análise de Conteúdo à Análise Retórica

Uma análise retórica foi conduzida pelo investigador sobre elementos selecionados (25 fotografias, 5 imagens não fotográficas) extraídos dos Relatórios de Gestão e Contas e dos Relatórios de Sustentabilidade de 2019 a 2021 da Santa Casa do Porto. Nessa etapa, o investigador empreende uma leitura crítica da imagem, realizando uma reflexão profunda sobre a sua interação com os dados, em conjunto com o seu conhecimento prévio, o que possibilita uma interpretação significativa vinculada a compreensões culturais (Greenwood *et al.*, 2019). Optou-se, seguidamente, por apresentar a análise pelas categorias definidas para a análise categórica. Deste modo, é no contexto explorado no capítulo 5 que a análise seguinte é apresentada.

- **Identidade da Misericórdia**

A Misericórdia do Porto apresenta-se com uma identidade muito própria, procurando estar próxima da cultura e dos valores das suas zonas de atuação (sobretudo Porto e Gaia), sendo também evidente a sua vertente canónica. O simbolismo religioso e o compromisso perante a sua irmandade influenciam a identidade da instituição. Para além disto, a Misericórdia encontra-se inserida num âmbito de atuação complexo, que exige uma particular sensibilidade na resposta social, em detrimento da vertente financeira, sem pôr em causa a reputação e imagem da Misericórdia.

Ao longo dos relatórios observam-se diversos elementos visuais, reconhecidos e representativos da região do Porto e Gaia, tais como o rio Douro e a tradicional zona ribeirinha, os azulejos e alguns pontos históricos. Estes elementos visuais não se limitam apenas a fotografias e imagens não fotográficas, mas estendem-se ao *layout* dos relatórios, predominando o uso dos tons de azul.

Um dos elementos enfatizados nos relatórios são as fotografias de azulejos como a da Figura 5. Numa análise objetiva à imagem (denotativa), visualizam-se belos e tradicionais mosaicos em tons dourados, azuis e brancos, sendo perfeitamente visível o desgaste sofrido pela erosão dos anos. Esta imagem surge inserida no âmbito do capítulo do Desempenho Social do Relatório de Sustentabilidade 2019, nomeadamente na secção voltada para os direitos humanos e a importância destes para a Santa Casa do Porto. A fotografia conota com o património histórico, a cultura e a missão da Santa Casa da Misericórdia do Porto. O painel de azulejos evoca um senso de longevidade, história e conexão à identidade da Santa Casa, sua missão e seu património.

Figura 5 – Painel de azulejos



Fonte: Misericórdia do Porto (2020b, p. 76).

A relação entre a Santa Casa da Misericórdia do Porto e os azulejos está enraizada na tradição cultural e artística de Portugal e do Porto; os azulejos foram usados para decorar e embelezar os edifícios da

instituição ao longo dos séculos, representando a sua conexão com a cultura e a história da cidade do Porto. Os azulejos que decoram os edifícios/património da Santa Casa da Misericórdia do Porto frequentemente retratam cenas religiosas, figuras religiosas, santos, e também podem incluir elementos decorativos, como padrões geométricos e florais, como os representados na Figura 5 e visíveis também na Figura 6. Esses azulejos não apenas servem como elementos decorativos, mas também contam a história e os valores da instituição ao longo do tempo. Ou seja, usando a terminologia de Greenwood *et al.* (2019, p.816), este elemento é usado retoricamente através da "metáfora e mito cultural incorporados num código culturalmente reconhecível e conotado (simbólico) para transmitir uma mensagem prontamente identificável", neste caso longevidade, história e conexão com a identidade da Santa Casa.

Figura 6 - Igreja Privativa da Misericórdia



Fonte: Misericórdia do Porto (2021a, p. 114).

A Figura 6 consiste numa fotografia da Igreja Privativa da Misericórdia, inserida na Parte Especial do Relatório de Gestão e Contas 2020, concretamente no subcapítulo relacionado à informação da arte e cultura. Não só evoca o património da instituição, como a sua ligação à religião cristã. Como é referido no seu website, a Misericórdia do Porto (s.d.b)

> é proprietária de um vasto número de imóveis de diversas naturezas, qualificações, e usos tipológicos. Localiza-se essencialmente na cidade e área metropolitana do Porto, existindo também prédios dispersos pelo país. Devido à sua preponderância no desenvolvimento da cidade do Porto ao longo dos tempos, a Misericórdia detém um conjunto de edifícios com um amplo valor Patrimonial, Histórico e Artístico, possuindo edifícios classificados como "Monumento Nacional" ou "Imóvel de Interesse Público".

A identidade da Misericórdia do Porto está também enraizada na religião cristã. A prática do culto católico, fundamentada nos princípios da doutrina e moral cristãs, é uma parte intrínseca da essência

das Misericórdias, representando um pilar fundamental na história e nos valores da Misericórdia do Porto (Misericórdia do Porto, s.d.c). A Igreja Privativa da Misericórdia (ver Figura 6) foi construída pela Santa Casa no século XVI para o exercício do culto e da oração pelos Irmãos e os mais desfavorecidos (Misericórdia do Porto, s.d.c). É também importante referir que faz parte da missão da Santa Casa (s.d.d) "Preservar e difundir o seu património cultural, material e imaterial, promovendo iniciativas e parcerias de apoio à economia social."

Para além dos elementos visuais de teor religioso, os relatórios de gestão e contas contam também com um pequeno capítulo dedicado à "Irmandade" (ver Misericórdia do Porto, 2020a; 2021a; 2022a), no qual são apresentadas as deliberações das assembleias gerais e dos fluxos, origem, comparativos e totais de irmãos que formam a irmandade em cada ano de relato.

A sua fundação teve como objetivo dar expressão prática a valores cristãos essenciais, como a compaixão e a caridade, com âmbito de atuação consagrado nas 14 obras de Misericórdia (Misericórdia do Porto, 2021b; 2022b), pelo que a devoção cristã é um segmento simbólico importante da identidade da Santa Casa do Porto (Misericórdia do Porto, s.d.c).

Essa mesma identidade é visualmente comunicada através de logótipos. Na Figura 7 é visível um brasão da Misericórdia do Porto, apresentado no Relatório de Sustentabilidade 2020. Mas, nos relatórios analisados, a Santa casa faz-se representar por dois logótipos (ver também Figura 8).

Figura 7 – Brasão da Misericórdia do Porto



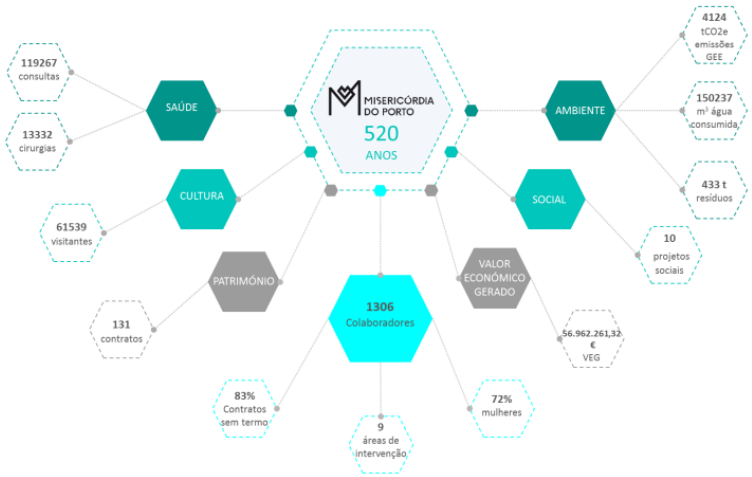
Fonte: Misericórdia do Porto, 2021b, p. 1.

O Brasão da Figura 7 refere-se ao tradicional brasão de armas da Misericórdia do Porto, caracterizado pelas cinco quinas e castelos nacionais, a coroa e a santa padroeira Nossa Senhora da Misericórdia (Misericórdia do Porto, 2016), sendo acompanhado pelas tradicionais fitas onde está inserida a designação da Misericórdia em letras maiúsculas. Esta representação está sobretudo relacionada com o seu compromisso perante a Irmandade, integrando símbolos que vêm acompanhando a Misericórdia

praticamente desde a sua fundação, evocando a sua longevidade e história (Irmandade de Nossa Senhora Misericórdia do Porto, 2021).

No entanto, em 2017, a Santa Casa apresentou a sua nova marca (Misericórdia do Porto, 2017), visível na Figura 8 no interior do hexágono que apresenta a designação Misericórdia do Porto. Lendo objetivamente a imagem do logótipo, os tons azuis corporativos são preservados, onde o seu "M" é apresentado numa linha contínua e reta, sendo que ao centro parece formar um coração. Esta representação visual é acompanhada à direita pelo texto "MISERICÓRDIA DO PORTO", em letras maiúsculas e igualmente com o recurso ao tipo de letra caracterizado por linhas retas contínuas (Misericórdia do Porto, 2017, 3 de março). Esta representação é também utilizada para identificar a Misericórdia por cada valência e área de atuação (ver por exemplo Relatório de Sustentabilidade 2019, p.13). Para tal, a última linha que forma a imagem do "M" é estendida para baixo e a partir desta surge à direita o elemento textual de identificação da área / instituição que se está a representar. Este elemento textual segue as caraterísticas já descritas, com uma particular diferença, que consiste no recurso a maiúsculas apenas na primeira letra de cada palavra (ver por exemplo Relatório de Sustentabilidade 2021, p.34).

Figura 8 – Novo logótipo da Misericórdia do Porto e demais informação



Fonte: Misericórdia do Porto (2020b, p. 21).

Segundo a Misericórdia do Porto (2017, 3 de março),

> O Provedor, António Tavares, apresentou a nova identidade "sem romper com o passado", propondo "a contemporaneidade", orientada por diversos princípios:
> - preservar o nome abreviado de Misericórdia do Porto;
> - preservar a cor corporativa azul;
> - dotar a designação de um caráter atual através do *lettering*;
> - acrescentar simplicidade, despojamento, mas também solidez.
>
> "Vamos fazer deste processo um sucesso. Uma viragem para os tempos que se avizinham", acrescentou António Tavares.
>
> Hoje temos uma imagem correspondente à nossa real dimensão e posicionamento. A nossa assinatura "mais próximos, mais solidários" espelha a nossa vitalidade, sublinha a ideia fundadora e o caráter humanista.

A utilização destes logótipos conota com uma instituição sólida, resiliente, pautada pela sua longevidade e boa reputação. Esta conotação baseia-se no recurso a símbolos históricos (como são os casos das quinas e dos castelos), a símbolos emotivos como a forma do coração no centro do M do novo logótipo, e a símbolos contemporâneos no *lettering* usado. Estes elementos são usados retoricamente por meio de metáforas e mitos culturais incorporados num código culturalmente simbólico reconhecível para transmitir uma mensagem prontamente identificável, neste caso longevidade, história, solidez, evolução, caridade e solidariedade.

A mensagem conotativa destes elementos visuais é reforçada (e reforça) os textos que se encontram nos relatórios, tais como: “No passado fomos sempre resilientes e reformadores por isso conseguimos atingir 523 anos de vida.” (Misericórdia do Porto, 2022a, p. 13); “O ano 2020 será o ano que todos iremos recordar como um ano turbulento e que veio alterar de forma abrupta os nossos planos e obrigar a novas adaptações a todos os níveis da Instituição e sociedade em geral.” (Misericórdia do Porto, 2021b, p. 9); “Foi um momento onde a nossa instituição atingiu 520 anos. Data que, só por si, justifica o nosso passado de tradição, o nosso presente de serviço e o nosso futuro de ação” (Misericórdia do Porto, 2020a, p. 7). A particularidade da menção, tanto na vertente narrativa como na visual (como se observa na Figura 8), aos anos de existência da instituição é utilizada para transmitir essa mesma solidez e longevidade. A Figura 8 vai ainda mais além e dá a conhecer indicadores de desempenho alcançados por valência.

O provedor, os órgãos sociais e as estratégias de gestão por eles delineadas são outra parte fundamental da identidade percebida da Misericórdia nos relatórios de gestão e contas e nos relatórios

de sustentabilidade, e, consequentemente, da gestão dos elementos visuais apresentados. Desses relatórios faz parte a "Mensagem do Provedor", que funciona como um instrumento de gestão de impressões (ver Martins *et. al*, 2019), permitindo à Misericórdia através deste capítulo criar a perceção de que suas ações e a sua presença são legítimas. Neste sentido, o recurso à divulgação de fotografias do Senhor Provedor, ou seja, a presença física visual reforça a veracidade da mensagem que se pretende transmitir.

Figura 9 - Intervenção do Provedor na exposição internacional "Pablo Picasso. Suite Vollard"



Fonte: Misericórdia do Porto (2020a, p. 146).

A divulgação de fotografias relacionadas com o Provedor não são apenas utilizadas apenas como apêndices ao capítulo da "Mensagem do Provedor". É recorrente a divulgação de fotografias onde este está presente em eventos, ações e marcos da Misericórdia (ver Figura 9).

A Figura 9 refere-se à presença do Provedor aquando da exposição internacional de obras de Pablo Picasso no Museu da Misericórdia do Porto em maio de 2019(Misericórdia do Porto, 2019)[5], na qual não só participou como discursou, tendo contribuído para que esse ano se tornasse no ano de maior afluência de público da história do Museu (Misericórdia do Porto, 2020a, pp. 84-86).

O recurso a estas fotografias que mostram o Provedor a marcar presença em diversas ações e eventos sociais e culturais pode, assim, ser percebido como mecanismo de legitimação dessas ações e eventos e, ainda, uma tática de gestão de *accountability* (ver Pilon & Brouard, 2022). O provedor é visto como o sujeito da *accountability*, responsável quer por fornecer evidência da legitimidade das suas ações, quer

[5] https://www.scmp.pt/pt-pt/noticias/inauguracao-da-exposicao-de-pablo-picasso-foi-um-sucesso-, último acesso em 12/10/2023

por explicar as razões para estas, bem como fornecer bases normativas através das quais estas podem ser justificadas (ver Giddens, 1984; Joannides, 2012).

O uso dos elementos visuais analisados permite gerar legitimidade organizacional e reforça um pilar significativo da legitimidade da Misericórdia do Porto, ou seja, a identidade da entidade, enfatizando a história, a presença há mais de 5 séculos, a solidariedade e a caridade, gerando e gerindo a perceção de uma instituição confiável e *accountable*.

- **Intervenção Social**

O conjunto dos elementos visuais relacionados com a Intervenção Social é provavelmente dos mais importantes, por ser um elemento demonstrativo prático de divulgação do que está a ser feito, como está a ser feito, com que recursos está a ser feito e quem está a ser apoiado. São assim elementos que permitem demonstrar a vertente da gestão financeira, ou seja, como e onde estão a ser aplicados os fundos. As fotografias e outras imagens visuais vêm assim reforçar a credibilidade dos números e ilustram as narrativas apresentadas. Consequentemente, evidenciam e/ou criam os impactos reais da atividade social da Misericórdia na sociedade, gerindo impressões através das emoções que estes elementos despertam nos leitores dos relatórios. É importante destacar que a missão da Misericórdia passa por:

> Oferecer aos seus clientes, beneficiários e Irmãos, soluções integradas e inovadoras na prestação de serviços humanizados, pautados pela excelência e por elevados níveis de qualidade e ética profissional, assegurando a melhoria das condições e da qualidade de vida da comunidade em geral, e em particular dos mais desfavorecidos. (Misericórdia do Porto, s.d.d)

Neste âmbito e nesses documentos, a Misericórdia do Porto apresenta um diversificado conjunto de elementos visuais, que dão a conhecer a população que é ajudada e as próprias atividades realizadas, e que acompanham as narrativas divulgadas nos vários capítulos referentes a cada área de atuação. Esses elementos visuais de grupos vulneráveis específicos da sociedade dizem respeito a fotografias, nas quais são visíveis essencialmente crianças, idosos, sem-abrigo e reclusas. Estes incluem-se no público alvo das atividades sociais da Misericórdia; no entanto, estes grupos são os que mais sensibilizam e desafiam as emoções do leitor, gerando na sua mente uma imagem positiva e de imprescindibilidade da entidade no apoio destes grupos.

Figura 10 – Prestação de cuidados a idosos



Fonte: Misericórdia do Porto (2022a, p. 148).

A Figura 10, inserida na Parte Especial do Relatório de Gestão e Contas 2021, concretamente no capítulo do Departamento de Intervenção Social e no ponto do "Programa Chave de Afetos" (Misericórdia do Porto, 2022a, p. 146), apresenta denotativamente uma fotografia de uma idosa acompanhada por uma pessoa mais jovem que a ampara na sua caminhada de andarilho num dia de sol junto de elementos da natureza. Esta fotografia carrega conotativamente o cuidado com os idosos e os mais frágeis, sensibilizando (aludindo ao caracter emocional) para os impactos sociais do envelhecimento da população. Esta fotografia contribui assim para a legitimação das atividades da Misericórdia, tais como (a título meramente exemplificativo) Serviços de Apoio ao Domicílio e Lares, bem como demonstra a sua imprescindibilidade social (ver Misericórdia do Porto, 2020a; 2021a; 2022a).

A Figura 11, inserida no capítulo da "Estratégia: principais impactos, riscos e oportunidades" (Misericórdia do Porto, 2022b, p. 44), apresenta uma fotografia de alguém a prestar auxílio alimentar aos carenciados. Quem presta esse auxílio é representado pelos dispositivos de higiene que usa, a luva azul e a bata amarela; "o carenciado", pela parte da manga da roupa simples que enverga, a malha e casaco, e a mão enrugada conotando a idade avançada. O primeiro entrega uma tijela/um recipiente de plástico ao segundo.

Figura 11 – Alimentação aos carenciados



Fonte: Misericórdia do Porto (2022b, p .49).

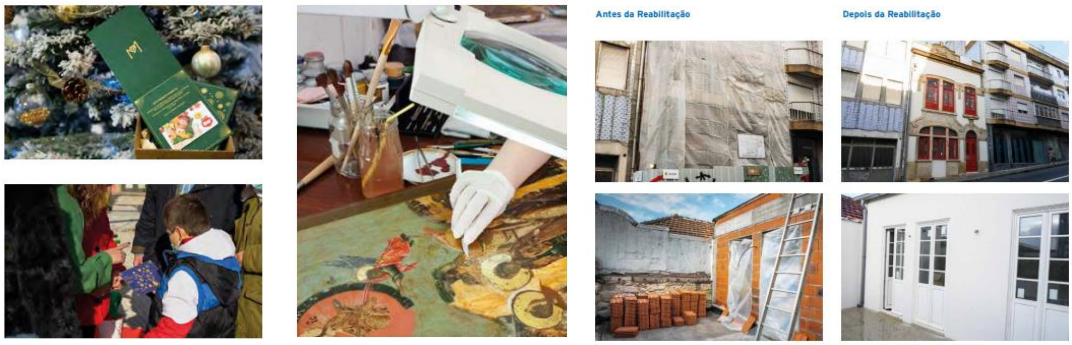
Com estas fotografias, a Santa Casa do Porto dá a conhecer as suas atividades como resposta a problemas sociais, como são exemplo as cantinas sociais e os seus centros de alojamento (ver Misericórdia do Porto, 2020a; 2021a; 2022a; s.d.a), que permitem aos seus utilizadores satisfazerem as suas necessidades básicas, bem como garantir os seus direitos e dignidade.

Por regra os idosos conotam também com aqueles que na fase final da sua vida necessitam de mais apoio, com parcos rendimentos (reformas baixas) para fazer face ao elevado custo de vida e elevadas despesas em saúde. Para além destes, existem os sem-abrigo. Contudo, durante a pandemia, não foram apenas os sem-abrigo que recorreram a esta ajuda. Muitas famílias estruturadas perderam as suas fontes de rendimento (ou parte delas) e necessitaram de apoio. Uma vez mais a carga emotiva presente na imagem contribui para legitimar a instituição e as suas atividades, e ilustrar as narrativas e números divulgados nos relatórios.

Um ponto comum que sobressai das fotografias analisadas, bem como das restantes fotografias que se encontram ao longo dos relatórios de gestão e contas e dos relatórios de sustentabilidade, é o predomínio da ausência de rostos dos utentes. A apresentação de fotografias 'abstratas' que evidenciam a atuação da Misericórdia não procura individualizar pessoas ou ações/respostas; pelo contrário, sugere pretender padronizar ambientes e identidades que retratam o domínio de atuação da Santa Casa. Não importa quem é o colaborador interno ou o voluntário anónimo que presta auxílio, nem quem é o indivíduo apoiado; o que realmente importa é expor estes problemas sociais e conotar ação/resolução/dinamismo, capacidade de resposta, capacidade de recursos humanos, cuidado com as pessoas, dedicação, competência e experiência da Misericórdia do Porto.

No âmbito da intervenção social, nos relatórios analisados, são também visíveis fotografias de atividades e eventos, de remodelações e notícias na comunicação social (ver Figura 12).

Figura 12 - Fotografias de eventos e remodelações



Fonte: Misericórdia do Porto (2020a, p. 53; 2021a, p. 107; 2022a, p.92), adaptado.

As fotografias, como as visualizadas na Figura 12, têm um forte papel ao nível da comunicação, seja pela sua capacidade de comprovar a informação que as acompanha, sobretudo aquela relacionada com as descrições mais detalhadas dos eventos ou das localizações e objetivos das remodelações dos imóveis, seja como mecanismo que valida a ocorrência real e efetiva dessas atividades, remodelações e informações que são apresentadas.

No contexto pandémico por Covid-19, relatos, gráficos e impactos das atuações neste domínio relacionados com testes PCR realizados, óbitos nas instituições, visitas dos utentes dos lares, fotografias de isolamentos nas instituições e utentes e colaboradores com máscaras e luvas fazem parte dos relatórios (ver Figura 13).

Figura 13 - Quadro ilustrativo de informações dos utentes relacionadas com a Covid-19

UTENTES

	ESTADO EMERGÊNCIA	ESTADO CALAMIDADE	ESTADO ALERTA	ESTADO CONTINGÊNCIA	ESTADO CALAMIDADE	ESTADO EMERGÊNCIA	TOTAL
Casos suspeitos	1	2	-	1	2	2	-
Caos suspeitos não confirmados	321	30	67	33	113	678	1242
Casos suspeitos confirmados	1	-	1	6	16	38	62
Utentes em quarentena (UO)	761	786	705	692	739	763	-
Utentes em quarentena (DGS)	86	97	39	85	49	7	-
Utentes em isolamento proactivo (UO)	11	56	20	69	53	57	-
Utentes transferidos para Unidade de Saúde	2	2	3	4	8	7	-
Utentes recuperados	-	1	-	1	5	38	45
Óbitos	-	-	-	-	3	1	4

Fonte: Misericórdia do Porto (2020a, p. 162).

Esses artefactos visuais refletem a capacidade de resposta da Misericórdia, que perante a tempestade perfeita (ver Hyndman, 2020; Charity Finance Group., 2022) contribuiu fortemente na resposta social aos efeitos da pandemia de Covid-19.

O uso retórico desses elementos visuais enfatiza o papel da Misericórdia na sociedade e a sua importante missão na prestação de serviços humanizados, assegurando a melhoria das condições e da qualidade de vida da comunidade em geral, e em particular dos mais desfavorecidos (Misericórdia, s.d.d), legitimando a instituição e as suas ações, e mostrando-a como *accountable*.

- **Saúde**

Tal como foi apresentado ao longo do capítulo da história da Misericórdia do Porto, desde os primórdios da sua atuação que a Saúde, o apoio ao doente, é uma atividade basilar na qual a instituição se posiciona como um importante pilar, em paralelo ao Estado. "Com mais de 500 anos a cuidar da comunidade", neste domínio destaca-se "a construção e gestão do Hospital da Santo António, do qual mantém a propriedade" (Misericórdia do Porto, s.d.e).

Atualmente, "a Misericórdia do Porto é um dos principais protagonistas na região norte com duas unidades hospitalares, o Centro Hospitalar Conde de Ferreira e o Hospital da Prelada - Dr. Domingos Braga da Cruz, que continuam a ser uma referência pela qualidade dos cuidados e serviços prestados" (Misericórdia do Porto, s.d.e).

Ao longo dos relatórios em análise, a Santa Casa do Porto apresenta variados elementos visuais relacionados com a Saúde, tais como fotografias dos seus profissionais e utentes, dos seus ativos tangíveis (como são os equipamentos e edifícios) e de consumíveis hospitalares, e gráficos e quadros de informações (tais como relacionados com rendimentos, gastos, colaboradores, testes PCR realizados – Figura 14).

Figura 14 - Covid-19 na Saúde





Figura 63 - Nova sala de raio-x

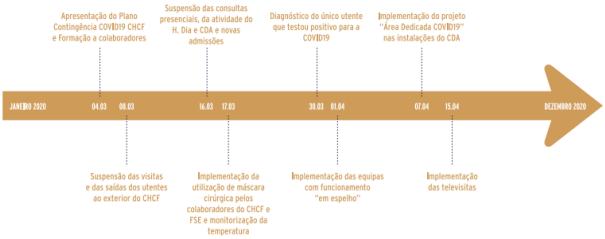
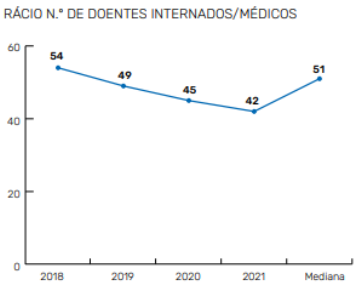


Figura 1 - Principais marcos das medidas adotadas, no CHCF, ao longo do ano 2020



Fonte: Misericórdia do Porto (2021a, p. 195; 2021a, p. 203; 2022a, p. 204), adaptado.

Subjacente à objetividade das imagens visuais está a gestão da competência e capacidade (percebida pelos *stakeholders*) da Santa Casa e dos hospitais a seu cargo.

Na Figura 15, presente na Parte Especial do Relatório de Gestão e Contas 2019, no capítulo dedicado à área da saúde, é possível observar-se uma campanha efetuada pela Santa Casa do Porto relacionada com a qualidade dos serviços prestados pela instituição e em particular pelo Hospital da Prelada. O seguinte texto a azul acompanha a imagem: "PRELADA. UM HOSPITAL DE REFERÊNCIA NA SAÚDE EM PORTUGAL". O utente é personificado na figura de uma senhora sorridente; o médico, de bata branca e com o estetoscópio, está posicionado para a senhora numa atitude atenta e a tirar apontamentos. A imagem evoca proximidade no atendimento, competência nos serviços prestados e capacidades humanas e materiais. Esta imagem reforça a narrativa que a acompanha, tal como a da atribuição da categoria estrela numa auditoria ocorrida, que simboliza o cumprimento de todas as qualidades exigidas (Misericórdia do Porto, 2020a).

Figura 15 - Campanha do Hospital da Prelada



Fonte: Misericórdia do Porto (2020a, p. 163).

Na Figura 16, inserida na Nota 8, que respeita aos ativos intangíveis, do Anexo do Relatório de Gestão e Contas 2019 da Misericórdia do Porto, observam-se, em princípio, enfermeiros no exercício das suas funções, junto de um paciente deitado, num ambiente hospitalar caracterizado por recursos materiais de higiene (as luvas, as batas, o gel desinfetante) e de suporte de vida (tais como o medidor de tensão arterial e sanguínea, os tubos e o estetoscópio). Este artefacto visual evoca as suas capacidades de resposta e qualidade dos serviços prestados pelos hospitais da Santa Casa, legitimando-a como instituição de valor e *accountable* perante os seus doentes e demais utentes, que podem confiar nos serviços e meios de resposta.

Figura 16 – Prestação de cuidados de saúde

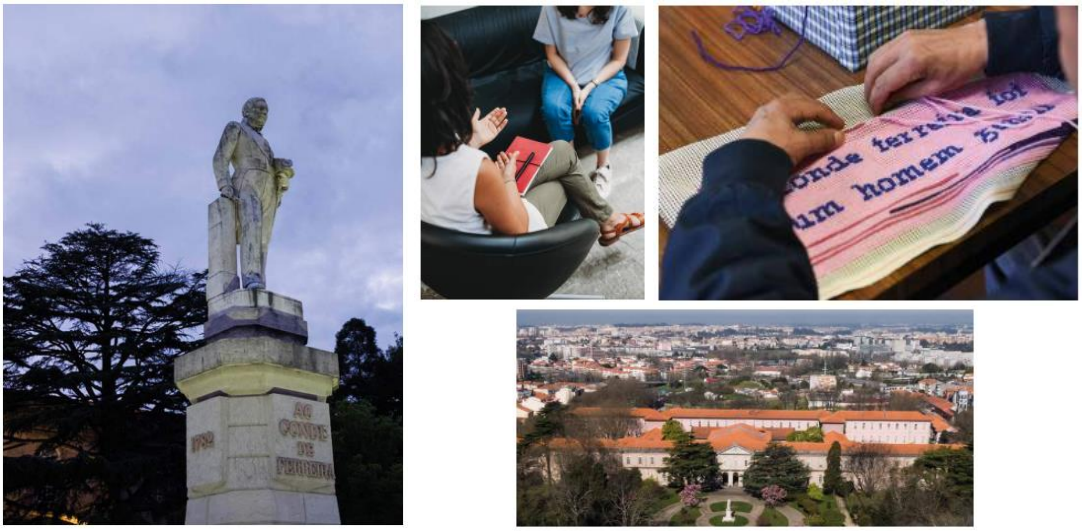


Fonte: Misericórdia do Porto (2021a, p. 278).

Com o surgimento da pandemia de Covid-19, a Saúde ganhou um destaque ainda maior, nomeadamente nos relatórios de 2020, que marcam o início da pandemia. Os elementos visuais apresentados passam, assim, a carregar simbolismos conotados ligados constantemente ao Covid-19, à importância da saúde mental e ao valor intrínseco do *know-how,* da experiência e da atuação da Misericórdia do Porto na área da saúde, como se de um intangível se tratasse.

Ainda neste âmbito, destaca-se a importância que a Misericórdia do Porto tem dado, bem como a sua valência relacionada com a saúde mental, através do Centro Hospitalar Conde de Ferreira, uma unidade de saúde mental com mais de 140 anos de experiência. Denotativamente, são visualizadas fotografias e imagens, como as da Figura 17, de consultas relacionadas com a saúde mental, do próprio Hospital Conde Ferreira, do seu meio envolvente e das atividades aí praticadas. Se no âmbito dos relatórios de 2019, as mesmas conotavam valências da Santa Casa, nos anos de 2020 e 2021 considerando o contexto pandémico e as narrativas dos relatórios, conotam com a resiliência e solidez da atuação da Misericórdia do Porto perante situações adversas decorrentes da pandemia que deixou sequelas psicológicas intensas (Gouveia, *et al.*, 2021). Através dessas imagens a entidade autopromove as suas ações e sucessos, e reforça a *accountability* perante os utentes.

Figura 17 - A Saúde mental e o Hospital Conde Ferreira



Fonte: Misericórdia do Porto (2020a, p. 83; 2021a, p. 4; 2021b, p.115; 2022b, p.29) adaptado.

Numa análise agregada, é possível verificar que o uso dos elementos visuais apresentados pela Santa Casa do Porto nos relatórios em análise é justificado pela interpretação dos mesmos pelos seus leitores/*stakeholders* como mecanismos de evidenciação das qualidades e competências dos serviços prestados pelos hospitais da entidade. Deste modo, validam as demais informações (financeiras e não financeiras) divulgadas. Uma vez mais auxiliam a que a Santa Casa seja percecionada como uma instituição legítima e *accountable*.

- **Tecnologia e o Ambiente**

O desenvolvimento tecnológico sem precedentes e a preocupação com a cybersegurança foram essencialmente impulsionados pela pandemia de Covid-19, que não só foi responsável por paralisar o mundo, como também por abrir portas a novas realidades como é o caso do teletrabalho. A Misericórdia do Porto tem apostado cada vez mais em demonstrar que está a atenta e capaz (Misericórdia do Porto, 2022a).

Nos relatórios analisados, a Santa Casa apresenta elementos visuais e narrativos ligados às tecnologias de informação, tais como sistemas aplicativos, como se pode observar na Figura 18 presente no Relatório de Gestão e Contas 2020, relacionado com cuidados médicos. Estas imagens, por regra, fazem-se acompanhar por texto (na própria imagem) (ver Figura 18) e/ou encontram-se inseridas em narrativas que mostram como a entidade está a responder com dinamismo a estas novas realidades (ver relatórios de gestão e contas 2019, 2020 e 2021).

Figura 18 - Aplicação 'Mordomo Digital': assistente virtual de registos clínicos



Fonte: Misericórdia do Porto (2021a, p. 51).

Na figura 18 é visível (nível denotativo) o ecrã de um telemóvel no aplicativo da 'Mordomo Digital', um assistente virtual de registos clínicos. Essencialmente o texto que acompanha a imagem ("MORDOMO DIGITAL: assistente virtual de registos clínicos"), escrito a branco sobre o fundo azul identificativo do logótipo da Misericórdia, remete para alguém que está à disposição e administra a execução dos trabalhos por outrem (o "mordomo"), mas neste caso digital. Estas imagens evocam o investimento no desenvolvimento tecnológico que tem sido efetuado pela Misericórdia do Porto, e consequentemente a aplicação dos fundos, e a proximidade e preocupação, quer da população apoiada, demonstrada pela

facilidade de comunicação e de acesso entre estes e a Misericórdia, quer dos seus colaboradores, com a possibilidade de teletrabalho.

É também preocupação da Santa Casa o "Bem-estar e Ambiente" (ver, por exemplo, Misericórdia do Porto, 2020b, p.11). Apesar da preocupação não ser recente, sendo o Ambiente um dos valores da entidade (ver Misericórdia do Porto, s.d.d), apenas em 2018 a Misericórdia do Porto iniciou a divulgação de Relatórios de Sustentabilidade, que tratam com maior aprofundadamente as matérias de governação corporativa e ambientais. Neste sentido, têm sido usados elementos visuais, tanto nos Relatórios de Sustentabilidade como nos Relatórios de Gestão e Contas, que aludem à importância atribuída pela Misericórdia do Porto ao tema do Ambiente. A título ilustrativo, é visível o recurso a elementos visuais relacionados com o ambiente nas figuras 19 e 20.

Figura 19 - Risco de Extinção



Fonte: Misericórdia do Porto (2022b, p.81).

Figura 20 - Recursos Limitados



Fonte: Misericórdia do Porto (2021b, p.96)

As figuras 19 e 20 encontram-se inseridas no Relatório de Sustentabilidade 2021 e 2020, respetivamente, ambas na secção dedicada ao âmbito ambiental. Denotativamente, a figura 19 apresenta a fotografia de uma ave num ambiente natural, sendo então destacadas a fauna e a flora; e a figura 20 apresenta uma fotografia muito aproximada de uma torneira a verter uma gota de água. Se a primeira evoca o risco de extinção de algumas espécies (perda de biodiversidade) decorrente do comportamento humano no planeta, a segunda transporta-nos para a realidade da escassez de água e da necessidade de uma gestão eficiente dos recursos hídricos. Ou seja, alertam para os riscos que as

atitudes individuais e coletivas da sociedade têm no Ambiente e nas alterações climáticas, e, consequentemente, na vida das gerações atuais e futuras.

A Misericórdia do Porto, com estes artefactos visuais, não só alerta para debilidade do ambiente como transmite preocupação e *accountability* ambiental e social, apresentando-se como um exemplo através das ações tomadas para diminuir os desperdícios e a gestão ineficiente dos recursos, e assim garantir a preservação do ambiente. Tal evidenciado no Relatório de Sustentabilidade 2019 (Misericórdia do Porto 2020b, p.56),

> Não obstante o seu impacto social significativo, para cumprir diariamente a sua missão, outros aspetos ambientais integram os vários processos de produção nas diferentes áreas de atividade da SCMP, entre outros, a produção de resíduos e o consumo de água, que impactam de forma tão ou mais significativa na biosfera, considerando-se, portanto, incauta a sua dissociação das questões climáticas.

Esta mensagem é renovada e reforçada no Relatório de Sustentabilidade 2021 (Misericórdia do Porto 2021b, p.74):

> Na SCMP atuamos visando a melhoria contínua do desempenho ambiental. Assim, são definidos eixos prioritários de atuação no que respeita aos impactos ambientais decorrentes da atividade, traduzindo em objetivos estratégicos, onde se incluem a eficiência do consumo de energia e de água, a monitorização e redução da emissão de gases com efeito de estufa, o controlo das emissões potencialmente poluentes, a gestão do uso do solo e recursos hídricos, a promoção da redução, reutilização e reciclagem dos resíduos e a preservação da biodiversidade.

O recurso a estas imagens visuais reforça o texto narrativo dos relatórios (no caso do ambiente, o relatório de sustentabilidade), revelando-se ser um mecanismo de gestão de impressões, que apresenta a instituição como legitima e *accountable.*

- **As capas dos relatórios**

As capas dos relatórios analisados merecem um destaque individualizado (ver Figuras 1 e 2). Verifica-se um maior alinhamento nos anos de 2020 e 2021 entre o layout das capas do relatório de sustentabilidade e o do relatório de gestão e contas.

Os elementos visuais denotativos presentes nas capas dos relatórios de sustentabilidade – as plantas, a idosa e a jovem, e a sede da Misericórdia do Porto – conotam com as dimensões ambiental e social da sustentabilidade. No caso dos relatórios de gestão e contas, os elementos denotados do brasão, dos enfermeiros, dos sem-abrigo e dos edifícios emblemáticos da cidade do Porto conotam a atividade e a *accountability* social da Misericórdia do Porto. As imagens visuais presentes nas capas destes de relatórios, concretamente de 2020 e 2021, voltam a repetir-se na página três, acompanhadas de um texto do Papa Francisco (ver Figura 21).

Figura 21 – Página 3 dos Relatórios de Gestão e Contas 2020 e 2021



Fonte: Misericórdia do Porto (2021a, p.3; 2022a, p.3)

Analisando a página 3 do Relatório de Gestão e Contas 2020 (imagem da esquerda da Figura 21), em pleno ano de pandemia de Covid-19 que se materializou numa luta da sociedade, as 3 imagens usadas conotam a intervenção social (apoio aos desfavorecidos/carenciados e de habitação social) e no âmbito da saúde desenvolvida pela Santa Casa na procura de um presente e futuro melhor (conotação do céu azul). A imagem da direita da Figura 21 evoca a origem da Misericórdia e sua missão. A repetição destas imagens visuais em cada um dos relatórios é uma técnica de gestão de impressões, visando reforçar a mensagem que se pretende transmitir: como complemento da informação financeira e não financeira divulgada, estas imagens induzem interpretações de características retóricas destinadas a gerar legitimidade e *accountability* em quem as lê, gerando e gerindo impressões

relativamente à Misericórdia do Porto como instituição legítima e *accountable* perante a sociedade em geral e os seus *stakeholders*.

A análise retórica revela a maneira pela qual os elementos visuais usados interagem e invocam mitos culturais para produzir significados que podem gerar legitimidade organizacional de forma simbólica (Greenwood et al., 2019). Esses elementos visuais simbólicos e emotivos capturam impactos sociais gerados pela Santa Casa do Porto na comunidade e refletem as preocupações da sociedade. Segundo Greenwood et al. (2019), a conexão das mensagens retóricas da organização com mitos compartilhados permite que recursos externos se tornem disponíveis para a organização, os quais podem ser mobilizados com o propósito de legitimar a organização (conforme Suchman, 1995). Nesse processo a *accountability* desempenha um papel crucial. A ligação entre legitimidade e *accountability* é fundamental em contextos nos quais organizações como a Misericórdia do Porto buscam manter a confiança do público ou de partes interessadas nas suas ações e decisões (ver Yasmin & Ghafran, 2019; Yasmin & Ghafran, 2021). Se a legitimidade pode ser vista como base para a *accountability*, a *accountability* é necessária para manter a legitimidade, pois permite que a entidade demonstre de forma contínua que suas ações estão alinhadas com as expectativas e valores da sociedade ou das partes interessadas (ver Yasmin & Ghafran, 2021). A divulgação de informações sobre as ações e decisões da entidade, com recurso não só a números e textos, mas também a imagens visuais que complementam a informação financeira e não financeira prestada, contribui para que o público perceba que compreende melhor o funcionamento interno e os processos de tomada de decisão (ver Samkin & Schneider, 2010; Dhanani & Connolly, 2012; Uyar, 2016; (Hyndman & McConville, 2018b; Greenwood *et al.*, 2019). Contudo, essa perceção da realidade nem sempre corresponde à realidade existente, mas a uma realidade construída por meio de técnicas de gestão de impressões, que podem reforçar a legitimidade da entidade (ver Greenwood *et al.*, 2019; Dhanani & Kennedy, 2023).

6.3. Discussão

A Santa Casa do Porto, com mais de 524 anos de história, mesmo sendo uma das maiores instituições nacionais a atuar no setor sem fins lucrativos necessita de apoios (por exemplo, doações, voluntários) para poder prosseguir normalmente com a sua missão, à semelhança de organizações deste tipo (ver, por exemplo, Baur & Schmitz, 2012). Deste modo, e em conformidade com o estudo de Hyndman e McConville (2018a), as organizações do setor sem fins lucrativos têm procurado com as suas

divulgações reportar os seus sucessos, processos e boas práticas, assistindo-se a uma diversificação de apresentações destas divulgações em busca de diferentes benefícios (e.g., Hyndman & McConville, 2018a).

Os artefactos visuais analisados desempenham um papel retórico, seja ele com o intuito de direcionar os leitores a determinadas mensagens subjacentes, influenciar julgamentos ou de controlar impressões sobre a instituição e a sua atuação (e.g, Greenwood *et al.,* 2019).

Através dos elementos visuais, a Santa Casa da Misericórdia do Porto tem conseguido transmitir uma mensagem de proximidade, presença, apreço e de *accountability* social e operacional*,* bem como transmitir preocupação com padrões socialmente aceites, demonstrando-se *accountable* perante os seus utentes, colaboradores, atividades e sociedade em geral e, consequentemente, garantindo legitimidade, corroborando a literatura (e.g., Samkin & Schneider, 2010; Dhanani & Connolly, 2012; Greenwood *et al.*, 2019). Deste modo, a Misericórdia mostra como os recursos estão a ser aplicados para melhorar as condições dos seus utentes e como contribui para uma sociedade mais sustentável, humana e solidária, afirmando a sua atividade e presença como legítima perante a sociedade e demais *stakeholders* (e.g., utentes, voluntários, parceiros, colaboradores, irmãos, Estado, fornecedores e sociedade em geral (Misericórdia do Porto, 2022b) – ver figura 3). Estes artefactos visuais são usados como tática assertiva de gestão de impressões, na medida em que a ênfase visual alavanca na mente do leitor a imagem e a importância e impactos percebidos da Misericórdia na sociedade.

A análise efetuada aos relatórios evidencia a procura da Santa Casa do Porto por ser percebida e reconhecida como legítima, nomeadamente através do recurso à legitimidade moral (McConville, 2017). Para tal demonstra a sua constante atenção ao contexto que a envolve nas mais diversas valências e atuando de acordo com cada acontecimento, tal como se verificou aquando da pandemia de Covid-19 e da instabilidade política (da qual resultou a reprovação do Orçamento de Estado de 2022 com implicações sociais e ao nível da saúde), sendo estas situações particularmente destacadas pelo Provedor na sua mensagem anual de 2022 (ver Misericórdia do Porto, 2022a), em linha com o afirmado pela literatura (Connolly & Hyndman, 2004; Saxton & Guo, 2009; McConville, 2017). Ou seja, atenção e preocupação demonstradas não se fixam na vertente operacional e são incorporadas no relato, permitindo que um leque mais alargado de *stakeholders* tenha conhecimento e consciência dos impactos sociais que a Misericórdia do Porto está a ter nas comunidades que apoia. Neste sentido, um outro objetivo é alcançado, o de ser reconhecida como socialmente *accountable* (e.g., Dhanani & Connolly, 2012).

A Misericórdia do Porto dá particular importância à sua atuação nas áreas da Intervenção Social aos mais carenciados e da Saúde aos doentes e efémeros, não o fosse suficiente pelo facto de esta atuar no setor sem fins lucrativos. A importância destas áreas de atuação após o aparecimento da pandemia de Covid-19 e dos seus impactos sociais e económicos redobrou-se, inclusive no seu relato organizacional (ver Misericórdia do Porto, 2021a; 2022a). Consequentemente, verificou-se também o respetivo aumento dos elementos visuais nos relatórios analisados a este nível. Prova disso, e tal como foi apresentado anteriormente, é o aumento do número de fotografias relacionadas com estas áreas, nos relatórios de 2020 e 2021, em detrimento de outros elementos visuais que fornecem funções retóricas diferentes, como gráficos e números financeiros. As fotografias captam ou criam a "realidade" e deste modo são um poderoso artefacto que induz a perceção do real impacto na sociedade dos números apresentados: uma atividade e a alocação de recursos legítimas.

Em complemento à informação financeira e não financeira apresentada, perante o caos que a pandemia acarretou, os atalhos visuais facilitaram a transmissão de uma mensagem (Greenwood *et al.*, 2019) de consciencialização, responsabilidade e responsabilização social da entidade. Fotografias como as da Figura 21 são um exemplo, afirmando a Santa Casa a sua "capacidade de compreender a sociedade que a rodeia, perceber a dinâmica do Estado Social [e] saber ser útil às pessoas" (Misericórdia do Porto, 2022a, p. 13). Com estes elementos visuais, a Misericórdia do Porto potencializa a sua legitimidade e amplia as perceções dos seus *stakeholders* em relação a si como organização *accountable* em diversas áreas sociais (e.g., Unerman & O'Dwyer, 2006; Ball & Osborne, 2011; Costa & Silva, 2018).

A pandemia de Covid-19, a evolução tecnológica e as reformas estruturais que a Santa Casa do Porto tem vindo a implementar (ver Misericórdia do Porto, 2020a; 2021a; 2022a) impulsionaram a intensidade aplicada pela instituição na sua transição tecnológica e, como não podia deixar de o fazer, a Misericórdia do Porto reforçou também a divulgação de informação relacionada com esta transição, inclusive com recurso a elementos visuais. Tal é particularmente visivel no recurso a fotografias que permitem realçar e mostrar aos seus *stakeholders* os desenvolvimentos que a instituição tem alcançado e apresentar inclusive algumas funcionalidades que permitem prestar um serviço mais cómodo, próximo, rápido e eficaz aos seus utentes (tais como assistentes de saúde virtuais, desenvolvimento de *websites*, teleconsultas e videochamadas) (ver Misericórdia do Porto, 2021a). Geralmente estas fotografias e as imagens não fotográficas são acompanhadas por textos e legendas, com um intuito retórico de direcionar o público para a leitura pretendida (ver Greenwood *et al.*, 2019).

Desta forma, a Misericórdia do Porto, ao apresentar uma fotografia como a da Figura 18 (telemóvel com ecrã na Aplicação 'Mordomo Digital', assistente virtual de registos clínicos), seguida de uma minuciosa explicação das suas funcionalidades, benefícios e vantagens (ver Figura 18 e restante informação da página 51 do Relatório de Gestão e Contas 2020), diminui a divagação de interpretações, gerando uma perceção de transparência, que resulta, por consequência, num aumento da confiança e da legitimidade para instituição (ver Connolly & Hyndman, 2013b; Hyndman & McConville, 2016; Uyar, 2016). Os textos que acompanham os elementos visuais apresentados permitem ainda obter *accountability*: por um lado, financeira, pelo facto da Santa Casa do Porto estar a transmitir aos seus *stakeholders* viabilidade e eficiência nas suas ações e atividades (ver Dhanani & Connolly, 2012); por outro, estratégica ao demonstrar legitimidade nas reformas estruturais que está a levar a cabo, o que permite transparecer uma garantia de continuidade e de manutenção da capacidade para manter os seus programas e atividades realizadas (ver Dhanani & Connolly, 2012; Hyndman & McConville, 2018a).

O relatório de sustentabilidade 2021 destaca que:

> A instabilidade política, nacional e internacional, contribuiu para o aumento da incerteza bem como da instabilidade social e económica, levando a que matérias como a sustentabilidade ambiental e a paridade social não tivessem a atenção devida. Nesse sentido, preocupados com os nossos valores assentes na honestidade e transparência, divulgamos novamente um relatório de sustentabilidade, dando a conhecer aos nossos *stakeholders* e à sociedade em geral, os resultados obtidos e as ações desenvolvidas para mantermos o caminho da sustentabilidade, que já vimos a trilhar desde o nosso primeiro relatório, redigido em 2018. (Misericórdia do Porto, 2022b, p. 9)

Mesmo sendo uma matéria de relevo importante para a Santa Casa do Porto, apenas em 2018, implementou e divulgou o seu primeiro relatório de sustentabilidade, impulsionado por questões de transparência e pela discussão das alterações climáticas (Misericórdia do Porto, 2020b). Contudo, não foi nesse ano que a Santa Casa do Porto começou a transmitir *accountability* pelo uso sustentável de recursos e pelo ambiente, à semelhança de outras organizações e estudos (e.g., Connolly & Hyndman, 2004; Saxton & Guo, 2009; McConville, 2017). A Misericórdia do Porto havia já apresentado a sua candidatura voluntária ao "Pacto Global das Nações Unidas" (Misericórdia do Porto, 2020b, p.15) para o fortalecimento e compromisso em matérias de sustentabilidade, bem como apresenta uma área de atuação relacionada com o "Bem-estar e Ambiente" (Misericórdia do Porto, 2020b, p.11). Desta forma, assiste-se ao recurso de diversos elementos visuais relacionados com o uso sustentável de recursos e o

ambiente, tais como os observados nas Figuras 19 e 20, através dos quais a Santa Casa do Porto procura fornecer atalhos visuais para associações de valores e de conhecimentos mais amplos, tais como: as alterações climáticas, a sustentabilidade e preservação ambiental, os perigos da extinção de espécies de fauna e flora, e de uma drástica redução da biodiversidade (ver Misericórdia do Porto, 2020a; 2020b; 2021a; 2021b; 2022a; 2022b). Simultaneamente, o uso desses recursos visuais legitima as ações e a gestão na aplicação dos recursos da Misericórdia do Porto, bem como a sua *accountability* ambiental e social.

Em conformidade com a literatura (e.g., Davison & Skerratt, 2007; Davison, 2008; Dhanani & Connolly, 2012; Uyar, 2016; Hyndman & McConville, 2018a; Greenwood *et al.*, 2019; Yasmin & Ghafran, 2021), o relato deixou de ser efetuado apenas com o recurso a números e informações financeiras, para dar lugar a relatórios, divulgações e comunicações mais completas e complexas, que não só permitem um conhecimento mais aprofundado das instituições, como criam a realidade das mesmas. Deste modo, o estudo desenvolvido corrobora a literatura sobre os relatórios divulgados passarem a desempenhar um papel importante na gestão ativa da imagem transmitida pelas organizações (e.g., Brennan *et al.*, 2009; Samkin & Schneider, 2010; Dhanani & Connolly, 2012; Cooper & Slack, 2015), no qual o uso consciente e consistente de elementos visuais (e.g., Ewenstein & Whyte, 2009; Samkin & Schneider, 2010; Greenwood *et al.*, 2019), mesmo em contextos de dificuldades e fortes adversidades como o período pandémico (Misericórdia do Porto, 2020a; Misericórdia do Porto, 2021a; Misericórdia do Porto, 2022a), possibilita a gestão de impressões e a obtenção de diversos benefícios (Dhanani & Kennedy, 2023).

Em conformidade com Beattie *et al.* (2008), Samkin e Schneider (2010), Cooper e Slack (2015) e Ben-Amar *et al.* (2022), esta gestão da imagem organizacional, numa busca por legitimidade e de se ser percebida como uma organização *accountable*, é por si um mecanismo de gestão de impressões. A exploração de uma comunicação corporativa mais visual na contabilidade, com recurso a elementos textuais e paratextuais (Beattie *et al.*, 2008; Cooper & Slack, 2015) e linguagens retóricas (Merkl-Davies & Brennan, 2017) subjacentes nos relatórios anuais (sejam relatórios e contas, ou de sustentabilidade), possibilita projetar nos outros a imagem pretendida para a organização e influenciar as perceções dos *stakeholders* (Hooghiemstra, 2000).

Neste sentido, fundamentado e comprovando a literatura, o uso elementos visuais por parte da Santa Casa da Misericórdia do Porto, nos Relatórios de Gestão e Contas e nos Relatórios de Sustentabilidade de 2019 a 2021, em complemento à informação financeira e não financeira prestada, é um

mecanismo de gestão de impressões que permite transmitir mensagens conotadas estrategicamente concebidas, induzindo interpretações de uma organização legítima e *accountable*. Essas perceções são fundamentais para a prossecução da sua normal atividade nas diferentes áreas de atuação e para a confiança dos *stakeholders* na organização.

7. CONCLUSÃO

Neste último capítulo são apresentadas as principais conclusões da investigação desenvolvida e respondidas as questões de investigação anteriormente formuladas. Posteriormente, apresentam-se a limitações e contribuições do estudo, finalizando-o com a apresentação de pistas para investigação futura.

7.1. Principais conclusões

A presente investigação teve como objetivo analisar de que forma a Santa Casa da Misericórdia do Porto está a utilizar os elementos visuais no seu relato organizacional, concretamente no relatório de gestão e contas e no relatório de sustentabilidade, e em que medida esse uso pode contribuir para legitimá-la como uma instituição *accountable*.

A literatura tem evidenciado a evolução que se assiste no âmbito do relato das organizações. Começou-se a assistir a uma proliferação de relatórios corporativos com elevado design gráfico, que acompanha as informações financeiras e não financeiras, tais como sociais e ambientais, obrigatórias e voluntárias (e.g., Davison, 2002; Davison & Skerratt, 2007; Davison, 2008; Dhanani & Connolly, 2012; Demirel & Erol, 2016).

Deste modo, os relatórios passaram a responder à necessidade de se efetuar uma gestão mais ativa da imagem organizacional e cada vez mais os elementos visuais integrantes, como fotografias, gráficos e imagens não fotográficas, fazem parte dessa gestão (ver Ewenstein & Whyte, 2009; Samkin & Schneider, 2010; Dhanani & Connolly, 2012; Cooper & Slack, 2015; Greenwood *et al.*, 2019).

Para as organizações, especialmente as de caridade, a legitimidade e a *accountability*, são recursos indispensáveis. A maneira como elas comunicam com seus *stakeholders* e relatam as suas ações é fundamental para a gestão eficaz desses recursos (e.g., Samkin & Schneider, 2010). Acresce o facto de, no caso destas organizações, a dependência financeira interligar-se com a prestação de contas efetuada. Cada vez mais, as entidades de caridade gerem as informações que tencionam relatar, recorrendo inclusive a técnicas especificas de gestão de impressões (e.g., Hyndman & McConville, 2018a). Isto deve-se, sobretudo, ao receio das informações divulgadas poderem ter um impacto

negativo na sua imagem e, assim, colocar em causa os seus mecanismos de financiamento e, por consequência, a sua própria sobrevivência.

Assim, foi desenvolvido um estudo qualitativo no âmbito do paradigma interpretativista, recorrendo-se ao estudo de caso como estratégia de investigação. A Santa Casa da Misericórdia do Porto foi a instituição escolhida por ser uma das instituições de caridade mais antigas a operar em Portugal, amplamente reconhecida pela sociedade devido à sua longa história e diversificada gama de atividades. Foi usada a metodologia proposta por Greenwood et al. (2019) para a análise dos artefactos visuais presentes nos relatórios de gestão e contas e nos relatórios de sustentabilidade no período 2019-2021. Este período inclui o período da pandemia de Covid-19 e o despoletar da guerra na Ucrânia. Esses eventos contribuíram para um aumento significativo do interesse público nas organizações sem fins lucrativos.

Seguidamente apresentam-se as respostas às questões de partida formuladas:

- Como é que a Santa Casa da Misericórdia do Porto está a usar os elementos visuais nos seus relatórios anuais?
- Como o uso desses elementos visuais em complemento à informação financeira e não financeira prestada pode explicar e induzir interpretações de características retóricas destinadas a gerar legitimidade e *accountability*?

Os elementos visuais nos Relatórios de Gestão e Contas e nos Relatórios de Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia do Porto, durante os anos de 2019 a 2021, são usados como um complemento à informação financeira e não financeira divulgada, traduzindo-se numa estratégia de gestão de impressões. Esses elementos visuais desempenham um papel crucial ao transmitir mensagens cuidadosamente concebidas, com o objetivo de induzir interpretações que reforçam a perceção de que a organização é legítima e responsável perante os seus *stakeholders*.

Os elementos denotativos dizem respeito a mosaicos de azulejos, património (equipamentos, residências), representações visuais (logótipo e brasão), elementos religiosos (santos, sinos, igrejas), aos órgãos sociais e ao provedor, aos utentes (idosos, sem abrigos, crianças, reclusas) e colaboradores (auxiliares, enfermeiros, médicos), às atividade e valências operacionais (lares, hospitais, colégios, quintas), desenvolvimentos tecnológicos (websites, aplicações, sistemas de cybersegurança), fauna e flora (animais, flores, árvores) e elementos relacionados com a pandemia de Covid-19 (máscara, gel desinfetante, luvas, testes PCR).

Esses elementos denotativos conotam com a identidade da Santa Casa, suas origens, história, cultura, tradição, proximidade ao Porto e a sua população; ligação à religião, fé; esperança; cuidado para com o património sagrado; Longevidade; Reputação; Imagem institucional e Social; Proximidade à sociedade; Ação/Resolução/dinamismo; Capacidade de resposta; Capacidade de recursos humanos, físicos e tecnológicos; Cuidado com as pessoas; Dedicação; Conquistas; Competência; Experiência; Eficiência; Know-how; Progresso tecnológico; Produtividade; Cuidado/Respeito pelo ambiente.

Esses elementos visuais, carregados de simbolismo e emoção, capturam os impactos sociais da atuação da Santa Casa do Porto na comunidade e refletem as preocupações da sociedade. A conexão das mensagens retóricas da organização com mitos compartilhados pode permitir que a organização tenha acesso a recursos externos, que podem ser mobilizados para legitimá-la.

A divulgação de informações, não apenas por meio de números e texto, mas também com o auxílio de imagens visuais que complementam os relatórios financeiros e não financeiros, ajuda o público a compreender melhor o funcionamento interno e os processos de tomada de decisão como observado na literatura. No entanto, essa perceção da realidade nem sempre corresponde à realidade objetiva, mas muitas vezes é uma construção elaborada por meio de técnicas de gestão de impressões, que podem fortalecer a legitimidade da entidade.

A Misericórdia do Porto está a utilizar os elementos visuais como um mecanismo de gestão de impressões, que complementa a restante informação divulgada, numa busca por legitimidade e de perceções de *accountability*. Através dos elementos visuais, a Santa Casa mostra aos seus *stakeholders*, por um lado, como os recursos estão a ser aplicados para melhorar as condições sociais dos seus utentes, apresentando-se *accountable* e transparente. Por outro lado, quase como por consequência, ao expor essa realidade social bem como os impactos que as suas atividades têm nos seus utentes, potencia impressões de legitimidade e de valorização tanto para a instituição, como para as atividades que esta desenvolve. Assim, a Misericórdia do Porto transmite através dos elementos visuais denotativos mensagens conotadas que, enquadradas no contexto social no qual a instituição está inserida e no papel retórico que subjacentemente cada elemento visual selecionado é capaz de oferecer, potenciam a sua imagem corporativa como uma instituição legítima e *accountable*, fundamental para a sua normal atividade nas diferentes áreas que atua e para a própria confiança dos *stakeholders* na organização.

Deste modo, a Misericórdia do Porto, alinhada numa gestão ativa da sua imagem organizacional, vem explorando uma comunicação corporativa mais visual na contabilidade, comprovada pelo progressivo

aumento do recurso aos elementos visuais nos relatórios analisados, nomeadamente no que concerne às fotografias. Assim, através de cada elemento visual estrategicamente selecionado para servir de indutor a mensagens e interpretações conotadas e retóricas mais complexas e completas, a Misericórdia do Porto tem demonstrado proximidade, presença e preocupação (para com utentes, colaboradores e preocupações sociais e ambientais em geral), o que alavanca nos *stakeholders* (e leitores dos relatórios corporativos) impressões e perceções de *accountability* que, consequentemente, se refletem e garantem a legitimidade tanto da instituição como organização, como das suas ações e atividades por valência.

7.2. Limitações do estudo

As limitações inerentes a esta investigação estão intimamente relacionadas com as limitações apontadas ao método do estudo de caso, nomeadamente no que concerne à ausência da capacidade para proceder a generalizações. Adicionalmente pode destacar-se o caracter potencialmente mais subjetivo da análise efetuada, essencialmente no âmbito da análise retórica, uma vez que não foram desenvolvidas entrevistas a protagonistas da entidade para triangular os resultados. Contudo, estas limitações podem também ser vistas como desafios, já que são traços distintivos da metodologia adotada.

7.3. Contribuições do estudo

Esta investigação permite enriquecer o corpo de estudos existentes na área, fornecendo evidência para o contexto português, dada a limitada existência de estudos sobre o tema. Contribui também para a consciencialização das organizações de caridade, em particular das Misericórdias, sobre o potencial da inclusão nos relatórios corporativos de elementos visuais a acompanhar a informação financeira e não financeira divulgada. O estudo contribui ainda para alertar os *stakeholders* quanto a potenciais estratégias utilizadas no âmbito das divulgações visuais por parte destas instituições, condicionando a mensagem transmitida e, consequentemente, as perceções de quem a recebe e interpreta.

7.4. Pistas para investigação futura

Como sugestão para futura investigação, sugere-se a realização de estudos semelhantes a outras organizações do setor não lucrativo, bem como ao recurso de entrevistas aos preparadores dos relatórios anuais (relatório e contas e relatório de sustentabilidade.

Seria também pertinente e de interesse estender o estudo a outras fontes de dados, como o website institucional e/ou focar o património das Santas Casas, de modo a compreender como as divulgações por canais mais alternativos e/ou a preservação do património podem influenciar as perceções dos *stakeholders*, gerando e gerindo legitimidade e *accountability*.

Por último, sugere-se também o desenvolvimento de estudos que se centrem na análise das perceções dos *stakeholders* destas instituições, recorrendo a entrevistas e/ou inquéritos por questionário.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abrahamson, E., & Park, C. (1994). Concealment of Negative Organizational Outcomes: An Agency Theory Perspective. The Academy of Management Journal, 37(5), 1302-1334.

Adams, C. A. (2004). The ethical, social and environmental reporting-performance portrayal gap. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 17(5), 731-757.

Adams, S., & Simnett, R. (2011). Integrated Reporting: An Opportunity for Australia's Not-for-Profit Sector. Australian Accounting Review, 21(3), 292-301.

Adelberg, A. H. (1979). Narrative Disclosures Contained in Financial Reports: Means of Communication or Manipulation? Accounting and business research, 9(35), 179-190.

Aerts, W. (2005). Picking up the pieces: impression management in the retrospective attributional framing of accounting outcomes. Accounting, Organizations and Society, 30(6), 493-517.

Agyemang, G., Awumbila, M., Unerman, J., & O'Dwyer, B. (2009). NGO Accountability and Aid Delivery. Certified Accountants Educational Trust (London), 40.

Alberto Caeiro (Heterónimo de Fernando Pessoa). (1914). XXI - Se eu pudesse trincar a terra toda. Em F. Pessoa, O Guardador de Rebanhos. Lisboa: Ática, 1946. - 45. Obtido em 24 de 12 de 2022, de http://arquivopessoa.net/textos/613

Amernic, J. (1992). A case study in corporate financial reporting: Massey-ferguson's visible accounting decisions 1970–1987. Critical Perspectives on Accounting, 3(1), 1-43.

Anderson, R., & Epstein, M. (1995). The usefulness of annual reports. Australian Accountant, 25-28.

Arndt, M., & Bigelow, B. (2000). Presenting Structural Innovation in an Institutional Environment: Hospitals' Use of Impression Management. Administrative Science Quarterly, 45(3), 494-522.

Arrington, E., & Puxty, A. (1991). Accounting, interests, and rationality: A communicative relation. Critical Perspectives on Accounting, 2(1), 31-58.

Arshad, R., Bakar, N., Sakri, F., & Omar, N. (2013). Organizational Characteristics and Disclosure Practices of Non-profit Organizations in Malaysia. Asian Social Science, 9(1), 209-217.

Arvidsson, S. (2011). Disclosure of non-financial information in the annual report: A management-team perspective. Journal of Intellectual Capital, 12(2), 277-300.

Ashforth, B., & Gibbs, B. (1990). The Double-Edge of Organizational Legitimation. Organization Science, 1(2), 177-194.

Aviso n.º 6726-B/2011, de 14 de março, . (s.d.). Diário da República n.º 51/2011, 1º Suplemento, Série II de 2011-03-14. Obtido de https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/aviso/6726-b-2011-1673228

Aviso n.º 8259/2015, de 29 de julho, . (s.d.). Diário da República n.º 146/2015, Série II de 2015-07-29. Obtido de https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/aviso/8259-2015-69889539

Ball, A., & Osborne, S. P. (2011). Introduction: Accounting for the common good? Em Social Accounting and Public Management: Accountability for the Public Good (pp. 1-7). New York: Routledge.

Banco Central Europeu (2022). Aumentamos as taxas de juro. https://www.ecb.europa.eu/ecb/educational/explainers/tell-me-more/html/interest_rates.en.html, último acesso em 30/09/2023.

Baur, D., & Schmitz, H. (2012). Corporations and NGOs: When Accountability Leads to Co-optation. Journal of Business Ethics, 106(1), 9-21.

Beattie, V., Dhanani, A., & Jones, M. J. (2008). Investigating Presentational Change in U.K. Annual Reports: A Longitudinal Perspective. International Journal of Business Communication, 45(2), 181-222.

Belal, A., & Cooper, S. (2011). The absence of corporate social responsibility reporting in Bangladesh. Critical Perspectives on Accounting, 22, 654-667.

Bell, E., & Davison, J. (2013). Visual management studies: Empirical and theoretical approaches. International Journal of Management Reviews, 15(2), 167-184.

Ben-Amar, W., Bujaki, M., McConomy, r., & McIlkenny, h. (2022). Disclosure transparency and impression management: Atextual analysis of board gender diversity disclosures in Canada. Corporate Social Responsibility and Environmental Management, 1-19.

Bendapudi, N., Singh, S. N., & Bendapudi, V. (1996). Enhancing Helping Behavior: An Integrative Framework for Promotion Planning. Journal of Marketing, 60(3), 33-54.

Benjamin, L. (2012). The Potential of Outcome Measurement for Strengthening Nonprofits' Accountability to Beneficiaries. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 42(6), 1224-1244.

Bennett, R., & Ali-Choudhury, R. (2009). Second-gift behaviour of first-timedonors to charity: an empirical study. International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing, 14, 161-180.

Benoit, W. (1995). Accounts, Excuses and Apologies: A Theory of Image Restoration Strategies. New York: State University of New York Press.

Bhatia, V. K. (2012). Creative exploitation of socio-pragmatic space in professional discourse. Em R. H. Jones (Ed.), Discourse and Creativity (pp. 75-82). Pearson Education Limited.

Boiral, O. (2013). Sustainability reports as simulacra? A counter-account of A and A + GRI reports. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 26(7), 1036-1071.

Bovens, M. (2007). Analysing and Assessing Accountability: AConceptual Framework. European Law Journal, 13(4), 447-468.

Brennan, N. M., Merkl-Davies, D. M., & Beelitz, A. (2013). Dialogism in Corporate Social Responsibility Communications: Conceptualising Verbal Interaction Between Organisations and Their Audiences. Journal of Business Ethics, 665-679.

Brennan, N., Guillamon-Saorin, E., & Pierce, A. (2009). Methodological Insights: Impression management: Developing and illustrating a scheme of analysis for narrative disclosures – a methodological note. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 22(5), 789-832.

Brown, D., Guidry, R., & Patten, D. (2009). Sustainability reporting and perceptions of corporate reputation: An analysis using fortune. Sustainability, Environmental Performance and Disclosures, 4, 83-104.

Brown, H. S., Jong, M. d., & Levy, D. (2009). Building institutions based on information disclosure: lessons from GRI's sustainability reporting. Journal of Cleaner Production, 17(6), 571-580.

Carnegie, G., Ferri, P., Parker, L., Sidaway, S., & Tsahuridu, E. (2022). Accounting as Technical, Social and Moral Practice: The Monetary Valuation of Public Cultural, Heritage and Scientific Collections in Financial Reports. Australian Accounting Review, 32(103), 460-472.

Carnegie, G., Parker, L., & Parker, L. (2021). It's 2020: What is Accounting Today? Australian Accounting Review, 31(96), 65-73.

Carnochan, S., Samples, M., Myers, M., & Austin, M. J. (2014). Performance Measurement Challenges in Nonprofit Human Service Organizations. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 43(6), 1014-1032.

Chapman, C., Hornsey, M., Gillespie, N., & Lockey, S. (2022). Nonprofit Scandals: A Systematic Review and Conceptual Framework. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 1-35.

Charity Commission for England and Wales, Charity Commission for Northern Ireland, & Office of the Scottish Charity Regulator. (outubro de 2019). Accounting and Reporting by Charities: Statement of Recommended Practice applicable to charities preparing their accounts in accordance with the Financial Reporting Standard applicable in the UK and Republic of Ireland. CHARITIES SORP (FRS 102), p. 216.

Charity Commission, . (2009). Charity Reporting and Accounting: Taking Stock and Future Reform. 56.

Charity Finance Group.;. (20 de setembro de 2022). The cost of living crisis: what can your charity do? People and culture Governance, legal and compliance Crisis management. Obtido de https://cfg.org.uk/knowledge-hub/the_cost_of_living_crisis_what_can_your_charity_do

Clatworthy, M., & Jones, M. (2006). Differential patterns of textual characteristics and company performance in the chairman's statement. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 19(4), 493-511.

Código de Direito Canónico, . (1983). Constituição Apostólica "SACRAE DISCIPLINAE LEGES". Lisboa: Conferência Episcopal Portuguesa. Obtido de https://www.vatican.va/archive/cod-iuris-canonici/portuguese/codex-iuris-canonici_po.pdf

Commission, C. (1 de abril de 2013). The Charities Statement of Recommended Practice (SORP). Charities SORP, p. 216.

Conferência Episcopal Portuguesa (2011). Comunicado final da assembleia plenária. da CEP https://www.conferenciaepiscopal.pt/v1/comunicado-final-da-assembleia-plenaria-da-cep-2/, último acesso em 16/09/2023.

Connolly, C., & Hyndman, N. (2001). A Comparative Study on the Impact of Revised SORP 2 on British and Irish Charities. Finnancial Accountability & Management, 17(1), 73-97.

Connolly, C., & Hyndman, N. (2004). Performance reporting: a comparative study of British and Irish charities. The British Accounting Review, 36(2), 127-154.

Connolly, C., & Hyndman, N. (2013a). Charity accountability in the UK: through the eyes of the donor. Qualitative Research in Accounting & Management, 10(3/4), 259-278.

Connolly, C., & Hyndman, N. (2013b). Towards Charity Accountability: Narrowing the gap between provision and needs? Public Management Review, 15(7), 945-968.

Connolly, C., Dhanani, A., & Hyndman, N. (2013a). The Accountability Mechanisms and Needs of External Charity Stakeholders. Certified Accountants Educational Trust (London), 84.

Connolly, C., Hyndman, N., & McConville, D. (2013b). UK charity accounting: An exercise in widening stakeholder engagement. The British Accounting Review, 45(1), 58-69.

Conway, S. L., O'Keefe, P. A., & Hrasky, S. L. (2015). Legitimacy, accountability and impression management in NGOs: the Indian Ocean tsunami. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 28(7), 1075-1098.

Cooper, S., & Slack, R. (2015). Reporting practice, impression management and company performance: a longitudinal and comparative analysis of water leakage disclosure. Accounting and Business Research, 45(6-7), 801-840.

Cordery, C., & Sim, D. (2017). Dominant stakeholders, activity and accountability discharge in the CSO sector. Financial Accountability & Management, 34(1), 77-96.

Costa, E., & Silva, G. G. (2018). Nonprofit accountability: The viewpoint of the primary stakeholders. Financial Accountability & Management, 35(1), 37-54.

Costa, E., Pesci, C., Andreaus, M., & Taufer, E. (2019). Empathy, closeness, and distance in non-profit accountability. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 32(1), 224-254.

Courtis, J. (2004). Corporate report obfuscation: artefact or phenomenon? The British Accounting Review, 36(3), 291-312.

Crawford, L., Morgan, G., & Cordery, C. (2017). Accountability and not-for-profit organisations: Implications for developing international financial reporting standards. Financial Accountability & Management in Governments, Public Services and Charities, 34(2), 181-205.

Crepaldi, C., & Pereira, J. (2021). Portugal Inclusive Labour Markets: Ensuring no One is Left Behind. Caritas Europa, 26.

Dart, R. (2004). The legitimacy of social enterprise. Nonprofit Management & Leadership, 14(4), 411-424.

Davison, J. (2002). Communication and antithesis in corporate annual reports: a research note. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 15(4), 594-608.

Davison, J. (2004). Sacred vestiges in financial reporting: mythical readings guided by Mircea Eliade. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 17(3), 476-497.

Davison, J. (2008). Rhetoric, repetition, reporting and the "dot.com" era: words, pictures, intangibles. Rhetoric, repetition, reporting and the "dot.com" era: words, pictures, intangibles, 21(6), 791-826.

Davison, J. (2014). Visual rhetoric and the case of intellectual capital. Accounting, Organizations and Society, 39(1), 20-37.

Davison, J. (2015). Visualising accounting: an interdisciplinary review and synthesis. Accounting and Business Research, 45(2), 121-165.

Davison, J., & Skerratt, L. (2007). Words, Pictures and Intangibles in the Corporate Report. Edinburgh: Institute of Chartered Accountants of Scotland.

Declaração de Retificação n.º 41-A/2015, d. 2. (s.d.). Diário da República n.º 184/2015, 1º Suplemento, Série I de 2015-09-21. Obtido de https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/declaracao-retificacao/41-a-2015-70348600

Declaração de Retificação n.º 41-B/2015, d. 2. (s.d.). Diário da República n.º 184/2015, 1º Suplemento, Série I de 2015-09-21. Obtido de https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/declaracao-retificacao/41-b-2015-70348601

Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, . (s.d.). iário da República n.º 46/1983, Série I de 1983-02-25. Obtido de https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-lei/1983-165201113-174878097

Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, . (s.d.). Diário da República n.º 221/2014, 1º Suplemento, Série I de 2014-11-14. Obtido de https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-lei/2014-69878914

Decreto-Lei n.º 36-A/2011, de 9 de março, . (s.d.). Diário da República n.º 48/2011, 1º Suplemento, Série I de 2011-03-09. Obtido de https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/36-a-2011-647296

Decreto-Lei n.º 89/2017, de 28 de julho, . (s.d.). Diário da República, 1.ª série — N.º 145 — 28 de julho de 2017. Obtido de https://files.diariodarepublica.pt/1s/2017/07/14500/0426704271.pdf

Decreto-Lei n.º 98/2015, de 2 de junho, . (s.d.). Diário da República n.º 106/2015, Série I de 2015-06-02. Obtido de https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/98-2015-67356342

Deegan, C. M. (2002). Introduction: The legitimising effect of social and environmental disclosures – a theoretical foundation. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 15(3), 282-311.

Deegan, C. M. (2009). Financial accounting theory. North Ryde, N.S.W. : McGraw-Hill Australia.

Demirel, B., & Erol, I. (2016). Investigation of Integrated Reporting As a New Approach of Corporate Reporting. International Journal of Business and Social Research, 06(10), 32-46.

Dhanani, A. (2009). Accountability of UK charities. Public Money & Management, 29 (3), 183-190.

Dhanani, A., & Connolly, C. (2012). Discharging not-for-profit accountability: UK charities and public discourse. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 25(2), 1140-1169.

Dhanani, A., & Kennedy, D. (2023). Envisioning legitimacy: visual dimensions of NGO annual reports. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 36(1), 348-377.

Direção Geral da Saúde (2022). Relatório de Situação. https://covid19.min-saude.pt/relatorio-de-situacao/; OCDE/Observatório Europeu dos Sistemas e Políticas de Saúde, 2021, último acesso em 01/10/2023.

Diretiva 2014/95/UE, de 22 de outubro, . (s.d.). Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia, de 22 de outubro de 2014. Obtido de https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32014L0095

Donaldson, T., & Preston, L. (1995). The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence, and Implications. The Academy of Management Review, 20(1), 65-91.

Dowling, J., & Pfeffer, J. (1975). Organizational Legitimacy: Social Values and Organizational Behavior. Pacific Sociological Review, 18(1), 122-136.

Dubnick, M. J., & Frederickson, H. G. (2011). PUBLIC ACCOUNTABILITY: Performance Measurement, the Extended State and the Search for Trust. National Academy of Public Administration and Kettering Foundation.

Ebrahim, A. (2003a). Making sense of accountability: Conceptual perspectives for northern and southern nonprofits. Nonprofit Management and Leadership, 14(2), 191-212.

Ebrahim, A. (2003b). Accountability In Practice: Mechanisms for NGOs. World Development, 33(5), 813-829.

Ebrahim, A. (2005). Accountability Myopia: Losing Sight of Organizational Learning. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 34(1), 56-87.

Ebrahim, A. (2009). Placing the Normative Logics of Accountability in “Thick” Perspective. American Behavioral Scientist, 52(6), 885-904.

EuroNews. (2022). O impacto da guerra na Ucrânia na Economia Europeia. https://pt.euronews.com/next/2022/06/08/o-impacto-da-guerra-na-ucrania-na-economia-europeia, último acesso em 30/09/2023.

European Union External Action (2022). A guerra na Ucrânia e as suas implicações para a EU. https://www.eeas.europa.eu/eeas/guerra-na-ucr%C3%A2nia-e-suas-implica%C3%A7%C3%B5es-para-ue_pti, último acesso em 30/09/2023.

Ewenstein, B., & Whyte, J. (2009). Knowledge practices in design: The role of visual representations as "epistemic objects". Organization Studies, 30(1), 7-30.

Fishman, J. (2007). The faithless fiduciary and the elusive quest for nonprofit accountability. Carolina Academic Press.

Frink, D., Hall, A., Perryman, A., Ranft, A., Hochwarter, W., Ferris, G., & Royle, M. T. (2008). Meso-level theory of accountability in organizations. Research in Personnel and Human Resources Management, 27, 177-245.

Fry, R. (1995). Accountability in organizational life: Problem or opportunity for nonprofits? Nonprofit Management & Leadership, 6(2), 181-195.

Fyvie, C., & Ager, A. (1999). NGOs and Innovation: Organizational Characteristics and Constraints in Development Assistance Work in The Gambia. World Development, 27(8), 1383-1395.

Gandía, J. L. (2011). Internet Disclosure by Nonprofit Organizations: Empirical Evidence of Nongovernmental Organizations for Development in Spain. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 40(1), 57-78.

Giddens, A. (1984). The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration. University of California Press.

Goddard, A., & Assad, M. (2006). Accounting and navigating legitimacy in Tanzanian NGOs. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 19(3), 377-404.

Godfrey, J., Mather, P., & Ramsay, A. (2003). Earnings and impression management in financial reports: the case of CEO changes. Abacus, 39\1, 95-123.

Goncharenko, G. (2020). The multiplicity of logics, trust, and interdependence in donor-imposed reporting practices in the nonprofit sector. Financial Accountability & Management, 37(2), 124-141.

Gouveia, R., Silva, S., Almeida, A., Wall, K., Vieira, M., Carvalho, D., & Ribeiro, A. (06 de 2021). Os Impactos Sociais da Pandemia: o Segundo Confinamento.

Granovetter, M. (1985). Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness. American Journal of Sociology, 91(3), 481-510.

Gray, R., Bebbington, J., & Collison, D. (2006). NGOs, civil society and accountability: making the people accountable to capital. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 19(3), 319-348.

Gray, R., Dillard, J., & Spence, C. (2011). A brief re-evaluation of "The Social Accounting Project.". Em Social Accounting and Public Management: Accountability for the Public Good (pp. 11-22). New York: Routledge .

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

Gray, R., Owen, D., & Adams, C. (1996). Accounting & Accountability: Changes and Challenges in Corporate Social and Environmental Reporting. Londres: Prentice Hall.

Greenwood, M., Jack, G., & Haylock, B. (2019). Toward a Methodology for Analyzing Visual Rhetoric in Corporate Reports. Organizational Research Methods, 22(3), 798-827.

Guthrie, J., Petty, R., Yongvanich, K., & Ricceri, F. (2004). Using content analysis as a research method to inquire into intellectual capital reporting. Journal of Intellectual Capital, 5(2), 282-293.

Harapko, S. (2021). Que impacto teve a COVID-19 nas cadeias de abastecimento e que desafios se seguem. Ernst & Young. Obtido em 9 de 2023

Hedley, S., Keen, S., Lumley, T., Ógáin, E. N., Thomas, J., & Williams, M. (2010). Talking about results.

Hind, A. (2017). New development: Fundraising in UK charities - stepping back from the abyss. Public Money & Management, 37(3), 205-210.

Hooghiemstra, R. (2000). Corporate Communication and Impression Management – New Perspectives Why Companies Engage in Corporate Social Reporting. Journal of Business Ethics, 27(1/2), 55-68.

Hopper, T., & Powell, A. (1985). Making sense of research into the organizational and social aspects of management accounting: A review of its underlying assumptions. Journal of Management Studies, 22(5), 429-465.

Hopwood, A. (1996). Making visible and the construction of visibilities: Shifting agendas in the design of the corporate report - Introduction. Accounting, Organizations and Society, 21(1), 55-56.

Hoque, Z. (2018). Methodological issues in accounting research (Second edition ed.). London: Spiramus Press Ltd.

Hyndman, N. (2018). The Charities SORP: an 'engine' for good? Public Money & Management, 38(4), 247-250.

Hyndman, N. (2020). UK charities and the pandemic: navigating the perfect storm. Journal of Accounting & Organizational Change, 16(4), 587-592.

Hyndman, N., & McConville, D. (2016). Transparency in Reporting on Charities' Efficiency: A Framework for Analysis. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 45(4), 844-865.

Hyndman, N., & McConville, D. (2018a). Making charity effectiveness transparent: Building a stakeholder-focussed framework of reporting. Financial Accountability & Management, 34(2), 133-147.

Hyndman, N., & McConville, D. (2018b). Trust and accountability in UK charities: Exploring the virtuous circle. The British Accounting Review, 50(2), 227-237.

Hyndman, N., & McDonnell, P. (2009). Governance And Charities: An Exploration Of Key Themes And The Development Of A Research Agenda. Financial Accountability & Management, 25(1.), 5-31.

Hyndman, N., Liguori, M., & McKillop, D. (2021). Many stones can form an arch, singly none: (Re-)establishing trust in charities. Financial Accountability & Management, 37(4), 385-398.

International Integrated Reporting Council (2014). Integrated Reporting Framework.

Ighian, C. (2015). Integrated reporting -the future of financial reporting. Internal Auditing & Risk Management, 38(2), 125-133.

Instituto da Segurança Social, I.P, . (2023). Guia Prático: Orçamento e Contas de Instituições Particulares de Solidariedade Social.

Irmandade de Nossa Senhora Misericórdia do Porto, . (2021). Compromisso da Irmandade de Nossa Senhora da Misericórdia do Porto.

Irvin, R. (2005). State Regulation of Nonprofit Organizations: Accountability Regardless of Outcome. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 34(2), 161-178.

Jepson, P. (2005). Governance and accountability of environmental NGOs. Environmental Science & Policy, 8(5), 515-524.

Joannides, V. (2012). Accounterability and the problematics of accountability. Critical Perspectives on Accounting, 23(3), 244-257.

Johansson, E., Carey, P., Tanewski, G., & Yusoff, I. (2021). The effect of members on charities' annual reporting: evidence from companies limited by guarantee in Australia. Accounting & Finance, 62(1), 1851-1886.

Johnson, P., & Clark, M. (2006). Mapping the terrain: an overview of business and management. in P. Johnson and M. Clark. (eds) Business and Management Research Methodologies. London: Sage.: SAGE Publications Ltd.

Kahn, R., & Cannell, C. (1957). The Dynamics of Interviewing. New York: John Wiley & Sons.

Keating, E., & Frumkin, P. (2003). Reengineering Nonprofit Financial Accountability: Toward a More Reliable Foundation for Regulation. Public Administration Review, 63(1), 3-15.

Kingston, K., Furneaux, C., Zwaan, L. d., & Alderman, L. (2020). From monologic to dialogic: Accountability of nonprofit organisations on beneficiaries' terms. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 33(2), 447-471.

Kostova, T., & Zaheer, S. (1999). Organizational Legitimacy Under Conditions of Complexity: The Case of the Multinational Enterprise. Academy of Management Review, 24(1), 64-81.

Krzus, M., & Eccles, R. (2010). One Report: Integrated Reporting for a Sustainable Strategy. United States of America: John Wiley.

Laudal, T. (2011). Drivers and barriers of CSR and the size and internationalization of firms. Social Responsibility Journal, 7(2), 234-256.

Laughlin, R. (2008). A Conceptual Framework for Accounting for Public-Benefit Entities. Public Money & Management, 28(4), 247-254.

Lawry, R. P. (1995). Accountability and nonprofit organizations: An ethical perspective. Nonprofit Management & Leadership, 6(2), 171-180.

Lei n.º 30/2013, de 8 de maio. (s.d.). Diário da República n.º 88/2013, Série I de 2013-05-08. Obtido de https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/30-2013-260892

Lightstone, K., & Driscoll, C. (2008). Disclosing elements of disclosure: a test of legitimacy theory and company ethics. Canadian journal of administrative sciences, 25(1), 7-21.

Lindblom, C. (1994). The implications of organizational legitimacy for corporate social performance and disclosure. Critical Perspectives on Accounting Conference. New York.

Linsley, P., & Kajuter, P. (2008). Restoring reputation and repairing legitimacy: a case study of impression management in response to a major risk event at Allied Irish Banks plc. International Journal of Financial Services Management, 3(1), 65-82.

Lister, S. (2003). NGO Legitimacy: Technical Issue or Social Construct? Critique of Anthropology, 23(2), 175-192.

Lockwood, M., Davidson, J., Curtis, A., Stratford, E., & Griffith, R. (2010). Governance Principles for Natural Resource Management. Society & Natural Resources, 23(10), 986-1001.

Marín Andreu, L., & Ortiz-Martínez, E. (2018). Non-financial information of Spanish companies and financial evolution. Social Responsibility Journal, 14(4), 782-801.

Martins, A., Gomes, D., Oliveira, L., & Ribeiro, J. (2019). Telling a success story through the president's letter. Qualitative Research in Accounting & Management, 16(3), 403-433.

McConville, D. (2017). New development: Transparent impact reporting in charity annual reports—benefits, challenges and areas for development. Public Money & Management, 37(3), 211-216.

McConville, D., Henderson, E., & Cordery, C. (2021). Vacant jurisdictions: The accountancy profession and the UK charity sector. Financial Accountability & Management, 37(3), 344-360.

Merkl-Davies, D. M., & Brennan, N. M. (2011). A conceptual framework of impression management: new insights from psychology, sociology and critical perspectives. Accounting and Business Research, 41(5), 415-437.

Merkl-Davies, D., & Brennan, N. (2007). Discretionary disclosure strategies in corporate narratives : incremental information or impression management? Journal of Accounting Literature, 26, 116-196.

Merkl-Davies, D., & Brennan, N. (2017). A theoretical framework of external accounting communication: Research perspectives, traditions, and theories. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 30(2), 433-469.

Merkl-Davies, D., Brennan, N., & McLeay, S. (2011). Impression management and retrospective sense-making in corporate narratives: A social psychology perspective. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 24(3), 315-344.

Messner, M. (2009). The limits of accountability. Accounting, Organizations and Society, 34(8), 918-938.

Misericórdia do Porto (2016). Dia de Nossa Senhora da Misericórdia https://www.scmp.pt/pt-pt/noticias/dia-de-nossa-senhora-da-misericordia_9, último acesso em 27/09/2023.

Misericórdia do Porto (2017). Renovação da Imagem da Misericórdia. https://www.scmp.pt/pt-pt/noticias/misericordia-do-porto-renova-a-sua-imagem-no-ano-em-que-assinala-o-518.o-aniversario, último acesso em 15/10/2023.

Misericórdia do Porto (2017, 3 de março). Nova Marca da Misericórdia. https://www.scmp.pt/pt-pt/noticias/nova-marca-da-misericordia-do-porto-cria-novas-identidades, último acesso em 29/10/2023.

Misericórdia do Porto (2019). Inauguração da Exposição de Pablo Picasso. https://www.scmp.pt/pt-pt/noticias/inauguracao-da-exposicao-de-pablo-picasso-foi-um-sucesso-, último acesso em 14/10/2023.

Misericórdia do Porto. (2020a). Relatório de Gestão e Contas 2019.

Misericórdia do Porto. (2020b). Relatório de Sustentabilidade 2019.

Misericórdia do Porto (2020c). Mensagem do Provedor. https://www.scmp.pt/o-provedor/mensagem, último acesso em 29/10/2023.

Misericórdia do Porto. (2021a). Relatório de Gestão e Contas 2020.

Misericórdia do Porto (2021b). Relatório de Sustentabilidade 2020.

Misericórdia do Porto (2022a). Relatório de Gestão e Contas 2021.

Misericórdia do Porto (2022b). Relatório de Sustentabilidade 2021.

Misericórdia do Porto (2023). Relatório de Gestão e Contas 2022.

Misericórdia do Porto (s.d.a). https://www.scmp.pt/, último acesso em 29/10/2023.

Misericórdia do Porto (s.d.b). Património. https://www.scmp.pt/pt-pt/instituicao/patrimonio_2, último acesso em 15/10/2023.

Misericórdia do Porto (s.d.c). Culto. https://www.scmp.pt/pt-pt/cultura/culto, último acesso em 06/10/2023.

Misericórdia do Porto (s.d.d). Instituição. https://www.scmp.pt/pt-pt/instituicao/missao-e-valores_5, último acesso em 15/10/2023.

Misericórdia do Porto (s.d.e). Saúde. https://www.scmp.pt/pt-pt/saude/saude-hp, último acesso em 26/10/2023.

Morgan, G. (2013). Charitable incorporated organisations. London: UK: Directory of Social.

Ngwakwe, C. (2009). Environmental responsibility and firm performance: Evidence from Nigeria. International Journal of Humanities and Social Sciences, 3, 97-104.

Nicholls, A. (2010). Institutionalizing social entrepreneurship in regulatory space: Reporting and disclosure by community interest companies. Accounting, Organizations and Society, 35(4), 394-415.

O'Donovan, G. (2002). Environmental disclosures in the annual report: Extending the applicability and predictive power of legitimacy theory. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 15(3), 344-371.

O'Dwyer, B., & Unerman, J. (2008). The paradox of greater NGO accountability: A case study of Amnesty Ireland. Accounting, Organizations and Society, 33(7-8), 801-824.

O'neill, O. (2006). Transparency and the Ethics of Communication. Em C. Hood, & D. H. (ed.), Transparency: The Key to Better Governance? (pp. 74-90). Oxford: UK: Oxford University Press.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (s.d). https://ods.pt/, último acesso em 14/10/2023.

OCDE/Observatório Europeu dos Sistemas e Políticas de Saúde. (2021). Portugal: Perfil de Saúde do País 2021. Bruxelas: Estado da Saúde na UE, OCDE, Paris/Observatório Europeu dos Sistemas e Políticas de Saúde.

O'Dwyer, B., & Unerman, J. (2007). From functional to social accountability: Transforming the accountability relationship between funders and non-governmental development organisations. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 20(3), 446-471.

Ogden, S., & Clarke, J. (2005). Customer disclosures, impression management and the construction of legitimacy: Corporate reports in the UK privatised water industry. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 18(3), 313-345.

Parker, L. (2008). Broad scope accountability: the reporting priority. Australian Accounting Review, 6(11), 3-15.

Perrin, J. R. (1985). Differentiating financial accountability and management in governments, public services and charities. Financial Accountability & Management in governments, Public Services and Charities, 1(1), 11-32.

Pilon, M., & Brouard, F. (2022). Conceptualizing accountability as an integrated system of relationships, governance, and information. Financial Accountability & Management, 1-26.

Plaisance, G. (2023). French non-profit organizations at the end of a lockdown: the relevance of differentiated policies. International Journal of Social Economics, ahead-of-print.

Polić, M., & Salopek, N. (2020). The impact of public relations on visibility of Croatian non-profits. Corporate Communications: An International Journal, 25(1), 87-97.

Pordata (2023a). Balança de viagens e turismo em % do PIB. https://www.pordata.pt/portugal/balanca+de+viagens+e+turismo+em+percentagem+do+pib-2632, último acesso em 30/09/2023.

Pordata (2023b). Taxa de Inflação. https://www.pordata.pt/portugal/taxa+de+inflacao+(taxa+de+variacao+do+indice+de+precos+no+consumidor)+total+e+por+consumo+individual+por+objetivo-2315, último acesso em 30/09/2023.

Portaria n.º 144/2021, de 9 de julho, . (s.d.). Diário da República n.º 132/2021, Série I de 2021-07-09. Obtido de https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/144-2021-166658251

Portaria n.º 160/2020, de 26 de junho, . (s.d.). Diário da República n.º 123/2020, Série I de 2020-06-26. Obtido de https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/160-2020-136675189

Portaria n.º 218/2015, de 23 de julho, . (s.d.). Diário da República n.º 142/2015, Série I de 2015-07-23. Obtido de https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/218-2015-69861874

Portaria n.º 220/2015, de 24 de julho, . (s.d.). Diário da República n.º 143/2015, Série I de 2015-07-24. Obtido de https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/220-2015-69866634

Putnam, L., & Cheney, G. (1985). Organizational Communication: Historical Development and Future Directions. Speech Communication in the 20th Century , Souther Illinois University Press, Carbondale, IL, 130-156.

Roberts, J., & Scapens, R. (1985). Accounting systems and systems of accountability — understanding accounting practices in their organisational contexts. Accounting, Organizations and Society, 10(4), 443-456.

Robson, C. (2002). Real World Research: A Resource for Social Scientists and Practitioner-Researchers (2º Edit. ed.). Oxford: Blackwell Publishers Ltd.

Ryan, C., Mack, J., Tooley, S., & Irvine, H. (2014). Do Not-For-Profits Need Their Own Conceptual Framework? Financial Accountability & Management, 30(4), 383-402.

Ryan, C., Mack, J., Tooley, S., & Irvine, H. (2014). Do Not-For-Profits Need Their Own Conceptual Framework? Financial Accountability & Management, 30(4), 383-402.

Salancik, G. R., & Meindl, J. R. (1984). Corporate Attributions as Strategic Illusions of Management Control. Administrative Science Quarterly, 29(2), 238-254.

Samkin, G., & Schneider, A. (2010). Accountability, narrative reporting and legitimation: The case of a New Zealand public benefit entity. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 23(2), 256-289.

Sargeant, A., & woodliffe, L. (2007). Gift giving: An interdisciplinary review. International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing, 12(4), 275-307.

Sargeant, A., West, D., & Ford, J. (2004). Does perception matter?: an empirical analysis of donor behaviour. The Service Industries Journal, 24(6), 19-36.

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). Research methods for business students (Fifth edition ed.). England: Pearson Education Limited.

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). Research methods for business students (Fifth edition ed.). England: Pearson Education Limited.

Saxton, G., & Guo, C. (2009). Accountability Online: Understanding the Web-Based Accountability Practices of Nonprofit Organizations. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 40(2), 270-295.

Saxton, G., Kuo, J.-S., & Ho, Y.-C. (2011). The Determinants of Voluntary Financial Disclosure by Nonprofit Organizations. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 41(6), 1051-1071.

Sciulli, N., & Adhariani, D. (2021). An exploration of the motivating factors for the preparation of an integrated report in contextual settings. Qualitative Research in Accounting & Management, 18(4/5), 545-577.

Segurança Social (s.d.). IPSS. https://www.seg-social.pt/ipss, último acesso em 07/10/2023.

Serviço Nacional de Saúde (2023a). COVID-19. https://www.sns24.gov.pt/tema/doencas-infecciosas/covid-19/, último acesso em 01/10/2023.

Serviço Nacional de Saúde (2023b). Misericórdias "têm papel determinante". https://www.sns.gov.pt/noticias/2023/06/06/misericordias-tem-papel-determinante/, último acesso em 01/10/2023.

Sethi, S. P. (1978). Advocacy Advertising—The American Experience. California Management Review, 11, 55-67.

Sinclair, A. (1995). The chameleon of accountability: Forms and discourses. Accounting, Organizations and Society, 20(2-3), 219-237.

Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. Journal of Business Research, 104, 333-339.

Solomon, J. F., Solomon, A., Joseph, N. L., & Norton, S. D. (2013). Impression management, myth creation and fabrication in private social and environmental reporting: Insights from Erving Goffman. Accounting, Organizations and Society, 38(3), 195-213.

Stanton, P., & Stanton, J. (2002). Corporate annual reports: research perspectives used. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 15, 478-500.

Stanton, P., Stanton, J., & Pires, G. (2004). Impressions of an annual report: an experimental study. Corporate Communications: An International Journal, 9(1), 57-69.

Suárez, D., & Hwang, H. (2013). Resource Constraints or Cultural Conformity? Nonprofit Relationships with Businesses. VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, 24, 581-605.

Suchman, M. C. (1995). Managing Legitimacy: Strategic and Institutional Approaches. Academy of Management, 20(3), 571-610.

Tedeschi, J. T. (2013). Impression Management Theory and Social Psychological Research. London: Academic Press, Inc.

Tedeschi, J., & Melburg, V. (1984). Impression management and influence in the organization. Research in the Sociology of Organizations, 3, 31-58.

The World Bank, . (2022). Relatório de Desenvolvimento Mundial 2022. Capítulo 1. Os impactos econômicos da crise da Covid-19. Obtido em 7 de 2023

Tilt, C. (2009). Corporate Responsibility, Accounting and Accountants. Professionals' Perspectives of Corporate Social Responsibility, 11-32.

TSF (2020). "Em tempo de pandemia as misericórdias agigantaram-se". https://www.tsf.pt/portugal/politica/em-tempo-de-pandemia-as-misericordias-agigantaram-se-12264362.html, último acesso em 30/09/2023.

Tuckman, H., & Chan, C. (1991). A Methodology for Measuring the Financial Vulnerability of Charitable Nonprofit Organizations. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 20(4), 445-460.

Twyford, E. (2022). Crisis accountability and aged “care” during COVID-19. Meditari Accountancy Research, 1-25.

Unerman, J., & O'Dwyer, B. (2006). Theorising accountability for NGO advocacy. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 19(3), 349-376.

União das Misericórdias Portuguesas (s.d). Misericórdias Apresentação. https://www.ump.pt/Home/misericordias/apresentacao/, último acesso em 14/10/2023.

Universidade Católica Portuguesa do Porto, , & Conf. Nacional das Instituições de Solidariedade, . (2021). O Impacto da Pandemia de Covid-19 nas IPSS e seus Utentes em Portugal.

Uyar, A. (2016). Evolution of Corporate Reporting and Emerging Trends. Journal of Corporate Accounting & Finance, 27(4), 27-30.

Wales, C. C., Ireland, C. C., & Regulator, O. o. (2019). CHARITIES SORP (FRS 102): Accounting and Reporting by Charities: Statement of Recommended Practice applicable to charities preparing their accounts in accordance with the Financial Reporting Standard applicable in the UK and Republic of Ireland. London: © Crown copyright 2019.

Wallace, E., & Buil, I. (2021). A typology of conspicuous donation on Facebook. Journal of Services Marketing, 35(4), 535-552.

Weidenbaum, M. (2009). Who Will Guard the Guardians? The Social Responsibility of NGOs. Journal of Business Ethics, 87(1), 147-155.

Woodward, D., Edwards, P., & Birkin, F. (2001). Some Evidence on Executives' views of Corporate Social Responsibility. British Accounting Review, 33, 357-397.

World Health Organization (s.d). https://www.who.int/, último acesso em 01/10/2023

Yallapragada, R., Roe, C. W., & Toma, A. (2010). Sarbanes-Oxley Act Of 2002 And Non-Profit Organizations. Journal of Business & Economics Research, 8(2), 1-6.

Yang, C., & Northcott, D. (2021). How do charity regulators build public trust? Finantial Accountability & Management, 37(4), 367-384.

Yang, Y., & Simnett, R. (2020). Financial Reporting by Charities: Why Do Some Choose to Report Under a More Extensive Reporting Framework? ABACUS: A Journal of Accounting, Finance and Business Studies, 56(3), 320-347.

Yasmin, S., & Ghafran, C. (2019). The problematics of accountability: Internal responses to external pressures in exposed organisations. Critical Perspectives on Accounting, 64.

Yasmin, S., & Ghafran, C. (2021). Accountability and legitimacy of non-profit organisations: Challenging the current status quo and identifying avenues for future research. Financial Accountability & Management, 37(4), 399-418.

Yasmin, S., Haniffa, R., & Hudaib, M. (2014). Communicated Accountability by Faith-Based Charity Organisations. Journal of Business Ethics, 122(1), 103-123.

Yates, D., Belal, A., Gebreiter, F., & Lowe, A. (2021). Trust, accountability and 'the Other' within the charitable context: U.K. service clubs and grant-making activity. Financial Accountability & Management, 37(4), 419-439.

Yin, R. K. (2003). Case Study Research: Design and Methods (3rd Ed. ed.). London: Sage Inc.

Yu, A. (2021). Accountability as mourning: Accounting for death in the time of COVID-19. Accounting, Organizations and Society, 90, 1-12.

ANEXOS

ANEXO 1 – Obtenção de autorização para utilizar elementos visuais, constantes nos relatórios de gestão e contas e relatórios de sustentabilidade compreendidos entre 2019 e 2021, pertencentes à Propriedade Intelectual da Misericórdia do Porto



De: Joaquim Vianez <[redacted]@scmp.pt>
Enviado: Wednesday, June 7, 2023 2:36:07 PM
Para: diogox[redacted]>
Assunto: FW: Pedido de colaboração - Dissertação de Mestrado

Boa tarde

Tentei ligar para o telemóvel [redacted]. Gostava de lhe falar telefonicamente, mas quanto à utilização das imagens pode avançar sem qualquer problema.

Se me puder contactar, agradeço : Joaquim Vianez -

Obrigado.

Com os melhores cumprimentos,

MISERICÓRDIA DO PORTO
Desde 1499

Joaquim Vianez
Tesoureiro Geral
[redacted]@scmp.pt

Rua Joaquim de Vasconcelos, 79
4050-311 Porto

T. +351 220 924 422
www.scmp.pt

Pense no ambiente antes de imprimir este mail

Carla Susana Freitas Martins

De: Diogo Nunes <
Enviado: 22 de maio de 2023 23:06
Para: Carla Susana Freitas Martins
Assunto: Pedido de colaboração - Dissertação de Mestrado

Atenção: Este é um **email externo** - tenha cuidado ao abrir os anexos e os links. Em caso de suspeita não abra e, por favor, informe o DGOSI-SI.

Boa noite,

O meu nome é Diogo Nunes e estou no meu segundo ano do Mestrado em Contabilidade, na Universidade do Minho, estando neste momento a realizar a minha dissertação da tese.

O meu estudo está a recair na investigação de técnicas de gestão de impressões e do recurso de artefactos visuais (imagens, fotografias, cores...) nos relatórios corporativos das entidades do setor não lucrativo.
Para tal, estou a realizar um estudo de caso da instituição da Santa Casa da Misericórdia do Porto (abreviada Misericórdia do Porto), justificada pela sua dimensão, importância e a sua longevidade de mais de 500 anos.
O que estou a realizar é então uma análise aos Relatórios de Gestão e Contas e aos Relatórios de Sustentabilidade compreendidos entre 2019 e 2021, sendo que, nesta primeira fase, através meramente dos formatos virtuais, numa segunda fase gostaria de poder analisá-los no seu formato físico.

Posto isto, e no seguimento do meu recente contacto com os serviços da Misericórdia do Porto, venho por este meio solicitar autorização para utilizar algumas das imagens que estão esplanadas ao longo dos Relatórios de Sustentabilidades e dos Relatórios de Gestão e Contas, de 2019 a 2021, na investigação académica (tese de Mestrado) e demais artigos que desta possam advir.

Qualquer questão ou esclarecimentos adicionais que entendam como necessário estou ao dispor através deste email ou via contacto telefónico: [redacted].

Agradeço pelo tempo despendido, aguardando assim uma resposta.

Cumprimentos,
Diogo Nunes

Ao Dr. Jorge Ucha
23.5.2023
Provedor
(António Tavares)

De: Carla Susana Freitas Martins · >scmp.pt>
Enviada: 24 de maio de 2023 17:47
Para: Joaquim Vianez <_____scmp.pt>
Assunto: FW: Pedido de colaboração - Dissertação de Mestrado

Boa tarde, Dr. Joaquim Vianez,

De acordo com as indicações do Senhor Provedor, anexo despacho do mesmo para conhecimento e devidos efeitos.

Com os melhores cumprimentos,



Susana Freitas
Coordenadora do Gabinete de Apoio à Provedoria

@scmp.pt

Rua Joaquim de Vasconcelos, 79
4050-311 Porto

T. +351 220 924 422

www.scmp.pt

Pense no ambiente antes de imprimir este mail.

ANEXO 2 – Fotografias e Imagens dos Relatórios da Misericórdia do Porto (exemplos para a categoria "Outros", constante na análise categórica)

Relatório de Gestão e Contas da Misericórdia do Porto



2019

INDICADORES MACROECONÓMICOS PORTUGAL	2019 (p)	2020 (p)	2021 (p)	2022 (p)
Produto Interno Bruto	2,0%	1,7%	1,6%	1,6%
Índice harmonizado de preços no consumidor	0,3%	0,9%	1,2%	1,4%
Consumo privado	2,3%	2,2%	1,9%	1,7%
Consumo público	0,5%	0,8%	0,8%	0,8%
Formação bruta de capital fixo	7,3%	5,4%	4,8%	4,3%
Exportações	2,8%	2,6%	2,8%	3,0%
Importações	5,4%	4,6%	4,2%	3,9%
Emprego	1,0%	0,8%	0,4%	0,1%
Taxa de desemprego	6,3%	5,9%	5,6%	5,6%

2020



2021, p. 185

Relatório de Sustentabilidade da Misericórdia do Porto



2019, p. 36

#	Fornecimentos e Serviços Externos em 2020	€
1	Subcontratos	7.087.428,26 €
2	Trabalhos especializados	1.723.068,54 €
3	Conservação e reparação	1.205.036,40 €
4	Eletricidade	838.656,52 €
5	Limpeza, Higiene e Conforto	1.028.004,76 €
6	Honorários	604.115,47 €
7	Vigilância e segurança	875.900,45 €
8	Combustíveis	576.265,71 €
9	Rendas e alugueres	309.929,09 €
10	Outros	0,00 €
11	Água	409.421,93 €
12	Comunicação	269.643,61 €
13	Outros serviços	351.561,84 €
14	Outros materiais	126.914,58 €
15	Seguros	176.440,33 €
16	Artigos para oferta	33.410,60 €
	Total	15.615.798,09 €

2020, p. 50

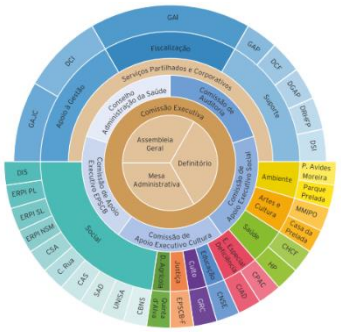
TABELA 5 - Identificação e plano de envolvimento de stakeholders do CAS

Grupo de stakeholders	Efeitos esperados	Incluído/ Excluído	Motivo	Método
Beneficiários	Satisfação das necessidades	Incluído	Avaliação dos resultados diretos da intervenção	Entrevista
Técnico Gestor do Processo (TGP)	Dar resposta às necessidades dos utentes	Incluído	Avaliação do trabalho desenvolvido com os beneficiários	Entrevista
ISS	Acolhimento de pessoas em vulnerabilidade social em alojamento temporário de forma célere	Incluído	Avaliação do trabalho desenvolvido com os beneficiários	Entrevista
Associações de Voluntariado	Dar cumprimento aos seus planos de atividades.	Excluído	Para cumprimento do período de avaliação previsto	-
Familiares	Conforto moral pelos familiares estarem seguros / confortáveis.	Excluído	Inexistência de familiares ou fraca ligação familiar	-

2021, p. 45

ANEXO 3 – Imagens dos Relatórios da Misericórdia do Porto (exemplos de imagens Modelos de Gestão e de Governação da Instituição)

Relatório de Sustentabilidade da Misericórdia do Porto



2020, p. 71

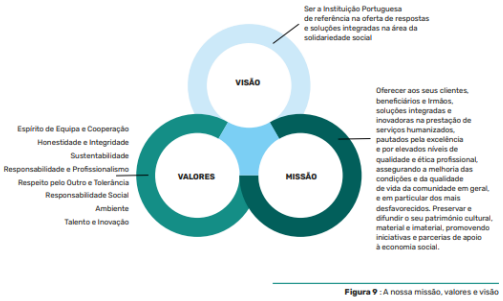
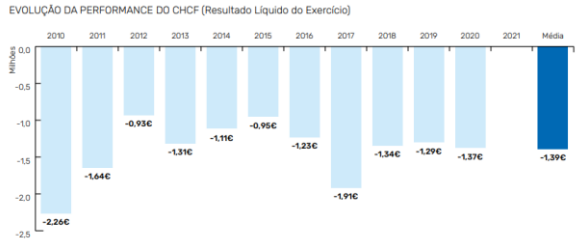


Figura 9 : A nossa missão, valores e visão

2021, p. 55

ANEXO 4 – Quadros e Gráficos Financeiros dos Relatórios da Misericórdia do Porto (exemplos de custos, rendimentos (por consulta, hospital)

Relatório de Gestão e Contas da Misericórdia do Porto



2021, p. 196

Indicadores	2018	2019	2020	2021	Mediana
Consulta Externa	2.435	1.888	1.764	2.154	2.021
Primeiras	211	171	184	253	198
Subsequentes	2.224	1.717	1.580	1.901	1.809
%Primeiras/subsequentes	0.09	0,10	0,10	0.10	0,10
Número de Diárias	113.790	103.797	100.494	93.571	102.146
Número de Doentes Internados	322	291	270	254	281
N.º de Doentes - Centro Dia Alzheimer	29	27	13	22	25
Número de Médicos	6	6	6	6	6
Rácio N.º de Consultas Médico	406	315	294	359	337
Rácio N.º de Doentes Internados/Médico	54	49	45	42	51
Número de enfermeiros	70	65	64	66	66
Rácio N.º de Doentes Internados/Enfermeiro	4,60	4.48	4,22	3.85	4.35
Número de Auxiliares de Ação Médica (AAM)	102,00	94.00	99,00	89.00	98.00
Rácio N.º de Doentes Internados /AAM	3,16	3,10	2,73	2,85	2,97
Número de colaboradores	219.00	211.00	213.00	198.00	215.00
Rácio N.º Doentes Internados/colaborador	1,47	1,38	1,27	1,28	1,33

2021, p. 203