



ISSN: 1988-5245
<https://doi.org/10.51896/delos>

DELOS. DESARROLLO LOCAL SOSTENIBLE

D I C E latindex IDEAS EconPapers Dialnet InDICES CSIC MIAR Sucupira

RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA E A PERCEPÇÃO DA COMUNIDADE LOCAL: UMA REVISÃO

Simone Soares

<https://orcid.org/0000-0002-0282-2599>
simosoares@gmail.com

Flavia Massuga

<https://orcid.org/0000-0003-2490-6678>
flavia.massuga@gmail.com

Maricléia Aparecida Leite Novak

maricleia@hotmail.com.br

Carlos Alberto Marçal Gonzaga

<https://orcid.org/0000-0001-8446-6112>
gonzaga@unicentro.br

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Simone Soares, Flavia Massuga, Maricléia Aparecida Leite Novak, Carlos Alberto Marçal Gonzaga (2021): "Responsabilidade social corporativa e a percepção da comunidade local: uma revisão", Revista DELOS, Vol 14 N° 39 (diciembre 2021, pag. 57-71). En línea: <https://www.eumed.net/es/revistas/delos/39-dic22/rsc>

RESUMO

Este estudo buscou apresentar uma discussão direcionada às percepções dos *stakeholders* sobre as ações de Responsabilidade Social Corporativa (RSC) no cerne da comunidade. Para isso, com a utilização da metodologia *Methodi Ordinatio*, foi realizada uma revisão de literatura nas seguintes bases de dados: *Web of Science*, *Scopus*, *Science Direct*, *Scielo*, *Spell e Redalyc*. Ao total, 20 artigos atenderam aos objetivos de pesquisa e foram avaliados. Entre os resultados obtidos, enfatiza-se que a RSC é significativa para as partes interessadas e estas esperam a implementação proativa de ações voltadas à realidade da comunidade e em consonância com um desenvolvimento sustentável. No entanto, lacunas ainda devem ser superadas, principalmente considerando maior transparência na divulgação de relatórios, melhor comunicação e atendimento aos reais anseios comunitários. **Palavras-chaves:** Responsabilidade social, organizações, partes interessadas, desenvolvimento comunitário.

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND THE PERCEPTION OF THE LOCAL COMMUNITY: A REVIEW

ABSTRACT

This study sought to present a discussion aimed at the perceptions of *stakeholders* about the actions of Corporate Social Responsibility (CSR) in the community core. For this, using the Methodi Ordinatio methodology, a literature review was carried out in the following databases: Web of Science, Scopus, Science Direct, Scielo, Spell and Redalyc. In total, 47 articles met the research objectives and were evaluated. Among the results obtained, it is emphasized that CSR is significant for *stakeholders*, and they expect the proactive implementation of actions geared to the reality of the community and in line with sustainable development. However, gaps still need to be overcome, especially considering greater transparency in the disclosure of reports, better communication and meeting real community concerns.

Keywords: Social responsibility, organizations, *stakeholders*, community development.

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y PERCEPCIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL: UNA REVISIÓN

RESUMEN

Este estudio buscó presentar una discusión dirigida a las percepciones de los grupos de interés sobre las acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el seno de la comunidad. Para ello, utilizando la metodología Methodi Ordinatio, se realizó una revisión de la literatura en las siguientes bases de datos: Web of Science, Scopus, Science Direct, Scielo, Spell y Redalyc. En total, 47 artículos cumplieron los objetivos de la investigación y fueron evaluados. Entre los resultados obtenidos, se destaca que la RSE es significativa para los grupos de interés y esperan la implementación proactiva de acciones orientadas a la realidad de la comunidad y alineadas con el desarrollo sostenible. Sin embargo, aún deben superarse las brechas, especialmente considerando una mayor transparencia en la divulgación de informes, una mejor comunicación y la satisfacción de las preocupaciones reales de la comunidad.

Palabras clave: Responsabilidad social, organizaciones, grupos de interés, desarrollo comunitario.

1. INTRODUÇÃO

Embora as definições acadêmicas de RSC sejam diversas (McWilliams, Siegel & Wright, 2006; Sheth & Babiak, 2010), o mais conhecido e apropriado para o propósito do estudo, é provavelmente a definição de McWilliams e Siegel (2001), o qual sugere que as ações de RSC devem promover algum bem social, além dos interesses dos acionistas, ou aquilo que é exigido por lei. Esta definição oferece uma maneira possível de avaliar os esforços de RSC, um tópico que raramente tem sido examinado, principalmente devido a dificuldades na obtenção de dados empíricos sobre as percepções dessas atividades de RSC (Campbell, Eden & Miller 2012; Yang & Rivers, 2009).

De maneira geral, ao se observar a literatura da área é possível constatar que, apesar do assunto já ser discutido há cerca de 60 anos, sobretudo na academia internacional onde se

percebe um vasto número de pesquisas com as mais diversas preocupações, os estudos no Brasil são mais recentes. Os primeiros ensaios encontrados datam do final da década de 1960, com uma menção muito vaga da apreensão das empresas em relação às causas sociais. Isso pode ser confirmado nos trabalhos de Richers (1970), Vieira (1971) e Motta (1979). O uso do termo responsabilidade social foi encontrado somente ao término da década de 1970, nos ensaios de Gonçalves e Six (1979) e Toledo e Santos (1979). Contudo, o tema parece ter alcançado maior expressividade no país a partir dos anos 2000, com sua intensificação na pauta de renomados periódicos e eventos da área de administração.

Todavia, o que se percebe é que, no cenário global, os estudos têm avançado no sentido de buscar uma ampliação do conceito de responsabilidade social, relacionando-o com outros temas, propondo e testando modelos conceituais e de desempenho social corporativo, buscando um paradigma que integre as temáticas suscitadas no campo empresarial e social. No Brasil isso é feito com menor frequência.

Embora a Responsabilidade Social Corporativa seja frequente em discussões acadêmicas e empresariais, ainda é um assunto a ser melhor compreendido. Isso porque problemas sociais e ambientais, especificamente os encontrados nas comunidades locais, são frequentemente noticiados, exigindo das organizações esforços para amenizar as percepções negativas no seu entorno.

Cabe ressaltar que, até o momento, a maioria dos estudos de análise das percepções dos *stakeholders* foi realizada sob a perspectiva da empresa (Currie, Seaton & Wesley, 2009; Friedman & Miles, 2002). Isso é corroborado por Polonsky e Scott (2005), os quais argumentam que grande parte das teorias se concentram na organização às custas de uma apreciação de partes interessadas por direito próprio. Deste modo, a percepção da comunidade sobre as questões organizacionais está se tornando cada vez mais importante por várias razões, incluindo o desenvolvimento comunitário (Bryson, 2004).

Dessa maneira, a relevância teórica desta pesquisa está centrada na discussão da percepção da comunidade sobre RSC, no preenchimento de lacunas existentes na literatura e na abordagem do tema em um contexto específico, ainda pouco explorado, entre empresa e comunidade. O estudo poderá ainda estimular o desenvolvimento de outras pesquisas relacionadas à temática, abrangendo realidades de comunidades distintas. Pesquisas de Basu e Palazzo (2008) e Margolis e Walsh (2003) procuraram entender o que levam as empresas a se envolverem em RSC, e quais são os resultados para a organização. No entanto, para entender o impacto da RSC na sociedade, uma abordagem que avalia como tais esforços são percebidos pelas partes interessadas se faz necessário.

Ademais, o atual discurso de negócios e sociedade está focado em como as empresas relacionam-se com seus *stakeholders*, principalmente no desempenho da empresa, conforme apontam Brickson (2007) e Mitchell, Agle e Wood (1997) e isto reforça a necessidade em se obter insights sobre como as partes interessadas percebem os esforços de responsabilidade social das empresas.

2. METODOLOGIA

Foi realizada uma revisão sistemática da literatura, utilizando-se os procedimentos do *Methodi Ordinatio*. Este tipo de análise visa identificar, selecionar, avaliar e sintetizar as evidências disponíveis nos estudos primários em relação à determinado foco de pesquisa (Pagani, Resende & Kovaleski, 2015). O método de estudo bibliométrico, segundo os autores citados acima, consiste em análise quantitativa da comunicação escrita de uma área da ciência, baseando-se na utilização de modelos estatísticos matemáticos para medir índices e identificar padrões de produção e disseminação do conhecimento científico.

O *Methodi Ordinatio* consiste em explicar a fundamentação da metodologia e suas etapas conforme descrito abaixo:

- Etapa 1: Estabelecimento da intenção de pesquisa.
- Etapa 2: Pesquisa preliminar com as palavras-chave nas bases de dado.
- Etapa 3: Definição da combinação das palavras-chave e das bases de dados a serem utilizadas.
- Etapa 4: Busca final nas bases de dados
- Etapa 5: Procedimentos de filtragem
- Etapa 6: Identificação do fator de impacto, ano de publicação e número de citações.
- Etapa 7: Classificando os artigos utilizando o *InOrdinatio*.
- Etapa 8: Localizando os trabalhos em formato integral.
- Etapa 9: Leitura sistemática e análise dos artigos.

Logo após foi realizado a busca dos artigos e, para definir o grupo de palavras-chave, foram utilizados símbolos de truncagem e operadores booleanos nas bases de dados escolhidas, conforme segue:

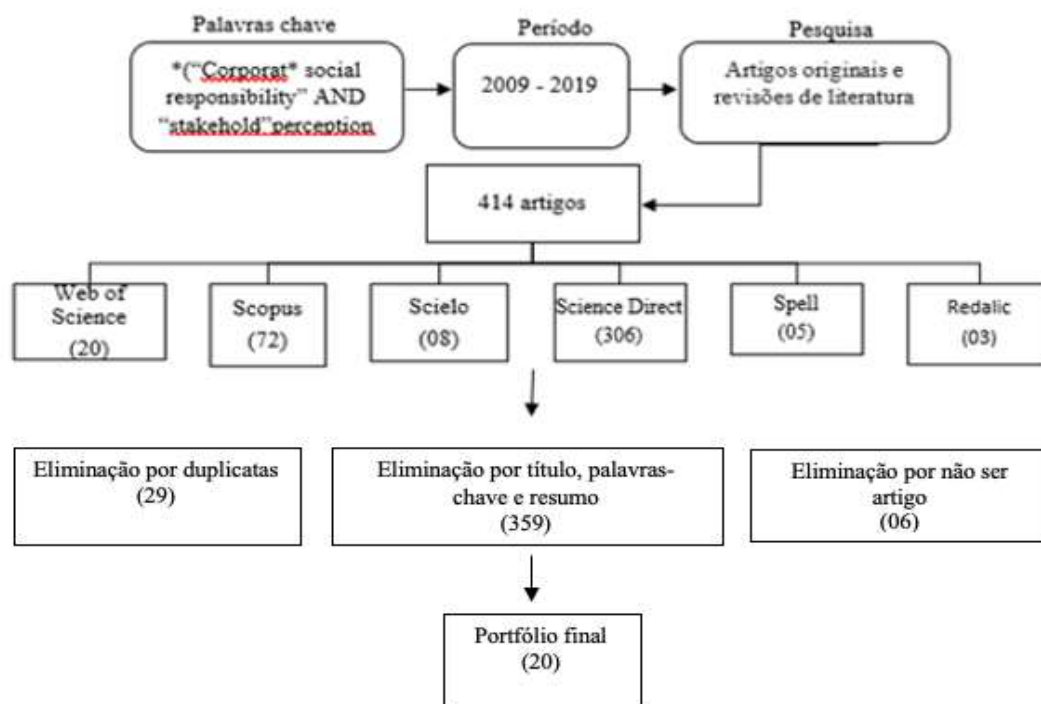
- *Web of Science e Scopus*: *("corporate*social responsibility AND "stakeholder* perception");
- *Science Direct*: "corporate social responsibility" AND "stakeholders perception";
- *Scielo*: social responsibility AND stakeholders perception;
- *Spell*: corporate social responsibility AND stakeholders perception;
- *Redalyc*: "corporat* social responsibility" AND "stakehold* perception".

Ressalta-se que a busca foi restringida para título, resumo e palavras-chaves e não se estabeleceu uma delimitação temporal.

A busca inicial resultou em 414 artigos, dos quais 394 foram eliminados por não obedecerem aos critérios eletivos da pesquisa, tais quais: ser apenas artigo, exclusão de estudos duplicados, eliminação por título, palavra-chave e resumo que não estivessem de acordo com o tema. Assim, obteve-se 20 artigos que compuseram o portfólio final. A Figura 1 demonstra o resumo das etapas de revisão de literatura.

Figura 1 –

Procedimentos para composição do portfólio bibliográfico



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Para a execução deste método foram utilizados os gerenciadores bibliográficos *Mendeley* e *Jabref*, seguindo-se a aplicação da fórmula de indexação da relevância dos artigos, *InOrdinatio*, por meio da interface de uma planilha *MS-Excel* para realizar a inserção de dados. A equação *InOrdinatio* relaciona os três principais fatores de identificação da relevância de um artigo científico, que são: número de citações do artigo (C_i), Fator de Impacto do *Journal* (F_i) e ano da publicação (APub).

O número de citações foi obtido por meio da utilização do *Google Scholar*, uma ferramenta de pesquisa online de trabalhos acadêmicos. O Fator de Impacto considerado foi o JCR 2018 (*Journal Citation Reports*), obtido em dezembro de 2019 (REF, 2019).

A equação *InOrdinatio* é composta por um coeficiente (α) que atribui peso de importância à atualidade do artigo. Com intervalo de valor entre 1 e 10, consiste num termo que opera como fator de multiplicação para a diferença entre o ano em que está sendo realizada a pesquisa (minuendo) e o ano da publicação (subtraendo). Quanto mais próximo do valor máximo for o coeficiente, maior a importância atribuída à atualidade dos artigos do portfólio formado. A fórmula para o cálculo é a seguinte:

$$\text{InOrdinatio} = (F_i / 1000) + \alpha * [10 - (\text{AnoPesq} - \text{AnoPub})] + (\sum C_i)$$

Onde:

F_i : fator de impacto periódico

α : Coeficiente de importância da atualidade das publicações

AnoPesq: Ano da pesquisa;

AnoPub: Ano de publicação do artigo;

Ci: Quantidade de citações do artigo

A equação *InOrdinatio* fornece um referencial quantitativo objetivo para auxiliar no processo de composição de um portfólio bibliográfico que sirva de referência relevante para uma pesquisa científica de uma determinada área.

Nesta pesquisa adotou-se um coeficiente $\alpha=10$, significando que a cada ano um artigo necessita atingir dez citações para manter-se em paridade de indexação com os publicados no ano da pesquisa. Também significa que qualquer artigo com mais de dez anos dependerá apenas da quantidade de citações e do Fator de Impacto para alcançar um *InOrdinatio* positivo. Nenhum artigo foi eliminado nesta etapa da pesquisa, dada a não ocorrência de artigo com índice negativo.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para um melhor entendimento, inicialmente são apresentadas as informações referentes à síntese de cada estudo, alocadas em categorias, conforme Quadro 1. Cabe ressaltar que os artigos estão dispostos em ordem decrescente de classificação, conforme resultado obtido por meio do índice *InOrdinatio*. Em seguida uma análise qualitativa é efetuada a fim de compreender as particularidades existentes em cada trabalho.

Quadro 1 - Resumo das informações observadas nos estudos selecionados sobre responsabilidade social corporativa

Ranking	Autores/ Ano	Título	Metodologia	Objetivo	Principais Resultados
1	Hahn & Kuehnen. (2013)	Determinants of sustainability reporting: a review of results, trends, theory, and opportunities in an expanding field of research	Revisão de Literatura	Evidenciar a importância do diálogo entre os <i>stakeholders</i> e as organizações para a confecção de qualidade dos relatórios de RSC.	Os valores morais resultam em diferentes estratégias de legitimação e correspondam em novos padrões de relatórios, a fim de cumprir as expectativas das partes interessadas. Quando os relatórios são comunicados após uma divulgação ineficiente com os <i>stakeholders</i> , pode ocorrer uma crise de legitimidade ou um escândalo corporativo. A pressão das partes interessadas pode influenciar na qualidade da informação contida nos relatórios de RSC.
2	Székely & Knirsch (2005)	Responsible Leadership and Corporate Social Responsibility: Metrics for Sustainable Performance	Pesquisa bibliográfica e estudo de caso	Demonstrar a importância da divulgação dos resultados de RSC por meio de relatórios, índices e outras métricas para as partes interessadas.	As empresas estão em processo de mudança nos seus paradigmas e a sociedade espera mais dos relatórios de RSC, como um nível elevado de transparência e facilidade no acesso das informações sobre os impactos sociais e ecológicos bem como a fidedignidade dos índices apresentados a sociedade.
3	Lin-Hi Müller (2013)	The CSR bottom line: Preventing corporate social irresponsibility	Revisão de Literatura	Discutir a questão da RSC, irresponsabilidade social (ISC), e a percepção dos <i>stakeholders</i> sobre elas.	O artigo mostra que a negligência na questão do ISC constitui uma falha séria do debate atual. Assim, o estudo destaca a relevância de “evitar o mal” para a responsabilidade social percebida das empresas e fornece uma estrutura que captura a relação entre RSE (“fazer o bem” e “evitar o mal”), CSI e RSC percebida (pCSR).
4	Welp, Vega-Leinert, Stoll-Kleemann & Jaeger (2006)	Science-based <i>stakeholder</i> dialogues: Theories and tools	Pesquisa bibliográfica e pesquisa ação	Examinar a relevância dos diálogos entre os <i>stakeholders</i> .	Observou-se que o diálogo entre as partes interessadas contribui para um melhor arcabouço teórico e prático do assunto. A compreensão das partes interessadas como atores na sociedade e na pesquisa mostrou-se relevante contribuição para a empresa ser considerada socialmente responsável. Além disso, essas teorias são importantes para o desenvolvimento de novas ferramentas.
5	Calvano (2008)	Multinational Corporations and Local Communities: A Critical Analysis of Conflict	Estudo de caso	Apresentar uma estrutura para examinar os fatores que contribuem para o conflito entre empresa e comunidade, incluindo desigualdade de poder das partes interessadas, lacunas na percepção das partes interessadas e contexto cultural. Além disso, o estudo descreve algumas das maneiras pelas quais as comunidades podem aumentar sua influência em situações de conflito.	A solução para as organizações em conflitos com a comunidade está em aumentar a conscientização das perspectivas da comunidade, por parte dos líderes empresariais, e reforçar o poder das comunidades para desafiar as ações corporativas.

6	Mutti, Yakovleva, Vazquez-Brust & Di Marco (2012)	Corporate social responsibility in the mining industry: Perspectives from <i>stakeholder</i> groups in Argentina	Pesquisa de campo	Entender a percepção dos <i>stakeholders</i> sobre a RSC e as políticas de RSC das organizações.	O autor evidenciou que as ações inovadoras de RSC, são a maior preocupação por parte das organizações com o desenvolvimento sustentável das comunidades e esses beneficiários avaliam as ações de RSC das empresas positivamente.
7	Parsons, Lacey & Moffat (2014)	Maintaining legitimacy of a contested practice: How the minerals industry understands its 'social licence to operate'	Entrevistas	Discutir no contexto da prática organizacional uma potencial reinterpretação do conceito de Licença Social para Operar (LSO).	Os participantes veem a licença social não como uma licença propriamente dita, mas como uma metáfora para processos de envolvimento com comunidade, a fim de obter aprovação ou aceitação implícita que por sua vez, reduz a necessidade percebida de imposições regulatórias.
8	Hall, Lacey, Carr-Cornish & Dowd (2015)	Social licence to operate: understanding how a concept has been translated into practice in energy industries	Estudos de casos múltiplos	Entender como diferentes empresas constroem e operacionalizam a LSO. Investigar as percepções de entendimento dos Gestores da empresa na aplicação da LSO.	Foi identificado um aumento no engajamento e expectativas compartilhadas pelos <i>stakeholders</i> no desenvolvimento dos projetos e como é variável a percepção da LSO em empresas de segmentos diferentes.
9	Tsoi (2010)	Stakeholders' Perceptions and Future Scenarios to Improve Corporate Social Responsibility in Hong Kong and Mainland China	Pesquisa ação	Tentar envolver-se com os <i>stakeholders</i> para identificar quais são as principais percepções desses grupos.	A RSC é significativa para grande maioria dos <i>stakeholders</i> . Já a maioria das organizações só se envolve quando é um requisito do cliente. Porém notou-se uma preocupação com a implementação adequada da RSC.
10	Park, Chidlow & Choi (2014)	Corporate social responsibility: <i>Stakeholders</i> influence on MNEs' activities	Pesquisa bibliográfica e estudo de caso	Examinar como os grupos específicos de <i>stakeholders</i> influenciam as empresas e suas práticas de RSC.	Os resultados mostram que consumidores, gerentes, funcionários e ONGs são partes interessadas essenciais que pressionam as empresas para operar fielmente as subsidiárias de maneira socialmente responsável e se comportar de forma ética nos mercados locais. Além disso, os resultados indicam que os governos e as comunidades locais mantêm um olhar atento para fiscalizar as organizações.
11	Gallego-Álvarez & Ortas (2017)	Corporate environmental sustainability reporting in the context of national cultures: A quantile regression approach	Pesquisa bibliográfica e estudo de caso	Abordar, sob a Teoria dos <i>Stakeholders</i> , as influências não monotônicas das dimensões culturais sobre as práticas de RSC.	Ressalta a importância de conciliar a estratégia corporativa com as reivindicações das partes interessadas pois elas podem identificar cuidadosamente condições idiossincráticas culturais prevaletentes dos países em que operam para projetar efetivamente sua estratégia de RSC.
12	Mazutis & Slawinski (2015)	Reconnecting Business and Society: Perceptions of Authenticity in Corporate Social Responsibility	Revisão de Literatura	Verificar a importância das percepções das partes interessadas sobre iniciativas de RSC da empresa.	Quando a RSC está ligada ao objetivo central da sociedade, está pode ter um impacto positivo e seus esforços são percebidos como autênticos pelos <i>stakeholders</i> .
13	McDonald & Young (2012)	Cross-sector collaboration shaping Corporate Social Responsibility best practice within the mining industry	Estudo de caso	Oferecer um modelo de Responsabilidade Social Corporativa para minimizar a percepção negativa e otimizar o processo de implantação das ações de RSC.	A evolução do relacionamento com os <i>stakeholders</i> , não necessariamente equivale a avançar para iniciativas mais integradoras, mas pode conter uma série de iniciativas em que todas demonstram /

					entregam um objetivo ambiental geral. O estudo ainda revela que as empresas adotam uma perspectiva estratégica de RSC, tanto nos negócios como em sua política para atingir metas mais amplas de lucratividade.
14	Calabrese, Costa & Rosati (2015)	A feedback-based model for CSR assessment and materiality analysis	Pesquisa de campo	Propor um modelo para avaliação e planejamento de RSC com base na classificação dos feedbacks dos <i>stakeholders</i> por meio da comparação de três aspectos do compromisso de RSC, divulgados, percebidos e esperado.	O modelo permitiu identificar as percepções e expectativas dos <i>stakeholders</i> relacionadas a RSC e assim melhorar as ações que beneficiam a sociedade.
15	Fatma, Rahman & Khan (2016)	Measuring consumer perception of CSR in tourism industry: Scale development and validation	Pesquisa qualitativa	Estudar as principais escala que medem a percepção dos <i>stakeholders</i> sobre os aspectos sociais corporativos.	A percepção dos <i>stakeholders</i> sobre as atividades de RSC contribui para elaborar uma estrutura mais abrangente baseada em uma abordagem de desenvolvimento sustentável.
16	Yakovleva & Vazquez-Brust (2018)	Multinational mining enterprises and artisanal small-scale miners: From confrontation to cooperation	Estudo de caso	Investigar a relação entre governo, empresas e comunidades sob as perspectivas da RSC.	Foi identificado o surgimento de uma estratégia cooperativa informal para proteger os interesses comunitários, pois os <i>stakeholders</i> declaram que o governo não supre a demanda.
17	Tuokuu, Kpinpuo & Hinson (2019)	Sustainable development in Ghana's gold mines: Clarifying the <i>stakeholders</i> perspective	Pesquisa qualitativa e Entrevistas	Examinar as percepções sobre a RSC e o desenvolvimento comunitário.	O estudo revelou que, em geral, a conceituação das partes interessadas sobre desenvolvimento comunitário é muito diferente da prática e que os <i>stakeholders</i> estão cada vez mais interessados no impacto que a organização tem na sociedade.
18	Eliwa, Aboud & Saleh (2019)	ESG practices and the cost of debt: Evidence from EU countries	Pesquisa bibliográfica e estudo de caso	Investigar como acontece os empréstimos financeiros as organizações que divulgam seus relatórios de RSC.	As empresas podem se beneficiar do aumento do nível de desempenho e divulgação de RSC, que por sua vez são convertidos em um menor custo de capital cobrado pelas instituições de crédito.
19	Kougiannou & Wallis (2020)	'Chimneys don't belch out carnations!' The (in)tolerance of corporate hypocrisy: A case study of trust and community engagement strategies	Estudo de caso qualitativo	Analisar a relação entre hipocrisia corporativa e legitimidade.	A comunidade tolera a hipocrisia corporativa até certo ponto. No entanto quando a empresa ultrapassa esse limite a legitimidade é diminuída e isso tem implicações na confiança da sociedade nos negócios, na sustentabilidade corporativa e na prática gerencial.
20	Hayk (2019)	Enabling locally-embedded corporate social responsibility: A constructivist perspective on international oil companies delivering healthcare in rural Ghana	Entrevistas narrativas	Verificar a percepção das comunidades sobre as políticas de RSC propostas pelas organizações e se elas realmente são aplicadas.	Os indivíduos percebem as ações de RSC com maior intensidade, quando elas estão direcionadas a saúde. Assim as organizações buscam melhorar suas políticas de RSC baseando-se nesses <i>feedbacks</i> .

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Inicialmente percebe-se uma predominância de pesquisas qualitativas nos artigos que resultaram na composição do portfólio. Nota-se assim que o indivíduo está sendo ouvido e suas percepções podem auxiliar na resolução de um problema (Fatma *et al.*, 2016).

Park *et al.* (2014) confirmaram que as partes interessadas têm o poder de pressionar as empresas para se comportarem de forma ética e socialmente responsável. Ademais, os governos locais e as comunidades mantêm um olhar atento sobre as operações organizacionais. Inclusivamente Yakovleva e Vazquez (2018) tentaram contribuir destacando a necessidade de as políticas de RSC se alinharem com as perspectivas dos *stakeholders* no alívio da pobreza e redução da desigualdade. E isto é conveniente, pois as comunidades locais podem atuar como importantes catalisadores nas percepções dos Gestores da empresa sobre a legitimidade de grupos sociais e suas reivindicações, especialmente concedendo-lhes legitimidade moral.

Nesse íterim, cabe ressaltar que os investidores também mantem seus olhares atentos para as organizações socialmente responsáveis. Sob o mesmo ponto de vista Eliwa *et al.* (2019) constataram que as empresas, ainda, podem se beneficiar com o aumento do nível de desempenho e divulgação de RSC, que por sua vez são convertidos em um menor custo de capital cobrado pelas instituições de crédito. Ademais, Mutti *et al.* (2012) buscaram entender como acontece as percepções de RSC entre os *stakeholders* e concluiu que as práticas inovadoras, principalmente as ambientais, apoiadas pela empresa são determinantes para uma avaliação positiva da organização. A fim de ilustrar o modelo, foi apresentado um estudo de caso realizado na Argentina entre o setor de mineração, a comunidade, governo e Organizações não Governamentais (ONGs) que demonstra a opinião desses atores.

De modo similar, Tsoi (2010) tentou envolver-se com os *stakeholders* de Hong Kong para identificar quais são as principais percepções desses grupos e os cenários futuros. Foram entrevistadas cerca de 200 pessoas e descobriu-se, portanto, que a RSC é significativa para 95% dos *stakeholders*. Constatou-se também que a organização só se envolve quando as práticas de RSC é um requisito do cliente, porém notou-se que a gerência possui uma preocupação com a implementação adequada dessas iniciativas. Já, os estudos de Mazutis e Slawinski (2015) tiveram como objetivo verificar a importância das percepções de autenticidade das partes interessadas sobre as iniciativas de RSC da empresa. A pesquisa aplicada foi quantitativa com análise qualitativa e dos 50 respondentes 38% apontaram que uma empresa com práticas de RSC ligadas a sociedade tem seus esforços percebidos como autênticos.

Hayk (2019) limitou-se a observar somente as percepções da comunidade de Gana na África sobre RSC e constatou que ações propostas pela empresa são percebidas com maior intensidade quando estão direcionadas a saúde e isto retrata a ineficiência das políticas públicas da região. Isto posto Lin-Hi e Müller (2013) decidiram discutir a percepção dos *stakeholders* sobre a irresponsabilidade social corporativa com base numa revisão de literatura de 22 artigos, abrangendo um período de 1962 a 2012. O estudo concluiu que a discussão da RSC está concentrada em fazer o bem e pouca atenção tem sido dedicada a evitar o mal. Uma explicação possível para isso é que “fazer o bem” parece gerar efeitos positivos mais significativos para a imagem corporativa do que “evitar o mal”. Sob o mesmo ponto de vista Kougiannou e Wallis (2020) analisaram 22 opiniões dos moradores de uma comunidade local sobre a relação entre hipocrisia corporativa e legitimidade. As

descobertas mostraram que é fundamental a relação entre empresa e comunidade, ademais detecta-se que a comunidade tolera a hipocrisia corporativa até certo ponto, no entanto a empresa que ultrapassa esse limite tem sua legitimidade diminuída, conseqüentemente, isso implica na confiança da sociedade nos negócios organizacionais, o que induz a uma percepção negativa da empresa.

No intuito de minimizar a percepção negativa dos *stakeholders*, McDonald e Young (2012) propuseram um modelo de RSC que possibilitasse a consideração das vozes, experiências e perspectivas das partes interessadas, principalmente das comunidades que são afetadas pelas operações organizacionais. Segundo os autores esse modelo otimizaria o processo de implantação de RSC. Nesse sentido Gallego-Álvarez e Ortas (2017), pesquisaram, a partir dos relatórios disponibilizados, 390 empresas e 51 indústrias que operam em 59 países diferentes suas práticas de RSC. A finalidade foi verificar se o documento faz menção a algum feedback dos *stakeholders* e entender se existe alguma influência cultural sobre os relatórios de RSC. Os resultados denotam que os documentos não fazem menção a nenhuma resposta das partes interessadas, e argumenta-se que a dimensão cultural é inexistente, entretanto os resultados das ações de RSC foram sempre positivas na visão da organização.

Observa-se, portanto, com base nos estudos selecionados, que diálogo entre as partes interessadas contribui para uma melhor interação entre empresa e sociedade (Welp *et al.*, 2006). Não obstante, Hahn e Kuehnen (2013) enfatizaram que a comunicação com os *stakeholders* não é somente verbal, e confirmaram a necessidade de apresentar relatórios de RSC de qualidade, com a justificativa de ser um fator determinante para construção de uma percepção positiva da empresa. Inclusive Székely e Knirsch (2005) demonstraram a importância da divulgação dos resultados de RSC por meio de relatórios, índices e outras métricas para os *stakeholders*, principalmente no que diz respeito aos impactos sociais e ecológicos, voltando a destacar a importância do diálogo entre as partes para equilibrar a relação de poder.

Calvano (2008) focou suas pesquisas nesta desigualdade de poder das partes interessadas e sugeriu algumas maneiras pelas quais as comunidades podem aumentar sua influência em situações de conflito. A primeira é manter uma conexão com a RSC e acompanhar os resultados que dizem respeito ao desenvolvimento sustentável e alívio da pobreza. Posteriormente a autora recomenda que as organizações enxerguem as comunidades como consumidores em potencial e que esses *stakeholders* se valorizem não sendo força de trabalho barata. Finalmente é aconselhado que ocorra uma maior preocupação com as comunidades locais para que os resultados sejam benéficos, mútuos e efetivos.

Parsons *et al.* (2014) realizaram 16 entrevistas para tentar elucidar o entendimento dos participantes sobre LSO e desafiá-los a comparar licença social com termos relacionados como RSC. Por conseguinte, nessas respostas, a LSO é entendida como inclusão das partes interessadas que não são diretamente afetadas pelas operações da empresa. E isto mostra uma certa complexidade na ideia de LSO e reflete que sua dinâmica está sujeita a negociações em andamento com os *stakeholders*. Assim, depreende-se que a LSO seja a resposta do aumento de poder da comunidade, onde as vozes das partes interessadas estão sendo ouvidas (Hall *et al.*, 2015).

Aponta-se, ainda, o estudo de Hall *et al.* (2015) o qual explorou a percepção da LSO pelas indústrias australianas. E esse foco foi considerado um indicador de que essas organizações estão

preocupadas com o aumento de poder da comunidade e se interessam em responder por suas atividades. O estudo, também, comparou dois segmentos industriais: mineração e energia, com o objetivo de verificar se suas iniciativas de RSC influenciam na decisão comunitária em aceitar as operações da empresa. Desde o início, notou-se que as percepções são variáveis em segmentos diferentes, porém quando esses stakeholder entendem que suas vozes são ouvidas, eles estão mais propensos a aceitar as atividades da empresa.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou apresentar uma discussão direcionada aos esforços de RSC, essencialmente no que se refere a percepção e consideração das partes interessadas. Para isso foi realizada uma revisão de literatura, nas bases de dados *Web of Science*, *Scopus*, *Science Direct*, *Scielo*, *Spell* e *Redalyc*, conduzida por meio da metodologia *Methodi Ordinatio*. 20 artigos atenderam aos objetivos da pesquisa e foram avaliados.

Atualmente há uma maior compreensão, por parte dos *stakeholders*, quanto ao conceito de RSC, sendo este visto como um constructo que engloba aspectos econômicos, legais, éticos e filantrópicos. De um modo geral, partes interessadas estão cada vez mais dispensando atenção aos impactos que a empresa apresenta na sociedade e veem apresentando uma visão ampla de quais responsabilidades sociais as organizações devem assumir. Deste modo as empresas também passaram a apresentar um maior envolvimento com a RSC, estando mais abertas a atender os anseios da comunidade visando seu desenvolvimento.

Os estudos aqui apresentados também relacionam a pressão com a interferência nos relatórios de RSC. Em relação a essa questão, demanda-se uma maior transparência e divulgação de informações relacionadas, especialmente considerando questões ambientais e indicadores econômicos, muitas vezes expostos sem uma devida relação com partes interessadas. Isso faz-se ainda mais necessário dada a influência dos relatórios na percepção dos *stakeholders* sobre a organização. No entanto, a comunicação entre as partes deve ocorrer para além da divulgação de relatórios, sendo o diálogo e o envolvimento dos *stakeholders* na implementação de planos organizacionais essencial para conciliar a estratégia corporativa com as reivindicações das partes interessadas e para melhorar as políticas de RSC.

A melhor percepção das partes interessadas, por meio da comunicação, permite compreender as expectativas e melhorar ações que beneficiam a sociedade, voltadas a um desenvolvimento sustentável. Esse fator também tende a influenciar a avaliação da organização, sendo que, a partir do estabelecimento de objetivos comuns, aumentam as percepções positivas sobre ela.

De um modo geral, a RSC é significativa para grande parte dos *stakeholders*, apresentando avaliações positivas, essencialmente considerando, de modo particular, práticas inovadoras de RSC, questões direcionadas à saúde e meio ambiente. Partes interessadas esperam a implementação de ações com atitude proativa em que a comunidade seja protagonista e contemplada nas dimensões social, econômica e ambiental. Observou-se ainda a influência das considerações locais na percepção dos *stakeholders*, o que também induz para a necessidade de implementação de práticas

distintas segundo contextos específicos.

A presente investigação contribuiu de modo a elucidar questões que englobam a temática da RSC, considerando essencialmente a percepção dos *stakeholders* sobre as ações organizacionais. Apesar da RSC ser significativa para partes interessadas, lacunas devem ser superadas, principalmente considerando maior transparência na divulgação de relatórios, melhor comunicação e atendimento aos reais anseios comunitários a fim de amplificar resultados positivos voltados não somente a uma melhor reputação empresarial, mas ao desenvolvimento comunitário. O estudo abre ainda a possibilidade para investigações futuras, que podem ser deslocadas a compreensão de barreiras à implementação de ações verdadeiramente responsáveis ou a determinação de estratégias para melhorar a comunicação e integração das organizações com a comunidade.

REFERÊNCIAS

- Basu, K., & Palazzo, G. (2008). Corporate social responsibility: A process model of sensemaking. *Academy of management review*, 33(1), 122-136.
- Brickson, S. L. (2007). Organizational identity orientation: The genesis of the role of the firm and distinct forms of social value. *Academy of management review*, 32(3), 864-888.
- Bryson, J. M. (2004). What to do when stakeholders matter: stakeholder identification and analysis techniques. *Public management review*, 6(1), 21-53.
- Calabrese, A., Costa, R., & Rosati, F. (2015, December). A feedback-based model for CSR assessment and materiality analysis. In *Accounting Forum* (Vol. 39, No. 4, pp. 312-327). No longer published by Elsevier.
- Calvano, L. (2008). Multinational corporations and local communities: A critical analysis of conflict. *Journal of Business Ethics*, 82(4), 793-805.
- Campbell, J. T., Eden, L., & Miller, S. R. (2012). Multinationals and corporate social responsibility in host countries: Does distance matter? *Journal of International Business Studies*, 43(1), 84-106.
- Currie, R. R., Seaton, S., & Wesley, F. (2009). Determining stakeholders for feasibility analysis. *Annals of Tourism Research*, 36(1), 41-63.
- Eliwa, Y., Aboud, A., & Saleh, A. (2019). ESG practices and the cost of debt: Evidence from EU countries. *Critical Perspectives on Accounting*, 102097.
- Fatma, M., Rahman, Z., & Khan, I. (2016). Measuring consumer perception of CSR in tourism industry: Scale development and validation. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 27, 39-48.
- Friedman, A. L., & Miles, S. (2002). Developing stakeholder theory. *Journal of management studies*, 39(1), 1-21.
- Gallego-Álvarez, I., & Ortas, E. (2017). Corporate environmental sustainability reporting in the context of national cultures: A quantile regression approach. *International Business Review*, 26(2), 337-353.
- Gonçalves, E. L., & Six, B. (1979). A prática do balanço social da empresa. *Revista de Administração de Empresas*, 19(3), 53-58.

- Hahn, R., & Kühnen, M. (2013). Determinants of sustainability reporting: a review of results, trends, theory, and opportunities in an expanding field of research. *Journal of cleaner production*, 59, 5-21.
- Hall, N., Lacey, J., Carr-Cornish, S., & Dowd, A. M. (2015). Social licence to operate: understanding how a concept has been translated into practice in energy industries. *Journal of Cleaner Production*, 86, 301-310.
- Hayk, A. C. (2019). Enabling locally-embedded corporate social responsibility: A constructivist perspective on international oil companies delivering healthcare in rural Ghana. *The Extractive Industries and Society*, 6(4), 1224-1233.
- Kougiannou, N. K., & Wallis, M. O. M. (2020). 'Chimneys don't belch out carnations!'The (in) tolerance of corporate hypocrisy: A case study of trust and community engagement strategies. *Journal of Business Research*, 114, 348-362.
- Lin-Hi, N., & Müller, K. (2013). The CSR bottom line: Preventing corporate social irresponsibility. *Journal of Business Research*, 66(10), 1928-1936.
- Margolis, J. D., & Walsh, J. P. (2003). Misery loves companies: Rethinking social initiatives by business. *Administrative science quarterly*, 48(2), 268-305.
- Mazutis, D. D., & Slawinski, N. (2015). Reconnecting business and society: Perceptions of authenticity in corporate social responsibility. *Journal of Business Ethics*, 131(1), 137-150.
- McDonald, S., & Young, S. (2012). Cross-sector collaboration shaping corporate social responsibility best practice within the mining industry. *Journal of Cleaner Production*, 37, 54-67.
- McWilliams, A., & Siegel, D. (2001). Profit maximizing corporate social responsibility. *Academy of Management Review*, 26(4), 504-505.
- McWilliams, A., Siegel, D. S., & Wright, P. M. (2006). Corporate social responsibility: Strategic implications. *Journal of management studies*, 43(1), 1-18.
- Mitchell, R. K., Agle, B. R., & Wood, D. J. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts. *Academy of management review*, 22(4), 853-886.
- Motta, F. C. P. (1979). Controle social nas organizações. *Revista de Administração de Empresas*, 19(3), 11-25.
- Mutti, D., Yakovleva, N., Vazquez-Brust, D., & Di Marco, M. H. (2012). Corporate social responsibility in the mining industry: Perspectives from stakeholder groups in Argentina. *Resources Policy*, 37(2), 212-222.
- Pagani, R. N., Kovalski, J. L., & Resende, L. M. (2015). Methodi Ordinatio: a proposed methodology to select and rank relevant scientific papers encompassing the impact factor, number of citation, and year of publication. *Scientometrics*, 105(3), 2109-2135.
- Park, B. I., Chidlow, A., & Choi, J. (2014). Corporate social responsibility: Stakeholders influence on MNEs' activities. *International Business Review*, 23(5), 966-980.
- Parsons, R., Lacey, J., & Moffat, K. (2014). Maintaining legitimacy of a contested practice: How the minerals industry understands its 'social licence to operate'. *Resources Policy*, 41, 83-90.
- Polonsky, M. J., & Scott, D. (2005). An empirical examination of the stakeholder strategy matrix. *European Journal of Marketing*, 39(10), 1199-1215.
- Richers, R. (1970). Desenvolvimento: um desafio social. *Revista de Administração de Empresas*, 10(2), 41-69.

- Sheth, H., & Babiak, K. M. (2010). Beyond the game: Perceptions and practices of corporate social responsibility in the professional sport industry. *Journal of Business Ethics*, 91(3), 433-450.
- Székely, F., & Knirsch, M. (2005). Responsible leadership and corporate social responsibility: Metrics for sustainable performance. *European Management Journal*, 23(6), 628-647.
- Toledo, G. L., & Santos, D. G. (1979). A responsabilidade social do marketing. *Revista de Administração*, 14(1), 45-60.
- Tsoi, J. (2010). Stakeholders' perceptions and future scenarios to improve corporate social responsibility in Hong Kong and Mainland China. *Journal of business ethics*, 91(3), 391-404.
- Tuokuu, F. X. D., Kpinpuo, S. D., & Hinson, R. E. (2019). Sustainable development in Ghana's gold mines: Clarifying the stakeholder's perspective. *Journal of Sustainable Mining*, 18(2), 77-84.
- Vieira, J. P. C. (1971). Uma versão subdesenvolvida do admirável mundo novo. *Revista de Administração de Empresas*, 11(2), 56-61.
- Welp, M., Vega-Leinert, A., Stoll-Kleemann, S., & Jaeger, C. C. (2006). Science-based stakeholder dialogues: Theories and tools. *Global Environmental Change*, 16(2), 170-181.
- Yakovleva, N., & Vazquez-Brust, D. A. (2018). Multinational mining enterprises and artisanal small-scale miners: From confrontation to cooperation. *Journal of World Business*, 53(1), 52-62.
- Yang, X., & Rivers, C. (2009). Antecedents of CSR practices in MNCs' subsidiaries: A stakeholder and institutional perspective. *Journal of business ethics*, 86(2), 155-169.