

ASSOCIAÇÃO DE NÍVEIS ACCOUNTABILITY DE DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELÉTRICA ATUANTES NO BRASIL COM FATORES DE SEUS DESEMPENHOS SOCIAL E ECONÔMICO-FINANCEIRO.

ASSOCIATION OF LEVELS OF ACCOUNTABILITY OF ELECTRICITY DISTRIBUTORS OPERATING IN BRAZIL WITH FACTORS OF THEIR SOCIAL AND ECONOMIC-FINANCIAL PERFORMANCE

ASOCIACIÓN DE LOS NIVELES DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD QUE OPERAN EN BRASIL CON FACTORES DE SU DESEMPEÑO SOCIAL Y ECONÓMICO-FINANCIERA

Brenda Carvalho Luz

Email: breendaclz@gmail.com

Bacharel em Ciências Contábeis pela UFES, Vitória, ES, Brasil

Pedro Borges Junior

Email: pedro.borges.junior@outlook.com

Mestre em Ciências Contábeis pela UFES. Professor da Universidade Federal do Pará, Belém, PA, Brasil.

Gabriel Moreira Campos

Email: gabriel.campos@ufes.br

Doutor em Ciências Contábeis pela FEA/USP. Professor adjunto da UFES, Vitória, ES, Brasil.

Manuscript first received/Recebido em: 30/09/2016 Manuscript accepted/Aprovado em: 19-06-2017

Resumo

Este estudo buscou responder ao problema de pesquisa enunciado pela questão: Qual a relação de níveis de *accountability* de empresas distribuidoras de energia elétrica, com fatores de seus desempenhos social e econômico-financeiro? O objetivo é de investigar e explicar possíveis associações entre os níveis de *accountability* das empresas da amostra, em seus balanços sociais, e seus desempenhos social e econômico. Para tanto, foi realizada pesquisa bibliográfica em obras que versam sobre a temática em questão e pesquisa documental com base em balanços sociais publicados pelas empresas da amostra. Também foi adotada a técnica econométrica regressão logística ordinal, para investigar a possível associação entre os níveis de *accountability* e o desempenho social das empresas objeto do estudo. Foram identificadas associações entre o nível de *accountability* de reclamações junto ao PROCON das empresas da amostra e seus investimentos sociais internos e lucratividade. Também foi identificada associação entre o nível de *accountability* de reclamações junto a justiça e a liquidez das empresas da amostra. Para futuras pesquisas, sugere-se a ampliação dos

segmentos de empresas a serem investigadas, bem como a elevação do número de fatores a serem considerados.

Palavras-Chave: *Accountability*, relações de consumo, Fatores Socioeconômicos.

Abstract

This study sought to answer the research problem stated by the question: What is the relation of levels of accountability of electricity distribution companies, with factors of their social and economic-financial performance? The objective is to investigate and explain possible associations between the levels of accountability of the sample companies, their social balance sheets, and their social and economic performance. For that, a bibliographic research was carried out in works that deal with the subject matter and documentary research based on social reports published by the sample companies. It was also adopted the econometric ordinal logistic regression technique to investigate the possible association between levels of accountability and the social performance of the companies that are the object of the study. We identified associations between the level of accountability of complaints with PROCON of the sample companies and their internal social investments and profitability. It was also identified an association between the level of accountability of complaints with justice and the liquidity of the companies in the sample. For future research, it is suggested the expansion of the segments of companies to be investigated, as well as the increase in the number of factors to be considered.

Key-words: Accountability, Consumption relations, Social-economic factors.

Resumen

Este estudio trata de responder a la formulación del problema de investigación por la pregunta: ¿Cuál es la relación de distribuidores de rendición de cuentas niveles de las compañías eléctricas, con factores de su desempeño social y económica y financiera? El objetivo es investigar y explicar las posibles asociaciones entre los niveles de responsabilidad de las empresas de la muestra en sus informes sociales, y su desempeño social y económico. Por lo tanto, la búsqueda bibliográfica se realizó en trabajos que tienen que ver con el asunto en cuestión y la investigación documental sobre la base de los informes sociales publicados por las empresas de la muestra. También se adoptó fue la técnica de regresión logística ordinal econométrico para investigar la posible asociación entre los niveles de responsabilidad y el desempeño social de las empresas objeto de estudio. Se identificaron asociaciones entre el nivel de responsabilidad de las quejas a la PROCON de empresas en la muestra y sus inversiones sociales internos y la rentabilidad. También se encontró asociación entre el nivel de responsabilidad de las quejas a la justicia y la liquidez de la muestra. Para futuras investigaciones, se sugiere la expansión de los segmentos de negocio a ser investigado, así como el aumento en el número de factores a considerar.

Palabras Clave: Rendición de cuentas, las relaciones de consumo, los factores socioeconómicos.

1. Introdução

As empresas, de uma forma geral, dependem de uma relação contratual com diversos usuários, dentre estes, os clientes, e regularmente utilizam de uma ferramenta de prestação de contas chamada *accountability*. Para Oro, Vicenti e Scarpin (2014), *accountability* é muito mais que uma divulgação de relatórios, é também considerada uma postura responsável que deve ser exercitada frente aos públicos internos e externos da organização (FALCONER, 1999, p.18). Segundo os autores, ratificar os benefícios sociais de uma organização é o que contribui para a transparência e conseqüentemente, gera confiança.

Accountability é uma ferramenta que é utilizada dentro de uma organização para garantir o exercício da transparência. Para Carneiro, Oliveira e Torres (2011), o tema tem sido amplamente estudado no âmbito da iniciativa privada, e tem seu foco direcionado para a responsabilidade social.

Para Carneiro, Oliveira e Torres (2011) corroborando com Santos e Silva (2008), a contabilidade é vista como o facilitador dos conceitos de transparência e *accountability* porque é considerada um sistema de informação estruturado para demonstrar a origem dos recursos e como eles foram aplicados. Por ter um amplo conjunto de informações quantitativas e qualitativas, participa como o principal agente nesse processo, fornecendo informações aos seus usuários por meio dos relatórios contábeis, com o objetivo de evidenciar as operações realizadas pela organização.

Demonstrações contábeis e relatórios gerenciais são instrumentos que a contabilidade utiliza para divulgar de forma detalhada informações à comunidade interessada, e contribuem com a transparência, que é considerada uma estratégia competitiva, porque é através dela que a organização demonstra quais são os seus objetivos de fato (CARNEIRO, OLIVEIRA E TORRES, 2011).

Pinho et al (2007) afirmam que o Balanço Social é o relatório que melhor demonstra o comportamento de uma organização, e assim, é considerado o melhor exemplo de *accountability* (TINOCO, 2001).

Mazzioni, Tinoco e Oliveira (2007) salientam a importância do Balanço Social, ao revelar a responsabilidade da empresa perante a sociedade e permitir a avaliação dos impactos das atividades da empresa sobre o meio onde atua. De natureza social, o balanço social tem como objetivo fornecer informações úteis e fidedignas aos seus usuários.

Ser transparente e prestar contas de formar efetiva e eficaz, é considerado um desafio para todos os tipos de organização, visto que há uma busca cada vez mais acirrada pela

credibilidade e confiabilidade no campo de atuação que estão inseridas (CARNEIRO, OLIVEIRA E TORRES, 2011).

Como objeto de estudo desse trabalho, tem-se o Setor Elétrico Brasileiro que, ao prestar um serviço essencial à população, tem uma parcela importante quanto ao desenvolvimento do país. Dentro do contexto de prestação de contas de forma social e sustentável, atua a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), órgão responsável pela regulação das atividades das empresas do setor, que tem como objetivo promover o desenvolvimento do mercado de energia elétrica em benefício da sociedade e zela pela qualidade do serviço, defendendo o interesse do cidadão consumidor.

Nesse sentido, os balanços sociais geralmente abrangem informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial, e nele estão incluídas as reclamações e críticas feitas pelos consumidores. São divulgados números de reclamações que foram feitas ao decorrer do ano, seguidas das reclamações, em porcentagem, das que foram solucionadas.

À luz dessas considerações, formulou-se a seguinte questão de pesquisa: Qual a relação de níveis de *accountability* de empresas distribuidoras de energia elétrica, com fatores de seus desempenhos social e econômico-financeiro? Esse trabalho tem o objetivo de investigar e explicar possíveis associações entre a evidenciação praticada pelas empresas da amostra, em seus relatórios, e seus desempenhos social e econômico-financeiro.

2. Fundamentação teórica

2.1 *Accountability*

Sem tradução exata para o português, *accountability* pode ser entendida como a prestação de contas de forma clara e responsável por parte dos governantes (CARNEIRO; OLIVEIRA E TORRES, 2011). Pode-se observar, em uma consulta ao dicionário, que o termo envolve conceitos de transparência, controle, prestação de contas e responsabilidade (PINHO; SACRAMENTO; 2009).

Accountability, responsabilidade e prestação de contas também são ressaltadas por Oro, Vicenti e Scarpin (2014), que ao concordarem com Falconer (1999, p. 16), afirmam que na falta de tradução para a língua portuguesa, o termo está diretamente relacionado com a necessidade de ser transparente e com o cumprimento do dever de prestar contas diante dos usuários interessados.

Ainda nesse contexto, Nakagawa (1993, p.17), discorre que a *accountability* é uma responsabilidade que é assumida, e por isso a obrigação de prestar contas dos resultados que foram alcançados (ORO; VICENTI; SCARPIN, 2014).

Para Oliveira, Carneiro e Torres (2011) corroborando com Oliveira (2009), há dois tipos de prestação de contas: a que se refere à forma, ao destino e à distribuição e uso dos recursos financeiros, chamada de prestação de contas financeira, e os relatórios que descrevem como e o que foi realizado no desenvolvimento das atividades concretizadas pela entidade, chamada de prestação de contas não financeira.

De modo geral, Schommer e Moraes (2010), da mesma forma que Heidemann (2009), afirmam que *accountability* pode significar uma estratégia ou uma obrigação. No primeiro caso, para que se responda a expectativas e, no segundo, corresponde a um dever ao divulgar perante outros, como o seu trabalho tem sido conduzido, ou seja, a prestação de contas diante da responsabilidade que lhe foi atribuída. Segundo Messner (2009), *accountability* ainda é um termo com abrangência limitada.

3. Metodologia

Este estudo caracteriza-se como descritivo, realizado por meio de um levantamento de dados, com abordagem quantitativa. O objeto de análise refere-se às empresas de energia elétrica listadas no site da ANEEL, que possuem balanço social divulgado no período de 2012, 2013 e 2014.

Quanto aos objetivos, trata-se de uma pesquisa descritiva porque, de acordo com Gil (1999) confirmado por Raupp e Beuren (2006), busca estabelecer uma relação entre as variáveis estudadas descrevendo as características da população.

A respeito dos procedimentos metodológicos empregados, o trabalho é composto das seguintes etapas: (i) desenvolvimento de pesquisa bibliográfica; (ii) levantamento de dados para estabelecimento do Nível de *Accountability* das empresas da amostra (iii) analisar a associação entre o Nível de *Accountability* e métricas de desempenho social e econômico-financeiro das empresas sob exame. Para tanto, foi formulada a seguinte hipótese de pesquisa: H1 – Os níveis de *accountability* das empresas da amostra estão associados aos seus desempenhos social e econômico financeiro.

Na primeira etapa, foi realizada pesquisa bibliográfica em obras nacionais e internacionais, para a construção da plataforma teórica, relativa à problemática do estudo sobre *accountability* no âmbito das relações de consumo.

Na segunda etapa, foi realizada pesquisa documental dos dados divulgados nos balanços sociais, referente a reclamações de consumidores feitas no período de 2012, 2013 e 2014, à empresa, ao Procon e à justiça. Com os números encontrados, foi delineado o Nível de *Accountability* desses três segmentos.

Na terceira etapa, buscando analisar a relação entre o que é divulgado no relatório com aquilo que é praticado pelas empresas e, por conseguinte, testar a hipótese formulada, é feita uma análise do Nível de *Accountability*.

Quanto à abordagem do problema, a pesquisa é classificada como quantitativa que, segundo Raupp e Beuren (2006), é assim caracterizada porque são utilizados instrumentos estatísticos ao coletar dados e ao tratá-los. Frequentemente utilizada, procura descobrir e classificar a relação entre variáveis e, em outros casos, a relação de causalidade entre fenômenos.

3.1 Caracterização da população e composição da amostra

A população é formada por empresas concessionárias de distribuição de energia elétrica listadas no site da ANEEL, que publicaram balanço social nos anos de 2012, 2013 e 2014. A respeito da composição da amostra, foram adotados os seguintes passos:

1. busca no site da ANEEL, em empresas do setor energético, concessionárias, de distribuição;
2. inicialmente, foram selecionadas 56 empresas, inclusive as que não tem como atividade exclusiva a distribuição;
3. em seguida, foram consultados os respectivos balanços sociais, dos anos 2012, 2013 e 2014;
4. foram examinadas e coletadas as empresas que continham a informação de reclamações feitas por consumidores;
5. por fim, a amostra foi estruturada com 33 empresas, que divulgaram os dados necessários para compor o banco de dados, conforme Quadro 1 acima.

Quadro 1 - empresas que formam a amostra

1. AES SUL Distribuidora Gaúcha de Energia S/A.	18. Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S/A
2. Ampla Energia e Serviços S/A	19. Empresa de Distribuição de Energia Vale Parapanema S/A
3. Bandeirante Energia S/A.	20. Energisa Mato Grosso do Sul - Distribuidora de Energia S.A.
4. Caiuá Distribuição de Energia S/A	21. Espírito Santo Centrais Elétricas S/A.
5. Celesc Distribuição S.A.	22. Rio Grande Energia S/A.
6. Celg Distribuição S.A.	23. Usina Hidroelétrica Nova Palma Ltda.
7. Companhia de Eletricidade do Acre	24. Amazonas Distribuidora de Energia S/A
8. Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia	25. ENERGISA MATO GROSSO - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A
9. Companhia de Energia Elétrica do Estado do Tocantins	26. Companhia Energética de Pernambuco
10. Companhia Energética do Ceará	27. Companhia Jaguarí de Energia
11. Companhia Energética do Maranhão	28. Companhia Leste Paulista de Energia
12. Companhia Energética do Rio Grande do Norte	29. Companhia Luz e Força de Mococa
13. Companhia Força e Luz do Oeste	30. Companhia Nacional de Energia Elétrica

14. Companhia Luz e Força Santa Cruz	31. Companhia Paulista de Força e Luz
15. Companhia Piratininga de Força e Luz	32. Companhia Sul Paulista de Energia
16. Copel Distribuição S/A	33. Empresa Elétrica Bragantina S/A.
17. Elektro Eletricidade e Serviços S/A.	

Fonte: Aneel.

3.2 Base de dados

O banco de dados foi formado manualmente e os dados extraídos dos balanços sociais das empresas da amostra. Uma dificuldade encontrada na montagem do banco de dados foi que nem todas as empresas se prestam a demonstrar as reclamações feitas pelos clientes em seus Balanços Sociais, fato que impossibilitou a inclusão de algumas empresas na amostra e fez com que o banco de dados obtivesse uma diminuição de 60%.

3.3 Mensuração da associação entre o nível de *accountability* e o desempenho social das empresas da amostra

A técnica econométrica empregada, para obtenção da resposta à questão de pesquisa e o alcance do objetivo do estudo, foi a regressão logística ordinal. Tal técnica busca verificar quais variáveis aumentam a probabilidade de uma empresa ser classificada em um nível de *accountability* mais elevado. Assim, buscou-se identificar e explicar possíveis associações entre os níveis de *accountability* e o desempenho social das empresas da amostra.

A regressão logística ordinal é diferente da regressão logística binária e multinomial, tendo em vista que a variável dependente é categórica ordinal. Na logística binária existem duas categorias e, na multinomial, existem várias categorias independentes entre si (ou seja, sem hierarquia: sim ou não; brancos negros e pardos), a regressão ordinal parte da premissa que as categorias são dependentes, onde a última categoria contém as características das anteriores e mais algumas exclusivas (CHAN et al., 2009, p. 456-457).

Tal técnica econométrica também é tratada como modelo de regressões paralelas, já que a lógica é de que os coeficientes sejam estatisticamente iguais aos das demais categorias, alterando-se apenas a altura onde os interceptos de cada reta de regressão cruzam o eixo y. o cálculo tem como objetivo determinar qual é a probabilidade acumulada de a variável dependente ser classificada acima de uma categoria *j* (FUKS; SALAZAR, 2008).

3.4 Variáveis

As variáveis da pesquisa são exibidas no Quadro 2 a seguir.

Construção da variável dependente (Nível de *accountability*):

As quantidades de reclamações evidenciadas pelas empresas da amostra foram estratificadas em três categorias:

1. Empresa: processos de atendimento iniciados na própria

empresa;

2. PROCON: processos iniciados junto ao referido órgão; e
3. Justiça, para os processos iniciados na esfera judicial.

Para cada empresa, foi calculada a relação entre o número de reclamações evidenciadas em cada categoria, em relação ao total de reclamações evidenciadas de todas as categorias. Por exemplo, o percentual de reclamações feitas diretamente com a empresa em relação ao total de todas as reclamações (Empresa, PROCON e Justiça).

Foram criadas quatro categorias para o nível de *accountability*:

1. Baixo: indicando que a empresa evidenciou pouca informação em relação às demais empresas;
2. Regular: considerando que a empresa teve um nível de *accountability* ainda aquém da média;
3. Bom: quando a empresa superou a média do nível de *accountability*; e
4. Alto: quando a empresa estiver no nível de *accountability* mais transparente da amostra.

Para todas as empresas, foi analisada a distribuição em quartis de todas as categorias com seus respectivos percentuais. Dessa forma, todas as empresas tiveram seu nível de evidenciação rotulado de acordo com o quartil: Baixo (1º quartil), Regular (2º quartil), Bom (3º quartil) e Alto (4º quartil).

Quadro 2: Variáveis da pesquisa

Variáveis dependentes		Forma de Cálculo	
NAE	Nível de Accountability de processos na Empresa	Categoria de nível de accountability de processos na empresa	
NAP	Nível de Accountability de processos no PROCON	Categoria de nível de accountability de processos no PROCON	
NAJ	Nível de Accountability de processos na Justiça	Categoria de nível de accountability de processos na Justiça	
Variáveis explicativas		Forma de Cálculo	Relação Esperada
InvSocInt	Investimentos Sociais Internos	Total dos investimentos sociais internos obtidos no Balanço Social	Positiva
InvSocExt	Investimentos Sociais Externos	Total dos investimentos sociais externos obtidos no Balanço Social	Positiva
TAM	Tamanho da firma aproximado pelo Ativo Total	Logaritmo Natural do Ativo Total	Controle
LUC	Lucratividade	Lucro Líquido sobre Receita Líquida	Controle
END	Endividamento	Passivo Total sobre Patrimônio Líquido	Controle
LIQ	Liquidez	Ativo Circulante sobre Passivo Circulante	Controle
RENT	Rentabilidade	Lucro Líquido sobre Patrimônio Líquido	Controle

Fonte: elaborado pelos autores.

Os Níveis de *Accountability* foram delineados com o objetivo de constatar se os segmentos aqui apresentados - Empresa, PROCON e Justiça - divulgam em seus balanços

sociais como é a postura da empresa perante a reclamações feitas por seus consumidores. Em resumo, o Nível de *Accountability* avalia como uma empresa está em relação a todas as outras da amostra, se dentro do campo que estão inseridas, divulgam informações satisfatórias a seus consumidores.

Os investimentos sociais internos são os valores que as empresas empregam em treinamento, benefícios educacionais e sociais prestados aos seus colaboradores. Juntamente com os investimentos sociais externos, representa o desempenho social da empresa.

Os investimentos sociais externos correspondem aos valores que as empresas empregam na prestação de serviços à comunidade, de diversos tipos como educacionais, sociais e culturais. Além disso, também pode incluir valores empregados em clientes.

Esses dois tipos de investimentos representam o desempenho social da empresa, ou seja, o engajamento da empresa em cumprir seu compromisso social para o aprimoramento humano, tanto de seu pessoal interno quanto aos *stakeholders* externos.

A variável de controle utilizada nessa pesquisa é a de Tamanho, aproximado pelo logaritmo do ativo total. O desempenho econômico-financeiro é representado pelas variáveis Lucratividade, Endividamento e Liquidez.

4 Análise dos resultados

Tabela 1 – Estatística descritiva.

		Média	Desvio Padrão	Mínimo	Máximo	Observações
%	NAE-Empresa	83,83%	23,63%	0,00%	99,92%	97
	NAP: Procon	4,49%	8,59%	0,00%	46,08%	97
	NAJ: Justiça	11,69%	18,45%	0,00%	99,50%	97
Reclamações Consumidores	Empresa	249.496	491.219,11	0	2.420.112	97
	Procon	942,56	2039,93	0	17.702	96
	Justiça	6.608,23	36.487,73	0	357.100	96
Reclamações Soluções Adadas	Empresa	99,68%	5,00%	57,80%	109,5%	95
	Procon	87,61%	27,01%	0,01%	100%	92
	Justiça	36,01%	33,24%	0,00%	122%	88
Investimento Social	INT: Interno	100.687,36	178.798,60	1.246	1.069.163	95
	EXT: Externo	896.901,67	890.523,52	110	3.690.324	95
LAT: Ativo Total		3.310.247,52	3.482.157,07	17.888	17.489.638	97
LUC: Lucratividade		0,04	0,26	-0,54	2,20	98
END: Endividamento		1,86	3,88	-7,82	32,90	97
LIQ: Liquidez		1,25	0,86	0,21	7,092	97

RENT: Rentabilidade	0,07	0,87	-7,92	1,05	97
---------------------	------	------	-------	------	----

NAE: Nível de *Accountability* de processos na Empresa. NAP: Nível de *Accountability* de processos no PROCON. NAJ: Nível de *Accountability* de processos na Justiça. INT: Investimento Social Interno. EXT: Investimento Social Externo. Logaritmo do Ativo Total. LUC: Lucratividade. END: Endividamento. LIQ: Liquidez. RENT: Rentabilidade.

Fonte: elaborado pelos autores.

A estatística descritiva permite uma análise prévia aos testes da regressão por meio da análise do comportamento das variáveis, conforme demonstrado na Tabela 1.

Tais variáveis são provenientes de Balanços Sociais e Patrimoniais de empresas do setor de energia elétrica listadas na ANEEL que auxiliam na análise de comportamento de cada dado encontrado.

A porcentagem dos Níveis de *Accountability* é formada pela divisão das reclamações feitas em apenas uma empresa pela soma de todas da amostra. Os resultados indicam que a média dos Níveis de *Accountability* na empresa são maiores em virtude de um maior número de reclamações feitas diretamente a ela. Acredita-se que há também uma maior tentativa de resolução dessas reclamações visto que o mínimo de reclamações solucionadas é de 57,80%. Diferentemente do que ocorre com os Níveis de *Accountability* no Procon e na Justiça, que apresentam um número bem inferior de reclamações feitas quando comparada a Empresa.

Quanto às reclamações solucionadas, houve resultados acima de 100% em dois casos, o que ficou demonstrado na Tabela 2 nos valores máximos encontrados (109,5% e 122%). Não houve justificativa para tal por parte das empresas.

Os investimentos sociais internos e externos tem um caráter, aparentemente, mais assistencialista. Com a tabela descritiva se observa que aproximadamente 90% dos investimentos sociais são externos.

O ativo total é considerado a variável de tamanho. Com a variação de tamanho demonstrada na Tabela 1 (17.888 a 17.489.638) nota-se que as empresas não têm o mesmo porte e assim justifica a discrepância entre os valores.

Modelos e análise dos resultados

Com o objetivo de testar a hipótese formulada, foi utilizado o modelo 1.

$$NA = \frac{1}{1 + \exp(\beta_1 INT + \beta_2 EXT + \beta_3 LAT + \beta_4 LUC + \beta_5 END + \beta_6 LIQ + \beta_7 RENT)} \quad (1)$$

Em que:

NA = Nível de *Accountability* (para cada instância de relação das empresas com os consumidores há um correspondente em nível de *accountability*: NAE, NAP e NAJ, conforme a Tabela)

INT = Investimento Social Interno

EXT = Investimento Social Externo

LAT = Logaritmo do Ativo Total

LUC = Lucratividade

END = Endividamento

LIQ = Liquidez

RENT = Rentabilidade

Conforme a Tabela 3, as variáveis de interesse (INT e EXT), não apresentaram significância estatística, o que indica não haver relação entre elas e o Nível de *Accountability* nas reclamações junto às empresas da amostra. Ou seja, a variação nos investimentos internos e externos não provocam alterações na classificação de nível de *accountability*.

Acredita-se que, possivelmente, tal resultado seja explicado pela eventual associação da variável dependente com algum fator incluído no termo de erro do modelo.

Diferente do Nível de *Accountability* nas reclamações junto às empresas, a Tabela 3 demonstra que no caso das reclamações junto ao PROCON, apenas uma variável de interesse apresenta significância estatística de 10%, ou seja, quanto maior for o investimento social interno, maior é a probabilidade de essa empresa ser classificada em um nível Ótimo de *accountability*.

Possivelmente, as empresas da amostra estejam conseguindo equilibrar as proporções dos montantes de recursos empregados simultaneamente em projetos sociais voltados para seus colaboradores e, em projetos sociais destinados aos seus *stakeholders* externos, atendendo dessa forma, às demandas desses públicos.

Tabela 2 - Resultados para Nível de *Accountability* nas reclamações junto à Empresa.

NAE	Coefficientes	Erros padrão	Sig.	p-valor
INT	-1.51e-06	1.45e-06		0.297
EXT	3.18e-07	3.87e-07		0.411
LAT	7.34e-08	8.60e-08		0.393
LUC	2.704275	1.858895		0.146
END	.0341927	.0964974		0.723
LIQ	.4583038	.2928537		0.118
RENT	-.0890872	.4339953		0.837
Número de observações	94			
LR Chi2	13.48			
Prob > chi2	0.0612			
Pseudo R2	0.0518			
Chances de classificação	%			
Baixo	22,05			
Regular	26,25			
Bom	26,34			
Ótimo	25,37			

NAE: Nível de *Accountability* de processos na Empresa. INT: Investimento Social Interno. EXT: Investimento Social Externo. Logaritmo do Ativo Total. LUC: Lucratividade. END: Endividamento. LIQ: Liquidez. RENT: Rentabilidade.

Fonte: elaborado pelos autores.

Outro aspecto importante a ser considerado, é que os resultados desta pesquisa dizem respeito exclusivamente às empresas da amostra, tendo em vista tratar-se de uma amostragem não probabilística, ou seja, trata-se de uma limitação do estudo. Outro ponto a ser destacado, é

que não se pode afirmar que as relações identificadas sejam relações de causa e efeito, uma vez que não foram realizados testes de causalidade.

A lucratividade (LUC) é também significativa a 10%. Ao apresentar coeficiente negativo significa que quanto maior ela for, maior a chance de se enquadrar em níveis baixos de *accountability*.

Nesse sentido, o que poderia explicar tal resultado, seria o fato de que eventual desempenho econômico satisfatório das empresas da amostra, no período sob exame, não esteja implicando em um melhor relacionamento com os consumidores ao se considerar as reclamações registradas junto aos órgãos de defesa do consumidor.

Os PROCONS possuem estatísticas referentes aos níveis de atendimento e solução, por parte das empresas dos diferentes setores da economia, de reclamações feitas por consumidores. Tais estatísticas costumam ser divulgadas nas páginas dos referidos órgãos na internet.

No Nível de *Accountability* de reclamações na Justiça, conforme exibido na Tabela 4, as variáveis desempenho social, das empresas da amostra, não apresentaram significância estatística.

Tabela 3 - Resultados para Nível de Accountability nas reclamações junto ao PROCON.

***, **, * significante a 0,01, 0,05 e 0,10, respectivamente.

NAP	Coefficientes	Erros Padrão	Sig.	p-valor
INT	2.56e-06	1.49e-06	***	0.085
EXT	-4.18e-07	3.39e-07		0.217
LAT	-1.70e-08	7.29e-08		0.816
LUC	-1.345827	.762772	***	0.078
END	-.0384603	.0867891		0.658
LIQ	-.3819836	.2991996		0.202
RENT	.1142042	.3959014		0.773
Número de observações	94			
LR Chi2	11.30			
Prob > chi2	0.1260			
Pseudo R2	0.0422			
Chances de classificação	%			
Baixo	19,19			
Regular	27,89			
Bom	26,39			
Ótimo	26,53			

NAP: Nível de *Accountability* de processos no PROCON. INT: Investimento Social Interno. EXT: Investimento Social Externo. Logaritmo do Ativo Total. LUC: Lucratividade. END: Endividamento. LIQ: Liquidez. RENT: Rentabilidade.

Fonte: elaborado pelos autores.

Tabela 4 - Resultados para Nível de Accountability de reclamações na Justiça.

***, **, * significante a 0,01, 0,05 e 0,10, respectivamente.

NAJ	Coefficientes	Erros Padrão	Sig.	p-valor
INT	1.96e-06	1.40e-06		0.163
EXT	-4.23e-07	3.50e-07		0.228
LAT	-7.57e-08	7.60e-08		0.319

LUC	-.2489395	.7324341		0.734
END	-.1285608	.1060064		0.225
LIQ	-.751348	.3269518	**	0.022
RENT	-.5247836	.4399613		0.233
Número de observações	94			
LR chi2	13.53			
Prob > chi2	0.0603			
Pseudo R2	0.0519			
Chances de classificação	%			
Baixo	21,18			
Regular	27,10			
Bom	27,25			
Ótimo	24,46			

NAJ: Nível de *Accountability* de processos na Justiça. INT: Investimento Social Interno. EXT: Investimento Social Externo. Logaritmo do Ativo Total. LUC: Lucratividade. END: Endividamento. LIQ: Liquidez. RENT: Rentabilidade.

Fonte: elaborado pelos autores.

A liquidez com significância a 5% indica que, quanto maior ela for, maiores são as chances de a empresa ser classificada em baixos níveis de *accountability*. Uma possível explicação para tal fato é que, talvez as empresas da amostra não estejam sabendo aproveitar uma eventual elevação na capacidade de liquidar exigibilidades com o uso de ativos, para melhorar seu relacionamento com os *stakeholders* quando medido pelas reclamações formuladas perante o poder judiciário.

5 Conclusões

Este estudo buscou responder à questão de pesquisa: Qual a relação de níveis de *accountability* de empresas distribuidoras de energia elétrica, com fatores de seus desempenhos social e econômico-financeiro?

Também procurou alcançar o objetivo de investigar e explicar possíveis relações entre a evidenciação praticada pelas empresas da amostra, em seus relatórios contábeis e sociais, e seus desempenhos social e econômico.

Nesse sentido, foi realizada pesquisa bibliográfica em obras que versam sobre a temática em questão, pesquisa documental com base em balanços sociais publicados pelas empresas da amostra. Também foi empregada a técnica econométrica regressão logística ordinal, para investigar a possível associação entre o nível de *accountability* e o desempenho social das empresas objeto do estudo.

Foram identificadas associações entre o nível de *accountability* de reclamações junto ao PROCON das empresas da amostra e seus investimentos sociais internos e lucratividade. Também foi identificada associação entre o nível de *accountability* de reclamações junto a justiça e a liquidez das empresas da amostra.

Os resultados apurados, ou seja, a possibilidade das empresas da amostra serem classificadas em baixos níveis de *accountability* nas reclamações junto ao PROCON e junto à

Justiça, podem significar que as empresas da amostra necessitam envidar esforços para tornar seu relacionamento com os consumidores mais consistente. Para futuras pesquisas, sugere-se a ampliação dos segmentos de empresas a serem investigadas, bem como a elevação do número de fatores a serem considerados.

6 Referências

Carneiro, A. F., Oliveira, D. L., & Torres, L. C. (2011). Accountability e prestação de contas das organizações do terceiro setor: uma abordagem à relevância da contabilidade. *Sociedade, Contabilidade e Gestão*, 6(2), 90-105.

Chan, B. et al. (2009). Análise de dados. 3 ed. [s.1.] *Elsevier Acadêmico*.

Falconer, A. P. (1999). A promessa do terceiro setor: um estudo sobre a construção das organizações sem fins lucrativos e do seu campo de gestão. *Dissertação* (Mestrado de Administração). Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de SP, São Paulo.

Fuks, M., & Salazar, E. (2008) Applying models for ordinal logistic regression to the analysis of household electricity consumption classes in Rio de Janeiro, Brazil. *Energy Economics*, 30(4), p. 1672-1692.

Gil, A.C. (1999). Métodos e técnicas de pesquisa social. 5ª ed., São Paulo: Atlas, 206 p.

Heidemann, F. G. (2009). *Ética de responsabilidade: sensibilidade e correspondência a promessas e expectativas contratadas*. In: HEIDEMANN, F.G.; SALM, J.F. (Orgs.). Políticas públicas e desenvolvimento: bases epistemológicas e modelos de análise. Brasília: UnB, p. 301-9.

Mazzioni, S., Tinoco, J. E. P., & Oliveira, A. B. S. (2007) Proposta de um modelo de balanço social para fundações universitárias. *BASE – Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos* 4(3), 274-286.

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

Nakagawa, M. (1993) Introdução à controladoria: conceitos, sistemas, implementação. São Paulo: Atlas.

Oliveira, I. M. S. (2009) Uma investigação sobre a prestação de contas das entidades do Terceiro Setor brasileiro. 106 folhas: fig., tab. e quadros. *Dissertação* (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco. CCSA. Ciências Contábeis.

Oro, M., Vicenti, T., & Scarpin, J. E. (2014). Balanço Social no terceiro setor: análise do modelo IBASE com relação à transparência e prestação de contas à sociedade. *ConTexto*, 14(26), p. 76-89.

Pinho, D. R., et al. (2007). Responsabilidade social corporativa: um estudo sobre o comportamento das distribuidoras de energia elétrica da região nordeste. *Alcance – UNIVALI*,

14(1), p. 69 – 88.

Pinho, J.A.G.; & Sacramento, A.R.S. (2009.). Accountability: já podemos traduzi-la para o português? *Revista da Administração Pública*, 43(6), 1343-68.

Raupp, F. M., & Beuren, I. M. (2006). Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais: como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade. 3.ed. São Paulo: Atlas.

Santos, P. C., & Silva, M. E. M. (2008). O papel da contabilidade na busca pela sustentabilidade do terceiro setor. *Revista Brasileira de Contabilidade*, (170), 35-46.

Schommer, P. C., & Moraes, R. L. (s2010). Observatórios sociais como promotores de controle social e accountability: reflexões a partir da experiência do observatório social de Itajaí. *Revista Eletrônica de Gestão Organizacional*, 8(3), 298 – 326.

Tinoco, J. E. P. (2001). Balanço social: uma abordagem da transparência e da responsabilidade pública das organizações. São Paulo: Atlas.