

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
CENTRO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS, CONTÁBEIS E COMÉRCIO
INTERNACIONAL
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

TAMIRIS CARNIEL

A RESPONSABILIDADE SOCIAL EM UMA INSTITUIÇÃO
FINANCEIRA: UM ESTUDO SOB A ÓTICA DA ANÁLISE DO
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Monografia apresentada como requisito
para a obtenção do Grau de Bacharel
em Ciências Contábeis da
Universidade de Caxias do Sul.
Orientador: Prof. Ms. Sinara Jaroseski

CAXIAS DO SUL

2012

TAMIRIS CARNIEL

**A RESPONSABILIDADE SOCIAL EM UMA INSTITUIÇÃO
FINANCEIRA: UM ESTUDO SOB A ÓTICA DA ANÁLISE DO
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE**

Monografia apresentada como requisito
para a obtenção do Grau de Bacharel
em Ciências Contábeis da
Universidade de Caxias do Sul.
Orientador: Prof. Ms. Sinara Jaroseski

Aprovado (a) em 22/11/2012

Banca Examinadora:

Presidente

Prof. Ms. Sinara Jaroseski
Universidade de Caxias do Sul - UCS

Examinadores:

Prof. Dr. Marlei Salete Mecca
Universidade de Caxias do Sul - UCS

Prof. Ms. Leandro Rogério Schiavo
Universidade de Caxias do Sul - UCS

DEDICATÓRIA

A todos vocês, que sempre estiveram ao meu lado, me incentivando, em especial aos meus pais Euclides e Nadia, minha irmã Thuizi, meu namorado Fabiano, que muito contribuíram para que este trabalho atingisse seus objetivos.

AGRADECIMENTOS

Quero expressar meus agradecimentos a todas as pessoas que, de uma forma ou de outra, colaboraram para que este trabalho fosse realizado. Em especial a minha orientadora, Prof. Ms. Sinara Jaroseski pela sua competência, orientação e dedicação ilimitada durante todo o desenvolvimento desta monografia. Agradeço de forma toda especial, aos meus pais Euclides Carniel e Nadia Teresinha Carniel, pelo amor incondicional e por terem me apoiado e acreditado em mim durante todo o curso, em especial nesse momento de conclusão. A todos os professores do Curso de Ciências Contábeis da Universidade de Caxias do Sul, pelo conhecimento e apoio dispensado ao longo desses anos. Ao meu namorado Fabiano Farinea, por estar comigo em todos os momentos dessa jornada, acreditando nas minhas escolhas e incentivando para que eu pudesse concluir esse trabalho. A todos eles agradeço também pela compreensão e pelo carinho, pois sozinha eu não teria alcançado essa vitória.

PENSAMENTO

Ninguém nunca conseguiu alcançar sucesso simplesmente fazendo o que lhe é solicitado. É a quantidade e a excelência do que está além do solicitado que determina a grandeza da distinção final. Charles Kendall Adams

RESUMO

A Responsabilidade Social Empresarial e o desenvolvimento sustentável da sociedade são temas recorrentes no cenário econômico atual, considerado como item de planejamento estratégico de algumas empresas. As ações de Responsabilidade Social Empresarial, desenvolvidas por uma instituição financeira pública e evidenciadas em seu Relatório de Sustentabilidade constituem o objeto de estudo dessa pesquisa. Esse estudo busca responder a seguinte questão: De que forma uma instituição financeira pública contribui para o desenvolvimento da sociedade em que está inserida, através de suas ações de Responsabilidade Social Empresarial? Com o objetivo de responder a questão proposta foi realizado um estudo de caso, através da análise de conteúdo dos dados apresentados no relatório. O estudo elenca os principais itens apresentados no Relatório de Sustentabilidade, de acordo com a NBC T 15. Concluiu-se, que a referida instituição financeira pública, contribuiu de maneira considerável para o desenvolvimento da sociedade brasileira, seja através de investimento em cultura (projetos de espaços culturais, teatro e dança), esporte (apoio ao atletismo, comitê paraolímpico, ginástica e lutas), saneamento básico (abastecimento de água, manejo de águas pluviais, esgotamento) e incentivos a empregados (saúde, formação na universidade corporativa e acadêmica, segurança), exercendo seu papel de agente do governo, alavancando o crescimento sustentável do país.

Palavras-chave: Responsabilidade Social Empresarial. Desenvolvimento Sustentável. Instituição Financeira. Relatório de Sustentabilidade. *Stakeholders*.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Linha do tempo do Balanço Social no Brasil.....	27
Figura 2 - Quais são as responsabilidades sociais da empresa.....	31
Figura 3 - Sustentabilidade Empresarial	40

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Orientação para os <i>stakeholders</i>	32
Quadro 2 - Grupo Organizacional: Ações Socialmente Responsáveis	35
Quadro 3 - Grupo Produtos: Ações Socialmente Responsáveis	37
Quadro 4 - Itens Sociais e Ambientais - NBC T 15	45
Quadro 5 - Ações socialmente responsáveis: teoria x prática.....	68

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Perfil dos colaboradores	50
Gráfico 2 - Escolaridade dos Empregados Concursados - 2010.....	51
Gráfico 3 - Treinamentos - 2010.....	55
Gráfico 4 - Horas de Treinamento por Cargo 2010 (Média)	56
Gráfico 5 - Ocorrências Relacionadas à Segurança e à Saúde no Trabalho	57
Gráfico 6 - Emissões Diretas e Indiretas (Toneladas de CO ₂)	63
Gráfico 7 - Investimentos em Projetos Ambientais - 2010.....	65

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Receita Bruta 2010.....	47
Tabela 2 - Ativos Totais 2010.....	47
Tabela 3 - Lucro Líquido 2010.....	47
Tabela 4 - Patrimônio Líquido 2010	48
Tabela 5 - Rotatividade de Colaboradores	52
Tabela 6 - Perfil da Diversidade 2010	53
Tabela 7 - Menor Salário Pago em Proporção ao Maior	58
Tabela 8 - Perfil de Salários (Médio)	59
Tabela 9 - Patrocínios Culturais	60
Tabela 10 - Patrocínios Esportivos - 2010	61
Tabela 11 - Investimentos em Saneamento - 2010.....	64

LISTA DE SÍMBOLOS, ABREVIATURAS E SIGLAS

ADCE – Associação dos Dirigentes Cristãos de Empresas

BOVESPA – Bolsa de Valores de São Paulo

BP – Balanço Patrimonial

BS – Balanço Social

CFC – Conselho Federal de Contabilidade

CIPAs – Comissões Internas de Prevenção de Acidentes

DJSI – Dow Jones Sustainability Index

DVA – Demonstração do Valor Adicionado

GRI – Global Reporting Initiative

IBASE – Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas

ISE – Índice de Sustentabilidade Empresarial

NBC T – Normas Brasileiras de Contabilidade Técnica

ONU – Organização das Nações Unidas

RSA – Responsabilidade Socioambiental

RSE – Responsabilidade Social Empresarial

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTUDO	13
1.2	TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA	15
1.3	OBJETIVOS	17
1.3.1	Objetivo geral	17
1.3.2	Objetivos específicos	17
1.4	METODOLOGIA.....	18
1.5	ESTRUTURA DO ESTUDO	19
2	RESPONSABILIDADE SOCIAL	21
2.1	CONCEITO.....	21
2.2	BALANÇO SOCIAL	25
2.3	OS <i>STAKEHOLDERS</i>	30
2.4	RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	33
2.5	SUSTENTABILIDADE	39
3	PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS	44
3.1	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	44
3.2	AMOSTRA.....	44
3.3	RELATÓRIOS UTILIZADOS	45
4	ESTUDO DE CASO	47
4.1	SÍNTESE DE DESEMPENHO ECONÔMICO	47
4.2	GERAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE RIQUEZA E RENDA – DVA.....	48
4.3	PÚBLICO INTERNO.....	49
4.3.1	Perfil dos Colaboradores	49
4.3.2	Perfil da Remuneração dos Colaboradores	58
4.4	PÚBLICO EXTERNO	60
4.4.1	Apoio à cultura e ao esporte	60
4.4.2	Estratégias Ambientais e Produtos Sustentáveis	62
4.5	TABELA IBASE	65
4.6	ESTUDO DE CASO X REFERENCIAL TEÓRICO.....	67
5	CONCLUSÃO	70
	REFERÊNCIAS	73

ANEXO A – GERAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE RIQUEZA E RENDA77

ANEXO B – TABELA IBASE.....78

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTUDO

Em função das grandes mudanças e evoluções dos negócios e o crescente aumento dos impactos sócio-ambientais das atividades empresarias, é que se tornou importante a preocupação da organização com as suas responsabilidades perante a sociedade. O resultado financeiro da empresa pode estar aliado a ações socialmente responsáveis, sob a pena de punição por parte daqueles que legitimam a existência do negócio. Borger (2006, p. 25) corrobora com essa teoria:

O papel das empresas incluiria lucros, mas, em vez da maximização do lucro de curto prazo, os negócios deveriam buscar lucros de longo prazo, obedecer às leis e regulamentações, considerar o impacto não-mercadológico de suas decisões e procurar maneiras de melhorar a sociedade por uma atuação orientada para a RSE (Responsabilidade Social Empresarial). [...] a sociedade legitima a existência da empresa, reconhecendo suas atividades e obrigação, bem como estabelecendo limites legais para sua atuação.

A permanência de uma empresa no mercado pode depender, além de seu resultado econômico-financeiro, da aceitação da sociedade na qual está inserida. Bertonecello e Chang Junior (2007, p.71) afirmam que “a relação entre empresas e a sociedade tem por base um contrato social que evolui conforme as mudanças sociais e as consequentes expectativas da sociedade”.

A Responsabilidade Social atingiu maiores proporções a partir da década de 1960 e teve como um de seus principais precursores Howard Bowen (1957, p. 3) *apud* Bertonecello e Chang Junior (2007, p. 71):

Os negócios são centros vitais de poder e decisão e as ações das empresas atingem a vida dos cidadãos em muitos pontos [...] e defendeu a ideia de que as empresas devem compreender melhor seu impacto social, e que o desempenho social e ético deve ser avaliado por meio de auditorias e devem ainda ser incorporados à gestão dos negócios.

Nesse período o tema Responsabilidade Social ganhou seu espaço nos ambientes corporativos. Para elucidar o conceito de Responsabilidade Social, na visão de Ashley (2002, p. 6):

Responsabilidade Social pode ser definida como o compromisso que uma organização deve ter para com a sociedade, expresso por meio de atos e atitudes que a afetem positivamente, de modo amplo, ou a alguma comunidade, de modo específico, agindo proativamente e coerentemente no que tange a seu papel específico na sociedade e a sua prestação de contas para com ela.

O que se pode constatar nos referenciais teóricos existentes e que abordam a questão Responsabilidade Social, é que a partir dessa época o tema eclodiu nos meios empresariais. A globalização, o avanço tecnológico, a concorrência e as exigências dos clientes, levaram as organizações a analisarem suas responsabilidades perante todos aqueles interessados nas suas atividades, denominados *stakeholders* que representam segundo Karkotli (2006, p. 16) “qualquer grupo ou indivíduo que é afetado ou que afeta o alcance dos objetivos da organização”, como clientes, fornecedores, empregados e governo.

A Responsabilidade Social no ambiente corporativo é considerada fator de diferenciação, de atratividade e retenção de clientes e funcionários. Em alguns casos, os investimentos nessa área são considerados como despesas sem resultado financeiro para a instituição, porém esse retorno virá da sociedade, da sua aceitação e da conseqüente valorização da marca advinda das ações socialmente responsáveis.

Apesar de ser abordado como item estratégico por algumas organizações, ainda é um tema pouco explorado, especialmente no meio acadêmico, o que justifica a escolha para o desenvolvimento da pesquisa. Além de esclarecer a Responsabilidade Social, é importante analisar o Relatório de Sustentabilidade de uma empresa brasileira para identificar de fato o que está sendo feito.

A opção pela análise do Relatório de Sustentabilidade de uma instituição financeira se deve pelo fato de ser uma organização fundamental para o desenvolvimento de qualquer sociedade, influenciando diretamente no seu progresso social e econômico. Por sua relevante influência devem proporcionar melhores condições de vida à população de sua região, garantindo empregos, qualidade de vida a seus funcionários, preservando a natureza, atuando junto a fornecedores idôneos e prestando contas de suas ações de forma transparente.

Essa prestação de contas necessária para qualquer ação da empresa é possibilitada pela contabilidade. É o contador, o profissional mais adequado para orientar a empresa quanto à elaboração e divulgação dessas ações socialmente

responsáveis, por possuir o conhecimento necessário das atividades e do planejamento estratégico da empresa.

A contabilidade, neste contexto, de acordo com Soares *et al* (2011, p. 3):

É um mecanismo de gestão de informação com a finalidade de prover informações para tomada de decisão para os mais diversos usuários, também desenvolveu meios de gerir a informação social e ambiental e divulgar essas informações aos potenciais interessados por meio de Balanço Social e Relatórios de Sustentabilidade.

Como justificativa final, está o de colaborar como profissional da área contábil na explanação e desmistificação do tema, contribuindo para a evolução do assunto no meio acadêmico, científico e empresarial.

Desta forma, este trabalho apresentará um estudo acerca da Responsabilidade Social e sua importância para as organizações no contexto atual, com base na análise do Relatório de Sustentabilidade de uma empresa do ramo financeiro, apresentando os principais itens abordados, relacionados tanto ao seu público interno quanto externo, ou seja, seus *stakeholders*.

1.2 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

É notório que no atual mundo dos negócios, a preocupação das empresas com a Responsabilidade Social tornou-se um dos assuntos mais discutidos e relevantes das decisões estratégicas, sendo considerado um diferencial competitivo entre as organizações. Os investimentos nessa área aumentaram substancialmente, pois além de ter seu papel ético-social cumprido, garante a preservação da imagem e agrega valor a empresa, pois diminui as possibilidades de envolvimento em escândalos ambientais e sociais, o que conquista e mantém clientes e investidores. “A reputação das empresas para o comportamento ético, incluindo sua integridade percebida em lidar com clientes, fornecedores e outras partes, é parte do valor da sua marca ou nome” (MACHADO FILHO, 2006, p. 15).

A sociedade condiciona a existência das organizações ao atendimento de suas expectativas e exige dela retorno além das questões financeiras. Dentro dessa lógica, Borger (2006, p.14) afirma:

As companhias de sucesso serão cada vez mais pressionadas para olhar intensamente o impacto de suas operações dentro e fora de suas paredes institucionais e, cuidadosamente, verificar os impactos de suas políticas e ações em seus empregados, clientes, comunidades e na sociedade como um todo.

Considerando a atuação de uma instituição financeira na sociedade, verifica-se que ela desempenha um papel importante, haja vista sua capacidade de regulação do mercado econômico. O setor financeiro, segundo Tachizawa (2011) tem sua rentabilidade estabelecida diretamente às macropolíticas econômicas, ocorrendo altas margens de rentabilidade em épocas de inflação e nos períodos de economia estável, o resultado é auferido através da intermediação financeira e expansão de sua base de clientes e negócios.

Assim, ao analisar o Relatório de Sustentabilidade de uma organização pertencente a esse ramo, responsável pela movimentação de substanciais quantias monetárias anualmente, pode-se perceber o impacto de suas ações na sociedade e a importância que lhe é atribuída.

Não se pode afirmar que as instituições financeiras são empresas altamente prejudiciais ao meio ambiente, pois suas atividades são consideradas de baixo impacto, assim as ações evidenciadas em seu Relatório de Sustentabilidade serão focadas em seu relacionamento com público interno, os funcionários de uma forma geral e o público externo, como por exemplo, condições específicas para concessão de determinadas linhas de crédito, ações para desenvolvimento cultural e esportivo, saneamento básico e moradia.

No cenário econômico atual, de negócios altamente globalizados, concorrência acirrada e consumidores cada vez mais exigentes, a preocupação social das empresas tornou-se um diferencial extremamente valorizado pela sociedade. Devido à proporção que esse tema conquistou nos ambientes organizacionais, tornam-se necessárias pesquisas acadêmicas que abordem esse assunto, considerado ainda obscuro por parte das empresas.

A Responsabilidade Social apesar de ser um tema novo, já é tratada como item importante de grandes corporações, que fazem questão de expor suas ações, seja através da mídia ou da publicação de relatórios, apresentados sob a forma de Relatório de Sustentabilidade ou Balanço Social. Há que se destacar, que por vezes, a organização faz uso de práticas de Responsabilidade Social apenas por questões

de *marketing* e de valorização da marca, entretanto é importante frisar que a Responsabilidade Social representa muito mais que mera propaganda, é a preocupação da empresa em preservar os recursos naturais, garantindo melhores condições de vida para as gerações atuais e futuras.

A motivação pela escolha do tema levou em consideração todos esses itens, e principalmente a importância que o profissional de contabilidade tem ao orientar a empresa quanto à elaboração de suas demonstrações sociais e de que forma isso pode beneficiá-la nos resultados financeiros.

Com base na delimitação do tema de pesquisa proposto, a questão problema para este estudo é: De que forma uma instituição financeira contribui para o desenvolvimento da sociedade em que está inserida através de suas ações de Responsabilidade Social Empresarial?

A elaboração da questão para a pesquisa considerou a relevância do tema para as organizações atuais, suas responsabilidades perante seus *stakeholders* e o impacto que a adoção desses procedimentos proporciona para a imagem da empresa.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo geral

Estudar a Responsabilidade Social Empresarial e analisar os principais itens do Relatório de Sustentabilidade.

1.3.2 Objetivos específicos

- Fazer levantamento bibliográfico dos principais conceitos relacionados ao tema proposto.
- Identificar quais são os itens essenciais do Relatório de Sustentabilidade.
- Analisar a efetiva contribuição da empresa para seu grupo de *stakeholders*.

1.4 METODOLOGIA

Quanto aos procedimentos técnicos, será realizada uma pesquisa fundamentada em estudo de caso, que de acordo com Beuren (2006, p. 84) “caracteriza-se principalmente pelo estudo concentrado de um único caso”, utilizando-se de fontes de consultas bibliográficas e análise de Relatório de Sustentabilidade publicado pela instituição referente ao ano de 2010. Não será possível analisar os dados da empresa em questão referentes ao exercício de 2011, tendo em vista que tais relatórios são publicados somente ao findar do período subsequente.

Com relação ao objetivo da pesquisa, trata-se de um trabalho descritivo no qual “os fatos são observados, registrados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira sobre eles” (ANDRADE, 2002. p. 19-20).

Desta forma, caracteriza-se como um projeto que tem por finalidade esclarecer o objeto do estudo, sem que para isso seja necessária intervenção do pesquisador em suas variáveis.

Já com relação à abordagem do problema, a pesquisa será de caráter qualitativo, pois são realizados estudos mais aprofundados que possibilitam conhecer a sua natureza, o que não é possível na pesquisa quantitativa (BEUREN, 2006).

A pesquisa será fundamentada na análise do Relatório de Sustentabilidade de uma instituição financeira pública que atende a população de todo país, referente ao período de 2010 em comparação com o ano de 2009 publicado em seu *site* institucional. Para isso será utilizada a técnica de análise de conteúdo, que para Beuren (2006, p. 137) representa:

O método de análise de conteúdo tem por objetivo estudar as comunicações entre os homens, com maior ênfase no conteúdo das mensagens. De certa forma, o método privilegia dados qualitativos, embora seja aplicável na abordagem quantitativa.

Os dados necessários para a execução do trabalho foram formatados utilizando o editor de planilhas Microsoft Excel®, sendo considerados verídicos, não havendo necessidade de investigação, somente a análise das informações

divulgadas. Tais informações serão apresentadas em forma de tabelas, quadros, gráficos ou figuras de modo que facilite a sua compreensão e interpretação.

A identidade da empresa será preservada em respeito à solicitação por parte de seus dirigentes. Essa omissão não prejudicará o desenvolvimento do trabalho, visto que será possível situar a organização dentro do contexto social e econômico, sem que seja necessário menção a sua razão social.

1.5 ESTRUTURA DO ESTUDO

No primeiro capítulo é contextualizado o problema de pesquisa, os objetivos a serem atingidos, bem como a metodologia a ser empregada.

No segundo capítulo é apresentado o tema Responsabilidade Social, seu conceito e histórico, tanto em nível nacional quanto internacional. Também serão referenciados os principais grupos de relacionamento da empresa, os *stakeholders* e seus interesses específicos com relação às ações da organização. A instituição financeira, ramo abordado nesta pesquisa, é inserida no ambiente da RSE (Responsabilidade Social Empresarial). A sustentabilidade no meio empresarial é abordada, considerando as ações que tornam uma empresa sustentável. O objetivo desse capítulo é fornecer informações básicas para o entendimento da Responsabilidade Social e da sustentabilidade.

No terceiro capítulo são estruturados os procedimentos de coleta de dados. O Relatório de Sustentabilidade e seus principais dados a serem analisados serão apresentados. Sua finalidade principal é a de situá-lo, apresentando os itens essenciais para uma divulgação satisfatória de acordo com as Normas Brasileiras de Contabilidade Técnica, NBC T 15, que trata da elaboração das demonstrações de natureza social e ambiental.

No quarto capítulo é realizado o estudo de caso, através da análise de itens como a geração e distribuição de renda, o perfil dos colaboradores e as ações que beneficiam esse público, os incentivos ao público externo, suas estratégias e desempenho ambiental e a tabela IBASE (Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas). Também será apresentado um quadro comparativo entre o que é estabelecido na teoria a respeito da RSE e o que a empresa realmente está fazendo no seu dia a dia, permitindo ao final concluir a respeito da importância da instituição financeira para o desenvolvimento da sociedade em que está inserida.

No quinto capítulo é apresentada a conclusão do trabalho, respondendo ao problema de pesquisa proposto.

2 RESPONSABILIDADE SOCIAL

2.1 CONCEITO

A Europa e os Estados Unidos viveram no final do século XIX o desenvolvimento industrial, forçando as empresas da época a se estruturarem e aperfeiçoarem os seus métodos de trabalho. O surto industrial, propriamente dito, ganhou força no início do século XX e perdura até os dias atuais. Neste período iniciaram-se os primeiros estudos referentes à qualidade de vida dos trabalhadores, que poderiam ter sua saúde afetada pela poluição das indústrias (TACHIZAWA, 2011).

Nessa época, a sociedade passou a exigir das empresas muito mais do que a geração de riqueza e empregos. A fumaça das fábricas que anteriormente era considerada sinônimo de prosperidade passou a ser questionada. Borger (2006, p. 18) atesta que:

Com o desenvolvimento tecnológico, a ampliação gigantesca dos recursos de produção, [...] outros aspectos da influência da atividade industrial passaram a ser questionados: o cuidado com o meio ambiente em que a indústria se encontra, os benefícios trabalhistas que a empresa se dispõe a conceder espontaneamente para melhorar a qualidade de vida de seus funcionários, eventuais apoios que a empresa se disponha a dar a projetos locais que contribuam com a educação, saúde, etc.

Nesse contexto inicial, o estopim da Responsabilidade Social, principalmente com relação aos funcionários dos grandes centros industriais e a preocupação com o meio ambiente, deu-se no berço do capitalismo. Países europeus, pioneiros na onda de industrialização, também foram os primeiros a sentir os impactos que esse crescimento e a constante busca pelo lucro causam a sociedade. E esta, como resposta, passou a questionar tais efeitos dando mostras de seu poder na continuidade das empresas.

Na década de 1960, iniciaram-se os estudos a cerca da RSE e a visão de que as organizações deveriam assumir uma postura de compromisso perante os recursos econômicos e humanos, de maneira a utilizá-los eficientemente para fins sociais. A responsabilidade perante seu público externo e o efeito de suas ações sobre eles também passaram a ser discutidos (BORGER, 2006).

No início dos anos 1970, Milton Friedman publicou um artigo contrário a Responsabilidade Social. Para ele, o objetivo da empresa é gerar lucros, e a RSE seria uma ação prejudicial para os resultados dos acionistas. Suas declarações causaram polêmica na época e são discutidas até hoje. No mesmo período a ONU (Organização das Nações Unidas) promoveu a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente Humano, em Estocolmo, na Suécia, onde foram definidas regras para a interação homem e meio ambiente, através de legislações ambientais, cobrando ações responsáveis por parte das empresas (CRUVINEL, 2008).

A sociedade está em constante evolução em nível mundial com relação a preocupação ambiental e social, é o que se pode constatar nos diversos debates ocorridos, envolvendo principalmente a ONU. Porém, nessa época já era possível identificar aqueles que eram contra a causa, alegando não ser responsabilidade das organizações o bem estar social e ambiental. Não se pode, de qualquer maneira, desconsiderar opiniões contrárias, pois as divergências de ponto de vista é que geram debates proveitosos em qualquer situação e não seria diferente com relação à RSE.

Em 1987, foi divulgado o relatório de *Brundtland*, que teve como principal efeito “conciliar desenvolvimento econômico e social com proteção ambiental” (CRUVINEL, 2008, p. 48). De acordo com Cruvinel (2008), esse relatório teve como principal objetivo divulgar o conceito de desenvolvimento sustentável, tendo como itens fundamentais, a proteção ambiental, o crescimento econômico e a equidade social. Questões sociais e de pobreza passaram a ser debatidas juntamente com as questões ambientais.

O desenvolvimento sustentável consolidou-se a partir dos anos 1990, considerando que os recursos naturais são limitados e que a natureza não seria capaz de absorver os impactos da inconsciente industrialização. O início do século XXI foi marcado pela exigência dos clientes em trabalhar com empresas éticas, a globalização do mercado extremamente competitivo e programas de reconhecimento para empresas socialmente responsáveis (TACHIZAWA, 2011).

A capacidade crítica da sociedade evolui juntamente com as empresas e suas responsabilidades. Cada vez mais a população exige atendimento adequado das demandas, não somente por produtos e serviços, mas também por geração de emprego e renda aliada a preservação ambiental e respeito à vida humana.

Vários autores conceituam a Responsabilidade Social das empresas, Karkotli (2006, p. 44) afirma que “é toda e qualquer ação que possa contribuir para a melhoria da qualidade de vida da sociedade, possibilitando que as organizações demonstrem toda sua preocupação por meio de significativos projetos sociais”.

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (2012), que é uma organização brasileira sem fins lucrativos, com o objetivo de auxiliar as empresas na condução de suas atividades de forma responsável, define:

Responsabilidade Social Empresarial é a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais se relaciona. Também se caracteriza por estabelecer metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.

Analisando o sentido amplo da Responsabilidade Social, verifica-se que vai além da simples preservação ambiental. Diz respeito à sociedade como um todo, garantindo um futuro digno, em especial para as camadas menos favorecidas da sociedade.

Considerada como autora referência e citada na maioria dos artigos e livros, Patrícia de Almeida Ashley, descreve a Responsabilidade Social como o compromisso da organização perante a sociedade através de ações benéficas que a afetem, de forma proativa e com base em uma transparente prestação de contas (ASHLEY, 2002).

Abordando a RSE do ponto de vista estratégico e de continuidade dos negócios, Vellani (2011, p. 9) salienta que:

A inserção da sustentabilidade empresarial nos processos de decisão das organizações, das instituições e principalmente das empresas se mostra relevante para a continuidade de seus negócios (da parte) e da sociedade em geral (do todo). Por isso, as firmas podem ponderar a sustentabilidade em seus processos decisórios e inseri-la no seu planejamento estratégico.

A Responsabilidade Social não é uma ação com reflexos somente no curto prazo, seus efeitos impactarão a empresa por diversos exercícios sociais. Essa dimensão da RSE deve então ser considerada no planejamento estratégico da organização, garantindo assim a perpetuidade dos negócios.

Para Dobrea e Gaman (2011) a Responsabilidade Social Empresarial, estimula as empresas a aliar os interesses econômicos e sociais em benefício de toda a sociedade, estimulando a competitividade entre as organizações. O retorno oferecido por esses investimentos em RSE, apesar de normalmente representarem maiores custos, são de caráter intangível, representado pela conquista e fidelização dos consumidores e valorização da marca. Aliás, pode-se dizer que em alguns casos o *marketing* proporcionado por essas ações se sobrepõe as razões éticas.

Enquanto em algumas empresas a RSE é abordada como fator estratégico, para outras a sua implementação pode ser barrada quando o item analisado for a rentabilidade. Muitos empresários acreditam que os gastos adotados para a inclusão de produtos e serviços socialmente responsáveis, acrescerão demasiadamente seus custos, reduzindo conseqüentemente sua rentabilidade final. Na verdade, o que poderia ser observado é uma distorção entre o que é apresentado na teoria e o que realmente é posto em prática pelas organizações. O custo desses produtos socialmente responsáveis para a sociedade inverteria o problema das exclusões sociais de um patamar para o outro, inviabilizando a sua comercialização a todas as camadas da população, não havendo desta forma um benefício para a sociedade (SCOTT, 2007).

Analisando esses dois pontos de vista fica claro que a RSE ainda não é fator de consenso. Para algumas organizações é tratada como item importante dos negócios, garantindo valor agregado e retorno pela satisfação e fidelização de clientes e também pela aceitação da sociedade. Porém, existem também aqueles que acreditam que os gastos com sustentabilidade somente elevarão as cifras das contas de custos e despesas da empresa, não gerando retorno e desviando-a de seu objetivo maior, o lucro.

Segundo Borger (2006) não existe um único conceito para a Responsabilidade Social. Para alguns pode estar relacionada a questões legais, para outros é focada a questão ética e há ainda quem a visualize somente como ação social. Essa responsabilidade é variável de acordo com a época e a cultura, dificultando a sua definição.

Sendo a RSE condicionada ao cenário em que está inserida tanto econômico como cultural, Cruvinel (2008, p. 42) explica:

[...] as definições de RSE vão variar de acordo com o contexto em que são formuladas e em função dos interesses e da posição ocupada no espaço social pelo grupo que as formula. Cada um vai enfatizar aquilo que lhe torna importante no processo e que o motiva a estar no jogo.

Assim, dependendo da empresa, sua cultura, época e interesses, pode-se observar diversas abordagens da Responsabilidade Social. Utilizada como elemento estratégico é demonstrada de maneira a valorizar a organização, incrementar seus resultados, ser transparente com a sociedade e agregar valor a sua marca, garantindo a sua permanência no mercado.

2.2 BALANÇO SOCIAL

Na Contabilidade, é rotina dos profissionais elaborar e demonstrar os fatos ocorridos com o patrimônio da empresa fazendo uso do Balanço Patrimonial. Quando a demonstração evidenciar as atividades sociais, deixa-se de utilizar o BP (Balanço Patrimonial) e utiliza-se o BS (Balanço Social). Diferenciando os dois modelos de balanço, Tinoco (2010, p. 7) conceitua o Balanço Social:

Pode-se definir Balanço Social como um instrumento de gestão e de informação que visa evidenciar, de forma mais transparente possível, informações contábeis, econômicas, ambientais e sociais do desempenho das entidades, aos mais diferenciados usuários da informação, na busca do desenvolvimento sustentável.

O Balanço Patrimonial é definido por Favero *et al* (2011, p. 66) como sendo:

Demonstração que reflete a posição financeira e patrimonial da empresa em dado momento. É a demonstração de maior utilização pelas empresas e tem como finalidade demonstrar a posição de bens, direitos e obrigações em determinado momento, evidenciando a situação líquida. É muito importante para a análise da estrutura de capital e da capacidade financeira da empresa.

Cada um dos conceitos a seu modo demonstra a situação da empresa em determinado momento. Enquanto o BP aborda somente a questão financeira e patrimonial, o BS agrega às demonstrações as atividades sociais desenvolvidas pela empresa. No Balanço Social é possível também analisar questões de ordem

econômica e financeira possibilitando assim uma análise comparativa dos investimentos relacionados à RSE em proporção aos seus resultados.

Essa evidenciação do BS tem se mostrado importante para a valorização da empresa no cenário atual. As práticas de RSE precisam ser evidenciadas e publicadas para que as partes interessadas e a comunidade em geral possam analisar suas ações e impactos sociais e ambientais. A respeito dessa evidenciação, Tachizawa e Andrade (2012, p. 27) alegam:

As boas práticas de responsabilidade socioambiental, além da *performance* econômico-financeira, exigem da empresa a evidenciação e divulgação externa do desempenho da organização em termos de realizações inerentes a projetos sociais e à preservação do meio ambiente. O balanço social é a principal forma de evidenciação das ações empresariais junto à comunidade ou os *stakeholders*.

Cruvinel (2008, p. 161), colaborando com o assunto em questão destaca que:

O movimento pela RSE surge impulsionado pela crítica, dada a forma pela qual as empresas se relacionam com a sociedade, e ao elevado grau dos problemas socioambientais. Em resposta [...], provas e dispositivos são (re) criados.

Pode-se dizer que essas “provas” criadas e apresentadas pelas organizações, seriam a maneira de evidenciar que estão agindo de acordo com o que se espera delas e que estão cumprindo com o seu papel como integrantes da sociedade. Tais evidenciações, normalmente são apresentadas através de Balanços Sociais ou Relatórios de Sustentabilidade, a nomenclatura poderá variar de acordo com a organização, e publicados em seu *site* institucional ou impressos em forma de livro.

A respeito do surgimento do Balanço Social, Tenório (2006, p. 37) relata:

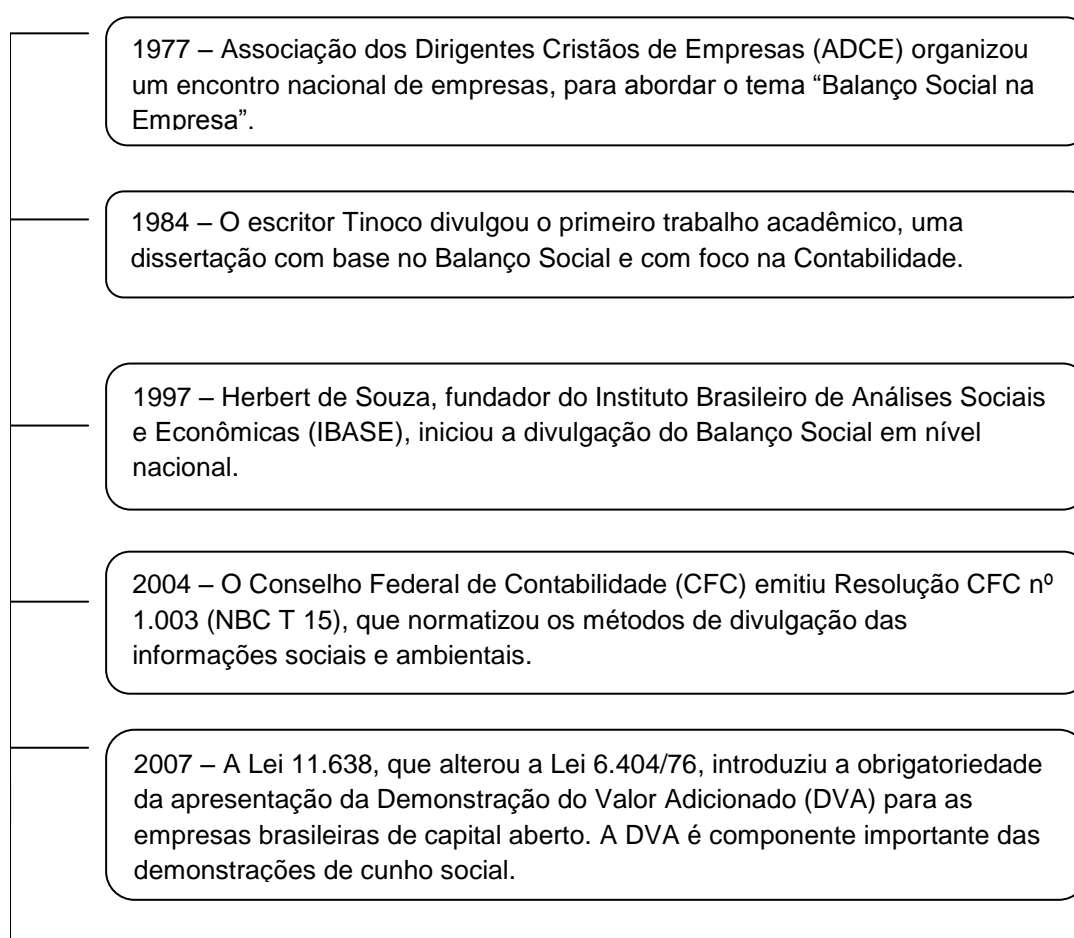
O Balanço Social surgiu com a crescente demanda, por parte da sociedade, de informações a respeito dos impactos que as atividades empresariais exercem sobre os trabalhadores, a sociedade, a comunidade e o meio ambiente. Os relatórios tradicionais priorizam informações de ordem financeira, econômica e patrimonial e não abordam elementos qualitativos ou o fazem superficialmente.

Nota-se que a sociedade, exerceu grande influência e teve destacado papel no surgimento e evolução da Responsabilidade Social nas empresas. O seu poder

de regular a permanência das organizações no mercado lhe permite exigir tais demonstrações de responsabilidade.

Os primeiros países a adotarem o BS, na década de 1960, foram Estados Unidos, França, Alemanha, Inglaterra e Espanha. Esses balanços evidenciavam os recursos humanos, ou seja, seu público interno, objetivando divulgar não somente seus resultados financeiros, mas também suas ações sociais em prol de seus colaboradores (Tinoco, 2010). No Brasil, de acordo com o mesmo autor, pode-se demonstrar uma breve cronologia dessa demonstração:

Figura 1 - Linha do tempo do Balanço Social no Brasil



Fonte: Adaptado Tinoco (2010).

O que se torna evidente, é que o Balanço Social ou Relatório de Sustentabilidade, é uma demonstração recente tanto na história mundial e principalmente na nacional. A menos de 40 anos pouco se falava a respeito da RSE, e quando se desenvolviam atividades nesse sentido não havia divulgação. Apesar de ser relativamente novo o tema ganhou grandes proporções no empresariado brasileiro, sendo normatizado por uma resolução emitida pelo órgão máximo da

Contabilidade Brasileira, o Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e aprimorado pela promulgação da Lei 11.638/07, com a introdução da Demonstração do Valor Adicionado (DVA) de divulgação obrigatória para as sociedades por ações de capital aberto a partir do ano 2008.

A divulgação do Balanço Social pelas empresas é a sua prestação de contas para com a sociedade, sendo considerado um exemplo de *accountability*, que “representa a obrigação que as organizações têm de prestar contas dos resultados obtidos, em função das responsabilidades que decorrem de uma delegação de poder” (TINOCO, 2010, p. 31).

Para que a publicação do BS atinja seus objetivos, de acordo com Tachizawa e Andrade (2012) é preciso que atenda a alguns princípios fundamentais, sejam eles: relevância (informações que permitam ao usuário emitir opinião), veracidade (confiáveis), comparabilidade (permitir a comparação entre períodos e entre corporações), regularidade (normalmente são publicações anuais), verificabilidade (auditoria das informações) e clareza (uso de termos acessíveis ao invés de jargões técnicos).

A simples elaboração e publicação dos Relatórios de Sustentabilidade ou Balanços Sociais, não são a garantia de que a empresa está cumprindo seu papel de agente responsável na sociedade. A preocupação com o método de elaboração é que garante a eficiência e eficácia no uso de tais publicações.

Para Cruvinel (2008) o Balanço Social expressa a Responsabilidade Social, que objetiva esclarecer à sociedade em geral, quais foram as ações da organização que beneficiaram tanto o seu público interno quanto externo.

O Balanço Social, também chamado de Relatório de Sustentabilidade ou Relatório de Responsabilidade Social, de acordo com Tinoco (2010, p. 5) tem como objetivo:

O Balanço Social tem por objetivo ser equitativo e comunicar informações que satisfaçam à necessidade de quem delas precisa. Essa é a missão da Contabilidade, como ciência de reportar informação contábil, financeira, econômica, social, ambiental, física, de produtividade e de qualidade, com sustentabilidade, buscando o desenvolvimento sustentável.

A Contabilidade passa a exercer importante papel na orientação da empresa quanto à organização e publicação de seus dados sociais e ambientais, além de elaboração das demonstrações de caráter puramente financeiro.

Apesar de não ser uma demonstração contábil de publicação obrigatória no Brasil, o BS é considerado fruto da aplicação de Responsabilidade Social, evidenciando as boas práticas das companhias. Suas informações podem ser qualitativas ou quantitativas, representando seus investimentos em programas sociais, meio ambiente e outros aspectos (SOARES *et al*, 2010).

No Brasil atualmente existe a padronização de alguns modelos de Relatório de Sustentabilidade. A NBC T 15 (Resolução 1.003/04) estabelece procedimentos quanto à divulgação de informações de natureza social e ambiental. O Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE) determina um modelo simples e único desde 1997. O Instituto Ethos disponibiliza guia de elaboração de relatórios com base nos métodos IBASE e *GRI (Global Reporting Initiative)*, com o único objetivo de auxiliar as organizações na elaboração de suas demonstrações. Relativamente a modelos internacionais, há o *GRI* que engloba indicadores econômicos, ambientais e sociais (TINOCO, 2010).

Mesmo não havendo uma obrigatoriedade legal e um padrão específico para a divulgação do BS ou Relatório de Sustentabilidade, verifica-se uma gama de modelos que podem ser utilizados pelas empresas, cada qual ao seu modo, mas todos relevantes e concisos. É preciso, pois, estabelecer o padrão que a organização adotará e publicá-lo periodicamente, evidenciando suas práticas socioambientais e além disso, captando da sociedade o que ela espera que efetivamente seja realizado, para que assim atinja seu objetivo como empresa socialmente responsável.

A elaboração do Balanço Social ou Relatório de Sustentabilidade apresenta dados de suas ações para os *stakeholders*, com o objetivo de que esses analisem a efetiva contribuição da empresa para a sociedade, reconhecendo essas ações ou questionando a organização quanto à efetiva realização dos fatos mencionados. Ou seja, essa demonstração só será efetiva se abordar todas as suas partes interessadas e for compreendida por elas.

2.3 OS STAKEHOLDERS

O objetivo principal da RSE é o de prestar contas à sociedade de suas atividades, principalmente as relacionadas ao meio ambiente e de cunho social. Essa prestação de contas tem por base a transparência entre as partes interessadas, conhecidas como *stakeholders*, e é defendida por Cajazeira (2007) *apud* Tinoco (2010, p. 5):

Uma tendência da responsabilidade social é o envolvimento dos *stakeholders* na RSE, assim como a utilização do *reporting* (divulgação), ou seja, a empresa prestar contas das atividades que realiza, que contribui para comunicar a sociedade sobre as ações que desenvolve e implementa, o que, conseqüentemente, permite um controle sobre a eficácia das atividades, bem como sua relação com a gestão e negócios empresariais.

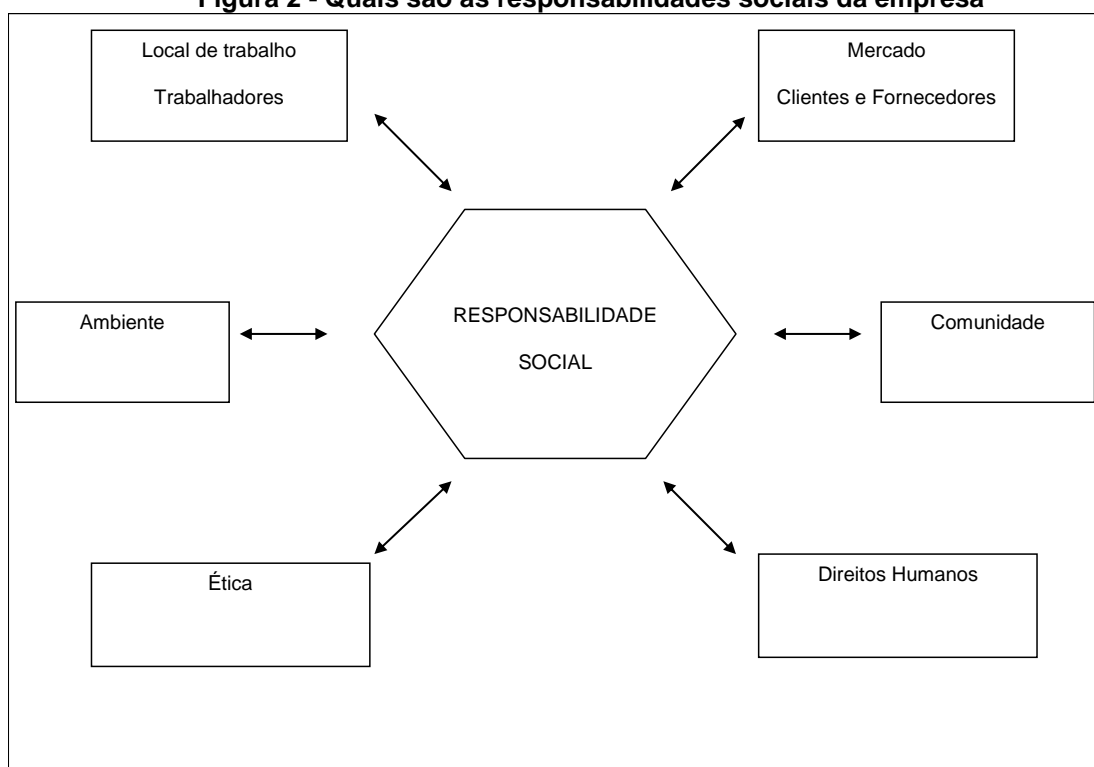
A sociedade, por ter sua relação interligada com as organizações que nela se estabelecem, possui expectativas com relação ao resultado que estas podem trazer, exigindo deste modo que gerem retorno a todos os interessados e não somente para seus acionistas (MACHADO FILHO, 2006).

Para Borger (2006) as atividades organizacionais estabelecem relações muito além dos negócios, envolvem pessoas que determinam o sucesso e que de alguma forma participam da rotina da empresa. Tais grupos de indivíduos podem afetar ou serem afetados pela organização, tanto positiva quanto negativamente, daí a sua relevância no contexto empresarial. Para que possa agir dentro do âmbito da RSE, a empresa deve ter claro quais são as suas responsabilidades para com o seu grupo de interessados. Borger também enfatiza a importância dos *stakeholders* (2006, p. 37):

As demandas e expectativas dos *stakeholders* são essenciais para a sobrevivência, competitividade e lucratividade das empresas. São eles que dão suporte às empresas quando seu desempenho atende às suas expectativas ou as excede. O ponto crucial é que as demandas dos *stakeholders* podem pressionar a empresa em diferentes direções, porque as relações entre os diversos *stakeholders* e a empresa são diferentes, assim como a influência deles no comportamento da empresa.

Para Moir (2001), as ações de Responsabilidade Social das empresas devem estar direcionadas para as seguintes áreas:

Figura 2 - Quais são as responsabilidades sociais da empresa



Fonte: Adaptado Moir (2001).

Na Figura 2, fica claro que as ações de RSE da empresa devem ser voltadas para o seu grupo de partes interessadas e não somente ao pagamento de tributos e salários aos seus funcionários. Nota-se uma interdependência da sociedade para com a empresa e vice-versa. A RSE de fato proporciona um acréscimo no faturamento (clientes e fornecedores), garantindo a retenção de bons profissionais (trabalhadores e direitos humanos) e ganhando a confiança da sociedade (comunidade), o que permite um crescimento sustentável e responsável (ética e meio ambiente). O comportamento da organização deverá espelhar as aspirações da sociedade em que está inserida (MOIR, 2001).

Desta forma, a sociedade demonstrará seus interesses através das partes relacionadas, os *stakeholders* e que cada empresa terá grupos específicos de acordo com as suas atividades sendo que os interesses desses também são variáveis. Não existe um grupo fechado de pessoas afetadas pelas atividades empresarias e nem de interesses delimitados. Assim, é fator importante para as empresas identificar quais são os seus *stakeholders* e o que eles consideram essenciais para a manutenção da empresa.

A importância que esses grupos ganharam na sociedade é citada por Savitz e Weber (2007, p. 65):

Atualmente, a rede de *stakeholders* que afetam qualquer negócio se tornou mais vociferante, qualificada, influente, perseverante e eficaz do que em qualquer outra época. Em consequência, as preocupações dos *stakeholders* – meio ambiente, trabalho e direitos humanos, relações com a comunidade, proteção dos consumidores e responsabilidade social – tornam-se cada vez mais importantes para as organizações.

A importância dos *stakeholders* para as empresas é significativa, afinal eles são afetados e afetam as atividades destas. Considerando a questão social e ambiental, eles tornaram-se cada vez mais exigentes, podendo em alguns casos de discordância com as ações empresariais, organizarem boicotes aos produtos e serviços como forma de protesto.

Karkotli (2006, p. 16) define o grupo de partes interessadas como sendo:

Os *stakeholders* são qualquer grupo ou indivíduo que é afetado ou que afeta o alcance dos objetivos das organizações. Assim, nesta categoria são incluídos todos os grupos de interesse da organização, quais sejam clientes, funcionários, fornecedores, acionistas, proprietários, governo e comunidade local.

Para que o Balanço Social ou Relatório de Sustentabilidade atinja seu objetivo maior que é o de ser transparente a todas as partes interessadas, é necessário que aborde todos os *stakeholders* envolvidos, sejam eles funcionários, clientes, fornecedores, governo ou comunidade em geral. Quanto maior a abordagem e veracidade da demonstração, mais credibilidade a organização passará para a sociedade.

Os interesses de cada grupo de *stakeholders* divergem entre si, e são abordados por Ashley (2002, p. 37):

Quadro 1 - Orientação para os *stakeholders*

ORIENTAÇÃO	OBJETIVO	VISÃO
Acionistas	Maximização do lucro	Econômica
Estado/governo	Cumprimento das obrigações legais	Jurídica
Empregados	Reten e atrair funcionários qualificados	Da área de Recursos Humanos
Comunidade	Relacionamento socialmente responsável com a comunidade na qual se insere	Assistencialista
Fornecedores e Compradores	Relações comerciais éticas	Cadeia de produção e consumo
Publicação de relatórios e promoção da marca	Balanço social	<i>Marketing</i> social
Ambiente natural	Desenvolvimento sustentável	Ambiental

Fonte: Ashley (2002, p.37).

No Quadro 1 Ashley (2002) demonstra de forma clara quais são as expectativas de cada tipo de *stakeholder* de uma forma generalista. Os acionistas têm interesse no lucro, o que significa que a empresa somente adotará ações se essas influenciarem positivamente no resultado financeiro. No quesito governo, a empresa somente agirá de acordo com o previsto em lei. Quando os empregados estão em questão, é papel da equipe de recursos humanos captar e manter bons profissionais. No âmbito da comunidade, a Responsabilidade Social é expressa através de ações sociais voluntárias, que visam melhorar a imagem da empresa perante os demais *stakeholders*. A RSE da empresa deve estender-se também a sua cadeia produtiva, envolvendo fornecedores e compradores finais. O *marketing* proporcionado pela publicação do BS é o fator motivador da empresa, haja vista a não obrigatoriedade de divulgação dessa demonstração. Tal publicação evidencia as ações da empresa, permitindo aos interessados nos negócios, analisar efetivamente o resultado de suas atividades sociais, afinal tão importante quanto o desenvolvimento de ações sustentáveis é a transparência na prestação de contas. No último item abordado, relacionado ao ambiente natural, há a preocupação com a preservação e o desenvolvimento sustentável, garantindo a qualidade de vida tanto no presente como no futuro.

Os *stakeholders* desempenham papel fundamental no desenvolvimento e progresso das empresas, independentemente do seu ramo de atividade. Dispensar especial atenção aos principais grupos envolvidos é demonstração de consciência social da organização. O lucro a qualquer custo está ultrapassado enquanto a Responsabilidade Social está cada vez mais em foco. Os gestores deverão mudar suas visões de excelência empresarial para garantirem sua permanência no mercado.

2.4 RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Conceituada a Responsabilidade Social, que é o objetivo de estudo desse projeto, Balanço Social que é a evidenciação e publicação de tal responsabilidade e *stakeholders* que representam o grupo de pessoas que afetam, são afetadas e que são o público interessado de tais relatórios, faz-se necessária uma integração de todos esses conceitos à empresa que será objeto de análise. Trata-se de uma

instituição financeira pública brasileira, e a relação da RSE nesse ramo será debatida tendo por base a opinião de autores renomados no assunto.

Para situar as instituições financeiras, em especial os bancos comerciais, Karkotli (2006, p. 126) cita:

Os bancos são, por sua natureza, frutos de um sistema que projeta lucros e rentabilidade para as suas atividades. Enquanto públicos são em sua esfera de atuação responsáveis pela promoção e desenvolvimento social nas regiões onde estão inseridos, entretanto para sua própria manutenção precisam gerar rentabilidade. Enquanto privados, buscam a inserção nas comunidades como forma de expansão, este movimento logicamente sugere a aproximação do banco com a realidade destas comunidades e a necessidade de compartilhar também seus problemas e necessidades.

Desta forma, não está se questionando a rentabilidade ou a lucratividade destas empresas, visto que esse é seu principal objetivo, intermediando as atividades financeiras e obtendo retorno. O questionável é o caráter de suas ações independentemente da esfera, seja ela pública ou privada. Obviamente que as organizações de capital público possuem uma obrigação maior perante a sociedade de agir coerentemente com os interesses de todos e beneficiando socialmente a população. Quanto aos bancos privados, estes também são responsáveis pelas suas ações nos locais em que desejam se estabelecer, fazendo-se necessário uma conduta pautada pela Responsabilidade Social para sua aceitação no mercado.

Para Sousa *et al* (2009, p. 5 – 6) as instituições financeiras representam:

Com o avanço das sociedades, estas instituições se tornaram vitais, pois estas são fundamentais para qualquer economia, pois oferecem serviços financeiros, de crédito, facilitam transações de pagamento e gerenciam o dinheiro, beneficiando assim o comércio e a indústria.

Os bancos desempenham importante papel na economia de uma nação, sendo que suas ações socialmente responsáveis podem atingir limites muito além de sua própria organização. Cruvinel (2008, p. 76) a respeito desse assunto discorre:

O papel indutor dos bancos para o desenvolvimento sustentável não está presente apenas na oferta de produtos sustentáveis, como as operações de crédito e investimentos. As políticas de RSE abrangem também a relação do banco com outros *stakeholders*, ou seja, vai além dos acionistas, clientes e investidores, ao tratar de sua relação com a comunidade, com as ONGs (Organização não governamental), com o governo, com os colaboradores e com os fornecedores. Sendo fortes economicamente, os bancos podem

também direcionar comportamentos responsáveis a suas partes interessadas.

Nesse sentido de atingir e envolver toda a sua cadeia produtiva no processo de RSE é que se verifica a essência da Responsabilidade Social. Os bancos, como empresas de grande porte e influência nas comunidades em que estão inseridos, desempenham papel importante no âmbito social, envolvendo não somente seus funcionários, mas também fornecedores e clientes.

Pode-se identificar nas relações das instituições financeiras algumas ações organizacionais específicas, atendendo a seus grupos de partes interessadas (*stakeholders*) sejam elas, de acordo com Cruvinel (2008, p. 125):

Quadro 2 - Grupo Organizacional: Ações Socialmente Responsáveis

AÇÃO/PRÁTICA	PÚBLICO BENEFICIÁRIO	DISCURSO DE JUSTIFICAÇÃO	INTERESSES	PROVA ASSOCIADA
Ação Social	Comunidade	Melhorar as condições de vida da população	Estabilidade Social Imagem	Balanço Social
Programas de Voluntariado	Comunidade	Melhorar as condições de vida da população	Motivação dos colaboradores Imagem Estabilidade Social	Balanço Social
Fornecedores	Toda sociedade	Disseminação das práticas de RSE	Fornecedores mais sólidos	Balanço Social
Melhoria do atendimento ao cliente	Clientes	Cidadania Direito do Consumidor	Clientes-alvo Imagem	Número de reclamações ao Banco Central
Políticas de RH	Colaboradores	Cidadania Direitos do Trabalhador	Desempenho Motivação dos colaboradores Cultura mais sólida	Índice de rotatividade
Ecoeficiência	Meio ambiente	Preservar recursos naturais para as atuais e futuras gerações	Reduzir custos Imagem	Balanço Social
Diversidade	Todos os públicos, principalmente colaboradores, clientes e comunidade	Democratizar as relações, acabar com preconceitos e problemas estruturais no Brasil	Imagem	Balanço Social

Fonte: Cruvinel (2008, p. 125).

No Quadro 2, ficam claras as ações básicas desenvolvidas pelas instituições financeiras, qualquer que seja o seu público alvo. Para a comunidade como um todo são realizadas ações sociais, programas de voluntariado e apoio a diversidade. Quando o foco estiver no corpo funcional, verifica-se o uso de políticas de recursos

humanos voltados aos direitos dos trabalhadores, motivação e desempenho pessoal, aliados à diversidade. Relacionado ao meio ambiente, existem práticas de preservação dos recursos, sendo relevante envolver o grupo de fornecedores em todas as ações desenvolvidas, como forma de acultramento das boas práticas de RSE. O bom atendimento aos clientes dispensa maiores comentários, sendo item básico de bom relacionamento e Responsabilidade Social.

Todas essas ações visam especialmente à estabilidade dos negócios e a preservação da boa imagem da empresa perante toda a sociedade. Os dados de tais ações são evidenciados principalmente no Balanço Social da organização, sendo que os itens referentes à rotatividade de empregados e reclamações de consumidores também podem ser evidenciados no mesmo relatório, o que solidifica a importância da publicação fiel desses dados.

Os serviços financeiros oferecidos pelos bancos comerciais, também podem ser influenciados e influenciarem a RSE. Cruvinel (2008, p. 126) demonstra como os produtos bancários podem ser socialmente responsáveis:

Quadro 3 - Grupo Produtos: Ações Socialmente Responsáveis

AÇÃO/PRÁTICA	PÚBLICO BENEFICIÁRIO	DISCURSO DE JUSTIFICAÇÃO	INTERESSES	PROVA ASSOCIADA
Microfinanças	População de baixa renda e/ou sem acesso aos serviços financeiros	Democratização do acesso aos serviços financeiros	Expandir a base de clientes Imagem	Cumprimento da regulamentação, no que se refere ao microcrédito Possuir programa específico
Critérios sociambientais na concessão de financiamentos	Meio ambiente	Procedimentos mais rígidos para concessão de financiamentos evitando-se então, problemas ambientais	Imagem Mitigação do risco de crédito e legal Tese de corresponsabilidade ambiental	Princípios do Equador ¹ Rating ² de tomadores de recursos
Fundos de investimento socialmente responsáveis	Sociedade como um todo	Disseminação da prática de RSE	Atender demanda de clientes institucionais Imagem	Criação e manutenção do fundo Compor os índices de sustentabilidade
Outros produtos socialmente responsáveis	Públicos diversos	Atender a grupos minoritários Incentivar ações ecologicamente corretas	Imagem Atender clientes Aumentar o volume de empréstimos	Diversos

Fonte: Cruvinel (2008, p. 126).

Conforme o Quadro 3 no campo das microfinanças, as instituições financeiras atuam na inclusão das classes menos favorecidas, permitindo o acesso a contas bancárias diferenciadas e ao crédito pessoal, serviços que nem sempre estiveram acessíveis a população de menor renda. Esse processo de inclusão garante o tratamento equânime a toda sociedade, educando e conscientizando a população quanto as suas finanças pessoais.

Pereira (2005, p. 174) destaca a importância dos bancos, através da oferta de produtos sustentáveis:

¹ Princípios do Equador: critérios socioambientais definidos pelas instituições financeiras mundiais, para a concessão de financiamentos a projetos, de acordo com os riscos oferecidos (CRUVINEL, 2008).

² Rating: avaliação de risco de crédito atribuída a pessoas físicas ou jurídicas, títulos ou operações de crédito. Sua escala pode ser definida por números ou letras, de acordo com o risco oferecido (SANTOS, 2008).

Atualmente os projetos e produtos ligados ao microcrédito, bem como os fundos de investimento socialmente responsável, apontam para uma trajetória de expansão e representam: novos negócios e mercados para os bancos; apoio às políticas públicas de desenvolvimento e à inclusão econômico-social; melhor condição de vida para muitas pessoas e famílias. A atuação do segmento financeiro da economia torna-se cada vez mais importante para o desenvolvimento sustentável e para o incentivo à responsabilidade empresarial.

Atualmente, os bancos têm a possibilidade de intervir na Responsabilidade Social de seus clientes através de sua gama de produtos e serviços. Condições mais rigorosas na concessão de crédito para obras que afetem o meio ambiente, além de preservar a natureza, também previnem a instituição de ter sua imagem relacionada a escândalos ambientais, gerando prejuízos. Tais ações afetam a sociedade como um todo, alguns sob a forma de exigências na tomada de crédito e outros como beneficiários de tais empreendimentos socialmente responsáveis. A relevância dos bancos no contexto RSE ou RSA (Responsabilidade Socioambiental) é destacada por Tosini *et al* (2008, p. 78):

Os bancos, como canalizadores de recursos para o setor produtivo, ao adotarem uma política de RSA, não apenas mitigam seus riscos de negócio, estratégicos, aproveitando oportunidades, mas favorecem o movimento pela RSA em relação a seus parceiros financeiros. Isso mostra que a RSA dos bancos tem efeito multiplicador, tornando essas instituições grandes indutores do desenvolvimento sustentável.

Os bancos comerciais ou qualquer outra organização do ramo financeiro, pela sua relevância na economia da localidade em que está inserida, pode influenciar o comportamento de seus clientes através da cadeia de RSE.

As atividades econômicas podem ser classificadas de acordo com Tachizawa e Andrade (2012) em níveis de “A” a “J” de acordo com o grau de seus efeitos ambientais. As empresas classificadas no nível “A” seriam consideradas as de menor impacto, como é o caso das associações, organizações sociais e cooperativas. Já as classificadas como classe “J”, representam altíssimos efeitos para o meio ambiente, sendo enquadradas as petroquímicas, hidrelétricas, fabricantes de agrotóxicos entre outras. As instituições financeiras são consideradas do tipo “D”, que são empresas que aderem a práticas socioambientais com a finalidade de reduzir o impacto de suas atividades e instalações, voltadas aos

aspectos éticos. São consideradas pertencentes ao tipo “D” as instituições financeiras, bancos, seguradoras e demais prestadoras de serviços.

O impacto ambiental direto dos bancos é praticamente nulo. Suas ações de RSE normalmente são voltadas ao aspecto ético do negócio, como investimentos em cultura, esporte, bem estar dos colaboradores e funcionários.

A RSE é também hoje considerada fator de análise para decisões de investimentos. Tanto que em 1999, o grupo *Dow Jones* criou o *DJSI* (*Dow Jones Sustainability Index*), considerado o primeiro índice que analisa a empresa além dos resultados econômicos, considerando também seus aspectos éticos (TOSINI *et al*, 2008).

No Brasil, semelhante ao *DJSI*, foi criado em dezembro de 2005 o ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial), que representa o retorno de uma carteira formada por ações de organizações engajadas no quesito RSE, consideradas exemplos de boas práticas socioambientais no empresariado brasileiro (BOVESPA, 2012).

Verifica-se que não somente os bancos estão preocupados com a Responsabilidade Social, mas também os seus clientes. Empresas reconhecidas por suas ações socioambientais passaram a ser valorizadas no Brasil e em todo mundo, considerando a criação de índices específicos nas bolsas de valores, como *Dow Jones* e Bovespa (Bolsa de Valores de São Paulo). Investidores conscientes procuram ativos seguros que garantam a rentabilidade do capital, e empresas socialmente responsáveis por possuírem menores riscos, podem vir a superar tais expectativas.

No cenário econômico atual verifica-se, então, a importância dos bancos e das instituições financeiras no que diz respeito às práticas de Responsabilidade Social Empresarial. As influências que tais organizações exercem na sociedade também auxiliam na disseminação do conceito junto a clientes e fornecedores. Na RSE não é suficiente aderir, é necessário motivar, deixar um legado, afinal o bem comum dependerá cada vez mais da colaboração e participação de todos.

2.5 SUSTENTABILIDADE

A sustentabilidade pode ser entendida essencialmente como o fruto das ações socialmente responsáveis das empresas. Com a finalidade de serem sustentáveis é que adotam procedimentos visando muito além do lucro financeiro,

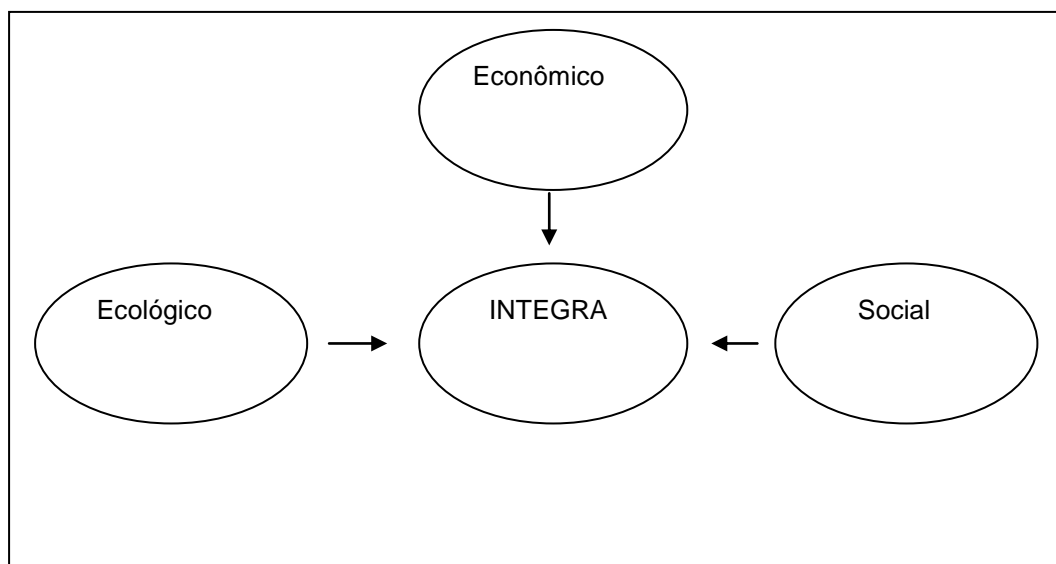
alcançando o bem estar social. Dentro dessa lógica, Freitas (2011, p. 40-41) conceitua a sustentabilidade:

Trata-se do princípio constitucional que determina, independentemente de regulamentação legal, com eficácia direta e imediata, a responsabilidade do Estado e da sociedade pela concretização solidária do desenvolvimento material e imaterial, socialmente inclusivo, durável e equânime, ambientalmente limpo, inovador, ético e eficiente, no intuito de assegurar, preferencialmente de modo preventivo e precavido, no presente e no futuro, o direito ao bem-estar físico, psíquico e espiritual, em consonância homeostática com o bem de todos.

Pode-se compreender, então, que a sustentabilidade é fator de preocupação das empresas para com o futuro da humanidade, representada por suas atividades pró-ativas, com o objetivo de garantir um futuro digno para a sociedade em que está inserida. Deste modo os dispêndios com tais ações, não devem ser considerados como custos adicionais para a empresa, pois agregam valor e vantagem competitiva, garantindo a continuidade dos negócios (FREITAS, 2011).

Vellani (2011, p. 4) demonstra a Sustentabilidade Empresarial sob a forma de integração das questões econômicas, ecológicas e sociais:

Figura 3 - Sustentabilidade Empresarial



Fonte: Vellani (2011, p. 4).

Na Figura 3 fica evidente a sustentabilidade no campo empresarial, pois somente unindo todos esses interesses será possível atingir os objetivos da RSE. A finalidade da empresa é a geração de lucros (econômico) e quando essa

lucratividade estiver agregada a preocupação ecológica e social, a sustentabilidade estará presente. Vellani (2011, p. 4) completa:

Ao mesmo tempo em que proporciona valor aos seus acionistas, a empresa também pode fornecer educação, cultura, lazer e justiça social à comunidade; e proteção da diversidade e dos ecossistemas. Assim, na busca por sustentabilidade, ações são programadas para obterem desempenho social, ecológico e econômico.

A sustentabilidade pode ser benéfica no campo dos negócios de acordo com Savitz e Weber (2007) em três aspectos. O primeiro deles seria o relacionado à proteção da organização no que diz respeito aos possíveis prejuízos a clientes, colaboradores e sociedade, permitindo uma antecipação aos problemas, evitando-os e garantindo a sua permanência no mercado. No que tange a gestão da empresa pode-se obter redução de custos através da eliminação dos desperdícios, tal qual a redução no consumo de recursos, que resultará em menores impactos ambientais. Tais medidas de redução de riscos, também permitem o acesso ao capital menos oneroso. O crescimento da empresa será inevitável, seja pela fidelização dos atuais clientes ou pela conquista de novos mercados, antenados aos princípios socioambientais, bem como parcerias com companhias preocupadas com a questão sustentabilidade.

Seguindo a mesma linha de pensamento, Azevedo (2006, p. 78) destaca a sustentabilidade empresarial:

A empresa considerada sustentável é aquela que procura considerar em suas ações as dimensões econômica, social e ambiental. Em outras palavras, a empresa continua visando o lucro, seu objetivo primordial, só que passa a considerar o impacto de suas atividades no meio ambiente procurando amenizá-las de maneira eficiente, desempenhando ao mesmo tempo ações de cunho social, seja em benefício de seus funcionários ou da comunidade.

Considerando a sustentabilidade e o respeito ao meio ambiente, a lei máxima do Brasil, a Constituição Federal de 1988 em seu artigo 225 acrescenta:

Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado bem de uso comum do povo, e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao Poder Público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações.

Importante frisar que a preservação do meio ambiente não é somente uma opção da empresa ou uma simples estratégia competitiva, como muitos empresários ainda hoje consideram. Trata-se de uma questão legal, de respeito à Constituição Federal e ao povo brasileiro.

No segmento financeiro, mais especificamente nos bancos comerciais, a sustentabilidade pode ser transmitida através de sua cadeia de relacionamentos, tanto na contratação de fornecedores social e ambientalmente responsáveis ou da análise criteriosa na concessão de crédito para obras de grande porte, que possam de alguma maneira impactar negativamente a região onde será realizada. Para Magalhães (2011, p. 1) “o advento da sustentabilidade nos negócios tornou a gestão dos bancos muito mais complexa e criou a necessidade de novas estratégias de relacionamento”. É preciso ir além da simples efetivação comercial, deve-se questionar a postura social dos grupos de relacionamento, preservando a imagem da instituição financeira e mitigando os riscos.

Sobre a importância das instituições financeiras no desenvolvimento sustentável da sociedade, Tosini (2010, p. 1) disserta:

O fato de as instituições bancárias possuírem a capacidade de gerar crédito sem acumulação prévia de capital faz com que desempenhem papel fundamental na promoção do desenvolvimento de qualquer segmento da economia, e pode ser também grande alavanca para financiamento do desenvolvimento sustentável.

Os bancos desta forma, apesar de diretamente não serem causadores de relevantes impactos ambientais, podem através de obras financiadas por eles, serem responsáveis por degradações ambientais e ações socialmente irresponsáveis, como por exemplo, o uso de mão-de-obra infantil ou escrava. A análise desses créditos preserva não somente a imagem do banco, mas também a sociedade como um todo. Por seu papel relevante no fomento da nação, é essencial a preocupação e envolvimento dessas organizações na questão RSE e sustentabilidade empresarial. Não se pode mais admitir a omissão perante os fatos, é preciso agir, incentivar e educar a população.

Muscalu *et al* (2012) aborda que nos dias atuais muitas pessoas consideram a preocupação da empresa com questões de sustentabilidade no momento de optar por uma vaga de emprego, por uma empresa para investir capital e também quanto

aos produtos que adquirem. A qualidade de um determinado produto é medida pela responsabilidade da empresa, tanto que em alguns casos, o preço do produto é desconsiderado por essa classe de consumidores engajados na sustentabilidade. A RSE e o desenvolvimento sustentável caminham juntos, e as empresas devem preocupar-se com o impacto de suas atividades em todas as suas ações.

Desta forma, nota-se que a preocupação da organização com seus impactos ambientais e sociais é fator diferencial no cenário econômico atual. Em uma economia altamente competitiva e globalizada é importante que as empresas procurem diferenciar-se uma das outras, agregando valor para si e para a sociedade, e a sustentabilidade pode ser um excelente caminho.

3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

3.1 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

De modo a explicitar e verificar na prática o que está sendo realizado pelas empresas, em comparação com o que é abordado na bibliografia a respeito de Responsabilidade Social Empresarial e sustentabilidade, será feito um estudo com base no Relatório de Sustentabilidade de uma instituição financeira pública.

Esse relatório é publicado anualmente no *site* da empresa permanecendo disponível para acesso ao público. A divulgação de dados das ações sociais desenvolvidas durante um exercício, além de prestar contas de seus investimentos, também é considerada importante ferramenta de *marketing*, pois existem atualmente cada vez mais clientes e empresas que consideram essas informações no momento de se relacionarem com determinada instituição.

Serão analisados os dados apresentados nesse relatório, procurando abranger dentro dos limites disponíveis para execução desse estudo, o maior número de informações possíveis, privilegiando os dados de maior relevância para o alcance dos objetivos propostos.

Esses números são apresentados de forma a possibilitar o melhor entendimento, seja através de gráficos ou tabelas. Algumas informações adicionais para compreensão dos mesmos são adicionadas aos parágrafos de interpretação, dispostos na sequência de cada ilustração.

3.2 AMOSTRA

A empresa objeto de estudo é uma instituição financeira pública, que atende a população de todo o país, reconhecida principalmente por seu papel social de agente de programas governamentais. Trata-se de instituição financeira com reconhecimento no mercado por sua marca e solidez. A pesquisa será desenvolvida tendo como base as informações contidas no Relatório de Sustentabilidade dessa instituição, divulgado em seu *site* institucional, referente ao exercício social de 2010.

Determinados itens relacionados a investimentos em projetos sociais, esportivos e ambientais apresentam números referentes ao próprio ano de 2010, sem comparação com o ano anterior. Informações relacionadas ao número de

empregados, lucro líquido, ativo total, receita bruta e patrimônio líquido são evidenciados juntamente com os resultados do ano de 2009, o que permite uma melhor comparabilidade dos dados, inclusive análise quanto à evolução econômica da empresa.

Com relação aos itens analisados, serão considerados aqueles citados como essenciais pela NBC T 15 – Informações de Natureza Social e Ambiental, elencados no item 3.3.

3.3 RELATÓRIOS UTILIZADOS

Com relação às demonstrações de origem social e ambiental, que apesar de não serem consideradas de divulgação obrigatória, o CFC emitiu normas de orientação quanto a forma adequada de sua elaboração e divulgação. Essa norma é conhecida como NBC T 15 – Informações de Natureza Social e Ambiental, estabelecida através da Resolução CFC Nº 1.003/04.

De acordo com a norma, essa demonstração das informações sociais e ambientais, tem como principal objetivo evidenciar as ações de RSE praticadas pela empresa durante um exercício (Conselho Federal de Contabilidade, 2004).

Quadro 4 - Itens Sociais e Ambientais - NBC T 15

Geração e Distribuição de Riqueza	Recursos Humanos	Entidade e Ambiente Externo	Entidade e Meio Ambiente
- Apresentada através da Demonstração de Valor Adicionado (DVA).	- Dados referentes à remuneração e benefícios concedidos. - Composição do corpo funcional, inclusive dados referentes a admissões, demissões, tipo de colaboradores, escolaridade, proporção salarial, etc. - Contingências e passivos trabalhistas.	- Dados referentes ao relacionamento com a comunidade. - Investimentos em cultura, esporte, saneamento, etc. - Número de reclamações recebidas de clientes, através de órgãos de proteção ao consumidor, diretamente na entidade e na Justiça. - Com relação aos fornecedores deverá informar se estabelece critérios de seleção quanto à responsabilidade social.	- Investimentos/gastos nos processos operacionais para melhoria do meio ambiente. - Investimentos/gastos na preservação e recuperação do meio ambiente. - Investimentos/gastos realizados com a educação ambiental de empregados. - Investimentos/gastos em projetos ambientais. - Valores gastos em processos ambientais contra a entidade, multas, passivos e contingentes ambientais.

Fonte: Adaptado NBC T 15 (2004).

No Quadro 4 está demonstrado de forma resumida e adaptada, os itens para uma adequada divulgação das demonstrações sociais e ambientais, de acordo com a NBC T 15.

Nesse trabalho, será utilizada a referida norma como base para o desenvolvimento do estudo de caso. É evidente que nem todos os itens serão abordados, tendo em vista a não divulgação pela empresa desses dados, ou a não relevância dessas informações para o alcance dos objetivos e conclusão da pesquisa, como por exemplo, as contingências e passivos trabalhistas, os valores gastos com processos ambientais contra a entidade, multas, passivos e contingentes ambientais.

4 ESTUDO DE CASO

4.1 SÍNTESE DE DESEMPENHO ECONÔMICO

O Relatório de Sustentabilidade da instituição financeira a ser analisada, apresenta inicialmente quatro dados importantes para a análise de toda a demonstração. Informações a respeito da receita bruta, ativos totais, lucro líquido e patrimônio, são normalmente utilizadas como base para realização de cálculos, principalmente os relacionados a investimentos.

Tabela 1 - Receita Bruta 2010

Receita Bruta	Bilhões	Variação
2009	44,8	
2010	51,2	14,28%

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Tabela 1, são apresentados os números referentes à receita bruta nos anos de 2009 e 2010. Nota-se um aumento claro no volume alcançado, passando de R\$44,8 bilhões em 2009, para R\$51,2 bilhões no ano seguinte, o que equivale a um acréscimo de 14,28%.

Tabela 2 - Ativos Totais 2010

Ativos Totais	Bilhões	Variação
2009	341,80	
2010	401,40	17,43%

Fonte: Dados da pesquisa.

Acompanhando o aumento nas contas de receitas, os ativos totais fecharam o período de 2010 com um total de R\$401,4 bilhões, representando um aumento de 17,43% em comparação ao fechamento do ano anterior, conforme apresentado na Tabela 2.

Tabela 3 - Lucro Líquido 2010

Lucro Líquido	Bilhões	Variação
2009	3,00	
2010	3,80	26,67%

Fonte: Dados da pesquisa.

O lucro líquido apresentou no ano de 2010 um aumento de 26,67%, de acordo com a Tabela 3. A empresa encerrou seu exercício social em 2009 com um resultado positivo de R\$3 bilhões e em 2010 esse valor se elevou para R\$3,8

bilhões. O aumento superior ao da receita, verificado na Tabela 1 – Receita Bruta 2010 (p. 46) demonstra uma administração e um posicionamento estratégico alinhados, possivelmente acompanhado de uma gestão de custos eficaz.

Tabela 4 - Patrimônio Líquido 2010

Patrimônio Líquido	Bilhões	Variação
2009	13,10	
2010	15,40	17,55%

Fonte: Dados da pesquisa.

Finalmente a Tabela 4 apresenta a conta de patrimônio líquido da empresa, com um saldo de R\$13,1 bilhões em 2009 e R\$15,4 bilhões em 2010. A variação positiva apresentada de um período para outro foi de 17,55%.

4.2 GERAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE RIQUEZA E RENDA – DVA

A geração e distribuição de riqueza e renda são evidenciadas através da Demonstração do Valor Adicionado (DVA). No Anexo A, é apresentada a DVA dessa instituição financeira, publicada em seu Relatório de Sustentabilidade de 2010.

No ano de 2009, o valor adicionado a distribuir era de aproximadamente R\$13,7 bilhões e em 2010 de R\$14,6 bilhões, um acréscimo de 6,15%. Esse montante é distribuído entre governo, empregados, financiadores, acionistas e valor retido.

O item governo, representado pelos impostos líquidos dos subsídios, apresentou uma considerável redução em 2010. Enquanto no ano de 2009 o valor destinado aos impostos totalizou mais de R\$1,8 bilhões ou 13,26% do total a distribuir, em 2010 esse valor passou para R\$927 milhões, o equivalente a 6,4% do valor adicionado.

O valor distribuído aos empregados, composto de salários, encargos previdenciários, previdência privada, benefícios e participação nos resultados, correspondeu a 60,41% do total em 2009, e 63,57% no ano seguinte. Os empregados, em ambos os períodos, foram os que mais obtiveram valor investido pela instituição. Desconsiderando os salários, os benefícios foram os que mais tiveram representatividade nesse item, aproximadamente R\$1,1 bilhões gastos em ambos períodos.

Os financiadores tiveram participação de 4,53% em 2009 e 4,26% em 2010, os acionistas de 4,81% e 11,63% respectivamente, e os valores retidos representaram 16,99% e 14,14%.

Considerando os valores apresentados na DVA pela instituição, verifica-se uma tendência de distribuição do valor adicionado, principalmente para os empregados, ao invés da retenção de tais valores.

Quanto aos índices de produtividade, nos dois anos o endividamento permaneceu em 0,96 e a liquidez em 1,02, ambos os resultados considerados bons e que garantem o equilíbrio financeiro dos negócios.

Os investimentos realizados no aumento da capacidade apresentaram um acréscimo de 26,44%, passando de R\$462,3 bilhões em 2009 para R\$584,6 bilhões no ano seguinte. Com relação à educação e treinamento, foram destinados R\$58,4 bilhões em 2009 e R\$63,2 bilhões em 2010, um acréscimo de 8,27%.

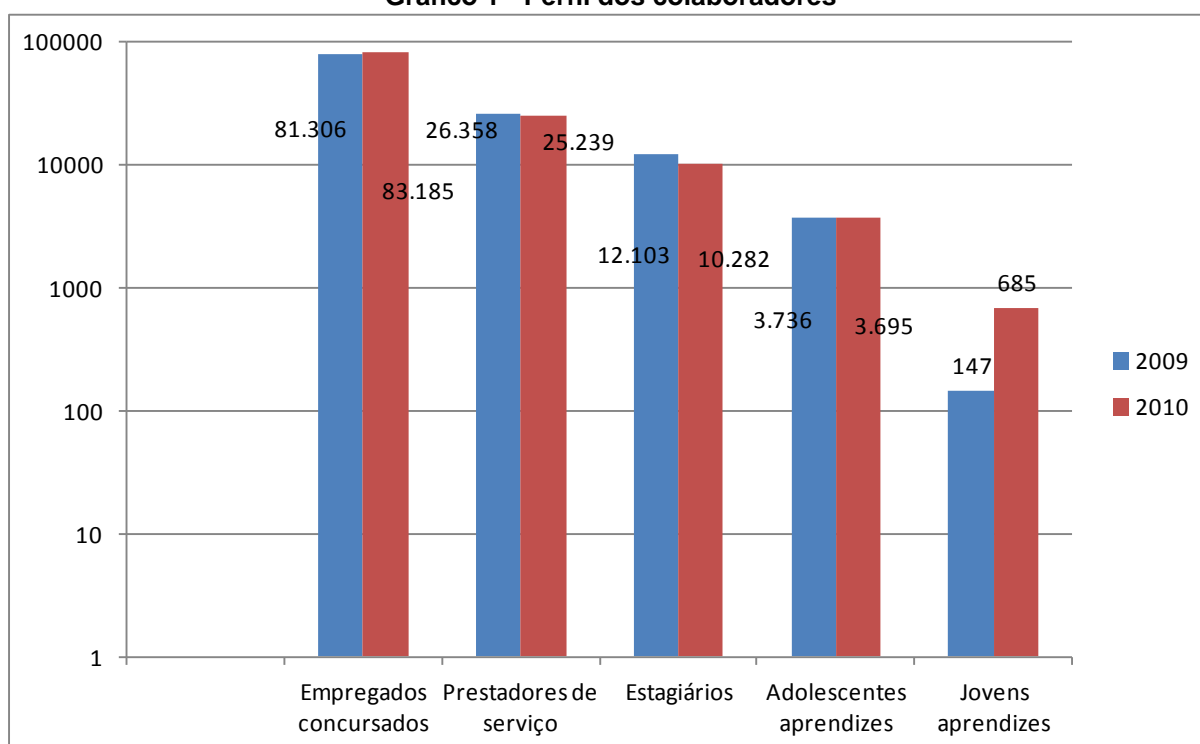
A NBC T 15 (2004) delimita que a riqueza gerada pela entidade deve ter sua distribuição evidenciada através da Demonstração do Valor Adicionado, desta forma, a instituição analisada está seguindo os padrões estabelecidos pela referida norma contábil.

4.3 PÚBLICO INTERNO

4.3.1 Perfil dos Colaboradores

Neste capítulo será abordado o perfil dos colaboradores da instituição financeira no período de 2010, sendo que alguns itens apresentam comparação a 2009. Será apresentado o número total de colaboradores e sua qualificação, seja ela de formação pessoal ou através da Universidade Corporativa. Também será evidenciada a rotatividade destes, ocorrências relacionadas à segurança e saúde no trabalho e os aspectos de diversidade.

Gráfico 1 - Perfil dos colaboradores



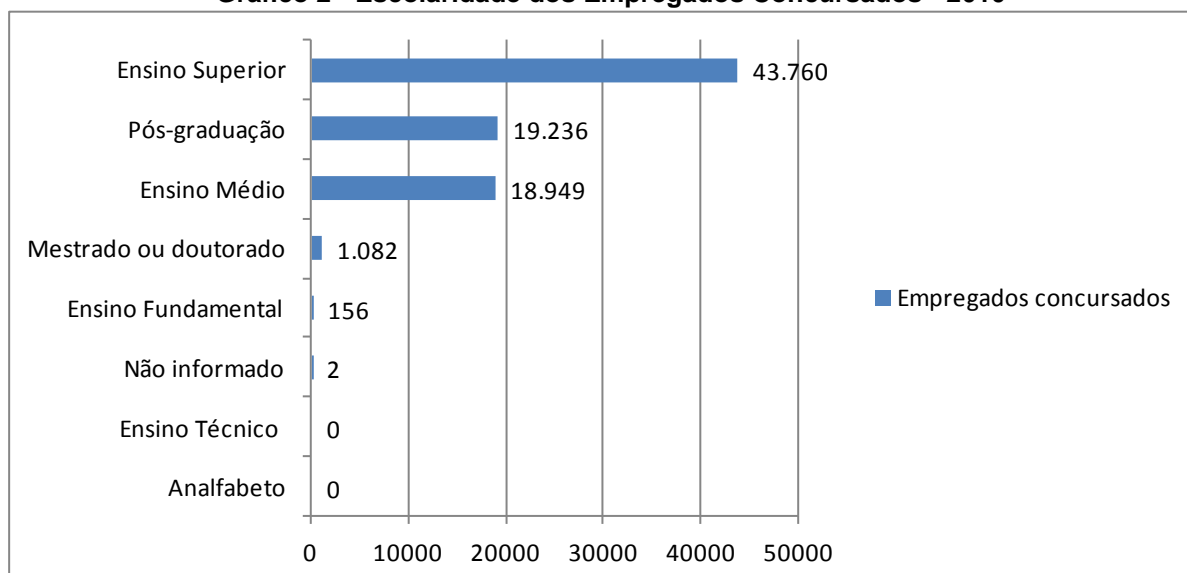
Fonte: Dados da pesquisa.

No Gráfico 1, é apresentada a formação e evolução do quadro funcional nos períodos de 2009 e 2010. Por tratar-se de instituição pública, a maioria dos seus empregados é contratada mediante aprovação em concurso público, tendo o seu quadro funcional estabelecido por órgãos controladores externos. Somente com autorização destes, é que as contratações são autorizadas de acordo com a necessidade. Em 2009 contava com 81.306 empregados concursados, sendo que em 2010 estes totalizavam 83.185, um acréscimo de aproximadamente 2,31%. Em 2010, esses funcionários estavam alocados em 2.738 unidades, entre agências e postos de atendimento bancário, além das áreas meio, que não foram contabilizadas, em todo o território nacional.

No cenário econômico atual, onde o acesso ao mercado de trabalho está cada vez mais competitivo e principalmente quando se trata de primeiro emprego, a instituição também exerce seu papel. No ano de 2010, em todo o Brasil, atuavam 10.282 estagiários e 685 jovens aprendizes, estes últimos com um aumento nas contratações de 365,98% em comparação ao ano de 2009, quando apenas 147 jovens aprendizes faziam parte do quadro funcional. Considerando todas as pessoas envolvidas no processo, em 2010 a instituição financeira contava com 123.086 profissionais.

Nessa demonstração as normas da NBC T 15 (2004) também foram atendidas, ou seja, está evidenciada a composição do quadro funcional, contendo o número de empregados, estagiários e prestadores de serviços terceirizados no final do exercício.

Gráfico 2 - Escolaridade dos Empregados Concursados - 2010



Fonte: Dados da pesquisa.

No Gráfico 2, está demonstrada a escolaridade dos empregados concursados no ano de 2010, e o que se pode notar é o alto grau de formação destes. Apesar de ser exigido apenas o nível médio para o concurso, 43.760 pessoas possuem o nível superior completo, ou seja, mais de 52% do quadro total. Com pós-graduação completa constam 19.236 empregados (23,1%).

Esses números demonstram a preocupação da organização com a formação e qualificação de seus empregados, seja com recursos próprios ou através de incentivos, pois esta auxilia no custeio dos cursos de graduação e pós-graduação, em especial aqueles das áreas de administração e finanças.

O plano de carreira também exige formação qualificada dos empregados. Quanto mais qualificado for, mais oportunidades têm de ascender profissionalmente. Para alguns cargos inclusive, graduação ou até mesmo pós-graduação são pré-requisitos.

Dispensar atenção à formação dos funcionários é fator importante para a instituição. As pessoas percebem que estão sendo incentivadas e reconhecidas, o que eleva sua autoestima e melhora sua produtividade no ambiente de trabalho, o que também garante a fidelização dos bons profissionais.

A NBC T 15 (2004) disserta a respeito da escolaridade dos empregados. A empresa deve demonstrar o total destes e sua formação: analfabetos, com ensino fundamental, com ensino médio, com ensino técnico, com ensino superior ou com pós-graduação.

Tabela 5 - Rotatividade de Colaboradores

	2009	2010
Total de empregados no final do período	81.306	83.185
Total de desligamentos no período	1.722	3.824
Total de admissões no período	5.061	5.901
Desligamentos acima de 45 anos de idade em relação ao total de demitidos	841	2.772
Rotatividade	2,11%	4,60%

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 5 demonstra as admissões e desligamentos ocorridos e o índice de rotatividade dos empregados nos dois anos analisados. O índice de rotatividade, segundo Nodari *et al* (2010) corresponde a divisão do total de desligamentos do período pelo total de empregados, multiplicado por cem, obtendo assim o percentual de *turnover* ou rotatividade de pessoal.

As admissões tiveram um aumento de 16,59%, totalizando em 2010, 5.901 novos contratados. Os desligamentos tiveram um aumento expressivo em 2010, 1.722 casos em 2009 e 3.824 em 2010, um aumento de mais de 122%. Esse número teve participação especial dos empregados desligados com mais de 45 anos de idade. Somente em 2010 eles foram responsáveis por 2.772 desligamentos, o equivalente a 72,49% do total, percentual obtido pela divisão dos desligamentos acima de 45 anos pelo total de desligamentos no período, multiplicado por cem.

A instituição adota regularmente, programas de apoio à aposentadoria para aqueles funcionários já aposentados pela previdência social. São incentivos financeiros que visam valorizar o profissional que já contribuiu por muitos anos, incentivando o seu desligamento. Essa ação também garante uma renovação na estrutura organizacional, permitindo que os jovens profissionais exerçam cargos de liderança.

O índice de rotatividade acaba por refletir esse programa de apoio à aposentadoria, pois em 2009 encerrou em 2,11% e no ano seguinte atingiu 4,60%, sendo que as admissões tiveram aumento em relação ao ano anterior.

Com relação à composição do quadro funcional, a NBC T 15 (2004) também estabelece a divulgação do número de admissões e desligamentos, bem como o total de empregados ao final dos períodos, exatamente como demonstrado no Relatório de Sustentabilidade.

Tabela 6 - Perfil da Diversidade 2010

	2009	2010
Negros x total de empregados	17,53%	19,47%
Negros em cargo de gestão x cargos de gestão	13,48%	15,27%
Negros em chefia de unidade x chefias de unidade	11,69%	13,02%
Mulheres x total de empregados	46,48%	45,97%
Mulheres em cargos de gestão x cargos de gestão	39,75%	39,16%
Mulheres em chefia de unidade x chefias de unidade	27,21%	26,08%
Mulheres x total de empregados	46,48%	45,97%
Mulheres negras e pardas x total de empregados	7,33%	7,93%
Homens negros e pardos x total de empregados	10,61%	11,54%
Pessoas com deficiência	0,54%	1,12%
Pessoas acima de 45 anos	37,12%	37,13%
Mulheres gerentes x total de gerentes	39,75%	39,16%
Mulheres negras e pardas gerentes x total de gerentes	4,35%	5,11%
Homens negros e pardos gerentes x total de gerentes	9,13%	10,15%
Pessoas com deficiências gerentes x total de gerentes	0,25%	0,29%
Pessoas acima de 45 anos gerentes x total de gerentes	43,67%	43,73%
Mulheres diretores x total cargos diretoria	20,00%	20,00%
Mulheres negras e pardas diretores x total cargos diretoria	20,00%	20,00%
Homens negros e pardos diretores x total cargos diretoria	0,00%	0,00%
Pessoas com deficiências diretores x total cargos diretoria	0,00%	0,00%
Pessoas acima de 45 anos diretores x total cargos diretoria	100,00%	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa

O respeito à diversidade em todas as suas esferas, é questão de responsabilidade empresarial e respeito pelo ser humano e é dentro dessa ideologia, que a instituição analisada zela pela diversidade no seu quadro funcional.

Na Tabela 6 é apresentado um comparativo entre o total de empregados, cargos de gestão e diretoria, cargos ocupados por mulheres e pessoas negras ou

pardas, analisando também as pessoas com deficiência e empregados com mais de 45 anos de idade.

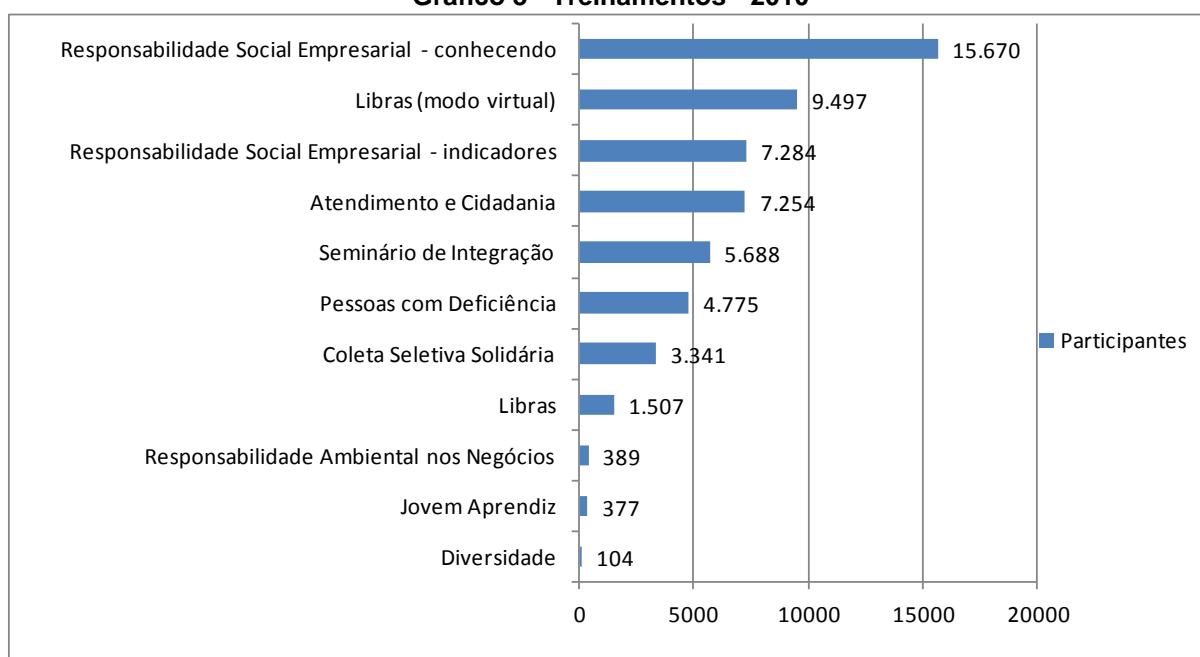
Com relação ao total de empregados no ano de 2010, 19,47% destes eram negros ou pardos e 45,97% eram mulheres. No Relatório de Sustentabilidade consta que essa foi a primeira instituição financeira brasileira a contratar mulheres como funcionárias.

Os homens negros atuando são maioria em relação às mulheres negras, 11,54% em 2010 para eles e 7,93% para elas, ambos com pequeno aumento com relação ao ano anterior.

O percentual de mulheres em cargos de gestão, 39,16% e a frente de unidades 26,08% também é expressivo, apesar de não representar nem a metade do total desses cargos.

Os cargos de diretoria foram em ambos os períodos, ocupados por profissionais acima de 45 anos de idade. Mesmo a instituição financeira incentivando o desligamento dos empregados através de planos de aposentadoria, não é obrigatório que o façam e o conhecimento desses empregados é essencial para que juntamente com os jovens profissionais, os negócios sejam alavancados.

A NBC T 15 (2004) também cita o tratamento da diversidade nos recursos humanos da empresa, através da demonstração do percentual de ocupantes de cargo de chefia por gênero. Neste caso, a instituição também apresenta esse percentual para negros e pessoas acima de 45 anos de idade.

Gráfico 3 - Treinamentos - 2010

Fonte: Dados da pesquisa.

A instituição oferece diversos cursos para seus empregados na Universidade Corporativa interna, acessados através da *intranet* e alguns com encontros presenciais. No Gráfico 3 constam alguns desses treinamentos realizados pelos empregados no ano de 2010.

Esses cursos abordam temas importantes relacionados à RSE, que tiveram no período um total de 22.954 matriculados nos dois módulos, “Indicadores” e “Conhecendo”. O curso de “Responsabilidade Ambiental nos Negócios”, apesar de complementar os conhecimentos a cerca das responsabilidades empresariais teve menos adeptos, apenas 389. Os dois primeiros cursos tiveram grande procura no período por fazerem parte de uma série essencial nos primeiros meses de admissão dos novos empregados. A realização destes, também é analisada no momento da seleção para cargos e na promoção por mérito realizada anualmente.

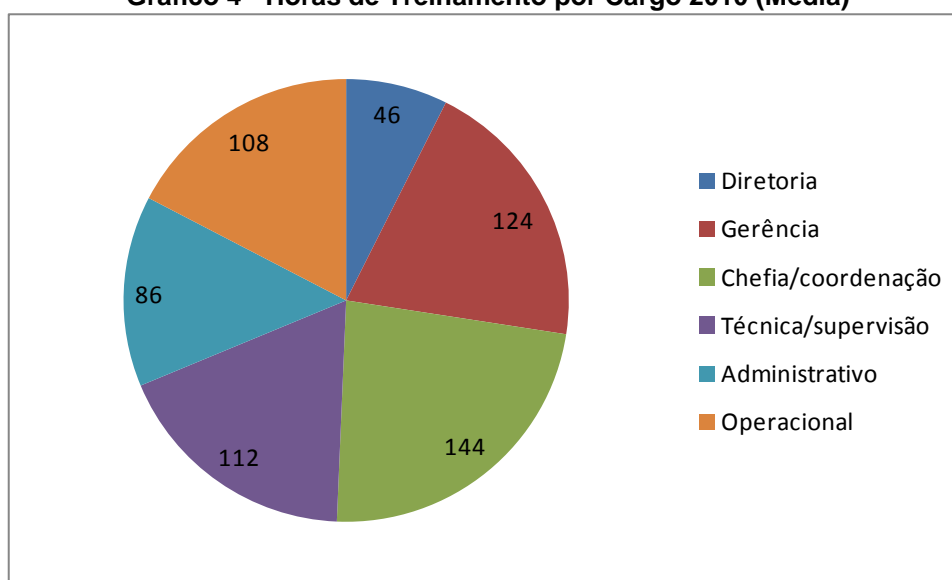
A importância na qualidade do atendimento prestado ao cliente e do conhecimento necessário para que isso seja possível, ficam evidenciados na participação de 7.254 empregados no curso “Atendimento e Cidadania” apenas em 2010. A diversidade dos clientes atendidos diariamente também merece atenção na hora da preparação dos empregados, os módulos de “Libras (modo virtual)”, “Libras” e “Pessoas com Deficiência” foram realizados por um total de 15.779 pessoas.

Nesse item, ficou evidente outro ponto essencial da RSE e da sustentabilidade, a empresa precisa engajar toda a sua cadeia na mesma causa, e

repassar esse conhecimento aos funcionários é um item importante na disseminação dessa prática.

A NBC T 15 (2004) aborda que a empresa deve evidenciar os gastos com educação de seus empregados, porém não comenta nada a respeito de cursos desenvolvidos internamente e o teor destes. A evidenciação desses itens pela instituição deve-se ao fato de possuir uma estrutura de educação corporativa muito bem estruturada, e do valor que a realização desses cursos tem no desenvolvimento da carreira dos empregados.

Gráfico 4 - Horas de Treinamento por Cargo 2010 (Média)



Fonte: Dados da pesquisa.

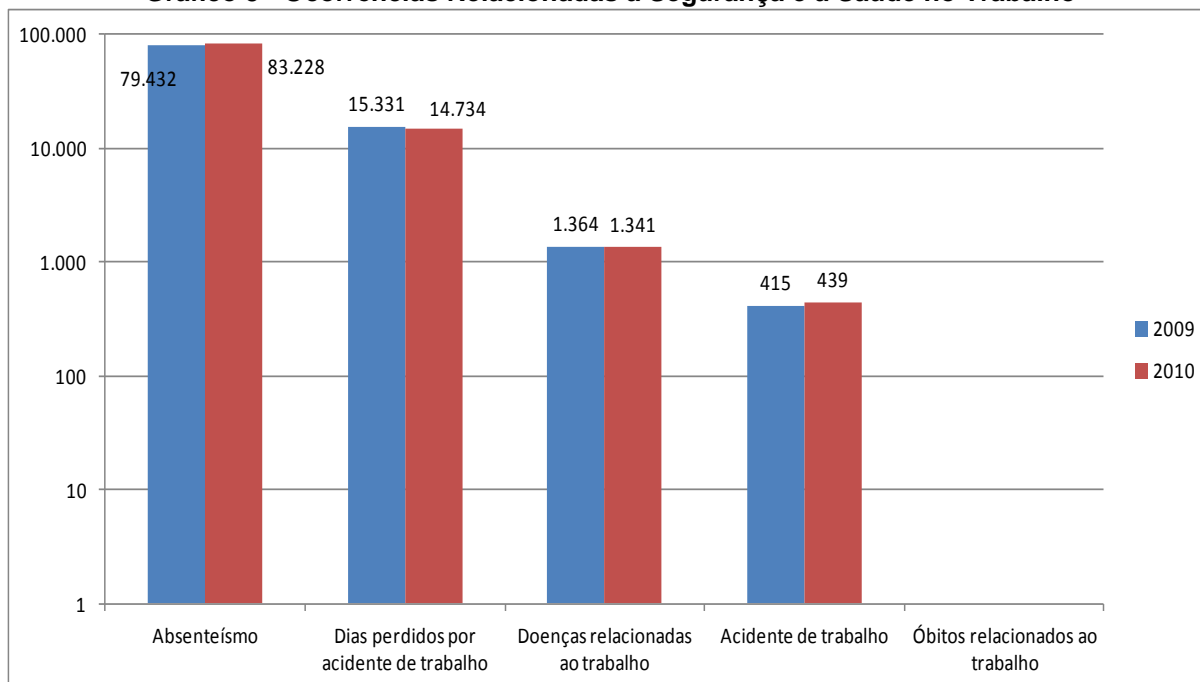
Os treinamentos disponibilizados para os empregados, sejam eles relacionados ou não a RSE ou a sustentabilidade, têm a sua carga horária efetivamente cursada por estes no ano de 2010 demonstrada no Gráfico 4.

Separados por área de atuação, os cargos de “Chefia/Coordenação” foram os que mais dedicaram tempo ao aperfeiçoamento profissional no período, em média de 144 horas, seguidos pelos cargos de “Gerência” com 124 horas. Esses números demonstram que é importante ter toda a empresa engajada, principalmente os cargos de chefia e gestão, para motivação de toda a equipe. Na contramão desses números, os cargos de “Diretoria” tiveram míseras 46 horas de treinamento durante todo o ano de 2010.

Esse acultramento sobre a importância do aperfeiçoamento profissional atinge também os funcionários da parte “Operacional”, com média de 108 horas por empregado. Tais dados corroboram para a confirmação de que a instituição está

exercendo o seu papel de desenvolver uma sociedade sustentável, pelo menos no que diz respeito aos seus funcionários.

Gráfico 5 - Ocorrências Relacionadas à Segurança e à Saúde no Trabalho



Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 5 aponta os dados referentes às ocorrências relacionadas à segurança e à saúde no trabalho. No Relatório de Sustentabilidade é possível identificar que todas as unidades da instituição possuem Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs) devidamente constituídas. Além da preocupação no ambiente de trabalho, também existe um programa de qualidade de vida que beneficia toda família do empregado, com iniciativas de manutenção da saúde física, emocional, social e profissional saudável.

Número importante a ser analisado é a questão de óbitos relacionados ao trabalho. Normalmente nessa área as mortes estão relacionadas a assaltos, e em ambos os períodos não houve nenhum caso. Nos índices de doenças relacionadas ao trabalho houve leve redução, 1.364 casos em 2009 e 1.341 no ano seguinte. Para prevenção de algumas doenças, a instituição disponibiliza campanhas de vacinação antigripais e programas de controle de estresse, ambas custeadas em sua totalidade pela mesma.

Mesmo com o apoio da instituição no quesito saúde e bem estar dos funcionários, o absenteísmo teve um aumento de aproximadamente 4,90% em 2010, totalizando 83.228 casos, frente a 79.432 no ano anterior.

Os acidentes de trabalho totalizaram 439 ocorrências em 2010 e foram responsáveis por 14.734 dias de trabalho perdidos, número considerável e passível de análise criteriosa para ações de redução desse índice.

Os gastos com saúde dos empregados devem ser evidenciados nos Relatórios de Sustentabilidade, segundo a NBC T 15 (2004). A instituição em questão evidenciou esse item na Tabela Ibase constante no Anexo B desse trabalho, e também procurou demonstrar os números referentes à saúde e segurança de seus empregados, tornando a sua demonstração clara e completa.

4.3.2 Perfil da Remuneração dos Colaboradores

Nesse item será possível identificar o perfil de remuneração dos colaboradores concursados no período de 2010 em comparação a 2009. A instituição tem buscado nos últimos anos o equilíbrio salarial, proporcionando satisfação quanto à remuneração por parte de seu quadro funcional.

Tabela 7 - Menor Salário Pago em Proporção ao Maior

	2009	2010
Menor salário	R\$1.452,00	R\$1.637,00
Proporção	20,07	19,32

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Tabela 7 são apresentados os menores salários pagos pela instituição aos seus empregados, que correspondem ao salário de admissão dos bancários. No ano de 2009, esse piso era de R\$1.452,00, com um aumento de 12,74% no período seguinte, chegando a R\$1.637,00 em 2010.

A preocupação com o equilíbrio dos salários é comprovada através da redução da proporção entre o menor salário (bancário novo) e o maior salário (presidente). O índice era de 20,07 vezes em 2009 e passou para 19,32 vezes no ano seguinte, uma redução de aproximadamente 3,74%. Neste mesmo período, o menor salário pago correspondia ao triplo do salário mínimo nacional.

A proporção entre o menor e o maior salário pagos pelas empresas, também é considerado item importante a ser divulgado pela NBC T 15 (2004).

Tabela 8 - Perfil de Salários (Médio)

	2009	2010
1) Cargos Administrativos		
Homens negros e pardos	R\$5.065,06	R\$5.569,84
Homens brancos	R\$5.521,25	R\$6.021,74
Mulheres negras e pardas	R\$4.785,86	R\$5.212,68
Mulheres brancas	R\$5.161,46	R\$5.551,65
2) Cargos Gerenciais		
Homens negros e pardos	R\$9.956,76	R\$11.159,27
Homens brancos	R\$10.546,51	R\$11.713,85
Mulheres negras e pardas	R\$9.821,19	R\$10.817,86
Mulheres brancas	R\$9.972,66	R\$10.918,00
3) Cargos de Diretoria		
Homens negros e pardos	R\$0,00	R\$0,00
Homens brancos	R\$25.493,62	R\$38.674,78
Mulheres negras e pardas	R\$29.524,62	R\$41.440,09
Mulheres brancas	R\$0,00	R\$0,00

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 8 elenca o perfil dos salários médios dos colaboradores em seus diversos cargos: administrativos, gerenciais e de diretoria. Campanhas a favor da diversidade são implementadas com o objetivo de criar um ambiente de trabalho que estimule o crescimento pessoal.

Nos cargos administrativos, apesar da média salarial dos homens brancos ainda ser superior ao dos homens negros e pardos, verifica-se um aumento na média salarial destes últimos de 9,96%, enquanto os primeiros tiveram um acréscimo de 9,06%. As mulheres brancas, integrantes da área administrativa no ano de 2010, em relação à média paga para homens brancos, percebiam uma remuneração 7,80% menor.

Em todos os itens, verifica-se que a média salarial paga aos colaboradores negros ou pardos, é relativamente inferior aos pagos para os brancos, apesar de ambos terem aumentado no ano de 2010. Mesmo com todas as estratégias de igualdade de raças e gêneros, ainda é preciso trabalho para ajustar essas diferenças, para assim garantir a total igualdade e respeito da diversidade.

4.4 PÚBLICO EXTERNO

4.4.1 Apoio à cultura e ao esporte

Apoiar a cultura e o esporte brasileiro é uma das principais premissas dessa instituição financeira. Para seus dirigentes, o desenvolvimento sustentável da sociedade é assegurado principalmente pela educação e cultura da população. Desta forma, os investimentos realizados nessas duas modalidades no ano de 2010, estão evidenciados nas tabelas a seguir.

Tabela 9 - Patrocínios Culturais

	2010
Programa de Apoio ao Artesanato Brasileiro – módulo edital	R\$600.000,00
Programa de Apoio ao Artesanato Brasileiro – módulo Sala do Artista Popular	R\$300.000,00
Programa de Apoio a Festivais de Teatro e Dança	R\$3.490.000,00
Programa de Ocupação dos Espaços da Cultura	R\$25.610.000,00
Projeto Pedagógico Gente Arteira	R\$1.800.000,00
Projeto Apoio ao Circo Brasileiro	R\$500.000,00
Galeria Brasil	R\$3.334.000,00
Projeto Voa Viola	R\$1.800.000,00
Filme B1	R\$250.000,00
Projeto Orquestra Cidadã	R\$1.279.000,00
Total	R\$38.963.000,00

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Tabela 9 estão relacionados os investimentos realizados no ano de 2010 em projetos culturais. Pode-se destacar a diversidade dos investimentos, desde projetos de música e dança, artesanato brasileiro, circo e filmes. O montante gasto para tal finalidade, mais de R\$38 milhões, correspondeu a 1,02% do lucro líquido apurado no mesmo exercício, que representou R\$3,8 bilhões (Tabela 3 – Lucro Líquido 2010. p. 46).

De todos os investimentos realizados o que mais captou recursos foi o “Programa de Ocupação dos Espaços da Cultura”, R\$25,6 milhões, o que equivale a mais de 65% do total de patrocínios culturais. Esse programa tem sede nas cidades de São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Brasília (DF), Curitiba (PR) e Salvador (BA). A instituição preza o apoio ao desenvolvimento sustentável da sociedade, através de

projetos de inclusão social e cultural, a fim de preservar a cultura brasileira em todas as suas esferas. Outro projeto que merece destaque é o “Projeto Pedagógico Gente Arteira”, com patrocínio de R\$1,8 milhões que tem por finalidade a inclusão cultural e educativa de crianças matriculadas em escolas públicas, idosos e pessoas assistidas por projetos assistenciais.

Os investimentos realizados em cultura na sociedade em que está inserida também deverão ser evidenciados, seguindo os preceitos da NBC T 15 (2004).

Tabela 10 - Patrocínios Esportivos - 2010

	2010
Confederação Brasileira de Atletismo (CBAT)	R\$13.500.000,00
Comitê Paraolímpico Brasileiro (CPB)	R\$9.000.000,00
Confederação Brasileira de Ginástica (CBG)	R\$4.000.000,00
Confederação Brasileira de Lutas Associadas (CBLA)	R\$ 750.000,00
Total	R\$ 27.250.000,00

Fonte: Dados da pesquisa.

O incentivo ao esporte também é valorizado pela instituição, tanto que no ano de 2010, de acordo com a Tabela 10, foi investido um total de R\$27,25 milhões em patrocínios esportivos. Em comparação com o lucro líquido R\$3,8 bilhões (Tabela 3 – Lucro Líquido 2010. p. 46), corresponde a 0,72%. Apesar do investimento em esporte ser inferior aos realizados em cultura no mesmo período, representa um valor expressivo, principalmente no incentivo ao atletismo, R\$13,5 milhões. Também constam investimentos na ginástica (R\$4 milhões) e nas lutas (R\$750 mil).

O apoio à diversidade também é verificado nesse item do Relatório de Sustentabilidade. O segundo maior volume em termos de patrocínios esportivos, foi direcionado para o Comitê Paraolímpico Brasileiro, R\$9 milhões, que equivale a aproximadamente 33% do total dos R\$27,25 milhões. Esse apoio aos atletas paraolímpicos está tornando o Brasil uma das atuais potências mundiais nessa modalidade.

Para a NBC T 15 (2004), os incentivos nessa área não devem evidenciar aqueles com finalidade publicitária. A instituição investe no esporte não por questões de *marketing*, mas por acreditar que ele pode mudar a vida da população do país, tornando-a mais saudável e digna.

4.4.2 Estratégias Ambientais e Produtos Sustentáveis

As práticas ambientais da referida instituição financeira estão evidenciadas em seu Relatório de Sustentabilidade. Alguns fatos importantes que merecem destaque, como por exemplo, a assinatura em 1995 do Protocolo Verde, através do qual grandes instituições financeiras se comprometem a seguir práticas bancárias alinhadas a responsabilidade socioambiental. Em 2003 aderiu ao Pacto Global da Organização das Nações Unidas, no qual o empresariado mundial se compromete a adotar práticas para o favorecimento do desenvolvimento sustentável. Em 2009 houve a adesão aos Princípios do Equador, que representam exigências socioambientais no setor bancário internacional na concessão de financiamentos.

A instituição procura adotar práticas que minimizem os impactos ambientais de suas atividades, influenciando sua cadeia produtiva através do conhecimento, para que desenvolvam suas atividades de maneira responsável.

Com a finalidade de reduzir os impactos ambientais de suas unidades, foi criado em 2003 um programa que visa reduzir o consumo de recursos naturais, reutilizar e reciclar boa parte daquilo que seria descartado. Essa reeducação dos empregados proporcionou uma economia na ordem de R\$4 bilhões em custos administrativos.

Todo papel descartado nas dependências da instituição é destinado às empresas de reciclagem. Esse processo de coleta seletiva além de reduzir os impactos ambientais, também movimenta o mercado da reciclagem, gerando emprego e renda.

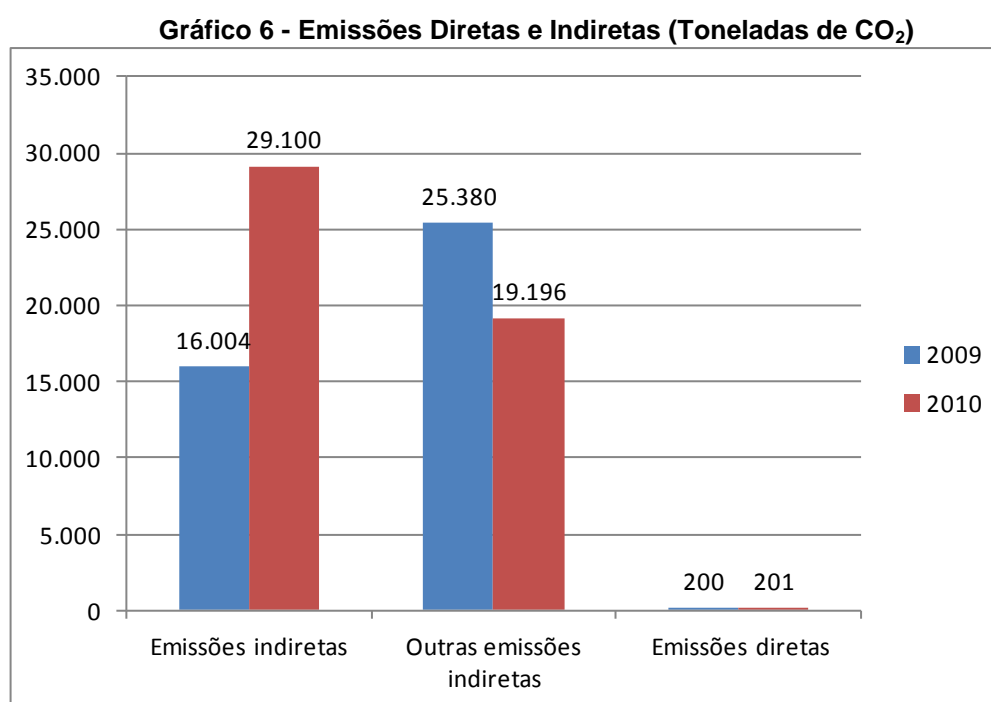
Com relação a seus produtos sustentáveis, nos financiamentos habitacionais está sendo utilizada a ferramenta de avaliação ambiental de terrenos com potencial de contaminação, que auxilia na verificação das condições ambientais na área a ser executado o projeto. Também é sugerido o plantio de uma árvore para cada unidade habitacional financiada, com impactos positivos na redução dos gases de efeito estufa.

A instituição também é aliada da ação Madeira Legal. Toda construção financiada deve comprovar a origem da madeira utilizada através do Documento de Origem Florestal e de uma declaração que conste o volume e a destinação desse material.

Nos produtos de investimento, dispõe de fundos com características sustentáveis. Pode-se citar como exemplo de aplicação desses fundos em projetos de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo, em programas de despoluição de bacias hidrográficas e investimento em ações de empresas cadastradas no ISE da Bovespa.

Na análise de crédito de projetos potenciais ou efetivamente poluidores é exigida a Licença Ambiental e no caso desse crédito ser superior a R\$10 milhões, é realizada análise socioambiental do cliente, com a possibilidade de exigência de mitigação de riscos e acompanhamento do projeto. Quando o projeto for executado dentro da Amazônia é realizada análise criteriosa, para que não ocorram desmatamentos oriundos do desenvolvimento dessas atividades.

Nas ilustrações a seguir, estão evidenciados os principais números da instituição, no que diz respeito ao meio ambiente.



Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 6 apresenta o volume em toneladas das emissões diretas e indiretas de CO₂ pela instituição em 2009 e 2010. A origem dessas emissões está no consumo de energia, viagens aéreas, de táxis e carros locados, consumo de copos descartáveis, papel e água.

Apesar de adotar medidas de redução de consumo, verifica-se um aumento nas emissões em 2010, que totalizaram 48,5 mil toneladas de CO₂ frente a um total

de 41,5 mil toneladas no ano anterior, um acréscimo de mais de 16% no volume emitido.

A NBC T 15 (2004) não comenta nada a respeito da divulgação de números referentes a emissões de CO₂ ou qualquer outro tipo de consumo de recursos naturais.

Tabela 11 - Investimentos em Saneamento - 2010

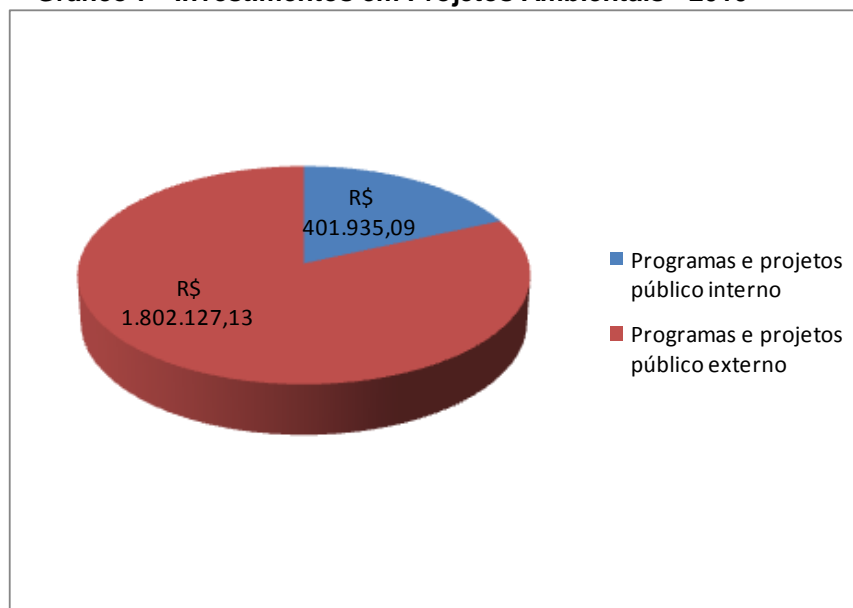
	Investimentos	Empréstimos
Abastecimento de água	R\$575.953.684,20	R\$515.948.096,82
Manejo de águas pluviais	R\$1.317.235.860,20	R\$1.237.164.545,61
Esgotamento sanitário	R\$1.473.152.581,15	R\$1.371.799.622,59
Total	R\$3.366.342.125,55	R\$3.124.912.265,02

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Tabela 11 constam os investimentos em saneamento efetivados no ano de 2010. O total gasto em atividades de abastecimento de água, manejo de águas pluviais e esgotamento sanitário, contabilizaram entre investimentos e financiamentos mais de R\$6,4 bilhões. Essas obras de infraestrutura permitem o acesso da população aos serviços essenciais, gerando emprego e renda no país.

O tratamento de esgotamento sanitário é fundamental para a saúde da população e somente nesse item foram destinados R\$2,8 bilhões em 2010, promovendo o acesso ao saneamento básico e a melhoria na qualidade de vida da população.

Como instituição financeira pública, está cumprindo o seu papel no desenvolvimento sustentável do país, pois o acesso ao saneamento básico é direito de todo cidadão brasileiro.

Gráfico 7 - Investimentos em Projetos Ambientais - 2010

Fonte: Dados da pesquisa.

Os investimentos em programas ambientais realizados em 2010 estão evidenciados no Gráfico 7. Os projetos internos, relacionados às operações da instituição totalizaram mais de R\$400 mil em investimentos, valor praticamente irrisório se comparado à estrutura física da empresa.

Os investimentos em programas externos foram bem mais expressivos, contabilizando R\$1,8 milhões destinado a programas de saneamento, preservação e recuperação ambiental.

A NBC T 15 (2004) estabelece que os gastos com projetos ambientais devam ser evidenciados nas demonstrações sociais, o que foi realizado pela instituição mesmo que de forma genérica.

4.5 TABELA IBASE

A Tabela Ibase apresentada no Anexo B é item importante na divulgação de ações socialmente responsáveis. Nela constam todos os itens essenciais a serem apresentados à sociedade. As bases de cálculos adotadas são: receita líquida, resultado operacional e folha de pagamento bruta. Todos os índices, indicadores sociais internos, indicadores sociais externos e indicadores ambientais, são analisados através de percentuais dessas bases.

Situando os dados de receita líquida, o ano de 2010 fechou em R\$54,7 bilhões, valor 14,55% superior ao registrado em 2009, de R\$47,7 bilhões. O

resultado operacional de 2009, R\$2,9 bilhões, foi levemente superior ao apurado em 2010, R\$ 2,6 bilhões. A folha de pagamento dos funcionários totalizou no primeiro ano R\$ 7 bilhões, subindo para R\$7,8 bilhões em 2010.

Os indicadores sociais internos compreendem os investimentos ou gastos em alimentação, encargos sociais, previdência privada, saúde, segurança e medicina do trabalho, educação, cultura, capacitação e desenvolvimento profissional, auxílio-creche, participação nos lucros e resultados, ou seja, toda remuneração ou benefícios oferecidos ao seu quadro funcional. Desconsiderando os gastos com encargos sociais compulsórios, que tiveram o maior percentual, 24,44% sobre a folha bruta de pagamento e 3,53% sobre a receita líquida, o item que mais teve investimento em 2010 foi a participação nos lucros e resultados, representando um valor de R\$677,3 milhões, aproximadamente 50,50% a mais que no ano anterior. Os valores gastos a título de alimentação também foram expressivos em ambos os períodos, representando em 2009, 8,63% da folha bruta de pagamento e 8,43% em 2010.

Os indicadores sociais externos englobam os gastos em educação, cultura, saúde e saneamento, esporte, combate à fome e segurança alimentar (acesso regular a alimentos em quantidade e qualidade suficientes, de maneira socialmente sustentável) e demais tributos. A cultura recebeu o maior percentual de investimento com relação ao resultado operacional nos dois anos. Em 2009 representou 1,86% e em 2010, 1,44% índice levemente em queda. Porém, foram os impostos que levaram a maior parte dos valores destinados à sociedade, totalizando R\$1,8 bilhões em 2009, o equivalente a 62,89% do resultado operacional, e mais de R\$927 milhões em 2010, ou seja, 34,35% do resultado operacional.

Os indicadores ambientais representam todos os investimentos na preservação e conservação do meio ambiente, bem como projetos externos. Esse quadro apresentou índices bem mais modestos que os demais e praticamente iguais em ambos os anos, aproximadamente R\$2,2 milhões. Para esse período a instituição também não tinha metas estabelecidas para redução do impacto ambiental de suas atividades.

Os percentuais apresentados no item cinco, referentes ao corpo funcional, já foram devidamente analisados em capítulo específico.

A Tabela Ibase é finalizada com informações a respeito do exercício da cidadania empresarial. Os tópicos mais relevantes referem-se à contratação de

fornecedores, que tem como sugestão adequarem-se aos mesmos padrões éticos e de Responsabilidade Social da empresa. Considerando o percentual de reclamações de clientes solucionados em 2010, 87,44% dos casos foram resolvidos na empresa e 57,27% na justiça, e em 2009 tiveram 91,05% dos casos resolvidos na empresa e 51,7% na justiça. A instituição também apoiou nos dois períodos apresentados, a participação de seus empregados em programas de voluntariado.

4.6 ESTUDO DE CASO X REFERENCIAL TEÓRICO

Para melhor compreensão do estudo de caso, será realizado um comparativo entre o que discorre a literatura a respeito das ações das instituições financeiras no quesito RSE e sustentabilidade, e o que de fato, a instituição estudada está fazendo pela sociedade em que está inserida.

Para fins de comparação será utilizado o Quadro 2 – Grupo Organizacional: Ações Socialmente Responsáveis (p.34) elaborado por Cruvinel (2008, p.125).

Quadro 5 - Ações socialmente responsáveis: teoria x prática

AÇÃO/PRÁTICA	PÚBLICO BENEFICIÁRIO	DISCURSO DE JUSTIFICAÇÃO	INTERESSES	PROVA ASSOCIADA	EVIDENCIAÇÃO A PARTIR DO ESTUDO DE CASO
Ação Social	Comunidade	Melhorar as condições de vida da população	Estabilidade Social Imagem	Balanço Social	Investimentos em esporte. Investimentos em cultura. Investimentos em saneamento básico.
Programas de Voluntariado	Comunidade	Melhorar as condições de vida da população	Motivação dos colaboradores Imagem Estabilidade Social	Balanço Social	A instituição apoia a participação dos empregados em programas de voluntariado.
Fornecedores	Toda sociedade	Disseminação das práticas de RSE	Fornecedores mais sólidos	Balanço Social	É sugerido aos fornecedores que adotem os mesmos padrões éticos e de RSE da instituição.
Melhoria do atendimento ao cliente	Clientes	Cidadania Direito do Consumidor	Clientes-alvo Imagem	Número de reclamações ao Banco Central	A instituição conseguiu solucionar um maior número de reclamações diretamente na empresa, sem a necessidade de ações judiciais.
Políticas de RH	Colaboradores	Cidadania Direitos do Trabalhador	Desempenho Motivação dos colaboradores Cultura mais sólida	Índice de rotatividade	Incentivo a formação dos empregados, garantindo um alto nível de escolaridade. Treinamentos são oferecidos na Universidade Corporativa. Incentivo ao desligamento de empregados acima de 45 anos, como forma de valorização destes e renovação dos quadros gerenciais. Investimentos na saúde e segurança do trabalho. Adequação da remuneração dos empregados, percebida na redução da diferença entre o menor e maior salário pago.

(Continua)

(Continuação)

Ecoeficiência	Meio ambiente	Preservar recursos naturais para as atuais e futuras gerações	Reduzir custos Imagem	Balanco Social	Ações para redução das emissões de CO ₂ . Investimentos em obras de saneamento, como abastecimento de água, manejo de águas pluviais e esgotamento sanitário. Investimentos em demais projetos de meio ambiente.
Diversidade	Todos os públicos, principalmente colaboradores, clientes e comunidade	Democratizar as relações, acabar com preconceitos e problemas estruturais no Brasil	Imagem	Balanco Social	Valorização da diversidade: mulheres, negros e pardos em cargos de chefia.

Fonte: Cruvinel (2008, p. 125) e dados da pesquisa.

5 CONCLUSÃO

Essa pesquisa teve por objetivo responder ao problema proposto, de situar uma instituição financeira pública no contexto da Responsabilidade Social Empresarial, através da análise de seu Relatório de Sustentabilidade do ano de 2010, com o propósito de verificar qual o impacto de suas ações e sua participação no desenvolvimento da sociedade em que está inserida.

Para atingir o objetivo proposto, inicialmente foi contextualizada a Responsabilidade Social Empresarial e seu início na década de 1960 especialmente na Europa e nos Estados Unidos, tendo como foco inicial a saúde dos empregados.

O estudo de caso foi realizado tendo por base a NBC T 15 que normatiza a elaboração das demonstrações de cunho social e ambiental, abrangendo o estudo do público interno, externo e projetos ambientais.

Na análise entre teoria e prática, foi possível constatar que a referida instituição financeira contribuiu de forma considerável para o desenvolvimento sustentável da sociedade no ano de 2010, bem como no ano de 2009, usado como comparação em alguns itens. É claro que seus investimentos não estão esgotados, sempre existem muitos pontos a serem melhorados em um país, mas destinar parte de seus resultados para garantir uma vida mais digna à população já representa uma ação merecedora de reconhecimento e valorização.

Por tratar-se de uma instituição financeira pública, a sociedade exige dela um retorno ainda maior do que das privadas. Sua responsabilidade perante a população brasileira é inegável, e sua dedicação ao esporte, cultura e saneamento com certeza melhoraram de alguma forma a vida dessas pessoas.

Em todos os itens abordados nessa pesquisa, ficou claro que esta instituição financeira pública, através de suas ações diretas de Responsabilidade Social Empresarial, ou indiretas, através da influência de sua cadeia produtiva, contribuiu de várias maneiras para o desenvolvimento da sociedade em que está inserida.

Apesar de serem importantes, tanto o esporte como a cultura, estes nem sempre recebem o devido reconhecimento por parte das empresas e dos governos. São atletas e artistas talentosos que não conseguem prosseguir com a carreira por não possuírem recursos financeiros, necessitando abandonar o esporte e a cultura para trabalhar e sustentar suas famílias. Com patrocínios como os oferecidos pela instituição financeira analisada, essa realidade pode ser modificada aos poucos,

permitindo que todas as modalidades de esporte se desenvolvam, bem como o sonho daqueles atletas e artistas, que necessitam somente de incentivo financeiro, pois talento e boa vontade não lhes faltam.

Os empregados também receberam bons incentivos, principalmente no que se refere à educação e saúde. E a valorização daqueles que fazem a história da empresa é essencial, e isso gera nas pessoas vontade de cooperar, num ciclo sem fim.

O saneamento básico oferecido através de investimentos ou financiamentos de projetos ambientais, também pôde proporcionar melhores condições sanitárias para as populações beneficiadas por essas obras. Tanto se escuta e lê a respeito de localidades que em pleno século XXI ainda não tem acesso a serviços básicos de água e esgoto, que qualquer projeto desenvolvido nessa área é importante. Através desses investimentos, a empresa assumiu sua função de agente público, oferecendo condições salubres de vida à população mais necessitada, alavancando o crescimento sustentável do país.

Desta forma, uma instituição financeira pública contribui para o desenvolvimento sustentável da sociedade em que está inserida, pois seus investimentos geram melhores condições de vida para a geração presente e futura, sem que para isso seja necessário esgotar com os recursos naturais. Contribui para o bem-estar físico e mental, sendo de fundamental importância no contexto brasileiro, cumprindo seu papel de empresa sustentável, podendo servir de exemplo para outras empresas que também desejam aderir aos princípios da Responsabilidade Social Empresarial.

De qualquer forma, considerando o montante de recursos movimentados anualmente por essa instituição financeira, os seus investimentos em benefício da sociedade poderiam ter sido mais expressivos, beneficiando um maior número de pessoas e contribuindo ainda mais para o desenvolvimento sustentável da sociedade.

No decorrer do desenvolvimento da pesquisa, o maior problema enfrentado foi o relacionado à preservação da identidade da empresa. Os dados analisados referem-se apenas aos divulgados pela empresa ao seu público externo. Certamente se a divulgação da razão social fosse autorizada, dados internos poderiam ter contribuído para o resultado desse estudo.

Por tratar-se de assunto recente no meio acadêmico, é possível desenvolver novos estudos a partir desta pesquisa, para melhor reconhecimento e evidência da importância da Responsabilidade Social Empresarial, em especial no ramo financeiro, que movimenta quantias monetárias anualmente e que interfere sobremaneira na vida de uma sociedade. Também pode ser abordado o assunto em estudos multicase de empresas públicas, bem como um comparativo entre empresas públicas e privadas, verificando qual esfera desempenha de maneira mais efetiva seu papel de Responsabilidade Social, e também a análise de empresas unicamente do setor privado. São diversos os enfoques que podem ser abordados dentro do assunto Responsabilidade Social Empresarial, permitindo a realização de inúmeros estudos, que venham a agregar conhecimento e experiência no meio acadêmico, científico e profissional.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Margarida de. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2002. ISBN : 8522431337.

ASHLEY, Patricia Almeida. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2002. ISBN : 8502034928.

AZEVEDO, Ana Luísa Vieira de. Indicadores de sustentabilidade empresarial no Brasil: uma avaliação do relatório do CEBDS. **Revista Iberoamericana de Economia Ecológica**, Rio de Janeiro, vol. 5, p. 75 – 93, nov. 2006. Disponível em: <http://www.redibec.org/IVO/rev5_06.pdf>. Acesso em: 07 jun. 2012.

BERTONCELLO, Silvio Luiz Tadeu; CHANG JUNIOR, João. A importância da responsabilidade social corporativa como fator de diferenciação. **Revista da Faculdade de Comunicação da FAAP**, São Paulo, n. 17, p. 70 – 76, 1º semestre/2007. Disponível em: <www.faap.br/revista_faap/revista_facom/facom_17/silvio.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2012.

BEUREN, Ilse Maria(Org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2006. ISBN:9788522443918.

BOLSA DE VALORES DE SÃO PAULO – BOVESPA. **Índice de Sustentabilidade Empresarial**. Disponível em: <<http://www.bmfbovespa.com.br/indices/ResumoIndice.aspx?Indice=ISE&Opcao=0&idioma=pt-br>>. Acesso em: 15 maio 2012.

BORGER, Fernanda Gabriela. Responsabilidade Corporativa: a dimensão ética, social e ambiental na gestão das organizações. In: VILELA JUNIOR, Alcir; DEMAJOROVIC, Jacques (Org.). **Modelos e ferramentas de gestão ambiental: desafios e perspectivas para as organizações**. São Paulo: SENAC São Paulo, 2006. p. 13 – 40. ISBN : 8573594977.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil do Brasil de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm>. Acesso em: 12 jun. 2012.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Resolução CFC n. 1.003/04. Dispõe sobre as Informações de Natureza Social e Ambiental. Aprova a NBC T 15. *Conselho Federal de Contabilidade*, ago. 2004. Disponível em: <http://www.cfc.org.br/sisweb/sre/detalhes_sre.aspx?Codigo=2004/001003>. Acesso em: 20 ago. 2012.

CRUVINEL, Elvira. **Responsabilidade social em instituições financeiras: a institucionalização da prática nos bancos no Brasil**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008. ISBN : 9788535230444.

DOBREA, Razvan Catalin; GAMAN Alexandra. Aspects of the correlation between corporate social responsibility and competitiveness of organization. **Economia Seria Management**, Vol. 14 Iss: 1 pp. 236 – 242, 2011. Disponível em: <<http://www.management.ase.ro/reveconomia/2011-1/20.pdf>>. Acesso em: 24 jul. 2012.

ETHOS. INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. Disponível em: <<http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/Default.aspx>>. Acesso em: 19 abr. 2012.

FAVERO, Hamilton Luiz; LONARDONI, Mário; SOUZA, Clóvis de; TAKAKURA, Massakazu. **Contabilidade: teoria e prática**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011. ISBN : 9788522461080.

FREITAS, Juarez. **Sustentabilidade: direito ao futuro**. Fórum: Belo Horizonte, 2011. ISBN: 9788577004447.

KARKOTLI, Gilson. **Responsabilidade Social Empresarial**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006. ISBN : 8532633153.

MACHADO FILHO, Cláudio Pinheiro. **Responsabilidade Social e Governança: o debate e as implicações, responsabilidade social, instituições, governança e reputação**. São Paulo: Thomson, 2006. ISBN: 8522105138.

MAGALHÃES, Reginaldo Sales. Novas estratégias de relacionamento no mercado financeiro. **Boletim Responsabilidade Social e Ambiental do Sistema Financeiro**, Brasília, ano 6, n. 54, p.1-2, mar. 2011. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/boletimrsa/BOLRSA201103.pdf>>. Acesso em: 07 jun. 2012.

MOIR, Lance. What do we mean by corporate social responsibility?. **Corporate Governance**, Vol. 1 Iss: 2 pp. 16 – 22, 2001. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1108/EUM000000005486>>. Acesso em: 20 jul. 2012.

MUSCALU, Emanoil; FRATICIU, Lucia; GHITULETE, Andrada. Corporate social responsibility in the current global economic context. **Review of General Management**, Vol. 15 Iss: 1, pp. 85 – 92, 2012 Disponível em: <http://www.managementgeneral.ro/pdf/1_2012_8.pdf>. Acesso em: 24 jul. 2012.

NODARI, Cristine Hermann; DAL BO, Giancarlo; CAMARGO, Maria Emilia. *Turnover e satisfação no trabalho em uma empresa multinacional: um estudo de caso*. **Revista de Administração da Unimep**, Piracicaba, v. 8, n. 2, p. 2 – 16, maio/ago. 2010. Disponível em: <<http://www.regen.com.br/ojs/index.php/regen/article/view/100>>. Acesso em: 26 set. 2012.

PEREIRA, Maria Ivani; SOUZA, Maria Tereza Saraiva de; PEREIRA, Raquel da Silva. O papel das instituições financeiras frente à responsabilidade social corporativa: um estudo de caso no setor bancário. **Cadernos de pós-graduação – administração**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 169 – 183, 2005. Disponível em : <

http://www.uninove.br/PDFs/Publicacoes/cadernos_posgraduacao/cadernosv4n1adm/cdposv4n1adm_2k12.pdf>. Acesso em 07 ago. 2012.

SANTOS, José Odálio dos. Análise comparativa de métodos para previsão de insolvência em uma carteira de crédito bancário de empresas de médio porte. **Revista de Gestão**, São Paulo, v. 15, n. 3, p. 11 – 24, jul./set. 2008. Disponível em: <<http://www.revistasusp.sibi.usp.br/pdf/rege/v15n3/v15n3a2.pdf>>. Acesso em: 01 out. 2012.

SAVITZ, Andrew W.; WEBER, Karl. **A empresa sustentável: o verdadeiro sucesso é o lucro com responsabilidade social em ambiental**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. ISBN: 9788535223019.

SCOTT, Simeon. Corporate Social Responsibility and the Fetter of Profitability. **Social Responsibility Journal**, Vol. 3 Iss: 4 pp. 31 – 39, 2007. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1108/17471110710840215>>. Acesso em: 20 jul. 2012.

SOARES, Sandro Vieira; LANZARIN, Jovani; PFITSCHER, Elisete Dahmer. Investimentos sociais e ambientais de uma instituição financeira: evidenciação por meio de balanço social. **Revista de Contabilidade e Controladoria**, Curitiba, v. 3, n. 2, p. 57 – 77, mai./ago. 2011. Disponível em: <<http://www.ser.ufpr.br/>>. Acesso em: 12 abr. 2012.

SOARES, Sandro Vieira; EBSEN, Kamille Simas; VARGAS, Aldeci de Borba. A utilização do balanço social como ferramenta de verificação da aplicação da lei nº 8.213/91: um estudo multi-caso das instituições financeiras brasileiras com ações negociadas na Bovespa. **Revista de Gestão Social e Ambiental – RGSA**, Santa Catarina, v. 4, n. 3, p. 3-17, set./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.revistargsa.org/ojs/index.php/rqsa/article/view/323>>. Acesso em: 28 abr. 2012.

SOUSA, G. R. et al. Balanço Social: um Estudo Comparativo de duas Instituições Bancárias Brasileiras. In: CONGRESSO UFSC DE CONTROLADORIA E FINANÇAS E CONGRESSO UFSC DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA EM CONTABILIDADE, 3., 2009, Florianópolis. Anais do 3º Congresso UFSC de Controladoria e Finanças. Florianópolis: UFSC, 2009. Disponível em: <<http://www.contabilidade.ufsc.br/visualizar/gustavob.pdf>>. Acesso em: 07 ago. 2012.

TACHIZAWA, Takeshy. **Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2011. ISBN : 9788522462452.

TACHIZAWA, Takeshy; ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de. **Gestão socioambiental: estratégias na nova era da sustentabilidade**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012. ISBN : 9788535251746.

TENÓRIO, Fernando Guilherme (Org.). **Responsabilidade social empresarial: teoria e prática**. 2. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: FGV, 2006. ISBN : 8522504857.

TINOCO, João Eduardo Prudêncio. **Balço social e o relatório da sustentabilidade**. São Paulo: Atlas, 2010. ISBN : 9788522460366.

TOSINI, Maria de Fátima Cavalcanti; VENTURA, Elvira Cruvinel Ferreira; CUOCO, Luciana Graziela Araujo. Políticas de responsabilidade socioambiental nos bancos: indutoras do desenvolvimento sustentável?. **Revista da Procuradoria-Geral Do Banco Central**, Brasília, v. 2, n. 2, p. 55-84, dez. 2008. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/pgbcb/122008/revista_pgbc_vol2_n2_dez2008.pdf>. Acesso em: 15 maio 2012.

TOSINI, Maria de Fátima Cavalcanti. Crédito para o desenvolvimento sustentável. **Boletim Responsabilidade Social e Ambiental do Sistema Financeiro**, Brasília, ano 5, n. 50, p.1-2, mar. 2010. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/boletimrsa/BOLRSA201003.pdf>>. Acesso em: 07 jun. 2012.

VELANI, Cassio Luiz. **Contabilidade e Responsabilidade Social**: integrando desempenho econômico, social e ecológico. São Paulo: Atlas, 2011. ISBN : 9788522464265.

ANEXO A – GERAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE RIQUEZA E RENDA

(Milhares)	<u>2009</u>	<u>2010</u>
1) Geração de Riquezas		
(A) Receita Bruta	R\$ 44.878.300,00	R\$ 51.166.240,00
(B) Despesas de Intermediação Financeira	R\$ 19.625.268,00	R\$ 22.935.977,00
(C) Bens e Serviços Adquiridos de Terceiros	R\$ 11.210.755,00	R\$ 13.369.208,00
(C.1) VALOR ADICIONADO BRUTO (A-B-C)	R\$ 14.042.277,00	R\$ 14.861.055,00
(D) Retenções (depreciação, amortização, exaustão)	R\$ 605.205,00	R\$ 680.969,00
(E) Valor Adicionado Líquido (C.1-D)	R\$ 13.437.072,00	R\$ 14.180.086,00
(F) Transferências	R\$ 324.835,00	R\$ 428.190,00
Resultado de Equivalência Patrimonial		
Resultado de Participações Societárias		
Receitas Financeiras		
(G) Valor Adicionado a Distribuir (E+F)	R\$ 13.761.907,00	R\$ 14.608.276,00
 2) Distribuição por Partes Interessadas		
GOVERNO		
Impostos expurgados os subsídios (isenções)	R\$ 1.824.494,00	R\$ 927.026,00
EMPREGADOS		
Salários	R\$ 5.946.145,00	R\$ 6.540.506,00
Encargos previdenciários	R\$ 399.975,00	R\$ 578.524,00
Previdência privada	R\$ 322.022,00	R\$ 365.484,00
Benefícios	R\$ 1.196.078,00	R\$ 1.118.218,00
Participação nos resultados	R\$ 449.990,00	R\$ 677.260,00
FINANCIADORES		
Remuneração de capital de terceiros	R\$ 623.496,00	R\$ 618.241,00
ACIONISTAS		
Juros sobre capital próprio e dividendos	R\$ 662.233,00	R\$ 1.698.339,00
RETIDO		
Lucros retidos/prejuízos do exercício	R\$ 2.337.473,00	R\$ 2.066.072,00
 Indicadores de Produtividade		
Margem bruta	33,6	31,31
Margem líquida	8,68	9,56
Giro dos ativos	8,07	7,45
Retorno sobre ativo médio (ROA)	0,88	0,94
Índice de endividamento	0,96	0,96
Índice de liquidez	1,02	1,02
 Itens de Investimento		
Aumento de capacidade produtiva	R\$ 462.341.775,00	R\$ 584.620.897,00
Educação/Treinamento	R\$ 58.416.593,00	R\$ 63.252.285,00
 Distribuição do Valor Adicionado (DVA)		
Governo	13,26%	6,40%
Colaboradores	60,41%	63,57%
Acionistas	4,81%	11,63%
Terceiros	4,53%	4,26%
Retidos	16,99%	14,14%

Fonte: Dados da pesquisa.

ANEXO B – TABELA IBASE

1. BASE DE CÁLCULO	2010			2009		
	Valor (em R\$ milhares)			Valor (em R\$ milhares)		
Receita líquida (RL)	54.700.326			47.749.351		
Resultado operacional (RO)	2.698.581			2.901.130		
Folha de pagamento bruta (FPB)	7.895.707			7.086.248		
2. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS	Valor (em R\$ milhares)	% Sobre FPB	% Sobre RL	Valor (em R\$ milhares)	% Sobre FPB	% Sobre RL
Alimentação	665.295	8,43%	1,22%	611.446	8,63%	1,28%
Encargos sociais compulsórios	1.929.508	24,44%	3,53%	1.676.636	23,66%	3,51%
Previdência privada	365.483	4,63%	0,67%	322.022	4,54%	0,67%
Saúde	224.234	2,84%	0,41%	215.948	3,05%	0,45%
Segurança e medicina no trabalho	10.435	0,13%	0,02%	9.750	0,14%	0,02%
Educação	16.648	0,21%	0,03%	18.402	0,26%	0,04%
Cultura	30.861	0,39%	0,06%	21.939	0,31%	0,05%
Capacitação e desenvolvimento profissional	75.116	0,95%	0,14%	69.398	0,98%	0,15%
Creches ou auxílio-creche	41.599	0,53%	0,08%	37.211	0,53%	0,08%
Participação nos lucros ou resultados	677.260	8,58%	1,24%	449.990	6,35%	0,94%
Outros						
Total - Indicadores sociais internos	4.036.438	149,58%	7,38%	3.432.743	48,44%	7,19%
3. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	Valor (em R\$ milhares)	% Sobre RO	% Sobre RL	Valor (em R\$ milhares)	% Sobre RO	% Sobre RL
Educação	681	0,03%	0,00%	569	0,02%	0,00%
Cultura	38.963	1,44%	0,07%	53.900	1,86%	0,11%
Saúde e saneamento	728	0,03%	0,00%	487	0,02%	0,00%
Esporte	46.500	1,72%	0,09%	41.138	1,42%	0,09%
Combate à fome e segurança alimentar	323	0,01%	0,00%	293	0,01%	0,00%
Outros		0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total das contribuições para a sociedade	87.195	3,23%	0,15%	96.387	3,32%	0,20%
Tributos (excluídos encargos sociais)	927.026	34,35%	1,69%	1.824.494	62,89%	3,82%
Total - Indicadores sociais externos	1.014.018	37,57%	1,85%	1.920.881	66,21%	4,02%

(Continua)

(Continuação)

4. INDICADORES AMBIENTAIS	Valor (em R\$ milhões)	% Sobre RO	% Sobre RL	Valor (em R\$ milhões)	% Sobre RO	% Sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	402	0,01%	0,00%	174	0,01%	0,00%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	1.802	0,06%	0,00%	2.090	0,07%	0,00%
Total dos investimentos em meio ambiente	2.207	0,08%	0,00%	2.264	0,08%	0,00%
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos (3), o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais (4), a empresa:	(X) não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%			(X) não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%*		

5. INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2010	2009
Nº de empregados(as) ao final do período	83.185	81.306
Nº de admissões durante o período	5.901	5.061
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	24.274	32.464
Nº de Adolescentes Aprendizizes	3.546	3.841
Nº de estagiários(as)	9.782	12.216
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	30.887	30.181
Nº de mulheres que trabalham na empresa	38.238	37.787
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	39,16%	39,75%
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	16.197	14.584
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	15,27%	13,48%
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	932	438

(Continua)

(Continuação)

6. INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL	2010			2009		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa		19,32			20,70	
Número total de acidentes de trabalho		439			415	
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados	<input type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados	<input checked="" type="checkbox"/> todos (as) + Cipa	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados	<input checked="" type="checkbox"/> todos (as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados
A participação nos lucros ou resultados contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	<input type="checkbox"/> não são considerados	<input checked="" type="checkbox"/> são sugeridos	<input type="checkbox"/> são exigidos	<input type="checkbox"/> não são considerados	<input checked="" type="checkbox"/> são sugeridos	<input type="checkbox"/> são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input checked="" type="checkbox"/> apoia	<input type="checkbox"/> organiza e incentiva	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input checked="" type="checkbox"/> apoia	<input type="checkbox"/> organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	Na empresa 4.222	No Procon 3.376	Na Justiça 26.646	Na empresa 4.411	No Procon 3.211	Na Justiça 25.775
% de reclamações e críticas solucionadas:	Na empresa 87,44%	No Procon	Na Justiça 57,27%	Na empresa 91,05%	No Procon 100%	Na Justiça 51,7%

Fonte: Dados da pesquisa.

Notas:

- A porcentagem referente às demandas solucionadas no Procon não foi informada devido à alteração na forma de tratamento e a ajustes na avaliação quanto à resolubilidade.
- No item 4, total de investimentos em meio ambiente, o valor correto é 2.204 e não 2.207 como informado.