

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

Michely Nascimento

**A RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS ESTADUAIS:
ESTUDO DE CASO NO BESC**

Florianópolis

2007

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**A RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS ESTADUAIS:
ESTUDO DE CASO NO BESC**

Monografia apresentada ao curso de Ciências Contábeis da Universidade de Santa Catarina como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientadora: Professora Dra. Elisete Dahmer Pfitscher.

Florianópolis

2007

MICHELY NASCIMENTO

**A RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS ESTADUAIS
ESTUDO DE CASO NO BANCO DO ESTADO DE
SANTA CATARINA – BESC.**

Esta monografia foi apresentada como trabalho de conclusão de curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Catarina, obtendo a nota média de....., atribuída pelo orientado e membros abaixo.

Profª Dra. Elisete Dahner Pfitscher.
Coordenadora de Monografia do CCN

Professores que compuseram a banca:

Profª Elisete Dahmer Pfitscher, Drª. Orientadora

Profª Valdirene Gaspareto, Drª.

Profº Sérgio Marian.

Dedico este trabalho ao meu noivo Diego, minha família, minha empresa e a minha orientadora, por me auxiliarem neste desafio.

AGRADECIMENTO

Primeiramente gostaria de agradecer a Deus, pelo dom da vida e por estar ao meu lado em todos os momentos.

Ao meu noivo, Diego, por me confortar com seu carinho nos momentos difíceis e me incentivar a enfrentar todos desafios com perseverança e coragem.

À minha família, pais e irmãos, que sempre estão ao meu lado e contribuem como personagens essenciais e admiráveis.

À minha professora e orientadora Elisete, por ser paciente, compreensível e dedicada a meu auxiliar a concretizar este trabalho.

À minha empresa que possibilitou a realização deste trabalho, fornecendo todas as informações necessárias.

A todos os mestres que me ensinaram que aprendemos todos os dias um pouco do que temos ainda a aprender.

Aos meus amigos e colegas de turma, pelo aprendizado constante.

A todos que contribuíram de alguma forma para este trabalho.

“Sem sonhos, as perdas se tornam insuportáveis, as pedras do caminho se tornam montanhas, os fracassos se transformam em golpes fatais. Mas, se você tiver grandes sonhos ... seus erros produzirão oportunidades, seus medos produziram coragem.”
(Augusto Cury).

RESUMO

NASCIMENTO, Michely. **A responsabilidade social nas instituições financeiras estaduais**. 2007. 50 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia) – Curso de Ciências Contábeis, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

Nas últimas décadas a competição entre as empresas está mais acirrada e por conseqüência, há uma grande necessidade das organizações diversificarem suas estratégias. Surge assim a responsabilidade social empresarial como uma vantagem competitiva das empresas com relação aos seus concorrentes. A responsabilidade social empresarial como diferencial competitivo está sendo bastante utilizada pelas instituições financeiras, tendo em vista que são muito beneficiadas com a ortodoxia econômica implantada no país. Diante do exposto, este trabalho tem como objetivo geral verificar se as ações sócio-ambientais desenvolvidas por uma instituição financeira com atuação no âmbito estadual, estão difundidas junto aos seus *stakeholders*. A trajetória metodológica divide-se em três fases, a primeira envolve a revisão teórica, a segunda, o estudo de caso com entrevista semi-estruturada e a terceira envolve análise dos dados. Como resultado verificou-se que as atividades executadas por essas instituições com relação às ações sócio-ambientais estão no âmbito gerencial da empresa, mas ainda não têm a participação dos *stakeholders* e não estão sendo comunicadas aos mesmos, não agregando, assim, maior valor à empresa.

Palavras-Chaves: Responsabilidade Social. Instituições Financeiras. Balanço Social. *Stakeholders*.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Estágio dos relatórios e modelos.....	25
---	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Evolução das empresas que receberam o selo Ibase.....	27
Quadro 2. Evolução das empresas que utilizaram os Indicadores Ethos.....	28
Quadro 3. Evolução das empresas que utilizaram as diretrizes do GRI.....	30
Quadro 4. Evolução do sistema bancário nacional.....	32
Quadro 5. Banco em Funcionamento em 31/12/1988	33
Quadro 6. Dados relevantes do Besc.	37
Quadro 7. Balanço Social do Besc.	40
Quadro 8. Desempenho Besc com relação à RSE.	41

LISTA DE SIGLAS

ADCE – Associação dos Dirigentes Cristãos de Empresas do Brasil

BB – Banco do Brasil S.A.

BESC – Banco do Estado de Santa Catarina S.A.

CEBDS – Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável

CERES – *Coalition for Environmentally Responsible Economics*

CMN – Conselho Monetário Nacional

FENABAN – Federação Nacional de Bancos

FEBRABAN - Federação Brasileira dos Bancos

GRI – *Global Reporting Initiative*

IBASE – Instituto Brasileiro de Análise Sociais e Econômicas

IDEIA – Instituto de Desenvolvimento e Integração Ambiental

PNUMA – Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente

RSE – Responsabilidade Social Empresarial

SFN – Sistema Financeiro Nacional

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 Tema e Problema	13
1.2 Objetivos.....	14
1.2.1 Objetivo Geral	14
1.2.2 Objetivos Específicos	14
1.3 Justificativa.....	15
1.4 Metodologia.....	15
1.4.1 Trajetória Metodológica.....	17
1.5 Limitações da Pesquisa.....	17
2 REVISÃO TEÓRICA	18
2.1 Breve Histórico da Responsabilidade Social.....	18
2.2 Responsabilidade Social Empresarial – RSE	19
2.3 Balanço Social	22
2.3.1 Modelo Ibase	25
2.3.2 Modelo Gri	29
2.3.3 Indicadores Ethos	27
2.4 Breve Histórico das Instituições Financeiras.....	31
2.5 Conceito e Finalidades das Instituições Financeiras	34
3 ESTUDO DE CASO	36
3.1 Breve Histórico.....	36
3.2 Breve Histórico da RSE no BESC.....	38
3.3 Demonstrativo Social	38
3.4 Indicadores Ethos	41
3.5 Público Interno	42
3.6 Meio Ambiente.....	43
3.7 Comunidade.....	44
3.8 Projeto Destaque.....	45
3.9 Análise de Confiabilidade	46
3.9.1 Relato dos Gestores sobre Responsabilidade Social Empresarial – RSE – Instituição BESC.....	46
3.9.2 Relato dos Stakeholders sobre Responsabilidade Social Empresarial – RSE – Instituição BESC.....	48
3.9.2.1 Empregados	48
3.9.2.2 Clientes	49
3.9.2.3 Fornecedores.....	50
4 CONCLUSÃO E SUGESTÕES PARA OUTROS TRABALHOS.....	52
4.1 Quanto à Problemática	52
4.2 Quanto aos Objetivos	52
4.3 Quanto à Sugestão para Futuros Trabalhos	54

REFERÊNCIAS	55
APÊNDICES	58
APÊNDICE A. Instrumento de pesquisa para fins acadêmicos – enviado ao Gestor da empresa.....	59
APÊNDICE B. Instrumento de pesquisa para fins acadêmicos – enviado aos empregados.....	60
APÊNDICE C. Instrumento de pesquisa para fins acadêmicos – enviado aos clientes.	61
APÊNDICE D. Instrumento de pesquisa para fins acadêmicos – enviado aos fornecedores.....	62

1 INTRODUÇÃO

A empresa socialmente responsável é vista como a instituição que além de ser rentável e gerar resultados aos seus acionistas, busca o desenvolvimento da sociedade na qual está inserida e preocupa-se com a preservação do meio ambiente.

Evidencia-se que os consumidores estão valorizando cada vez mais a atuação socialmente responsável das empresas e considera que a atitude empresarial deve contribuir para a melhoria das condições de vida da sociedade, além de simples cumprimentos das leis.

A implantação de programas voltados para o desenvolvimento e bem estar dos empregados e da comunidade tende a agregar valor à empresa e a torná-la mais competitiva.

As vantagens para as empresas que investem em programas sociais internos e externos são muitas, entre elas, o maior comprometimento do empregado com a empresa, refletindo diretamente no resultado da organização. Segundo Gil (1988, p.44), “os empregados mais produtivos são os que mais se identificam com a cultura da empresa e com seus objetivos”.

Logo, as razões que agregam valor aos *stakeholders* são o compromisso e o desempenho socioambiental da empresa. As empresas precisam se distinguir de seus concorrentes por meio dos valores, clima organizacional, princípios e desempenho relatados.

1.1 Tema e Problema

Tendo em vista os lucros bilionários divulgados pelo setor bancário nos últimos anos, este tem sido acusado de ser o maior beneficiário da ortodoxia econômica implantada pelo Governo Brasileiro, ancorado num índice de juros muito alto.

Desta forma, a sociedade está cobrando a maior participação destas instituições financeiras no desenvolvimento socioambiental do país, isso paralelamente às ações desenvolvidas pelo Estado, neste compreendida a União ou os entes federados.

Assim, as instituições financeiras que possuem como sócio majoritário o Estado têm uma obrigação maior de ser tornarem parceiras e co-responsáveis do desenvolvimento social. Para tanto, devem apoiar ou desenvolver ações que visam melhorar a qualidade de vida de seus empregados, suas famílias e a comunidade local.

Existe, assim, a necessidade de verificar se estas instituições estão realmente comprometidas em ações sócio-ambientais e quando executam essas funções, se essas informações vêm sendo informadas aos seus *stakeholders*.

Diante do exposto, este trabalho tem o intuito de demonstrar a importância das instituições financeiras no desenvolvimento social, respondendo à seguinte questão-problema: Qual a responsabilidade social de uma instituição financeira pública com atuação estadual, e se suas ações sócio – ambientais estão difundidas junto aos seus *stakeholders*?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral desta monografia é analisar a responsabilidade social de uma instituição financeira com atuação estadual, o Banco do Estado de Santa Catarina S.A., a partir da aplicação de ações sócio-ambientais, verificando se estas estão difundidas junto aos seus *stakeholders*.

1.2.2 Objetivos Específicos

Para se alcançar o objetivo geral podem-se destacar os seguintes objetivos específicos:

- Apresentar os modelos de relatórios sócio-ambientais;
- Apresentar histórico da instituição pesquisada e verificar através de estudo de caso a responsabilidade social da instituição financeira;
- Verificar se as ações sócio-ambientais desenvolvidas ou apoiadas por instituição financeira com atuação estadual, demonstradas por meio do seu demonstrativo social, têm a participação e o conhecimento dos seus *stakeholders*.

1.3 Justificativa

As transformações sócio-econômicas nas últimas décadas têm afetado o comportamento de empresas até então acostumadas à pura e exclusiva maximização do lucro. Bastava às empresas oferecer serviços e produtos de qualidade e tratar de forma ética seus fornecedores e parceiros, para obter uma boa imagem perante o mercado.

Com o tempo as exigências foram aumentando e passou a ser necessário possuir uma política de recursos humanos e dar atenção adequada aos empregados, além de ajudar a desenvolver sua comunidade e seus indivíduos em prol de uma sociedade melhor.

Para Oliveira (1984), os beneficiados com a responsabilidade social corporativa são cinco: os empregados, os consumidores, os credores e fornecedores, a comunidade, os acionistas, sócios ou proprietários que visam à maximização do lucro, e o interesse dos demais grupos, o que gera um paradoxo para a empresa que tem a intenção de atender às expectativas de seus *Stakeholders* – clientes, acionistas, empregados, fornecedores, governo e comunidade.

A Responsabilidade Social, quando utilizada como estratégia de recursos humanos, busca garantir a satisfação dos empregados, reter os seus principais talentos e aumentar a produtividade.

Para tanto, a empresa deve investir em ações sociais internas, através de uma política de recursos humanos que busca garantir um ambiente que promova o tratamento justo, a devida retribuição ao bom desempenho, capacitação e desenvolvimento pessoal.

Uma empresa socialmente responsável deve somar as ações sociais voltadas ao público interno às contribuições para desenvolver uma sociedade mais justa e igualitária, para tanto deve desenvolver ou apoiar projetos que buscam contribuir para o desenvolvimento local e preservação do meio ambiente na qual está inserida.

1.4 Metodologia

Buscando fundamentar o trabalho que aborda um tema específico, está sendo utilizada a metodologia científica, sendo esta essencial no trabalho monográfico.

Entende-se metodologia como o conjunto de procedimentos que servem como alicerce para alcançar os fins investigatórios.

Conforme Demo (1990 *apud* ROTHSTEIN, 2005. p. 12), “ metodologia é uma preocupação instrumental. Trata das formas de se fazer ciência. Cuida dos procedimentos, das ferramentas, dos caminhos [...]”, sendo que o conhecimento e a pesquisa estão diretamente relacionados à metodologia.

Por pesquisa entende-se “como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos” (GIL, 2002, p.17).

Evidencia-se que a pesquisa é classificada com base em seus objetivos gerais, sendo que neste trabalho é utilizada a pesquisa exploratória.

Segundo Gil (2002) a pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema e o aprimoramento de idéias. Seu planejamento é bastante flexível, possibilitando a consideração dos mais variados aspectos relativos aos fatos estudados.

Com relação ao planejamento este trabalho foi realizado em três fases: pesquisa bibliográfica, estudo de caso com entrevista semi-estruturada e análise dos dados coletados.

Para Beuren e Longaray (2003, p. 86) a pesquisa bibliográfica “[...] objetiva recolher informações e conhecimentos prévios acerca de um problema para o qual se procura resposta [...]”.

Desta forma, entende-se como pesquisa bibliográfica as informações já tornadas públicas sobre o assunto em estudo, tais como livros e revistas científicas.

Com relação à entrevista semi-estruturada, Triviños (1987 *apud* BEUREN e LONGARAY, 2003. p. 133) explica que:

A entrevista semi-estruturada é a que parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses, que interessam à pesquisa, e que, em seguida, adicionam-se a uma grande quantidade de interrogativas, frutos de novas hipóteses que surgem no transcorrer da entrevista. Assim, o informante, seguindo espontaneamente sua linha de pensamento e suas experiências cotidianas, influencia a elaboração do conteúdo da pesquisa.

Diante do exposto, verifica-se que na entrevista semi-estruturada o informante disponibiliza mais informação, valorizando assim a investigação.

1.4.1 Trajetória Metodológica

O trabalho é dividido em três fases, sendo a primeira a revisão teórica; onde são tratados os temas direcionados ao assunto estudado, tais como: breve histórico da responsabilidade social, responsabilidade social empresarial – RSE, balanço social, *Stakeholders*, breve histórico das instituições financeiras e conceito e finalidades das instituições financeiras.

A segunda fase trata do estudo de caso com entrevistas semi-estruturadas (Apêndices A, B, C e D), sendo a primeira entrevista ao coordenador do comitê de responsabilidade social empresarial do Banco do Estado de Santa Catarina S.A, a segunda a alguns empregados, a próxima a alguns clientes e a última a um fornecedor. Assim, são verificadas as ações sócio-ambientais da instituição pesquisada, Banco do Estado de Santa Catarina S.A – BESC por amostragem.

A terceira e última fase apresenta a análise dos dados, com o resultado sobre o conhecimento dos entrevistados quanto à participação da empresa em ações sócio-ambientais.

1.5 Limitações da Pesquisa

A responsabilidade social tornou-se um diferencial das empresas no mercado globalizado e seu reflexo é verificado nos níveis interno e externo à entidade, sendo que este trabalho aborda as ações sócio - ambientais, nas quais contemplam os dois níveis.

A primeira limitação é que este trabalho está sendo realizado em uma instituição financeira que possui com controlador o poder público federal e isto faz com que outras instituições particulares tenham situações diferentes das aqui apresentadas.

Outra limitação se refere à amostra analisada, que foi limitada em dez empregados, dez clientes e um fornecedor, podendo não demonstrar corretamente se os stakeholders têm conhecimento das ações sócio-ambientais apoiadas.

No tocante ao levantamento bibliográfico, evidencia-se que, por se tratar de um estudo de caso restrito ao banco com atuação no âmbito estadual, há escassez de fonte de pesquisa sobre o assunto.

2 REVISÃO TEÓRICA

O conceito de responsabilidade social empresarial (RSE) surgiu da necessidade das empresas atuarem como agentes sociais, contribuindo, assim, para o desenvolvimento da sociedade na qual estão inseridas.

Pode-se considerar esse tema polêmico, pois uns o consideram política assistencialista, outros consideram que cabe ao governo e não as empresas, por outro lado têm-se aqueles que consideram obrigação das empresas desenvolverem ações que contribuem para o bem estar da coletividade.

Dessa forma, a seguir são demonstrados o breve histórico da responsabilidade social, conceito de RSE, balanço social e breve histórico, conceito e finalidade das instituições financeiras.

2.1 Breve Histórico da Responsabilidade Social

Nas décadas de 1960 e 1970, motivadas pela guerra no Vietnã, surgiram na Europa e nos Estados Unidos da América as primeiras informações e indicadores sociais, sendo que:

Informação sobre quantidades físicas e informações qualitativas completam os demonstrativos contábeis, visando a um melhor conhecimento da evolução social na empresa e na nação. Arrolam-se aí fatores mensuráveis, tais como emprego, condições de trabalho e informações qualitativas, como o bem-estar, além de suas relações com o meio ambiente (TINOCO e KRAEMER, 2004, p. 89).

Nesse período o tema responsabilidade social popularizou-se principalmente nos países europeus, destacam-se a França, Alemanha e Inglaterra.

Conforme Tinoco e Kraemer (2004) a França foi o primeiro país a publicar uma lei sobre o Balanço Social, Lei nº 77.769 de 12-7-1977, entrando em vigor em 1979, obrigando todas as entidades que possuíam 300 ou mais funcionários a publicá-lo.

O assunto responsabilidade social surgiu no Brasil em meados de 1960 sendo evidenciado através da “Carta de Princípios do Dirigente Cristão de Empresas”, publicada pela Associação dos Dirigentes Cristãos de Empresas do Brasil (ADCE Brasil).

No entanto, somente nas décadas de 1980 e 1990 a responsabilidade social no Brasil passa a ser valorizada e discutida, surgindo assim, entidades não governamentais

e institutos de pesquisa. Para Borba (2005, p. 10), o debate sobre responsabilidade social corporativa é reforçado no Brasil através da:

Criação do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE) em 1981: o crescente número de publicações de Balanços Sociais por parte de algumas empresas a partir de 1997; o aumento do número de ações sociais por parte do empresariado brasileiro, ainda que em alguns momentos questionáveis sob o ponto de vista ético; e a criação do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social em 1998, entre outros, fazem com que o tema seja amplamente apresentado pela mídia e refletido pela sociedade brasileira [...].

O Instituto Brasileiro de Análise Sociais e Econômicas (IBASE) foi fundado pelo sociólogo Herbert de Souza, tendo como missão a construção da democracia, combatendo a desigualdade e estimulando a participação cidadã, bem como atuar como agente divulgador da responsabilidade social e do balanço social.

“A Campanha Nacional da Ação da Cidadania contra a fome, lançada pelo IBASE, passa a ser a grande responsável pelo início de um processo de aproximação dos empresários interessados em atuar por uma causa social [...]” (SCHLICKMANN, 2003, p. 22).

O IBASE também teve uma contribuição considerável no aumento do número de publicações de Balanço Sociais pela empresas em 1997.

Outra entidade que contribui consideravelmente para a disseminação do tema no Brasil é o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, fundado em 1998.

Segundo o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (www.ethos.org.br) sua missão é mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade sustentável e justa.

Evidencia-se que os indicadores Ethos de responsabilidade social empresarial, criado pelo Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, passam a ser ferramentas de grande importância na disseminação do tema no Brasil.

2.2 Responsabilidade Social Empresarial – RSE

Responsabilidade social empresarial consiste em realizar ações que visam contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade mais justa e igualitária.

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (www.ethos.org.br) define que:

A empresa é socialmente responsável quando vai além da obrigação de respeitar as leis, pagar impostos e observar as condições adequadas de segurança e saúde para os trabalhadores, e faz isso por acreditar que assim será uma empresa melhor e estará contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa.

Cabe acrescentar que responsabilidade social empresarial não é governo nem filantropia, são modelos de negócios viáveis, visando à continuidade da empresa no mercado competitivo.

Para o Conselho Federal de Contabilidade (www.cfc.org.br), responsabilidade social empresarial é definida como:

A Responsabilidade Social Empresarial (RSE) é uma forma de gestão que prioriza a relação ética e transparente da empresa com os seus públicos interno e externo, estabelece metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade e caracteriza-se, ainda, pela preservação dos recursos ambientais e culturais, pelo respeito à diversidade e pela promoção da redução das desigualdades sociais.

Tachizawa (2002) define RSE como a decisão da empresa de contribuir para o desenvolvimento sustentável, trabalhando com seus empregados, suas famílias e a comunidade local, assim como com a sociedade em seu conjunto, para melhorar sua qualidade de vida.

Evidencia-se que as definições abordam a preocupação com os efeitos sociais da atividade empresarial, bem como os interesses das diferentes partes que constituem a empresa, demonstrando que a lógica da co-responsabilidade adicionou-se à lógica de desempenho e lucro.

Para o Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS),

Responsabilidade Social representa o compromisso contínuo da empresa com seu comportamento ético e com o desenvolvimento econômico, promovendo ao mesmo tempo a melhoria da qualidade de vida de sua força de trabalho, suas famílias, da comunidade local e da sociedade como um todo.

As empresas, para se tornarem competitivas, devem desempenhar bem suas funções operacionais, bem como ser responsáveis pelo bem estar de seus empregados, clientes, acionistas e a sociedade ao seu redor. Nessa perspectiva:

O exercício da responsabilidade social nos negócios é uma tendência cada vez mais comum entre as empresas preocupadas com a sua capacidade competitiva. O fato de manter um relacionamento estabelecido pela responsabilidade social com os *stakeholders* é um requisito fundamental para ter credibilidade, construir uma imagem positiva e competir com sucesso, assegurando seu lugar no mercado (SCHLICKMANN, 2003, p.31).

Cabe diferenciar o que é ser socialmente responsável do que é ser um promotor de ações filantrópicas:

A Filantropia trata basicamente de ação social externa da empresa, tendo como beneficiário principal a comunidade em suas diversas formas (conselhos comunitários, organizações não governamentais, associações comunitárias etc.) e organização. A Responsabilidade Social foca a cadeia de negócios da empresa e engloba preocupações com um público maior (...) cujas demandas e necessidades a empresa deve buscar entender e incorporar em seus negócios. Assim, a Responsabilidade Social trata diretamente dos negócios da empresa e como ela os conduz (WWW.ETHOS.ORG.BR).

O conceito de responsabilidade social é mais amplo e completo do que o de filantropia, desta forma para a RSE não ser apenas filantropia ela deve ser voltada primeiro aos seus acionistas, empregados e clientes.

Nesse contexto verifica-se que ética é a base da Responsabilidade Social e se expressa através dos princípios e valores adotados pela organização. Nessa perspectiva:

Quando se fala sobre a ética das empresas como pressuposto para a responsabilidade social, pode-se dizer que a cultura da responsabilidade social das empresas está diretamente relacionada com a ética, de forma socialmente responsável em todas as suas ações, políticas, práticas bem como nas suas relações (KARKOTLI, 2004, p. 80).

A empresa precisa ter a cultura da responsabilidade social incorporada ao seu pensamento. Desenvolver programas sociais apenas para divulgar a empresa, ou como forma compensatória, não traz resultados positivos sustentáveis ao longo do tempo. Porém, para aquelas empresas que incorporarem os princípios e os aplicarem corretamente, alguns resultados podem ser sentidos, como a valorização da imagem institucional, maior lealdade dos empregados, além da capacidade de gerar valor aos seus *stakeholders*.

A Responsabilidade Social Empresarial pode ser dividida entre “interna” e “externa”. Para Barocho (2002, p.9)

Diz-se que se o âmbito de atuação de práticas de responsabilidade social é dentro da empresa, então esta é interna. Ou seja, quando essa executa prática de responsabilidade que afetam em primeiro lugar seus próprios acionistas, trabalhadores, a saúde e a segurança no trabalho, a gestão de recursos naturais utilizados na própria produção, ela realiza responsabilidade social interna. Já a dimensão externa da responsabilidade social das empresas estende-se ao seu ambiente externo, exigindo além da interação da empresa com seus empregados e insumos de produção, os fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente.

Cabe acrescentar que antes de fazer RSE externa deve-se desenvolver ações sociais voltadas ao público interno, tendo em vista que estes constituem os pilares da empresa.

Para Karkotli (2004, p. 78), “as organizações devem exercer a responsabilidade social em seu interior (dando suporte aos seus funcionários, oferecendo aos mesmos melhorias na qualidade de vida) e no seu exterior, proporcionando melhorias à comunidade”.

Evidencia-se que a responsabilidade social é de suma importância para a perenidade da empresa, quando os princípios sociais são incorporados à cultura da empresa. Não se deve desenvolver ações sociais voltadas exclusivamente para a divulgação da marca da empresa.

2.3 Balanço Social

O balanço social define-se como uma das formas da empresa prestar contas dos investimentos realizados na área social, tanto internamente como externamente.

“Além de instrumento de medição, o balanço social se constitui num importante instrumento de planejamento e marketing, pois divulga a imagem da empresa em questões como, por exemplo, sua atitude ética no campo social” (CUNHA, 2002, p. 30).

Assim, o balanço social é um meio de dar transparência às atividades corporativas por meio de um levantamento dos principais indicadores de desempenho econômico, social e ambiental da empresa. Além disso, é um instrumento que amplia o diálogo com todos os públicos com os quais a empresa se relaciona: acionistas, consumidores, clientes, comunidade, empregados, fornecedores, governo, organizações não-governamentais, mercado financeiro e acionistas.

Logo, o balanço social apresenta-se como ferramenta essencial para comunicar aos seus *stakeholders*, sobre seus dados qualitativos e quantitativos referentes às informações sociais e ambientais.

Para o Conselho Federal de Contabilidade (www.cfc.org.br) o balanço social faz parte do compromisso de gestão e é utilizado como instrumento estratégico, pois reúne informações sobre projetos, benefícios e ações sociais.

“O Balanço Social é um instrumento de natureza contábil que evidencia as práticas e resultados da Responsabilidade Social, e meio pelo qual as organizações tornam públicos seus atos de cunho social e seus relacionamentos com os *stakeholders*” (SCHLICKMANN, 2003, p.31).

A implantação do Balanço Social deu-se primeiramente na França, através a Lei nº 77.769 de 12-7-1977. Segundo Tinoco e Kraemer (2004), a lei (francesa) divide-se em sete grandes capítulos de informações: emprego; remuneração e encargos acessórios; condições de higiene e de segurança no trabalho; outras condições de trabalho; formação; relações profissionais e outras condições de vida dependentes da empresa.

O primeiro balanço social divulgado no Brasil foi elaborado pela empresa Estatal Nitrofertil, seguido pelas empresas Sistema Telebrás e pelo banco Banespa.

O Balanço Social da Nitrofertil, empresa estatal situada na Bahia foi realizado em 1984, sendo considerado o primeiro documento do gênero, que carrega o nome de Balanço Social. No mesmo período, estava sendo realizado o Balanço Social do Sistema Telebrás, publicado em meados da década de 80. O do Banespa, realizado em 1992, compõe a lista das empresas precursoras em Balanço Social no Brasil (BORBA, 2005).

Cabe registrar que as três empresas eram, nessa época, controladas pelo poder público, demonstrando assim, sua função social.

No entanto, a importância o Balanço Social no Brasil deu-se na década de 1990, quando o sociólogo Herbert de Souza lançou a campanha pela divulgação do balanço social.

Em 1997 o IBASE lança um selo para estimular a participação das empresas que, num primeiro momento, é oferecido às entidades que publicam o Balanço Social, e a criação de uma campanha, pelo sociólogo Herbert de Souza, a favor da divulgação do Balanço Social, com a participação de várias lideranças empresariais, como Comissão de Valores Mobiliários (CVM), jornal Gazeta Mercantil, Banco do Brasil, Febraban, entre outras (SCHLICKMANN, 2003, p.23).

Essa iniciativa teve como função estimular a participação do meio empresarial na elaboração de seu demonstrativo social, sendo que a partir daí o número de empresas que estão publicando seus Balanços Sociais está numa crescente.

“O Balanço Social caracteriza-se por um documento / relatório publicado anualmente, que reúne informações sobre o desempenho da empresa no ano anterior à sua publicação em relação à promoção humana, social e ambiental” (PFEIFER, 2006, p. 49).

Logo, o Balanço Social é uma peça fundamental para as empresas que estão envolvidas em ações sociais, sendo que o Instituto Ethos também está dando sua contribuição nesse sentido. Segundo Roberto (2006, p. 54):

O Instituto Ethos de Responsabilidade Social (parceiro do IBASE) traçou os Indicadores Ethos de Responsabilidade Social, que devem fazer parte dos balanços sociais, também sistematizados pelo Instituto no Guia de Elaboração de Relatório e Balanço de Responsabilidade Social.

Evidencia-se que o balanço social é uma ferramenta gerencial, pois demonstra aos *stakeholders* os investimentos no capital humano e social. Segundo Karkotli (2004, p. 29):

O balanço social é considerado como uma ferramenta de gestão, pois reúne dados quantitativos e qualitativos sobre as políticas administrativas, os quais podem ser comparados e analisados de acordo com as necessidades internas da empresa, servindo de instrumento de controle e auxílio na tomada de decisões e adoção de estratégias.

Observa-se que muitas empresas estão utilizando o balanço social como ferramenta de *marketing*, desvirtuando-o de sua função primordial que é demonstrar quantitativamente e qualitativamente os investimentos sociais realizados pela empresa.

Contribuem para isso a ausência de uma legislação federal voltada para a obrigatoriedade da publicação do Balanço Social, sendo que em alguns estados e municípios já existem leis sobre o assunto.

No entanto, o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (www.ethos.org.br) entende que:

A publicação do balanço social é fundamental para a vida organizacional porque, além de ampliar o diálogo da empresa com a sociedade, ajuda-a na incorporação de posturas éticas e transparentes, no diagnóstico de desafios em médio e longo prazo, na comparação de seu desempenho com o de outras organizações, na avaliação da eficiência de seus investimentos e na integração de seus objetivos ambientais, econômicos e sociais.

Assim, as empresas devem informar periodicamente, por meio de demonstrativo social, aos seus *stakeholders* suas ações e sua evolução com relação aos temas: ambientais, econômicos e sociais.

Os modelos de balanço social mais difundidos no Brasil são os modelos Ibase, o GRI e o Instituto Ethos. A figura abaixo demonstra o estágio de cada relatório social.



Figura 1: Estágio dos relatórios e modelos

Fonte: www.ethos.org.br

Observa-se que o Relatório de Sustentabilidade GRI é o que se encontra em estágio mais avançado, isso porque propõe um padrão internacional de relatório de sustentabilidade, com fundamento no *triple bottom line*, o entanto no Brasil ainda é o menos utilizado.

2.3.1 Modelo IBASE

Lançado pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase) em 1997, este modelo tem por finalidade convidar todas as empresas, independente do seu porte, a divulgarem suas informações ambientais, econômicas e sociais.

Entendendo que a simplicidade é a garantia do envolvimento do maior número de corporações, o Ibase, em parceria com diversos representantes de empresas públicas e privadas, desenvolveu um modelo que tem a vantagem de estimular todas as empresas a divulgar seu balanço social, independente do tamanho e setor (SUCUPIRA, 2007).

Observa-se que o este modelo tem como característica a simplicidade e o fácil entendimento, sendo muitas informações coletáveis no sistema contábil e de gestão de pessoas da empresa, o que torna mais acessível sua utilização.

Segundo o guia para elaboração de balanço social e relatório de sustentabilidade do Instituto Ethos (2007, p.12):

O modelo Ibase constitui-se de uma planilha composta prioritariamente por indicadores quantitativos referentes a informações sobre investimentos financeiros, sociais e ambientais. Isso significa que a empresa que o adota passa a ter em uma única ferramenta de gestão um grupo de informações a serem divulgadas a seus públicos de interesse e a sociedade em geral.

O balanço social Ibase é uma ferramenta de transparência e prestação de contas. A empresa deve publicá-lo periodicamente de modo a apresentar aos *stakeholders* suas ações e desenvolvimento no tratamento de temas importantes, como educação, saúde, meio ambiente e público interno.

Para Perazzo (2004, p.5), “a adoção deste modelo é recomendada, pois facilita com o correr do tempo inúmeras ações de comparação dentro de determinado setor de atividade econômica, tamanho de empresa, região ou item declarado”.

Essa comparação é possível, pois por meio desse modelo, tem-se a padronização das informações quantitativas e qualitativas, além da comparação com os anos anteriores. Torres (2000 apud CUNHA, 2002, p. 43) registra que:

Este modelo tem quadro particularidades que valem à pena serem destacadas:

- a) foi criado com base na iniciativa de uma ONG, que cobra transparência e efetividade nas ações sociais e ambientais das empresas;
- b) separa as ações e os benefícios obrigatórios, dos resultados de forma voluntária pelas empresas;
- c) é basicamente quantitativo;
- d) se for corretamente preenchido, pode permitir a comparação entre diferentes empresas e uma avaliação de uma mesma corporação, ao longo dos anos.

Assim, o balanço social modelo Ibase é hoje o mais utilizado pelas empresas que desejam apresentar suas informações sociais, isso porque, apresenta-se de forma mais simples, com dados praticamente quantitativos, além de conquistar a confiabilidade dos *stakeholders*, pois tem por essência a transparência.

Com o objetivo de ampliar sua publicação e assegurar a confiabilidade dos dados divulgados, criou-se em 1998, o “Selo Balanço Social Ibase/Betinho”, que é conferido anualmente às empresas que publicam o balanço social no modelo sugerido pelo Ibase dentro da metodologia e dos critérios estabelecidos.

De acordo com o guia para elaboração de balanço social e relatório de sustentabilidade (2007), a empresa que desejar a obtenção do selo deve divulgar todas

as informações solicitadas, sem exceção, bem como, precisa declarar expressamente, em documento assinado por seu representante legal, a não-utilização de mão-de-obra infantil ou de trabalho análogo ao escravo, não podendo também, envolver-se com prostituição, exploração sexual de crianças ou adolescentes e com corrupção, além de se comprometer a valorizar a diversidade. A empresa deve ainda, publicar seu balanço social em jornal e revista de grande circulação regional ou nacional. Essas informações devem também estar disponível na Internet e serem de conhecimento de todas as pessoas que trabalham na empresa e dos sindicatos a elas relacionados.

“A empresa pode mostrar esse selo em seus anúncios, embalagens, site na Internet e campanhas publicitárias, sinalizando que ela investe em programas sociais e está comprometida com a qualidade de vida dos empregados, da comunidade e do meio ambiente” (KITAHARA, 2007, p. 17).

Observa-se que o número de empresas que publicam o balanço social modelo Ibase aumenta a cada ano, conforme Quadro 1, o qual demonstra a quantidade de empresas que receberam o selo nos últimos seis anos.

Ano	Quantidade de empresa
2000	08 empresas
2001	25 empresas
2002	24 empresas
2003	41 empresas
2004	59 empresas
2005	63 empresas

Quadro 1. Evolução das empresas que receberam o selo Ibase

Fonte: Adaptado www.balancosocial.org.br

O selo Ibase é um “símbolo” que demonstra que a empresa está comprometida com o desenvolvimento sustentável e com o bem estar dos seus *Stakeholders*, sendo que o mesmo não é fornecido a fabricantes de armas, bebidas alcoólicas ou cigarros.

2.3.2 Indicadores ETHOS

Os indicadores Ethos de responsabilidade social empresarial referem-se a uma ferramenta interna que tem por finalidade a avaliação e monitoramento das ações de responsabilidade social praticadas e apoiadas pela organização.

Para Godoy (2007, p.54), “(...) este apresenta indicadores que servem de ferramenta de uso essencialmente interno, que permitem a avaliação da gestão no que diz respeito à incorporação de práticas de responsabilidade social, além do planejamento de estratégias e do monitoramento do desempenho geral da empresa”.

Considerando as múltiplas dimensões do papel social da empresa, o diagnóstico abrange os temas:

- Valores, Transparência e Governança
- Público Interno
- Meio Ambiente
- Fornecedores
- Consumidores e Clientes
- Comunidade
- Governo e Sociedade

Para comparar seus resultados com as melhores práticas de responsabilidade social empresarial, a empresa deverá enviar seus resultados ao Instituto Ethos. Os dados fornecidos pelas empresas e os relatórios de benchmarking elaborados pelo Instituto Ethos serão tratados com máxima confidencialidade (WWW.ETHOS.ORG.BR).

Uma das vantagens do diagnóstico Ethos é que ele permite que a empresa conheça os indicadores Ethos setoriais, o que possibilitará à empresa uma análise mais precisa e aprofundada dos dilemas e das peculiaridades de cada setor.

Observa-se que o número de empresas que estão realizando o autodiagnóstico aumenta a cada ano, conforme Quadro 2.

Ano	Quantidade de empresa
2000	71 empresas
2001	119 empresas
2002	237 empresas
2003	323 empresas
2004	442 empresas

Quadro 2. Evolução das empresas que utilizaram os Indicadores Ethos.

Fonte: Adaptado www.ethos.org.br

Evidencia-se que os indicadores Ethos exigem rigor e metodologia na sua utilização, para que possam fornecer à organização avaliada um retrato fiel de sua responsabilidade social.

Para Ribeiro e Gasparino (2006, p. 5), “a entidade não exclui a manutenção do balanço social em outros modelos, pelo contrário, tem promovido a integração deles, como o modelo Ibase e o GRI”.

Logo, os indicadores Ethos não têm, o caráter de certificação. Seu objetivo é proporcionar a reflexão, a aprendizagem e a melhoria das práticas de responsabilidade social empresarial.

2.3.3 Modelo GRI

A Global Reporting Initiative – GRI, que é uma organização internacional, que tem por objetivo desenvolver e disseminar as diretrizes para elaboração de relatórios de sustentabilidade, de modo que todas as empresas, independente do seu porte e seu ramo, divulguem os impactos ambientais, econômicos e sociais dos negócios, periodicamente.

A GRI foi criada em 1997 como uma iniciativa conjunta da organização não-governamental *Coalition for Environmentally Responsible Economict* (CERES) e do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (Pnuma).

A Global Reporting Initiative (Iniciativa Global para Apresentação de Relatórios), com cerca de mil participantes em sua rede – entre eles representantes de corporações, organizações não governamentais, governos, universidades -, tem como missão disseminar orientações para a preparação de relatórios sobre iniciativas econômicas, sociais e ambientais com foco na sustentabilidade (LOUREIRO, 2002).

A estrutura do relatório de sustentabilidade GRI é mais complexa que os demais modelos de relatórios sociais. Segundo o site www.globalreporting.org, esta estrutura consiste em:

“[...] Diretrizes para Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade (as Diretrizes), Suplementos Setoriais, Protocolos de Indicadores e, em breve, dos Anexos Nacionais. Juntos, esses documentos são conhecidos como a Estrutura de Relatórios de Sustentabilidade. Seus elementos contêm princípios de relatório, orientação, e um modelo de conteúdo do relatório geralmente aplicáveis a todos os negócios, organizações sem fins lucrativos, órgãos públicos e outras organizações grandes ou pequenas, por todas as áreas geográficas e regiões.

A Global Reporting Initiative (GRI), organização internacional, estabeleceu com diretriz um modelo de relatório de sustentabilidade que é composto por 97 (noventa e sete) indicadores qualitativos e quantitativos.

O modelo GRI apresenta 97 indicadores qualitativos e quantitativos nas dimensões econômica, social e ambiental, sendo 50 essenciais e 47 adicionais. Os princípios que norteiam as diretrizes são: transparência, inclusão, verificabilidade, abrangência, relevância, contexto, sustentabilidade, exatidão, neutralidade, comparabilidade, clareza e periodicidade (WWW.AESTIETE.COM.BR).

Segundo Godoy (2007. p. 41), “atualmente são mais de 1.000 organizações em 60 países que aderem às Diretrizes como base para a elaboração dos seus relatórios de sustentabilidade. Ela agrega a participação ativa de representantes da cena empresarial mundial para a criação de suas Diretrizes”.

Observa-se que o número de empresas que utilizaram as diretrizes do GRI aumenta a cada ano, conforme Quadro 3, o qual demonstra que este relatório está conquistando espaço mundialmente.

Ano	Quantidade de empresa
2000	30 empresas
2001	94 empresas
2002	185 empresas
2003	294 empresas
2004	450 empresas
2005	720 empresas
2006	900 empresas
2007	1100 empresas

Quadro 3. Evolução das empresas que utilizaram as diretrizes do GRI

Fonte: Adaptado www.globalreporting.org

Entretanto, no Brasil, esse modelo de relatório de sustentabilidade ainda é novo e utilizado por poucas empresas, sendo que a primeira empresa que manifestou interesse em divulgar seu relatório social foi a Natura.

No ano de 2007, trinta empresas brasileiras relatam ter utilizado as diretrizes do GRI, as quais são: ABN Amro Real, Ache, AES, AmBev, Amanco, Alcoa, Aracruz, Banespa/Santander, Bunge, Comgás, Copel, Copesul, CPFL, CST-Arcelor, Embraco, Holcim, Itaú, Natura, Petrobras, Philips, Samarco, Serasa, Shell, Souza Cruz, Suzano, Telefonica, Usiminas, Takaoka, Vallourec & Mannesmann, Vivo e Votorantim Celulose (WWW.GLOBALREPORTING.ORG).

Essa adesão das empresas brasileiras em utilizarem as diretrizes do GRI é muito importante, pois este relatório de sustentabilidade aborda os desempenhos econômicos, ambientais e sociais de uma organização, o que demonstra com mais transparência aos *stakeholders* a performance econômica e os seus investimentos sócio-ambientais.

O relatório de sustentabilidade é composto por inúmeros indicadores que compõem as diretrizes, os quais são: indicadores de desempenho econômico, indicadores de desempenho do meio ambiente, indicadores de desempenho referentes a práticas trabalhistas e trabalho decente, indicadores de desempenho referentes a direitos humanos, indicadores de desempenho social referentes à sociedade e indicadores de desempenho referentes à responsabilidade pelo produto.

Evidencia-se que este modelo de relatório de sustentabilidade é baseado no *triple botton line* e outros termos que englobam os aspectos econômicos, ambientais e sociais do desempenho de uma organização, informando periodicamente seus *Stakeholders* sobre suas práticas e valores.

2.4 Breve Histórico das Instituições Financeiras

O conhecimento da origem e da trajetória das instituições financeiras brasileiras é necessário para entender seu papel na sociedade atual.

Segundo Colli e Fontana (1996), os primeiros ensaios de atividades financeiras são anteriores à era cristã. Nos comércios hindus e chineses encontram-se os primeiros vestígios de operações bancárias. No entanto, foi através dos judeus lombardos que surgem a expressão “operações de banco”, tendo em vista que estes tinham o costume de trazer para a praça ou feira uma banca sobre a qual efetuavam as operações de compra e troca de moedas, ouro, pedras preciosas, depósitos ou restituição de dinheiro. Provavelmente as palavras bancos e banqueiros são herança do povo judeu.

O primeiro instituto de crédito foi criado por iniciativa do Conde de Linhares, com o nome de Banco do Brasil. A ele foram concedidos todas as regalias e privilégios (COLLI E FONTANA, 1996).

A criação do primeiro Banco do Brasil data do mesmo ano da vinda da Corte Portuguesa para o país, em 1808.

Segundo Chavantes (2004, p. 63), “a criação do primeiro Banco do Brasil, pelo Príncipe Regente D. João VI, com efetivo funcionamento em 12 de Outubro de 1808,

decorreu menos para atender às atividades mercantis urbanas do que às necessidades da transferência da Corte para o Rio de Janeiro”.

A criação do Banco do Brasil influenciou na formação do sistema financeiro brasileiro e a ele foram concedidos alguns benefícios.

Dentre os fatores que nessa oportunidade foram concedidos ao (BB), destacaram-se a exclusividade de emissão de notas bancárias que constituíram o meio circulante do país, a isenção de quaisquer tributo e monopólio sobre a comercialização de produtos, tais quais diamantes e pau-brasil. Essa Instituição teve vida curta, tendo sido liquidada em 1829 (NETO, 2004, p. 13).

Em 1829 foi extinto o primeiro Banco do Brasil, iniciando-se posteriormente as tentativas de reorganizar um novo Banco do Brasil, no entanto a princípio essa idéia não era muito aceita pelos investidores, tendo em vista o infortuno ocorrido na extinção do primeiro banco.

Em 1853 foi criado o segundo Banco do Brasil, tendo como operações básicas as de depósitos, descontos e emissão de notas. Procurou-se pôr em prática um plano de guerra política monetária em âmbito nacional, tratando da instalação das caixas filiais nas províncias (BANCO DO BRASIL, 2007).

Quanto à criação dos bancos estaduais, estes foram surgindo simultaneamente à criação do Banco do Brasil, sendo o banco comercial do Rio de Janeiro o primeiro banco estadual a ser criado, em 1828. O Quadro 4 demonstra a evolução do sistema bancário nacional.

Ano	Bancos
1828	Banco Comercial do Rio de Janeiro
1834	Caixa Econômica da Bahia
1841	Banco Comercial do Maranhão
1845	Banco Comercial da Província da Bahia
1851	Banco de Pernambuco
1854	Banco da Província do Rio Grande do Sul
1889	Banco de São Paulo, Banco de Crédito Real de Minas Gerais e Banco do Comércio e Indústria de São Paulo.

Quadro 4. Evolução do sistema bancário nacional

Fonte: Colle e Fontana, 1996, p. 21

Evidencia-se que os surgimentos dos bancos públicos com atuação estadual estenderam-se por todo o século XX, sendo elencados acima somente os de maior destaque.

O interesse estrangeiro pelo sistema bancário brasileiro se deu com a expansão da exportação do café, tendo no início do século XX sua grande representatividade, representando 46% dos ativos totais do sistema bancário brasileiro. Esta representatividade é devido à grande comunidade de imigrantes no país e à participação crescente de brasileiros no comércio exterior. Suas atividades eram dedicadas à promoção comercial de empresas de seus países de origem e ao atendimento das comunidades comerciais estrangeiras no Brasil (NETO, 2004).

Um marco importante para o sistema financeiro nacional foi à edição pelo Banco Central do Brasil da Resolução 1524, de 21.09.88, pois modificou a estrutura das instituições financeiras, passando de instituições especializadas para instituições universais, ou seja, passam a oferecer diversos serviços e produtos financeiros. Segundo o Banco Central do Brasil (www.bacen.gov.br):

A configuração do Sistema Financeiro Nacional (SFN), desenhada a partir de 1964, sofreu uma mudança de enfoque a partir da edição de Resolução 1524, de 21.09.88. De um enfoque assentado na visão de um sistema financeiro formado por instituições especializadas, condicionadas pela regulamentação a praticarem uma faixa restrita de operações, tomou-se o rumo para um outro tipo, mais próximo do sistema constituído pelas chamadas “instituições universais”. Neste, as instituições, embora diferenciadas entre si na organização funcional e administrativa, na condução dos negócios e na escala de operações, apresentam em comum o fato de, independentemente dessas diferenças, poderem oferecer todos os serviços financeiros.

Nesse período o cenário do sistema financeiro brasileiro se comportava conforme mostra o Quadro 5.

Instituições Financeiras	Quantidade
Bancos Privados	49
Bancos com Controle Estrangeiro	26
Bancos Públicos	29
TOTAL	104

Quadro 5. Banco em Funcionamento em 31/12/1988

Fonte: adaptado Banco Central do Brasil (www.bacen.gov.br)

Em 1996 o Ministério da Fazenda anuncia a edição da medida provisória 1.514 que criou o Proes – Programa de Incentivo à Redução da Presença do Estado na

Atividade Bancária. O objetivo desse programa era reduzir ao mínimo a presença de instituições financeiras controladas por governos estaduais no sistema financeiro, sendo que a adesão do estado no programa era voluntária (JÚNIOR, 2004).

O plano de estabilização econômica, adotado em 1994, refere-se à redução da participação do setor público no sistema financeiro. Dos 29 bancos públicos federais e estaduais existentes em dezembro de 1988, restaram apenas 16 desses bancos ao final de 2000, sendo oito deles privatizados e o restante encerraram suas atividades (BANCO CENTRAL DO BRASIL).

Analisando a história das instituições financeiras verifica-se que os primeiros ensaios de atividades financeiras são anteriores à era cristã. No país, a primeira instituição a ser criada foi o Banco do Brasil, criado para atender a transferência da Corte para o Rio de Janeiro. Posteriormente surgiram as instituições públicas estaduais e federais, demonstrando a política estadista dos governos. No final deste período tem-se o plano de estabilização econômica, reduzindo a atuação do setor público no sistema financeiro. No entanto as instituições públicas sobreviventes tiveram que se adaptar à concorrência dos grandes bancos, diferenciando-se por meio do seu papel social.

2.5 Conceito e Finalidades das Instituições Financeiras

Cada ramo de negócio tem a sua finalidade, seu objetivo, o motivo pelo qual justifique a criação de instituições para desempenharem as atividades condizentes com o negócio.

Segundo Aloe, Colli e Fontana (1984, p.5), “ a empresa bancária tem por objetivo o comércio do dinheiro, quer como fornecedora de capitais, quer como depositária de capitais de terceiros, quer ainda como intermediária do crédito”.

Os bancos estaduais, além de desempenharem a função de intermediários financeiros, captação e empréstimo de capital, têm o objetivo de promover o desenvolvimento local, angariando recursos para financiamento da economia estadual, bem como são os executores das políticas determinadas pelos seus governantes.

Segundo Júnior (2004, p. 17) “os bancos estaduais tenderiam a atuar seletivamente, privilegiando o financiamento local e, portanto, seriam propulsores do desenvolvimento dos respectivos estados”.

Quanto ao ordenamento legal que rege o funcionamento dos bancos públicos tem-se: “a lei do mercado financeiro e de capital (Lei 4.595/64), a lei das sociedades anônimas (Lei 6.404/76), resoluções do Conselho Monetário Nacional (CMN) e normas de nível hierárquico inferior, editadas pelo Banco Central. As instituições financeiras estaduais obedecem ainda à lei estadual que autoriza sua criação” (NETO, 2004, p. 19).

A contabilidade bancária tem as seguintes funções: “o estudo das operações de créditos; o registro dessas operações; o controle destas mesmas operações; e a determinação, no fim do exercício, do resultado destas operações e da situação do patrimônio dos institutos de créditos” (COLLI, 1996, p.58).

A situação financeira e contábil das instituições bancárias é analisada através dos demonstrativos contábeis. As demonstrações contábeis são classificadas em duas categorias, segundo a Lei 6.404/76 que dispõe sobre as sociedades por ações. A primeira são as demonstrações obrigatórias, ou seja, balanço patrimonial, demonstrativo do resultado do exercício, demonstrações das mutações do patrimônio líquido e demonstração das origens e aplicações de recursos. A segunda, as demonstrações voluntárias que contemplam o fluxo de caixa, demonstração do valor adicionado e o balanço social.

Evidencia-se que as instituições financeiras desempenham funções importantes para o sistema econômico nacional e internacional, tendo como função primordial a intermediação financeira, que transfere recursos dos agentes superavitários para os deficitários, sendo que as instituições financeiras com atuação estadual possuem um desafio a mais, que é promover o desenvolvimento da economia e sociedade local.

3 ESTUDO DE CASO

Com este trabalho pretende-se verificar as ações sociais apoiadas pela instituição financeira BESC, com atuação no Estado de Santa Catarina, tendo em vista que esta instituição tem a finalidade de promover o desenvolvimento da economia e sociedade local.

3.1 Breve Histórico

O Banco do Estado de Santa Catarina S.A., com sede Florianópolis, Santa Catarina, está enquadrado como uma Sociedade Anônima de Capital Aberto e tem autorização do Banco Central do Brasil para funcionar, além de ser atualmente uma instituição vinculada ao Ministério da Fazenda.

O BESC foi criado pela Lei Estadual nº 2.719, fundado em 21 de julho de 1962 com objetivo, segundo seus estatutos sociais, de “acelerar o processo de desenvolvimento econômico do Estado de Santa Catarina, estimulando a criação de riquezas, sua distribuição e circulação. O banco poderá praticar quaisquer operações bancárias, inclusive, futuramente, aquelas para cujo exercício deva obter autorização do Governo Federal”.

Atualmente conta com uma rede de atendimento de 445 pontos, sendo 253 agências e 192 postos, cobrindo todo o território catarinense e quatro capitais (Brasília, Curitiba, Rio de Janeiro e Porto Alegre), sendo 139 pontos de atendimentos pioneiros, ou seja, o BESC é a única instituição financeira naqueles municípios.

Em 2000 o banco foi federalizado para ser privatizado, tendo a União com sócio majoritário com 95,88% das ações. No entanto, o leilão foi suspenso em 7 de novembro de 2002 por decisão judicial, mas permanece na fila das privatizações.

O Governo Federal e o Banco do Brasil manifestaram interesse pela incorporação do BESC pelo Banco do Brasil. Assim, em 05 de Outubro de 2007 foi assinado acordo para início do processo de incorporação, mas para esta efetivamente ocorrer é necessário primeiramente à retirada do BESC do Plano Nacional de Desestatização – PND, o que depende da aprovação do Senado Nacional e da Presidência da República, mediante Decreto.

O BESC é um banco com característica regional, comprometido com o desenvolvimento e o apoio à economia catarinense em três categorias principais:

- Estimulo e fortalecimento das micros e pequenas empresas;
- Oferta de linhas de crédito ao funcionalismo público municipal, estadual e a empregados de empresas parceiras do banco;
- Apoio às comunidades com vistas à valorização das suas manifestações culturais, artistas e desportivas, em parceria com as prefeituras municipais.

O Banco do Estado de Santa Catarina tem por missão “ajudar no crescimento de organizações e pessoas através do apoio financeiro e da prestação de serviços, com eficácia e lucratividade, harmonizando os interesses de clientes, acionistas e empregados e contribuindo para melhor qualidade de vida da sociedade catarinense”.

Seus princípios são:

- O cliente em primeiro lugar
- Procedimentos éticos, transparentes e profissionais
- Recursos de Santa Catarina aplicados no Estado
- Integração com a comunidade
- Preservação dos direitos dos acionistas
- Harmonia com as políticas do governo estadual, respeitados os princípios da Intuição
- Qualificação e valorização do corpo funcional
- Qualidade com simplicidade
- Rentabilidade

O Quadro 6 demonstra alguns dados relevantes do BESC, considerando a situação em 31/12/ 2006:

Dados	Quantidade
Número de Empregados	3.142
Resultado Líquido	71,3 milhões
Patrimônio Líquido	336,1 milhões

Quadro 6. Dados relevantes do Besc.

Fonte: adaptado Relatório Econômico, Social e Ambiental (2006)

3.2 Breve Histórico da RSE no BESC

O tema responsabilidade social consolidou-se no Besc a partir da realização do Seminário de Planejamento, em junho de 2006, do qual participaram empregados de todas as regiões do Estado, agências e unidades administrativas. Neste evento foi debatido o assunto e sua importância enquanto política permanente, orientada para a sustentabilidade dos negócios e o desenvolvimento da sociedade catarinense.

Buscando consolidação da responsabilidade social empresarial no BESC, constituiu-se, em novembro de 2006, um comitê de RSE vinculado à presidência da instituição, composto por sete membros e sete suplentes, que tem por objetivo “a análise, avaliação e emissão de pareceres sobre questões e assuntos relativos à Responsabilidade Social do Sistema BESC”.

O plano de trabalho do comitê de RSE consiste nos seguintes projetos: Indicadores Ethos; Jovem Aprendiz; Inclusão de Portadores de Necessidades Especiais; Capacitação em RSE; Diversidade; Investimentos Sociais do BESC Clube e Reciclagem de Materiais e Economia de Energia.

O comitê de RSE também desenvolveu a política de RSE do Besc que tem como diretrizes básicas a geração de trabalho e renda, inclusão social, inclusão digital e educação voltada ao trabalho.

Ainda em 2006, o banco elaborou e divulgou o seu primeiro Código de Ética, que qual se aplicam a todos os empregados, administradores, prestadores de serviços e parceiros, servindo como orientador dos princípios norteadores no desempenho da atividade profissional, nas relações com clientes, acionistas, comunidade, setor público, fornecedores, concorrentes, mídia, associações e entidades de classe.

3.3 Demonstrativo Social

O balanço social é um instrumento de gestão e de informação que visa evidenciar as informações contábeis, econômicas, ambientais e sociais aos mais diferentes usuários (TINOCO E KRAEMER, 2004).

O BESC publicou em abril de 2007 seu primeiro relatório econômico, social e ambiental, que sintetiza as principais informações econômicas dos últimos três anos e ações sociais e ambientais realizadas em 2006. Segundo o presidente Mescolotto (2007,

p.6), “[...] a Sustentabilidade e Responsabilidade Social fazem bem para os negócios e trazem resultados positivos para a sociedade e para o planeta. Todos ganham”.

Em 2006 foram distribuídos 5.000 exemplares do Relatório Econômico, Social e Ambiental - ano base 2006, a todas as prefeituras municipais do Estado, às Câmaras Municipais; a todos os políticos eleitos no Estado, no âmbito estadual e federal, aos principais fornecedores e aos principais clientes de cada agência e posto de atendimento da instituição. Ainda, foram realizadas palestras disseminadoras junto aos Gerentes de Agências e Gerentes Regionais, estas promovidas pela Presidência do Besc.

Tendo em vista que não existe a obrigatoriedade da adoção de um modelo-padrão, para demonstração da situação social das empresas, o Banco do Estado de Santa Catarina apresentou no seu relatório econômico, social e ambiental, as informações do modelo de balanço social do IBASE, conforme Quadro 7.

Empresa:

1 - Base de Cálculo	2006 Valor (Mil reais)			2005 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	827.771			907.110		
Resultado operacional (RO)	68.418			65.620		
Folha de pagamento bruta (FPB)	147.901			209.086		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	25.354	17,14%	3,06%	21.061	10,07%	2,32%
Encargos sociais compulsórios	28.821	19,49%	3,48%	27.324	13,07%	3,01%
Previdência privada	4.667	3,16%	0,56%	4.734	2,26%	0,52%
Saúde	3.740	2,53%	0,45%	3.721	1,78%	0,41%
Segurança e saúde no trabalho	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Educação	2.817	1,90%	0,34%	2.848	1,36%	0,31%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.547	1,05%	0,19%	1.037	0,50%	0,11%
Creches ou auxílio-creche	762	0,52%	0,09%	547	0,26%	0,06%
Participação nos lucros ou resultados ¹	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	2.892	1,96%	0,35%	3.002	1,44%	0,33%
Total - Indicadores sociais internos	70.600	47,73%	8,53%	64.274	30,74%	7,09%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	0	0,00%	0,00%	80	0,12%	0,01%
Cultura	0	0,00%	0,00%	319	0,49%	0,04%
Saúde e saneamento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Esporte	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	613	0,90%	0,07%	541	0,82%	0,06%
Total das contribuições para a sociedade	613	0,90%	0,07%	940	1,43%	0,10%
Tributos (excluídos encargos sociais)	44.621	65,22%	5,39%	50.906	77,58%	5,61%
Total - Indicadores sociais externos	51.519	75,30%	6,22%	51.846	79,01%	5,72%
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%

Total dos investimentos em meio ambiente	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Quanto ao estabelecimento de “metas anuais” para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	(x) cumpre de 0 a 50 %			() não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%		
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2006			2005		
Nº de empregados(as) ao final do período	3.142			3.048		
Nº de admissões durante o período	614			648		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	0			0		
Nº de estagiários(as)	591			592		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	756			sem informação		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	1.174			1.082		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	30%			sem informação		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	47			sem informação		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0,20%			sem informação		
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	38			sem informação		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2006			Metas 2007		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	12			10		
Número total de acidentes de trabalho	25			0		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	(x) direção e gerência	() todos(as) empregados(as)	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(x) direção e gerência	() todos(as) empregados(as)	(x) todos (as) + Cipa	(x) direção e gerência	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	() não se envolve	() segue as normas da OIT	(x) incentiva e segue a OIT	() não se envolverá	() seguirá as normas da OIT	(x) incentivará e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	(x) todos (as) empregados (as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() não são considerados	(x) são sugeridos	() são exigidos	() não serão considerados	(x) serão sugeridos	() serão exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve	(x) apóia	() organiza e incentiva	() não se envolverá	(x) apoiará	() organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 676	no Procon 74	na Justiça 457	na empresa ND	no Procon ND	na justiça ND
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa sem informação	no Procon sem informação	na justiça sem informação	na empresa 0	no Procon 0	na justiça 0
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2006: 367.350			Em 2005: 395.084		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	19,28% governo 0,00% acionistas retido	58,81% colaboradores(as) 2,51% terceiros 19,40%		19,26% governo 0,00% acionistas retido	63,31% colaboradores(as) 2,31% terceiros 15,12%	
7 - Outras Informações						
¹ O Sistema Financeiro BESC está impossibilitado de distribuir aos seus colaboradores lucros ou resultados.						

Quadro 7. Balanço Social BESC.

Fonte: adaptado Relatório Econômico, Social e Ambiental (2006)

O Balanço social IBASE é “(...) um demonstrativo publicado anualmente pela empresa reunindo um conjunto de informações sobre os projetos, benefícios e ações

sociais dirigidas aos empregados, investidores, analistas de mercado, acionistas e à comunidade” (WWW. BALANCOSOCIAL.ORG.BR).

Logo, o BESC apresentou aos seus *Stakeholders* informações sobre a folha de pagamento, os gastos com encargos sociais de funcionários, a participação nos lucros, despesas com controle ambiental e os investimentos sociais externos nas diversas áreas – educação, cultura, saúde, entre outras.

3.3.1 Indicadores Ethos

O Banco do Estado de Santa Catarina S/A promoveu em 2006 sua primeira auto-avaliação utilizando os indicadores Ethos.

Os indicadores Ethos são uma ferramenta que permite a avaliação da gestão no que diz respeito à prática de responsabilidade social, identificando, assim, onde estão as maiores deficiências e virtudes e qual sua posição em relação ao mercado.

No Quadro 8, observa-se o desempenho do BESC com relação a RSE.

TEMA	Desempenho
Valores, transparência e governança	Compromissos éticos, governança corporativa.
Público interno	Relações com o sindicato, política de remuneração, comportamento frente às demissões.
Meio Ambiente	
Fornecedores	Critérios de seleção e avaliação de fornecedores.
Clientes	Política de comunicação comercial.
Comunidade	Relação com organizações locais, financiamento e envolvimento com a Ação Social.
Governo e Sociedade	Práticas anti-corrupção e participação em projetos sociais governamentais.

Quadro 8. Desempenho BESC com relação à RSE.

Fonte: adaptado Relatório Econômico, Social e Ambiental (2006)

Evidencia-se que a empresa analisada necessita melhorar seu compromisso social, principalmente com adoção de ações voltadas ao meio ambiente, bem como na

sua relação com os fornecedores e clientes. No entanto, apresenta bom desempenho no tratamento com o corpo funcional e com a comunidade.

3.4 Público Interno

O público interno do BESC é composto por 3.142 empregados, sendo 1.174 mulheres e 1.968 homens, todos responsáveis diretos pela consolidação da instituição no mercado.

O quadro de pessoal do BESC é composto 58,59% de empregados novos, proporcionando emprego e geração de renda para os jovens catarinenses, bem como ascensão e desenvolvimento profissional.

Com relação à ascensão profissional entre os sexos, as mulheres ocupam 30% dos cargos de liderança, gerência e direção, o que demonstra que esta instituição busca a equidade dos gêneros.

Evidencia-se que na educação e desenvolvimento pessoal foram investidos 6,38% do seu resultado operacional, nos cursos de caixa, certificação bancária, gestão bancária à distância, entre outros.

O curso de gestão bancária à distância é considerado a maior capacitação ocorrida no banco, no qual participaram 1.215 empregados, gerentes e não-gerentes, com duração de 7 meses, de setembro de 2005 a abril de 2006. Ao final deste curso foram selecionados cinco projetos de responsabilidade social para serem implantados com o apoio do banco.

Com relação à política salarial, em 2006 o BESC repassou aos seus empregados os parâmetros da Fenaban, garantindo, assim, a seus colaboradores o piso nacional da categoria, bem como concedeu uma cesta de alimentação mensal aos empregados e dependentes com necessidades especiais.

Ainda, referente à política salarial, no ano em estudo, foi implantada uma reestruturação global na política de pessoal, por meio das “Ações de ajustes e desenvolvimento de recursos humanos para o BESC 2006-2007”. Entre as principais ações tem-se: agrupamento das funções comissionais em técnicas e gerenciais, redução do número de funções comissionadas para vinte e uma funções, criação do valor de referência, aumento dos valores das funções comissionadas e ampliação do quadro de pessoal.

Os benefícios concedidos aos empregados abrangem também suas famílias, pois a empresa analisada fornece auxílio-creche e atendimento médico, bem como previdência privada.

Referente à participação nos lucros e resultados, o Besc está impossibilitado da concessão desse benefício, tendo em vista, que apresenta prejuízo acumulado e não são distribuídos dividendos.

3.5 Meio Ambiente

Os investimentos sociais com foco na preservação do meio ambiente são de suma importância para todos. Para Capra (1996, apud TINOCO e KRAEMER, 2004, p. 34), “somos moradores da ‘casa Terra’ e devemos nos comportar como se comportam os outros moradores dessa casa – as plantas, os animais e os microorganismos que constituem a vasta rede de relações que chamamos ‘teia da vida’.”

O Banco do Estado de Santa Catarina, por meio do BESC Clube - Compromisso Social com os Catarinenses, que é a entidade que trabalha responsabilidade socioambiental empresarial para o banco, investiu recursos nos projetos com foco no meio ambiente, entre eles, os projetos de reciclagem e economia de energia, recuperando a mata ciliar, vassouras ecológicas e plantando a vida.

O projeto-piloto de reciclagem e economia de energia foi implantado em 50 locais, sendo agências de grande, médio e pequeno porte, postos e unidades da Direção Geral. Este projeto tem como objetivo contribuir com o meio ambiente, além de estimular a geração de trabalho e renda para os catadores e comerciantes de materiais. As unidades participantes reciclaram 10,67 toneladas de materiais e buscou-se uma redução de 20% do consumo de energia.

Outro projeto que merece destaque é o da recuperação da mata ciliar. Este projeto foi selecionado no curso de Gestão Bancária à distância, e tem como objetivo a recuperação da mata ciliar do rio Camboriú, no qual prevê levantamento da situação e da biodiversidade, capacitação de professores da rede municipal e estadual e plantio de 2 mil a 3 mil mudas de árvores nativas, com o apoio do Instituto de Desenvolvimento e Integração Ambiental – Idéia.

Em Gaspar o banco apóia o projeto Água Vida do Amanhã, que envolve crianças matriculadas no ensino fundamental no município, trabalhando questões ambientais, tendo como enfoque principal a água.

O projeto vassouras ecológicas é desenvolvido pela Associação dos Deficientes Físicos de Mafra, integrando o deficiente físico com o mercado de trabalho. Os recursos disponibilizados foram utilizados na implantação da fábrica de vassouras com material reciclável.

O projeto Associação Brotar e Crescer, no sul de Florianópolis, tem como finalidade Plantar e Educar, envolvendo alunos das escolas públicas da rede municipal, cujo objetivo é o cultivo de hortas orgânicas, plantas medicinais, compostagem e produção de mudas nativas.

Evidencia-se que a instituição analisada procurou apoiar ações que refletissem não só no meio ambiente, mas também na educação, como o projeto plantando a vida, desenvolvido pela Fundação Pauli-Madi, de Joinville, em parceria com o Colégio Agrícola Senador Carlos Gomes de Oliveira, no qual proporciona aprendizado de hidroponia e horticultura aos adolescentes carentes. Os recursos investidos destinaram a instalação da estrutura física das estufas.

3.6 Comunidade

O Banco do Estado de Santa Catarina acredita que seu o maior investimento social para a comunidade foi concluído em junho de 2006, pois a partir desta data, o BESC é o único banco a estar em 100% dos municípios de Santa Catarina. Por meio deste feito, levou a todos municípios o atendimento bancário, a inclusão digital, telefonia, além do desenvolvimento do comércio local e o incremento na economia dos pequenos municípios.

Ressalta-se que a instituição financeira analisada contribui com a comunidade carente catarinense, por meio da campanha Natal sem Fome, tendo distribuídos 156.366 quilos de alimentos para várias instituições e famílias carentes do Estado, só no ano de 2006.

O BESC desenvolveu linha específica de microcrédito, através de convênio firmado com a prefeitura de Lages, para atendimento da população de baixa renda e microempreendedores. O programa Minha Casa, Meu Negócio fornece crédito com taxa

de 2% ao mês, que é assumida pela prefeitura. Pretende-se ampliar esse programa para mais municípios do Estado.

O projeto Bibliotecas Rurais Arca das Letras merece destaque, pois os recursos destinados objetivaram a construção dos móveis para agregar até 200 livros cada, além de CD e fitas de vídeo. O programa visa incentivar a leitura e facilitar o acesso aos livros em comunidades de agricultura familiar, assentamentos e remanescentes de quilombos. Foram entregues 35 bibliotecas para comunidades rurais e 25 para casas familiares rurais.

Além dos projetos sociais mencionados anteriormente, o Besc, por intermédio do Besc Clube, também apoiou ações sociais voltadas à diversidade, inclusão de pessoas com necessidades especiais, inclusão digital e educação alimentar. Bem como, eventos culturais de Santa Catarina, reafirmando assim, seu compromisso com a consolidação e fortalecimento da identidade cultural do Estado.

3.6.1 Projeto Destaque

Entre os projetos desenvolvidos e apoiados pelo BESC, um projeto que merece destaque é jovem aprendiz, pois busca a inclusão de jovens carentes no mercado de trabalho, proporcionando aos adolescentes entre 16 e 24 anos a oportunidade do desenvolvimento pessoal e profissional.

Por meio deste projeto, o banco proporciona a inclusão social de aproximadamente 40 jovens. Entretanto para o corrente ano, essa oportunidade de trabalho será ampliada para 200 adolescentes carentes de todo o Estado de Santa Catarina.

Este programa tem como objetivo a oportunidade de inclusão social e de renda para jovens sem situação de risco, dando-lhes formação e capacitação que permitam inseri-los no mundo do trabalho.

Evidencia-se que a contratação de jovens aprendizes beneficia tanto o jovem quanto a sociedade, pois esta oportunidade do empregado tende a refletir na qualidade de vida de toda a sociedade.

3.7 Análise de Confiabilidade

A fim de obter uma análise de confiabilidade faz-se uma entrevista semi-estrutura com o Coordenador do Comitê de Responsabilidade Social Empresarial do Banco do Estado de Santa Catarina – BESC, apêndice A, e aos seus *stakeholders*; empregados; apêndice B, clientes; apêndice C, e fornecedores, apêndice D.

Para este trabalho deve-se considerar que o conceito responsabilidade sócio-ambiental pode não ser de conhecimento de todos os entrevistados, podendo interferir na análise dos dados.

3.7.1 Relato dos Gestores sobre Responsabilidade Social Empresarial – RSE – Instituição BESC.

Ao se referir à primeira questão “O Banco do Estado de Santa Catarina S.A – BESC desenvolve ou apóia ações de responsabilidade sócio – ambientais?”, o entrevistado descreveu que o BESC patrocina e/ou é parceiro de diversos projetos sócio-ambientais. Cita-se:

- Associação Brotar e Crescer, no sul de Florianópolis, com o projeto Plantar e Educar, envolvendo alunos das escolas públicas da rede municipal, cujo objetivo é o cultivo de hortas orgânicas, plantas medicinais, compostagem e produção de mudas nativas;
- Associação das Senhoras Rotarianas de Gaspar, SC, com o projeto Água Vida do Amanhã, que envolve crianças matriculadas no ensino fundamental no município, trabalhando questões ambientais, tendo como enfoque principal a água;
- Associação dos Deficientes Físicos de Mafra, SC, cujo projeto envolve a implantação da empresa coletiva de vassouras ecológicas, utilizando material plástico reciclável e restos de madeira das serrarias;
- Instituto de Desenvolvimento e Integração Ambiental – Ideia, cujo projeto envolve a recuperação da mata ciliar do Rio Camboriú, no Parque Ecológico Municipal Raimundo Malta, em Camboriú, SC.

Com relação à segunda pergunta “Essa Instituição Bancária apresenta alguma área ou órgão colegiado para discutir ações de responsabilidade sócio-ambiental?”, o entrevistado informou que o banco conta, sim, com um Comitê de Responsabilidade

Social Empresarial, envolvendo vários empregados da instituição, comprometidos com as questões de responsabilidade social.

Na seqüência o mesmo foi questionado sobre “Como é composto essa área ou órgão colegiado?”, e o representante da Instituição descreveu que o Comitê de R S E é constituído por 7 membros efetivos e igual número de suplentes, indicados para cumprimento de mandato de 2 anos, podendo ser reconduzidos.

Com relação à questão “Quantos empregados esse banco possuía em 31/12/2006?”, o entrevistado informou que o banco possuía em 31/12/2006 3.142 empregados.

Quando questionado com relação à “Quais as ações desenvolvidas ou/e apoiadas no ano de 2006?”, o representante do banco anexou o relatório econômico, social e ambiental, o qual descreve todas as ações sócio-ambientais desenvolvidas ou/e apoiadas pelo BESC.

Na seqüência referiu-se à questão “O Banco do Estado de Santa Catarina S.A – BESC já publicou o seu balanço social?”, o entrevistado respondeu que o BESC publicou o seu primeiro Relatório Social, Econômico e Ambiental, em abril de 2007, referente ao ano de 2006.

Com relação à última pergunta “Como são comunicadas aos seus *Stakeholders* as ações sócio – ambientais apoiadas por esse banco?”, o entrevistado descreveu que a comunicação dar-se-á mediante a divulgação na intranet, bem como através o Relatório Social.

Assim, verificou-se por meio da entrevista com o gestor responsável pela área de responsabilidade social empresarial do Banco do Estado de Santa Catarina, que o banco apresenta um órgão colegiado para cuidar do assunto, demonstrando, assim, a importância do tema para a empresa. No entanto, observa-se que esta Instituição está iniciando na área social, pois publicou em 2006 seu primeiro relatório econômico, social e ambiental. Entretanto, nota-se que o banco já está engajado no assunto, pois apóia diversos projetos nas áreas sociais e ambientais, desempenhando, assim, seu papel de promotor do desenvolvimento do povo catarinense. Por último, destaca-se o fato de o BESC estar informando periodicamente os seu *stakeholders* das ações desenvolvidas, o que é essencial para a interação entre empresa e *stakeholders*.

3.7.2 Relato dos *Stakeholders* sobre Responsabilidade Social Empresarial – RSE – Instituição BESC.

3.7.2.1 Empregados

Com o objetivo de verificar se os *stakeholders* têm conhecimento e participação nas ações sócio-ambientais desenvolvidas e apoiadas pela empresa em análise, realizou-se uma entrevista semi-estruturada com dez empregados (Apêndice B).

Ao se referir à primeira questão “Você como empregado do Banco do Estado de Santa Catarina S.A – BESC tem participado das ações de responsabilidade sócio-ambientais desenvolvidas ou apoiadas pelo banco?”, 90% dos entrevistados responderam que não têm participação nas ações de responsabilidade social empresarial desenvolvidas ou apoiadas pelo banco e 10% responderam que têm participação através dos programas de treinamento desenvolvidos pela empresa.

Quanto à segunda questão “Você como empregado dessa Instituição Bancária tem conhecimento se ela apresenta alguma área ou órgão colegiado para discutir ações de responsabilidade sócio – ambiental?”, 80% dos empregados têm conhecimento da existência de um comitê de responsabilidade social empresarial e 20 % não têm.

Na seqüência os empregados foram questionados “Você sabe como é composto essa área ou órgão colegiado?”, todos responderam que não têm conhecimento de como é composto o comitê de responsabilidade social empresarial do BESC.

Ao se referir à quarta questão “Você como empregado do BESC tem conhecimento das ações desenvolvidas ou/e apoiadas no ano de 2006?”, 60% responderam de têm conhecimento das ações desenvolvidas no ano de 2006, 20% tem um conhecimento geral de algumas ações e 20% tem pouco conhecimento das ações desenvolvidas no ano de 2006.

Quanto à questão “Você conhece e/ou recebeu o balanço social publicado pela empresa?”, todos os entrevistados informaram que conhecem ou receberam o relatório econômico, social e ambiental publicado pela empresa.

Com relação à última pergunta “Você como empregado é comunicado das ações sócio-ambiental apoiadas pela empresa à qual faz parte?”, 90% dos entrevistados descreveram que são comunicados das ações sócio-ambientais apoiadas pelo banco e 10% descreveram que não são comunicados.

Assim, verificou-se por meio das entrevistas com os empregados do BESC que muitos entrevistados têm conhecimento das ações de responsabilidade sócio-ambientais desenvolvidas e apoiadas pelo banco, bem como tem conhecimento da existência de um órgão colegiado para tratar deste tema. No entanto, uma parcela considerável descreveu que não tem participação nas ações de responsabilidade social apoiadas pela empresa, o que é um dado importante, pois a participação dos *stakeholders* é de suma importância para que o tema responsabilidade social esteja difundido na cultura organizacional e a empresa seja considerada uma empresa socialmente responsável.

3.7.2.2 Clientes

Com a finalidade de verificar se os *stakeholders* têm conhecimento e participação nas ações sócio-ambientais desenvolvidas e apoiadas pela empresa em análise, realizou-se uma entrevista semi-estruturada com dez clientes (Apêndice C).

Ao se referir à primeira questão “Você como cliente do Banco do Estado de Santa Catarina S.A – BESC tem participado das ações de responsabilidade sócio – ambientais desenvolvidas ou apoiadas pelo banco?”, todos os entrevistados descreveram que não têm conhecimento e participação nas ações de responsabilidade sócio-ambientais apoiadas pelo Besc.

Quanto à segunda e terceira perguntas “Você como cliente dessa Instituição Bancária tem conhecimento se ela apresenta alguma área ou órgão colegiado para discutir ações de responsabilidade sócio – ambiental?” e “Sabe como é composta essa área ou órgão colegiado?”, todos os entrevistados descreveram que não têm conhecimento se existe alguma área ou órgão colegiado para discutir o tema e conseqüentemente não sabem como é composta essa área ou órgão colegiado.

Com relação à quarta questão “Você como cliente do Besc tem conhecimento das ações desenvolvidas ou/e apoiadas no ano de 2006?”, todos os entrevistados descreveram que não têm conhecimento das ações desenvolvidas ou/e apoiadas no ano de 2006.

Na seqüência foram questionados “Você conhece e/ou recebeu o relatório econômico, social e ambiental publicado pela empresa”, e todos os entrevistados descreveram que não receberam o relatório.

Com relação à última pergunta “Você como cliente é comunicado das ações sócio – ambientais apoiadas pelo seu banco?”, todos os entrevistados descreveram que não são comunicados das ações sócio-ambientais apoiadas pelo seu banco.

Logo, verificou-se por meio das entrevistas semi-estruturadas com os *stakeholders* - clientes, que os mesmos não têm participação e nem conhecimento das ações sócio-ambientais desenvolvidas ou apoiadas pelo Besc, bem como, não sabem da existência de um órgão colegiado para tratar do assunto. Observa-se que a responsabilidade sócio-ambiental do banco, ainda está no nível gerencial da empresa e que seus *stakeholders* não estão sendo informados, o que apresenta uma deficiência de comunicação com os envolvidos.

3.7.2.3 Fornecedores

Encaminhou-se o questionário a diversos fornecedores, no entanto somente um respondeu em tempo hábil para realização deste trabalho.

Ao se referir à primeira questão “Você como fornecedor do Banco do Estado de Santa Catarina S.A – BESC tem participado das ações de responsabilidade sócio - ambientais desenvolvidas ou apoiadas pelo banco?, o entrevistado descreveu que não tem participado das ações de responsabilidade sócio-ambientais desenvolvidas ou apoiadas pelo banco.

Quanto à segunda e terceira perguntas “Você como fornecedor dessa Instituição Bancária tem conhecimento se ela apresenta alguma área ou órgão colegiado para discutir ações de responsabilidade sócio – ambiental?” e “Sabe como é composto essa área ou órgão colegiado?”, o entrevistado descreveu que não tem conhecimento e não sabe como é composto essa área ou órgão colegiado.

Na seqüência foi questionado “Você como fornecedor do Besc tem conhecimento das ações desenvolvidas ou/e apoiadas no ano de 2006?”, o entrevistado descreveu que não tem conhecimento das ações desenvolvidas ou apoiadas no ano de 2006.

Com relação à questão cinco “Você conhece e/ou recebeu o balanço social publicado pela empresa?”, o entrevistado descreveu que não recebeu o balanço social publicado pela empresa.

Ao se referir à última pergunta “Você como fornecedor é incentivado a apoiar ações sócio–ambientais?” O entrevistado descreveu que o Besc não o incentiva a apoiar ações sócio-ambientais.

A entrevista semi-estruturada com um fornecedor do Besc consolidou o que já se havia verificado na entrevista com os demais *stakeholders*, que o assunto ainda não está difundido junto aos envolvidos e que estes não estão participando das ações de responsabilidade social da empresa analisada. Além disso, os *stakeholders* não estão sendo informados das ações sociais apoiadas, deixando de acrescentar valor aos serviços da empresa.

4 CONCLUSÃO E SUGESTÕES PARA OUTROS TRABALHOS

Neste tópico são apresentadas as conclusões finais do estudo realizado quanto à problemática, os objetivos e sugestões para futuros trabalhos.

4.1 Quanto à Problemática

A problemática deste trabalho ficou resumida na seguinte questão problema “Qual a responsabilidade social de uma instituição financeira pública com atuação estadual, e suas ações sócio–ambientais estão difundidas junto aos seus *Stakeholders*”?

Observou-se por meio de estudo de caso no BESC, que o mesmo realiza e apóia diversos projetos voltados ao desenvolvimento sustentável da sociedade catarinense. Os apoios vão desde ao investimento em capacitação e desenvolvimento pessoal e profissional dos empregados, bem como patrocínio de eventos culturais de Santa Catarina, entre estes a recuperação da mata ciliar do rio Camboriú.

Além disto, destaca-se o fato da instituição analisada ter um órgão colegiado ligado à presidência da instituição para tratar dos assuntos relacionados à responsabilidade sócio – ambiental, o que demonstra a importância do tema para a empresa.

No entanto, as ações sócio–ambientais apoiadas pelo Besc não estão ainda difundidas junto aos seus *Stakeholders*. Quando questionados os empregados sobre sua participação nas ações de responsabilidade sócio–ambiental apoiadas pela empresa, cerca de 90% informou que não participam do processo. Quanto aos clientes e fornecedores, 100% deles não participam e nem tinham conhecimento do que a empresa realizava em ações voltadas ao desenvolvimento social e ambiental da comunidade catarinense.

Neste sentido, a instituição em estudo poderia utilizar-se desta estratégia como *marketing*, agregando, assim, maior valor à empresa.

4.2 Quanto aos Objetivos

O objetivo geral da pesquisa “Analisar a responsabilidade social de uma instituição financeira com atuação estadual, a partir da aplicação de ações sócio – ambientais, verificando se estas estão difundidas junto aos seu *Stakeholders*” entende-se como alcançado. Quanto aos objetivos específicos, pôde-se observar que eles são essenciais para cumprir e fundamentar o objetivo geral, assim foram estudados os temas responsabilidade social empresarial e instituição financeira. Apresentaram-se também os modelos de relatórios sócio – ambientais, demonstrando que o modelo IBASE e o mais utilizado, no entanto o modelo GRI é o que encontra-se em estágio mais avançado.

Quanto à verificação da responsabilidade social da instituição financeira, realizou-se um estudo de caso com entrevistas semi-estrutura, o qual demonstrou que o Besc realiza e apóia ações que contribuem para o desenvolvimento social e ambiental da sociedade em que está inserido. Os projetos apoiados abrangem o público interno, a comunidade e o meio ambiente. Além disso, é o único banco a estar em 100 % dos municípios catarinenses, como isso auxilia na inclusão digital, telefonia e desenvolvimento e fortalecimento da economia local.

Observou-se que as ações sociais desenvolvidas ou apoiadas pela instituição financeira analisada estão demonstradas no seu demonstrativo social, no entanto não tem a participação nem o conhecimento da grande parte dos seus *stakeholders*, o que dificulta a inserção do tema na cultura organizacional. Observa-se também que a empresa não está utilizando a ferramenta de *marketing* para divulgar as ações sociais desenvolvidas ou apoiadas.

Nesse sentido, quando perguntados se tinham conhecimento e recebido o balanço social publicado pela empresa, 100% dos empregados informaram que receberam o balanço social publicado pela empresa. Mas 100% dos clientes e fornecedores registraram que não tinham conhecimento e nem recebido o balanço social publicado pela empresa.

Assim, observa-se que a empresa analisada não está utilizando o seu balanço social como ferramenta de *marketing*, bem como não está registrando junto aos envolvidos que ela se preocupa com as questões sociais e ambientais relacionadas à comunidade na qual está inserida.

Outra informação relevante é quanto ao colegiado que foi constituído para esta finalidade. Quando questionado o Fornecedor sobre se ele tinha conhecimento de alguma área ou órgão colegiado para discutir ações de responsabilidade sócio–ambiental ou ainda se ele sabia como era composta essa área ou órgão colegiado, este respondeu

não tinha conhecimento e não sabia de como era composto essa área ou órgão colegiado.

Quanto aos clientes, referente a este mesmo assunto verificou-se que eles também não tinham conhecimento e nem sabiam como era composto essa área ou órgão colegiado.

Outra categoria questionada, os empregados, quando perguntados sobre se eles tinham conhecimento de alguma área ou órgão colegiado para discutir ações de responsabilidade sócio-ambiental, 80% dos empregados informaram que tinham conhecimento da existência de um comitê órgão colegiado para discutir o assunto. No entanto 100% responderam que não tinham conhecimento de como ele é composto.

Logo, verificou-se que ter o colegiado foi uma ação importante desta instituição financeira, contudo não divulgá-la com seus *stakeholders*, pode proporcionar uma falta de valorização das ações executadas pela empresa, pelo seu desconhecimento.

4.3 Quanto a Sugestão para Futuros Trabalhos

O campo de atuação das Ciências Contábeis é muito amplo, abordando inúmeros assuntos. O tema responsabilidade social empresarial pode ser julgado por muito com um assunto novo e que necessita de publicações acadêmicas para sua divulgação e amadurecimento, assim recomenda-se novos estudos sobre o tema para dar ênfase a este novo ramo das Ciências Contábeis, comparando duas instituições de mesma linha, ou seja, públicas ou privadas.

Recomenda-se também a realização de estudo de caso com entrevistas semi-estruturas em outras instituições financeiras com atuação no âmbito especificamente estadual, com verificação *in loco*, para fins de comparação e consolidação do papel fundamental que estas instituições desempenham no desenvolvimento sustentável local.

Sugere-se analisar esta instituição com envolvimento de outros *stakeholders*, já que neste trabalho foram entrevistados, os clientes, empregados e fornecedores, tendo uma lacuna para outros envolvidos no processo, entre estes o governo.

REFERÊNCIAS

AES. Empresa AES Tietê. Disponível em: <http://www.aestiete.com.br>. Acesso em 06 out. 2007.

ALOE, Armando; COLLI, José Alexandre; FONTANA, Marino. **Contabilidade Bancária**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1984.

ADCESP. Associação dos Dirigentes Cristãos de Empresas. Disponível em: <http://www.adcesp.org.br>. Acesso em 27 jan. 2007.

BALANÇO SOCIAL. Disponível em: <http://www.balancosocial.org.br>. Acesso em 30 jan. 2007.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Disponível em: <http://www.bacen.gov.br>. Acesso em 27 jan. 2007.

BANCO DO BRASIL. Disponível em: <http://www.bb.com.br>. Acesso em 23 jan. 2007.

BEUREN, Ilse Maria; LONGARAY, Andre Andrade. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2003.

BORBA, Paulo da Rocha Ferreira. **Relação entre desempenho social corporativo e desempenho financeiro de empresas no Brasil**. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

CHAVANTES, Ana Paula. **Consolidação do setor bancário em São Paulo na década 1920**. Dissertação (Mestrado em Ciências Econômicas). Universidade Estadual de Campinas, São Paulo, 2004.

COLLI, José Alexandre; FONTANA, Marino. **Contabilidade Bancária**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

CONSELHO EMPRESARIAL BRASILEIRO PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL. Disponível em: <http://www.cebds.org.br>. Acesso em 04 jan. 2007.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Disponível em: <http://www.cfc.org.br>. Acesso em 04 jan. 2007.

CUNHA, Jacqueline Veneroso Alves da. **Demonstração contábil do valor adicionado - DVA : um instrumento de mensuração da distribuição da riqueza das empresas para os funcionários**. 2002. 255 f. Dissertação (Mestrado em Controladoria e

Contabilidade) – Curso de Contabilidade e Atuária, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade (FEA), São Paulo, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1988.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GODOY, Marina. **As convergências e divergências nas informações disponibilizadas no balanço social entre três modelos utilizados no Brasil**. Trabalho de Conclusão de Curso de Ciências Contábeis. Centro Sócio Econômico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE. Disponível em: <http://www.globalreporting.org>. Acesso em: 17 out. 2007.

INSTITUTO ETHOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL. Disponível em: <http://www.ethos.org.br>. Acesso em 12 ago. 2006.

INSTITUTO ETHOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL. **Guia para elaboração de balanço social e relatório de sustentabilidade**. Disponível em: <http://institutoethos.org.br>. Acesso em 10 set. 2007.

JÚNIOR, Cleofas Salviano. **Bancos Estaduais: dos Problemas Crônicos ao Proes**. 1. ed. Brasília: Banco Central do Brasil, 2004.

KARKOTLI, Gilson Rihan. **Responsabilidade social: uma estratégia empreendedora**. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

KITAHARA, José Renato. **Responsabilidade social e desempenho financeiro das empresas: um estudo empírico utilizando o balanço social padrão IBASE**. 2007. 187 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Curso de Pós-Graduação em Administração, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade (FEA), São Paulo, 2007.

LOUREIRO, Sônia. **Preparação de Relatório Anual de Responsabilidade Social Empresarial**. Disponível em: <http://www.ethos.org.br>. Acesso em 27 set. 2007.

NETTO, Yttrio Corrêa da Costa. **Bancos Oficiais no Brasil: Origem e Aspectos de Seu Desenvolvimento**. 1 ed. Brasília: Banco Central do Brasil, 2004.

OLIVEIRA, J.A. (1984) “Responsabilidade Social em Pequenas e Médias Empresas”. Revista de Administração de Empresas. Vol. 24, No 4, p. 203-210.

PERAZZO, Alberto. **Orientações balanço social e ambiental**. Disponível em: <http://www.balancosocial.org.br>. Acesso em 10 set. 2007.

PFEIFER, Marina. **Responsabilidade social das empresas: instrumento de consolidação hegemônica do projeto neoliberal?** Dissertação (Mestrado em Serviço Social). Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

RIBEIRO, Maisa de Souza; GASPARINO, Marcela Fernandes. **Evidenciação Ambiental: Comparação entre empresas do setor de papel e celulose dos Estados Unidos e do Brasil**. In: CONGRESSO USP, 2006, São Paulo. CD-ROM.

ROBERTO, Aline Aparecida. **Responsabilidade social empresarial: um estudo sobre as maiores instituições financeiras privadas no Brasil**. Dissertação (Mestrado em Economia Social e do Trabalho). Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2006.

ROTHSEIN, Rejane. **O impacto do basileia II na contabilidade das empresas**. Trabalho de Conclusão de Curso de Ciências Contábeis. Centro Sócio Econômico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

SCHLICKMANN, Tiago. **A responsabilidade social como forma de gestão competitiva: estudo de caso de uma agroindústria**. Trabalho de Conclusão de Curso de Ciências Contábeis. Centro Sócio Econômico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

SUCUPIRA, João. **A responsabilidade social das empresas**. Disponível em: <http://balancosocial.org.br>. Acesso em 09 set. 2007.

TACHIZAWA, Takeshy. **Organizações não governamentais e terceiro setor: criação de ONGS e estratégias de atuação**. São Paulo: Atlas, 2002.

TINOCO, João Eduardo Prudêncio; KRAEMER, Maria Elisabeth Pereira. **Contabilidade e gestão ambiental**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

APÊNDICES

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

APENDICE A

Instrumento de pesquisa para fins acadêmicos – enviado ao Gestor da empresa

1) O Banco do Estado de Santa Catarina S.A – BESC desenvolve ou apóia ações de responsabilidade sócio – ambientais?

R:

2) Essa Instituição Bancária apresenta alguma área ou órgão colegiado para discutir ações de responsabilidade sócio – ambiental?

R:

3) Como é composto essa área ou órgão colegiado?

R:

4) Quantos empregados o esse banco possuía em 31/12/2006?

R:

5) Quais as ações desenvolvidas ou/e apoiadas no ano de 2006?

R:

6) O Banco do Estado de Santa Catarina S.A – BESC já publicou o seu balanço social?

R:

7) Como são comunicadas aos seus *Stakeholders* as ações sócio – ambientais apoiadas por esse banco?

R:

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

APENDICE B

Instrumento de pesquisa para fins acadêmicos – enviado aos empregados

1) Você como empregado do Banco do Estado de Santa Catarina S.A – BESC tem participado das ações de responsabilidade sócio - ambientais desenvolvidas ou apoiadas pelo banco?

R:

2) Você como empregado dessa Instituição Bancária tem conhecimento se ela apresenta alguma área ou órgão colegiado para discutir ações de responsabilidade sócio – ambiental?

R:

3) Sabe como é composto essa área ou órgão colegiado?

R:

4) Você como empregado do Besc tem conhecimento das ações desenvolvidas ou/e apoiadas no ano de 2006?

R:

5) Você conhece e/ou recebeu o balanço social publicado pela empresa?

R:

6) Você como empregado é comunicado das ações sócio – ambientais apoiadas pela empresa a qual faz parte?

R:

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

APENDICE C

Instrumento de pesquisa para fins acadêmicos – enviado aos clientes

1) Você como cliente do Banco do Estado de Santa Catarina S.A – BESC tem participado das ações de responsabilidade sócio - ambientais desenvolvidas ou apoiadas pelo banco?

R:

2) Você como cliente dessa Instituição Bancária tem conhecimento se ela apresenta alguma área ou órgão colegiado para discutir ações de responsabilidade sócio – ambiental?

R:

3) Sabe como é composto essa área ou órgão colegiado?

R:

4) Você como cliente do Besc tem conhecimento das ações desenvolvidas ou/e apoiadas no ano de 2006?

R:

5) Você conhece e/ou recebeu o balanço social publicado pela empresa?

R:

6) Você como cliente é comunicado das ações sócio – ambientais apoiadas pelo seu banco?

R:

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

APENDICE D

Instrumento de pesquisa para fins acadêmicos – enviado aos fornecedores

1) Você como fornecedor do Banco do Estado de Santa Catarina S.A – BESC tem participado das ações de responsabilidade sócio - ambientais desenvolvidas ou apoiadas pelo banco?

R:

2) Você como fornecedor dessa Instituição Bancária tem conhecimento se ela apresenta alguma área ou órgão colegiado para discutir ações de responsabilidade sócio – ambiental?

R:

3) Sabe como é composto essa área ou órgão colegiado?

R:

4) Você como fornecedor do Besc tem conhecimento das ações desenvolvidas ou/e apoiadas no ano de 2006?

R:

5) Você conhece e/ou recebeu o balanço social publicado pela empresa?

R:

6) Você como fornecedor é incentivado a apoiar ações sócio – ambientais?

R: