

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

DIONI LORONHA MORAES DO AMARAL

**ANÁLISE COMPARATIVA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL: ESTUDO
DOCUMENTAL EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DE ECONOMIA MISTA E
PRIVADA**

**FLORIANÓPOLIS
2015**

DIONI LORONHA MORAES DO AMARAL

**ANÁLISE COMPARATIVA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL: ESTUDO
DOCUMENTAL EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DE ECONOMIA MISTA E
PRIVADA**

**Monografia apresentada à Universidade
Federal de Santa Catarina como um dos
requisitos para a obtenção do grau de Bacharel
em Ciências Contábeis.**

Orientador: Professor Dr. Irineu Afonso Frey

FLORIANÓPOLIS

2015

DIONI LORONHA MORAES DO AMARAL

**ANÁLISE COMPARATIVA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL: ESTUDO
DOCUMENTAL EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DE ECONOMIA MISTA E
PRIVADA**

Esta monografia foi apresentada como trabalho de conclusão do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, obtendo a nota média de _____ atribuída pela banca formada pelos professores abaixo mencionados.

Professor(a) Dr.(a) Irineu Afonso Frey
Coordenador

Professores que compuseram a banca:

Prof.(a) Dr.(a) Luiz Alberton

Prof.(a) Dr.(a) Joisse Antônio Lorandi

Florianópolis, 08, Dezembro de 2015

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço, a Deus por me iluminar, abençoar e por dar força em todos os momentos em que necessitei na minha vida.

A minha namorada Léia, sem seu apoio e incentivo durante estes anos de curso, jamais teria conseguido concluir esta etapa.

A minha mãe Vera, por acreditar e me encorajar sempre que precisei com muito carinho e afeto.

Aos meus irmãos, avós e demais familiares que acompanharam a realização deste sonho.

Aos meus amigos pela compreensão e por estarem sempre presentes.

Aos meus colegas pelo auxílio e por participarem desta caminhada, em especial a colega Sirlene.

Aos professores do Departamento de Ciências Contábeis da UFSC pela paciência e empenho em transmitir seus conhecimentos.

Ao professor Irineu por aceitar ser meu orientador, pela atenção e dedicação.

A tutora presencial Neide, grande incentivadora e amiga, e a todos os funcionários do polo do município de Seberi.

E as demais pessoas que participaram desta etapa importante da minha vida.

A todos meus sinceros agradecimentos.

**“Há homens que lutam um dia, e são bons;
Há outros que lutam um ano, e são melhores;
Há aqueles que lutam muitos anos, e são muitos bons;
Porém há os que lutam toda a vida
Estes são os imprescindíveis.”**

Bertold Brecht

RESUMO

AMARAL, Dioni Loronha de Moraes do. **Análise Comparativa de Responsabilidade Socioambiental:** Estudo Documental em Instituições Financeiras de Economia Mista e Privada. 2015, 136 p. Monografia (Ciências Contábeis) – Departamento de Ciências Contábeis, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

Independente do porte, área de atuação, e localização das organizações, sejam elas públicas ou privadas, estas terão que se adequar as exigências cada vez maiores, no que concerne ao desenvolvimento sustentável e aos processos de implementação de projetos socioambientais. Neste contexto apresenta-se o relatório de sustentabilidade *Global Reporting Initiative*, importante instrumento de comunicação e interação da entidade com a sociedade, funcionários, clientes e demais partes interessadas. O presente estudo teve por objetivo analisar e comparar os indicadores presentes no relatório GRI, de duas instituições financeiras. A análise é fundamentada com base nos relatórios apresentados no período de 2013, e através do estudo documental da instituição financeira privada Banco Bradesco S/A e a instituição financeira de economia mista Banco do Brasil S/A. A pesquisa caracteriza-se em descritiva e exploratória, os procedimentos na coleta dos dados é documental, com a abordagem do problema no formato qualitativo. Como resultado verificou-se que ambas as instituições devem buscar a melhora contínua dos processos de elaboração, evidenciação, e a aderência as diretrizes do relatório GRI. Contudo a instituição financeira de economia mista Banco do Brasil apresentou melhores resultados aderindo aos indicadores de forma mais representativa, demonstrando desempenho adequado para uma entidade comprometida com a sustentabilidade e as práticas socioambientais.

Palavras-chave: Relatório de Sustentabilidade. Sustentabilidade Socioambiental. Instituições Financeiras. *Global Reporting Initiative*.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Estrutura do Questionário Ethos	36
Figura 2: Representação das Pré-Formatações dos Indicadores Ethos	37
Figura 3: Fundação Bradesco	46
Figura 4: Apoios Institucionais	46
Figura 5: Portal Voluntários Bradesco	47
Figura 6: Dia Nacional de Ação Voluntária	48
Figura 7: Mudanças de Árvores	51
Figura 8: Desenvolvimento Sustentável Banco do Brasil	56
Figura 9: Áreas de Atendimento da Fundação Banco do Brasil	57

LISTA DE QUADRO

Quadro 1: Indicadores Categoria Econômica	31
Quadro 2: Indicadores Categoria Ambiental	31
Quadro 3: Indicadores Categoria Social	32
Quadro 4: Pesquisas similares ou correlatas	40
Quadro 5: Indicadores GRI Bradesco	64
Quadro 6: Indicadores GRI Banco do Brasil	67
Quadro 7: Comparativo GRI por categoria	102
Quadro 8: Comparativo dos Indicadores de Desempenho Suplemento Setorial Financeiro	103

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Indicadores Econômicos Banco Bradesco S/A	72
Gráfico 2: Indicadores Econômicos Banco do Brasil S/A	73
Gráfico 3: Indicadores Ambientais Banco Bradesco S/A	77
Gráfico 4: Indicadores Ambientais Banco do Brasil S/A	79
Gráfico 5: Indicador Social Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente Banco Bradesco S/A	84
Gráfico 6: Indicador Social Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente Banco do Brasil S/A	85
Gráfico 7: Indicador Social Direitos Humanos Banco Bradesco S/A	89
Gráfico 8: Indicador Social Direitos Humanos Banco do Brasil S/A	91
Gráfico 9: Indicador Social Sociedade Banco Bradesco S/A	95
Gráfico 10: Indicador Social Sociedade Banco do Brasil S/A	96
Gráfico 11: Indicador Social Responsabilidade pelo Produto Banco Bradesco S/A.....	99
Gráfico 12: Indicador Social Responsabilidade pelo Produto Banco do Brasil S/A.....	100

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Distribuição pelo Porte das Empresas Associadas ao Instituto Ethos	34
Tabela 2: Distribuição das Empresas Associadas ao Instituto Ethos por Região	34
Tabela 3: Principais Pactos, Iniciativa em Compromissos Assumidos pelo Banco do Brasil	59

LISTAS DE ABREVIATURAS

AABB- Associação Atlética Banco do Brasil
AACD- Associação Assistência à Criança Deficiente
ABNT- Associação Brasileira de Normas Técnicas
ANA- Agência Nacional de Água
BB- Banco do Brasil
BM&FBOVESPA- Bolsa de Mercadorias e Futuros Bolsa de Valores de São Paulo
CBVE- Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial
CDP- *Carbon Disclosure Project*
CEBDS- Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável
CERES- *Coalition for Environmentally Responsible Economis*
CTCILMA- Câmara Temática de Mudanças do Clima
DJSI- Índice Dow Jones de Sustentabilidade
DNAV- Dia Nacional da Ação Voluntária
DVA- Demonstrativo do Valor Adicionado
EPA- Agência de Proteção Ambiental
EPC- Empresa pelo Clima
ETHOS- Instituto Ethos de Responsabilidade Social Empresarial
EUA- Estados Unidos da América
FAT- Fundo de Ampara ao Trabalhador
FBB- Fundação Banco do Brasil
FENABB- Federação Nacional das AABB
FIA- Fundo de Infância e da Adolescência
FIES- Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior
GEE- Gases do Efeito Estufa
GPA- *Green Project Awards Brasil*
GRI- *Global Reporting Initiative*

IAVE- *International Association for Volunter Effort*
IBASE- Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas
ICO2- Índice de Carbono Eficiente
IDHO- Indicador de Desenvolvimento Humano Organizacional
ISAR- *United Nations Intergovernanmental Working of Experts on Internationa
Standards of Accounting and Reporting*
ISE- Índice de Sustentabilidade Empresarial
ISO- *International Organization for Standardization*
NYSE- Bolsa de Nova Iorque
ONG- Organização Não-Governamental
ONU- Organização das Nações Unidas
PIB- Produto Interno Bruto
PMCMV- Programa Minha Casa Minha Vida
PREVI- Previdência dos funcionários do Banco do Brasil
PRONAF- Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar
RSA- Processo e Gestão de Responsabilidade Socioambiental
SOS- Código Universal de Socorro
UNEP- *United Nations Environmental Programme*
WDA- *World Demographic & Ageing Forun*
WWF- *World Wide Fund for Nature*

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
1.1 TEMA E PROBLEMA	16
1.2 OBJETIVOS	16
1.2.1 Objetivo geral	16
1.2.2 Objetivos específicos	17
1.3 JUSTIFICATIVA	17
1.4 METODOLOGIA DA PESQUISA	18
1.5 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA	20
1.6 ORGANIZAÇÃO DA PESQUISA	20
2 FUNDAMENTAÇÃO TEORICA	21
2.1 RESPONSABILIDADE SOCIAL	21
2.2 CONTABILIDADE AMBIENTAL	23
2.3 BALANÇO SOCIAL	25
2.4 MODELOS DE RELATÓRIOS DE SUSTENTABILIDADE	26
2.4.1 Modelo GRI	26
2.4.2 Instituto Ethos	33
2.4.3 Modelo IBASE	38
2.5 PESQUISAS SIMILARES OU CORRELATAS	40
3 ANÁLISE DAS EMPRESAS PESQUISADAS	43
3.1 BREVE HISTÓRICO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	43
3.1.1 Banco Bradesco S/A	43
3.1.2 Banco do Brasil S/A	54
3.2 APRESENTAÇÃO DOS RELATÓRIOS GRI	63
3.3 ANÁLISE COMPARATIVA DAS DUAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	69
3.3.1 Categoria de desempenho econômico	70
3.3.2 Categoria de desempenho ambiental	74

3.3.3 Categoria de desempenho social	81
3.3.4 Indicadores de desempenho setorial financeiro	102
4 CONCLUSÃO E SUGESTÕES PARA FUTUROS TRABALHOS	106
4.1 QUANTO À PROBLEMÁTICA	106
4.2 QUANTO AOS OBJETIVOS	107
4.3 QUANTO A SUGESTÕES PARA FUTUROS TRABALHOS	108
REFERÊNCIAS	109
ANEXO A - Representação das Pré-Formatações dos Indicadores Ethos com suas Dimensões, Temas e Subtemas	114
ANEXO B – Balanço Social Modelo IBASE	115
ANEXO C - Relatório GRI Banco Bradesco.....	116
ANEXO D - Relatório GRI Banco do Brasil.....	122

1 INTRODUÇÃO

Um tema que está em evidência nos dias atuais na mídia, seja nos jornais, televisão, revistas, rádios, internet é a Responsabilidade Socioambiental.

As exigências dos consumidores de qualquer que seja o produto a se consumir estão cada vez maiores, exigências estas que não se resumem apenas na qualidade e preço do bem adquirido, mas também com os fatores ambientais e sociais, fazendo com que as empresas passem a reexaminar suas políticas internas de interesse social.

É neste contexto que se apresenta o Relatório de Sustentabilidade GRI, que é uma ferramenta de divulgação e interação da empresa com a sociedade. Este demonstrativo que pode ser publicado todos os anos disponibiliza uma série de dados a respeito da Responsabilidade Social e ambiental da empresa para com a comunidade, colaboradores e dependentes.

Cada vez mais organizações querem tornar suas operações mais sustentáveis e estabelecer um processo de elaboração de relatório de sustentabilidade para medir desempenhos, estabelecer objetivos e monitorar mudanças operacionais. Um relatório de sustentabilidade é a plataforma fundamental para comunicar os impactos de sustentabilidade positivos e negativos bem como para obter informações que podem influenciar na política estratégia e nas operações de organização de uma forma contínua (GLOBAL REPORTING, 2012, s.p).

Deste modo, esta pesquisa pretende realizar uma análise comparativa da Responsabilidade Socioambiental, por meio do Relatório de Sustentabilidade GRI da instituição financeira privada denominada Banco Bradesco S/A e da instituição financeira de economia mista Banco do Brasil S/A, com o objetivo de conhecer os projetos de Sustentabilidade Socioambientais implementados e desenvolvidos pelas instituições e se estes podem ser considerados adequados, utilizando para isso os identificadores GRI de Desempenho Econômico; Meio Ambiente; Práticas Trabalhistas e Desempenho Descendente; Direitos Humanos; Sociais e Responsabilidade pelo Produto.

1.1 TEMA E PROBLEMA

Independentemente de ser uma empresa pública ou privada de grande, médio ou pequeno porte as instituições necessariamente terão responsabilidade de se adequar a um novo contexto mundial, que exige que essas instituições busquem um desenvolvimento sustentável através de ações ambientais e sociais mais abrangentes, na mesma forma em que buscam os seus resultados financeiros. Tendo em vista que não se pode continuar desperdiçando os recursos ambientais, pois corre-se o risco de conseqüentemente comprometer o ecossistema do planeta. Além de que os projetos socioambientais melhoram a imagem da empresa e fidelizam os clientes, ou seja, responsabilidade social pode ser sinônimo de lucro (ADMINISTRADORES, 2006).

Devido à falta de padronização e transparência de algumas instituições ao publicarem os Relatórios Socioambientais no Brasil faz com que o demonstrativo acabe desligando-se do seu objetivo principal, pois estas instituições acabam utilizando os relatórios como forte ferramenta de marketing e alto promoção, beneficiando-se que o Brasil não tenha aprovado ainda nenhuma lei em esfera federal que controle este demonstrativo, apesar de alguns projetos de lei ou regulamentação estarem tramitando nas esferas federais, estaduais e municipais.

Nesta pesquisa, pretende-se responder: Como se comportam o Bradesco S/A e o Banco do Brasil S/A em relação às práticas socioambientais com base em seus relatórios GRI?

1.2 OBJETIVOS

Nesse tópico apresenta-se o objetivo geral e os objetivos específicos desse trabalho.

1.2.1 Objetivo geral

O objetivo geral desta pesquisa é comparar as práticas socioambientais do Banco Bradesco S/A e do Banco do Brasil S/A, com base no Relatório GRI relativo ao período de 2013.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar as políticas e os projetos socioambientais implementados e desenvolvidos pelas Instituições estudadas.
- Identificar as premiações obtidas pelas instituições relacionadas a projetos socioambientais.
- Identificar os indicadores GRI nas Categoria Econômica; Ambiental; Práticas Trabalhistas e Trabalho Descente; Direitos Humanos; Sociedade e Responsabilidade pelo Produto.

1.3 JUSTIFICATIVA

Diante de um tema de grande importância e em evidência nos dias atuais, julga-se necessário analisar as ações de Responsabilidade Socioambiental das instituições de qualquer que seja o ramo da economia que esteja voltada. Pode-se afirmar que por muitos anos, o ser humano usufruiu dos recursos naturais do planeta, sem se preocupar com o impacto que isto traria no meio ambiente.

Neste âmbito, a contabilidade é inserida como ferramenta de gestão das empresas, trazendo informações importantes para os administradores, auxiliando no planejamento de tomada de decisões; e para os consumidores e investidores como forma de instrumento de acesso para dentre outras as seguintes informações, grau de sustentabilidade da empresa, nível de competência da gestão responsável e os investimentos socioambientais de determinada instituição.

Segundo Miranda; Silva *apud* Pfitscher, (2012, p. 59):

Podemos dizer que toda empresa tem um sistema de medição de desempenho, por mais rústico que seja. O sistema de medição de desempenho da empresa compreende o conjunto de indicadores e relatórios que ela usa para avaliar como está indo.

Segundo Pfitscher (2004, p. 61):

A empresa pode obter uma percepção geral quando observado o sistema de informação contábil e gerencial. Em princípio, como uma primeira opção, analisa-se o impacto ambiental, ou seja, a degradação ambiental, conhecendo então o processo de gestão até os benefícios que ela pode ter com o ambiente recuperado. Nesse sentido, uma estrutura da sociedade em recuperação garante melhor eficiência no uso dos recursos, na produção, nas vendas, na saúde, na ausência de multas e indenização, assim como demais situações que podem vir em longo prazo.

Pode-se definir Contabilidade Ambiental como a ramificação da ciência contábil encarregada de classificar corretamente as iniciativas de interesse ambiental das instituições, gerando informações necessárias, para o usuário avaliar determinada empresa.

Neste sentido o tema da presente pesquisa, torna-se relevante tendo em vista que o movimento a favor da Responsabilidade Socioambiental, se dá de forma contínua e gradativa. Além do que torna-se necessário registrar e divulgar, os progressos alcançados no campo da Sustentabilidade socioambiental, a fim de prestar contas aos consumidores, investidores e sociedade, ratificando o posicionamento da instituição e comprometimento com o Desenvolvimento Sustentável.

Portanto, este estudo tem por finalidade abordar a questão da Responsabilidade Social e Ambiental na instituição financeira privada Bradesco S/A e na instituição de economia mista Banco do Brasil S/A.

1.4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Este tópico trata dos procedimentos metodológicos adotados para elaboração do estudo. Com relação aos objetivos, pode-se caracterizar o presente estudo como uma pesquisa exploratória e descritiva.

Segundo Cervo; Bervian (1978, p.37) a pesquisa “pode ser definida como uma atividade voltada para a solução de problemas e seu objetivo consiste em descobrir respostas para perguntas, através do emprego de processos científicos”.

Segundo Gil (2002, p.46) a “pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, o estabelecimento das relações entre variáveis”.

Já a pesquisa exploratória, segundo Gil (2002, p.41) “tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema e o aprimoramento de ideias. Seu

planejamento é bastante flexível, possibilitando a consideração dos mais variados aspectos relativos aos fatos estudados”.

Este estudo pode ser também classificado como documental, pois a fonte principal da pesquisa são relatórios e demonstrativos.

Para Fachin (2001, p.152) pesquisa documental “consiste na coleta, classificação, seleção difusa e na utilização de todas as espécies de informações [...] na forma de textos, imagens e outros”.

Já a tipologia quanto à abordagem do problema, é do formato qualitativo, pelo fato dos dados serem explorados com certa profundidade, e não se aplicar instrumentos estatísticos.

Para Richardson (*apud* BEUREN, 2004, p.91), “os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais”.

A pesquisa foi realizada através do estudo das políticas e projetos socioambientais implementados e desenvolvidos pelas duas instituições pesquisadas, identificando as premiações e certificações conquistadas pelas empresas e fazendo a análise comparativa da Responsabilidade Socioambiental por meio dos indicadores GRI.

Na primeira fase trata-se de assuntos pertinentes ao tema abordado, tais como Responsabilidade Social, Contabilidade Ambiental, Balanço Social e os três modelos mais conhecidos de Relatórios de Sustentabilidade o GRI, Ethos e IBASE. Para serem alcançados os objetivos primeiramente será realizada a coleta dos dados por meio de pesquisa documental indireta em materiais já elaborados, incluindo obras literárias, monografias, internet, registros institucionais diretamente nos sites das empresas analisadas e principalmente através do Relatório GRI das instituições estudadas referente ao ano de 2013.

No segundo momento serão evidenciadas as informações encontradas, e posteriormente será realizada a análise e interpretação dos dados obtidos. Para finalizar o estudo comparativo das duas companhias evidencia-se os resultados e

conclusões do desempenho das práticas de Responsabilidade Socioambiental realizada pelas empresas.

1.5 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

A devida pesquisa está limitada, a análise do Relatório GRI e as políticas e projetos socioambientais implementados e desenvolvidos pelas instituições.

Portanto as interpretações e análises encontram-se limitadas as empresas envolvidas nesta pesquisa, ainda convém salientar que as informações foram coletadas nos sites das instituições, não obtendo entrevista com os administradores da empresa.

1.6 ORGANIZAÇÃO DA PESQUISA

A presente pesquisa é composta por quatro capítulos, os quais estão na seguinte ordem: introdução, fundamentação teórica, análise dos dados e conclusões do trabalho.

O primeiro capítulo é composto pela introdução, tema e problema, objetivo geral e objetivos específicos, além da justificativa que motiva a elaboração da pesquisa, a metodologia usada no trabalho e a delimitação da pesquisa.

O segundo capítulo compreende a fundamentação teórica, onde aborda-se os mais variados assuntos que dizem respeito ao tema pesquisado dando suporte para análise dos dados obtidos.

O terceiro capítulo, diz respeito a análise e descrição dos resultados, onde apresenta-se os dados coletados e se faz a análise dos indicadores das instituições em estudo, neste caso o Banco Bradesco S/A e o Banco do Brasil S/A.

No quarto e último capítulo do presente estudo, apresenta-se as principais conclusões e resultados obtidos no decorrer do processo de pesquisa, seguido das referências.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEORICA

Este tópico tem como finalidade abordar os conceitos e as principais informações relativas ao assunto pesquisado. Apresentando definições de Responsabilidade Social, Contabilidade Ambiental, Balanço Social e os Modelos de Relatórios de Sustentabilidade.

2.1 RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Responsabilidade Social é um assunto que a cada dia ganha mais evidencia, devido a cobrança da sociedade, do governo e da exposição do tema pela mídia.

A questão da responsabilidade social empresarial é tema recente, polêmico e dinâmico, envolvendo desde a geração de lucros pelos empresários, em visão bastante simplificada, até a implementação de ações sociais no plano de negócios das companhias, em contexto abrangente e complexo (TENÓRIO, 2006, p.13).

Esta nova realidade estabelece que as instituições não tenham apenas como objetivo a maximização do lucro, mas que também busquem reduzir o impacto causado pelas suas atividades na comunidade e no meio ambiente, de forma que o interesse financeiro esteja em harmonia com suas responsabilidades perante a sociedade.

A Responsabilidade Social, de acordo com Toldo (2002, p.84):

[...] são estratégias pensadas para orientar as ações das empresas em consonância com as necessidades sociais, de modo que a empresa garanta além do lucro e da satisfação de seus clientes, o bem estar da sociedade. A empresa está inserida nela e seus negócios dependerão de seu envolvimento e, portanto, esse envolvimento deverá ser duradouro. É um comprometimento.

Determinados consumidores estão cada vez mais exigentes no momento de optar pelo produto ou serviço adquirido, onde nem sempre é levado apenas em consideração a qualidade e o preço do bem em questão, mas também o comprometimento da empresa com a responsabilidade social. Segundo dados retirados do site do Instituto Ethos (2013):

Responsabilidade social empresarial é uma atuação baseada em princípios éticos elevados, nos seus vários relacionamentos com o meio interno e externo, impactados pela atividade produtiva, a saber: funcionários, meio ambiente, fornecedores, consumidores, acionistas, comunidade, governo e sociedade em geral. 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.

As empresas que não aderirem atitudes voltadas para a responsabilidade social, estarão em desvantagem em relação aos concorrentes, o que pode comprometer a continuidade da organização, por esse motivo devem buscar a competitividade de forma sustentável, pois as empresas que disponibilizam recursos e tem projetos voltados para áreas sociais e ambientais tendem a ter melhor desempenho econômico.

De acordo com Ashley (2002, p.6), pode-se definir a responsabilidade social como:

O compromisso que uma organização deve ter para com a sociedade, expresso por meio de atos e atitudes que a afetem positivamente, de modo amplo, ou a alguma comunidade, de modo específico, agindo pró-ativamente e coerentemente no que tange a seu papel específico na sociedade e a sua prestação de contas para com ela.

Ressalta-se que os responsáveis por dirigir as instituições estão sendo induzidos devido a pressão popular e dos meios de comunicação a investir numa melhor qualidade de vida de seus funcionários, fornecedores, consumidores e da sociedade como um todo, exercendo a responsabilidade social interna e externa.

De acordo com Baracho (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 práticas 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.

A responsabilidade social interna busca implantar um padrão de governança através do reconhecimento dos seus funcionários, de seus dependentes e todos os

outros envolvidos de alguma forma com as atividades internas da empresa como fornecedores, empresas contratadas e outros prestadores de serviços, com a finalidade de estimular um bom relacionamento entre as partes aprimorando o desempenho e otimizando os resultados.

Após a implementação de ações voltadas aos agentes internos, pode-se direcionar esforços que beneficiam a comunidade exercendo assim a responsabilidade social externa. Uma vez que as atividades da empresa utilizam-se dos recursos disponíveis na natureza e repercutem em toda a sociedade, neste contexto surgem os *stakeholders* que são as partes interessadas, ou seja, organizações e pessoas que influenciam ou são afetadas pelas ações da empresa.

Para Karkotli (2006, p.16), “*stakeholders* são qualquer grupo ou indivíduo que é afetado ou que afeta o alcance dos objetivos das organizações. Assim, nesta categoria são incluídos todos os grupos de interesse da organização, quais sejam eles, clientes, funcionários, fornecedores, acionistas, proprietários, governo e comunidade local”.

Neste sentido a responsabilidade social deve equilibrar as necessidades das empresas com as das sociedades, a empresa deve visar o lucro, mas conscientemente de forma sustentável, organizada e com metas a seguir, indo além das exigências legais, por isso a empresa necessita transmitir e informar para a comunidade as suas ações e projetos, neste contexto surgem os relatórios sociais.

2.2 CONTABILIDADE AMBIENTAL

A Contabilidade do Meio Ambiente, passou a ser considerada um novo ramo da ciência contábil em fevereiro de 1998, com a conclusão do “relatório financeiro e contábil sobre passivo e custos ambientais” pelo Grupo de trabalho intergovernamental das Nações Unidas de Especialistas em padrões Internacionais de Contabilidade e Relatórios (*ISAR- United Nations Intergovernmental Working Group of Experts on International Standards of Accounting and Reporting*).

A Contabilidade Ambiental, é o registro do patrimônio ambiental, que são os bens, direitos e obrigações ambientais de determinada instituição e suas alterações, quantificando em moedas.

Em decorrência da crescente escassez de recursos naturais e da degradação da natureza, em todo mundo acirrou-se o debate econômico, político e social sobre tais situações e as medidas necessárias a reversão deste cenário. Daí a necessidade de se conhecer o problema não somente sob seus aspectos mais amplos, mas também específicos: boa parte da degradação ambiental é decorrência dos próprios entes de produção de bens e serviços o chamado “progresso a todo custo” (ZANLUCA, 2007, s.p).

A Contabilidade Ambiental exibe condições, conforme sua condição sistemática de controle e registro, de auxiliar de forma positiva na área da proteção ambiental, com dados financeiros e econômicos de instituições que interagem e que se utilizam de exploração do meio ambiente.

A Contabilidade Ambiental, segundo Kraemer (2005), é designada a avaliar e mensurar todas as movimentações econômicas e financeiras que abrangem o meio ambiente.

Pode-se relatar que a Contabilidade Ambiental deve prover informações aos usuários que demonstram interesse em questões relacionadas com o meio ambiente a fim de auxiliar na tomada de decisões, ou seja, tem por objetivo advertir aos usuários internos e externos acerca de acontecimentos ambientais que causaram mudanças na situação patrimonial da instituição expressando de forma monetária.

A Contabilidade Ambiental, segundo Paiva (2001, p.12), é “a atividade de identificação de dados e registro de eventos ambientais, processamento e geração de informações que subsidiem o usuário servindo como parâmetro em suas tomadas de decisões.”

O resultado das ações da instituição no meio ambiente deve ser evidenciado pela contabilidade, como é citada por Ferreira (2003, p.108):

A Contabilidade Ambiental não é outra contabilidade; assim, todos os eventos econômicos ou fatos contábeis relativos a ações realizadas pela Entidade que, por consequência, causem impacto ao meio ambiente, devem ser reconhecidos e registrados pelo sistema contábil. Portanto, o Balanço Patrimonial, a Demonstração do Resultado do Exercício e demais informes, as Notas Explicativas e, quando houver, o Balanço Social e Demonstração do Valor Adicionada são as peças contábeis adequadas para evidenciar como essa questão está sendo tratada pela organização.

Pode-se citar entre outras as seguintes vantagens da utilização da Contabilidade Ambiental, melhoria da imagem da empresa e sua aceitação pelas sociedades, introdução de práticas ambientais nas operações, conseguindo-se reduzir os riscos

ambientais da atividade, redução dos custos ambientais e redução de consumo de matéria-prima.

2.3 BALANÇO SOCIAL

No Brasil, o Balanço Social começa a ser abordado nos anos 60, por entidades católicas, mas só nos anos 90 que as empresas mostram interesse e o Balanço Social começa a ganhar força dentro das empresas.

O Balanço Social é um instrumento de grande importância, que é divulgado anualmente, com a finalidade de demonstrar maior transparência das instituições, evidenciando informações econômicas e sociais realizadas pelas empresas, para com a sociedade, funcionários, fornecedores, clientes e *stakeholders*.

Segundo Tinoco; Kraemer *apud* Pfitscher (2012, p. 21):

É um instrumento de gestão e informação que visa evidenciar, de forma mais transparente possível informações financeiras, econômicas, ambientais e sociais, do desempenho das entidades, aos mais diferenciados usuários, seus parceiros sociais.

De acordo com Silva e Freire (2001, p.124) o “Balanço Social é um documento publicado anualmente, reunido um conjunto de informações de atividades desenvolvidas por uma empresa, em promoção humana e social, dirigidas a seus empregados e a comunidade na qual está inserida”.

Apesar de a publicação do Balanço Social não ser obrigatório no Brasil, muitos projetos de leis foram propostos a obrigatoriedade da elaboração e divulgação desse relatório, com tudo ainda não foi aprovado nenhuma lei em esfera federal que controle esse demonstrativo, no entanto alguns projetos de lei e regulamentação estão tramitando nas esferas federais, estaduais e municipais.

O Balanço Social visa dar informações relativas ao desempenho econômico e social da empresa para a sociedade em geral: quantidade de funcionários (entrando e saindo), gastos com treinamento, benefícios sociais espontâneos etc. O principal item do Balanço Social é o valor adicionado. [...]. A Lei número 11.638/07 torna obrigatória a Demonstração do Valor Adicionado para as Companhias Abertas (MARION, 2009, p.512).

Independente da obrigatoriedade ou não, a empresa deve demonstrar todas as informações relacionadas a responsabilidade social empresarial, seja estas positivas ou

negativas publicando o balanço social de forma transparente e ético para com a sociedade, clientes, acionistas, funcionários e *stakeholders*.

2.4 MODELOS DE RELATÓRIOS DE SUSTENTABILIDADE

Não existe um modelo ou padrão definido no Brasil, mas pode-se citar os três modelos predominantes no país que são: *Global Reporting Initiative* (GRI), Instituto Ethos e Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE).

2.4.1 Modelo GRI

O *Global Reporting Initiative* (GRI) surgiu em 1997, por *Coalition for Environmentally Responsible Economis* (CERES) organização não governamental e pelo Programa Ambiental das Nações Unidas (*United Nations Environmental Programme-UNEP*).

É o único modelo de Balanço Social aceito pelo mundo todo, e tem como objetivo a divulgação do desempenho social, ambiental e econômico, consiste em propiciar diretrizes na elaboração dos relatórios de sustentabilidade.

Segundo Gonzalez (2007, p. 2) “a complexidade do modelo é elevada, e o tempo para a construção, análise e contextualização explicativa de conteúdo ponderável. A empresa que decidir adotar o modelo GRI deverá constituir um grupo de trabalho bem coeso e dispor de tempo”.

Sua estrutura, segundo o site *Global Reporting*, consiste em:

[...] Diretrizes para Elaboração de Relatório de Sustentabilidade (as Diretrizes), Suplementos Setoriais, Protocolos de Indicadores e em breve, dos Anexos Nacionais. Juntos, esses documentos são conhecidos como a Estrutura de Relatório de Sustentabilidade. Seus elementos contem 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 (*GLOBAL REPORTING*, 2006, s.p).

O GRI tem seis categorias com os seguintes indicadores: Desempenho Econômico; Meio Ambiente; Práticas Trabalhistas e Desempenho Descende; Direitos Humanos; Sociais e Responsabilidade pelo Produto.

O desenvolvimento do GRI e de sua estrutura se dá através de um processo que busca a conciliação entre as partes envolvidas, investidores, empresas, sindicatos, contabilistas e a sociedade por meio do diálogo visando o aperfeiçoamento do relatório.

O GRI foi idealizado a propiciar a sua utilização a qualquer instituição independente do setor, localização e abrangência, podendo ser utilizado desde as pequenas empresas até os grandes conglomerados multinacionais.

O relatório GRI identifica na sua estrutura conteúdo próprio por setor, aceito mundialmente para a realização e avaliação do desempenho da empresa.

As diretrizes do GRI baseiam-se em princípios e orientações que determinam o teor do relatório e que atesta a informação apresentada por ele.

Quanto ao nível de aplicação do modelo GRI é representado por letras utilizadas para selecionar os distintos graus de adesão da instituição. As letras que representam os níveis de abrangência do GRI são as letras A, B e C. A letra A sinaliza o nível de aplicação experiente, a letra B sinaliza o grau intermediário e a letra C corresponde ao nível principiante.

A instituição realiza auto avaliação do nível de aplicação do relatório podendo incluir ainda o sinal “+” indicando em cada nível caso tenha ocorrido processo de verificação externa que garanta legitimidade das informações constante no relatório.

De acordo com os requisitos atendidos pode-se classificar o modelo em (A, A+, B, B+, C, C+) a respeito da auto declaração pode optar-se por encaminhar solicitação de avaliação da auto declaração por entidade externa, ou solicitar que a auto declaração seja examinada pelo GRI que criou um ícone para cada nível de aplicação e que informa se o devido relatório foi examinado pelo *Global Reporting Initiative*. O GRI solicita que as instituições que baseiam-se no relatório e suas diretrizes informem quando da sua publicação (*GLOBAL REPORTING*, 2006).

A entidade pode comunicar o relatório por meio de:

- Auto declaração, onde a instituição apresenta o relatório sem auditoria externa ou análise por parte do GRI;
- Relatório revisado pelo GRI, onde o relatório é avaliado pelo GRI no que diz respeito a credibilidade e coerência dos dados apresentados;

- Solicitar que uma entidade especializada em auditoria externa examine o relatório e suas operações comprovando a autenticidade das informações constantes no relatório.

GRI não é um auditor, assessor, certificador, ou verificador de relatórios de sustentabilidade. Nome, logotipos e marcas da GRI não deve, portanto, ser utilizado de uma forma que indica um alinhamento ou “selo de aprovação” para serviços ou conhecimentos técnicos de uma empresa em relação aos produtos da GRI para relatórios de sustentabilidade (*GLOBAL REPORTING*, 2006, s.p).

Dentre os inúmeros benefícios que a elaboração do relatório GRI disponibiliza avaliar o desempenho das instituições evidenciando os pontos positivos e negativos referente à sustentabilidade sócio ambiental possibilitando que a empresa melhore seu desempenho e conseqüentemente a sua imagem perante a sociedade e consumidores.

Quanto ao funcionamento do GRI, as diretrizes são constituídas de princípios e orientações que determinam o teor do relatório e que atestam a informação apresentada por ele.

Desde 2013 o relatório GRI está em sua quarta geração, objetivando priorizar a cadeia de valor e a materialidade o G4-GRI incentiva mudanças na transmissão das informações em pontos relevantes como na cadeia de fornecimento, governança e nas delimitações do relatório.

O GRI desenvolve parceria com outras organizações com a finalidade de interligar padrões, preceitos e enquadramentos com entidades de nível internacional, firmando alianças e sinergias com demais entidades.

Para a elaboração do relatório GRI recomenda-se seguir algumas etapas, objetivando descrever a forma que as diretrizes devem ser utilizadas durante o desenvolvimento do GRI e orientando os usuários no entendimento das seções fundamentais das diretrizes.

A questão dos aspectos materiais é fator de grande relevância na preparação do relatório, sendo que entende-se por aspectos materiais os elementos que acarretam alterações econômicas, sociais e ambientais ocasionadas pela instituição e que condicionam as decisões dos *stakeholders*.

Primeiramente é importante conhecer e ter uma percepção global do relatório, por este motivo é aconselhado que a organização consulte os princípios para Princípios para Relato e Conteúdo Padrão e as Definições dos Termos Chaves.

Na segunda etapa a instituição deverá escolher uma das opções “de acordo” essencial e abrangente disponibilizada pelas diretrizes. Estas duas opções tem por finalidade indicar o teor abrangido no relatório com o intuito de idealiza-lo “de acordo” com as diretrizes.

Sendo que independente do porte localização e atividade desenvolvida pela organização, esta poderá definir qualquer uma das opções, optando pela que julgue mais pertinente para a elaboração do relatório.

A opção essencial compreende dados indispensáveis para o relatório, fornecendo a base para que a instituição que esteja realizando informe os impactos das suas práticas ambientais, econômica, de governança e social.

Já a opção abrangente dá segmento na essencial, requer a divulgação de dados complementares relacionados a análise, ética, estratégia, governança e integridade da organização.

Optando pela forma abrangente a organização deve relatar o desempenho de maneira mais detalhada, evidenciando a totalidade dos indicadores relacionados aos aspectos materiais específicos.

Independente da opção da organização definir não influenciará o desempenho da instituição e a natureza do relatório, sendo que ambos representam compatibilidade do relatório com as diretrizes.

Na terceira etapa que diz respeito a preparação e divulgação dos conteúdos Padrão Gerais inicialmente deve-se identificar os conteúdos Padrão Gerais integrante do formato “de acordo” adotado.

Certifica-se a existência de conteúdo gerais que destinam-se a área em que a instituição opera. Ler e interpretar os princípios que visam certificar a qualidade do relatório.

Deve-se idealizar o procedimento para comunicar os conteúdos Padrão Gerais, seguindo as indicações evidenciadas no Manual de Implementação e nos princípios para definição do conteúdo do relatório.

Já na quarta etapa os conteúdos Padrão Específicos relacionam dados referentes a gestão e indicadores exibidos em categoria e aspectos e discernir os elementos relativos aos aspectos materiais.

Averiguar a possibilidade de haver aspectos e conteúdo padrão específico à área de atuação da entidade.

Interpretar os princípios para assegurar a qualidade do relatório, idealizar o sistema para a divulgação, onde deverá constar dados referentes a gestão e indicadores dos aspectos materiais identificados.

Deve-se examinar o Manual de Implementação visando suporte para divulgar os conteúdos padrão específico.

Na quinta etapa deve-se exibir as informações alcançadas. A instituição pode disponibilizar o relatório em dois formatos, eletrônico ou impresso ou ainda combinar os dois formatos, a instituição poderá fornecer o relatório eletrônico na internet através de seu site e disponibilizar de forma resumida o relatório impresso.

A escolha do formato poderá levar em conta vários fatores, como a estratégia da organização, período abrangido, e os possíveis usuários das informações.

As partes interessadas devem ter acesso a pelo menos uma forma de relatório que disponibiliza as informações completas do período coberto, seja no formato eletrônico ou impresso (*GLOBAL REPORTING*, 2006).

a) Indicadores

Os indicadores utilizados no relatório GRI tem por finalidade transmitir as informações referentes ao desempenho da organização e os impactos ambientais, econômicos e sociais ligados aos aspectos materiais.

A elaboração do GRI relaciona os elementos econômico, ambiental e social que estão associados à sustentabilidade socioambiental e a maneira que estes elementos são administrados e aplicados na organização.

No Quadro 1, a categoria econômica apresenta os dados relacionados aos impactos causados pela instituição a respeito das condições econômicas dos

stakeholders, sobre a economia na sociedade que está inserida, a nível nacional e global.

Quadro 1: Indicadores Categoria Econômica

Categoria	Aspectos
Econômica	<ul style="list-style-type: none"> - Desempenho Econômico - Presença no Mercado - Impactos Econômicos Indiretos - Práticas de Compras

Fonte: GLOBAL REPORTING, 2011

A categoria ambiental correlaciona os impactos causados pela instituição no ecossistema, compreende mudanças na biodiversidade, produtos, transportes, serviços e insumos utilizados na atividade da empresa, como energia, água e materiais. Veja logo abaixo no Quadro 2.

Quadro 2: Indicadores Categoria Ambiental

Categoria	Aspectos
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - Materiais - Energia - Água - Biodiversidade - Emissões - Efluentes e Resíduos - Produtos e Serviços - Conformidade - Transportes - Geral - Avaliação Ambiental de Fornecedores - Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos Ambientais

Fonte: GLOBAL REPORTING, 2011

Na categoria social é evidenciado as alterações no aspecto social decorrentes da atuação da organização na comunidade.

A dimensão social está dividida em quatro subcategorias, Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente, Direitos Humanos, Sociedade e Responsabilidade pelo Produto. Como consta no Quadro 3.

Quadro 3: Indicadores Categoria Social

Categoria		
Social	Sub-categorias	Aspectos
	Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente	<ul style="list-style-type: none"> - Emprego - Relações entre Trabalhadores e Empregadores - Saúde e Segurança no Trabalho - Treinamento e Educação - Diversidade e Igualdade de Oportunidades - Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens - Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas - Mecanismo de Queixas e Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas
	Direitos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Investimentos - Não Discriminação - Liberdade de Associação Negociação Seletiva - Trabalho Infantil - Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo - Práticas de Segurança - Direitos Indígenas - Avaliação - Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos - Mecanismo de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos
	Sociedade	<ul style="list-style-type: none"> - Comunidades Locais - Combate à Corrupção - Políticas Públicas - Concorrência Desleal - Conformidade - Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade - Mecanismo de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade
	Responsabilidade pelo Produto	<ul style="list-style-type: none"> - Saúde e Segurança do Cliente - Rotulagem de Produtos e Serviços - Comunicações de Marketing - Privacidade do Cliente - Conformidade

Fonte: GLOBAL REPORTING, 2011

Os aspectos evidenciados na subcategoria Práticas Trabalhistas são constituídos por normas internacionais trabalhistas e questões que envolvem responsabilidade social dentro das empresas.

Já a subcategoria Direitos Humanos revela os métodos e o nível em que foram implantados na organização.

Os impactos gerados pela organização no ambiente em que está inserida são abordados na subcategoria Sociedade, onde são expostos de forma quantitativa proporcionando controle, definição e análise das políticas e projetos destinados a proporcionar benefícios para sociedade.

A consequência do uso de determinado produto ou a utilização do serviço e o resultado que acarreta aos clientes, consumidores e demais partes interessadas é tratado na subcategoria Responsabilidade pelo Produto.

No ano de 2013, 210 empresas publicaram o relatório no Brasil, sendo que a empresa precursora no país em relatar integralmente todas as diretrizes do GRI foi a Natura no ano de 2003 (*GLOBAL REPORTING*, 2006).

2.4.2 Instituto Ethos

O Instituto Ethos de Empresa e Responsabilidade Social foi fundado em 1998, é uma organização não governamental, cuja missão é mobilizar, sensibilizar e assessorar as empresas a administrar seus negócios de forma responsável, tornando-as parceiras na edificação de uma sociedade mais justa e sustentável, para isto utiliza-se indicadores desenvolvidos através de questionários aplicados na empresa e posteriormente encaminhados para o Instituto Ethos.

De acordo com o Instituto Ethos (2000), o questionário contribui como ferramenta de autodiagnóstico, de gestão e planejamento.

A criação dos indicadores Ethos faz parte no esforço do Instituto Ethos na disseminação da responsabilidade social empresarial no Brasil. Os indicadores Ethos, ao mesmo tempo em que servem de instrumento de avaliação para as empresas, reforçam a tomada da consciência dos empresários e da sociedade brasileira sobre o tema (ETHOS, 2000, p.3).

Desde o ano 2000, mais de 3.700 empresas já utilizaram os indicadores Ethos, em 6 países da América Latina. Atualmente o Instituto Ethos conta com 617 associados entre empresas, entidades empresariais, e instituições de ensino espalhadas em diferentes regiões, setores e porte, empregando mais de 2 milhões de pessoas e representando cerca de 35% do PIB nacional (ETHOS, 2000).

Na Tabela 1, destaca-se a distribuição das empresas associadas ao Instituto Ethos no que diz respeito ao porte.

Tabela 1: Distribuição pelo Porte das Empresas Associadas ao Instituto Ethos

Porte	Número de Empresas	Porcentagem
Grandes Empresas	251	40,68%
Pequenas Empresas	149	24,15%
Médias Empresas	108	17,50%
Micro Empresas	92	14,91%
Não Informado	17	2,76%
Total	617	100%

Fonte: Adaptada de Ethos (2000)

O Instituto Ethos está presente em todo território nacional, sobretudo na região sudeste em que destaca-se das demais devido à alta concentração de empresas parceiras do instituto, a região norte é a que tem a menor porcentagem de empresas que aderem ao questionário atingindo apenas pouco mais de 2% do total de associados do Ethos.

A seguir, na Tabela 2, está apresentada a distribuição das empresas associadas ao Instituto Ethos por região.

Tabela 2: Distribuição das Empresas Associadas ao Instituto Ethos por Região

Região	Porcentagem
Sudeste	74,88%
Nordeste	9,23%
Sul	8,59%
Centro-Oeste	5,19%
Norte	2,11%

Fonte: Adaptada de Ethos, (2000)

A partir de outubro de 2010 o Instituto Ethos deu início no desenvolvimento de uma nova geração de Indicadores, com o objetivo de transcrever o conhecimento adquirido em sustentabilidade e responsabilidade social, atribuindo utilidade e convergência com outras iniciativas disponíveis no mercado.

Pode-se dividir os Indicadores Ethos em 3 gerações:

- De Responsabilidade Social Empresarial, criado em 2000.
- De Responsabilidade Social Empresarial Cadeia de Valor, a partir de 2006.
- Para Negócios Sustentáveis e Responsáveis, em 2013 (ETHOS, 2000).

O foco dos Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis é avaliar o nível que a sustentabilidade e a responsabilidade social têm sido introduzidas nos negócios, contribuindo para a definição de estratégias, processos e políticas. O desenvolvimento desta nova geração busca convergir com diversas iniciativas, com ênfase a integração com a Norma ABNT ISO 26000, as Diretrizes G4 para Elaboração de Relatório de Sustentabilidade *Global Reporting Initiative* (GRI) e o CDP, entre outros.

De acordo com o Instituto Ethos entende-se por Negócio Sustentável e Responsável:

A atividade econômica orientada para a geração de valor econômico-financeiro, ético, social e ambiental, cujos resultados são compartilhados com os públicos afetados. Sua produção e comercialização são organizadas de modo a reduzir continuamente o consumo de bens naturais e de serviços ecossistêmicos e conferir competitividade e continuidade à própria atividade e a promover o desenvolvimento sustentável da sociedade (ETHOS, 2013, s.p).

No que diz respeito à estrutura dos Indicadores Ethos, o questionário está dividido em questões Binárias, de Quantidade e de Profundidade, organizados em Indicadores, Dimensões, Temas e Subtemas. As Dimensões correspondem à Visão e Estratégia, Social, Governança e Gestão, e Ambiental, que compreendem os temas, subtemas e indicadores dentro de cada dimensão.

Apresenta-se na Figura 1, a estrutura do questionário Ethos:

Figura 1: Estrutura do Questionário Ethos

ESTRUTURA DO QUESTIONÁRIO

TÍTULO DO INDICADOR NAVEGADOR: Dimensão/Tema/Subtema COR INDICA DIMENSÃO

Visão e Estratégia **03** ©

Modelo de Negócios

QUESTÕES DE PROFUNDIDADE/ ESTÁGIOS

ESTÁGIO 1 CUMPRIMENTO E/OU TRATATIVA INICIAL sim não

Em relação ao assunto, a empresa atende a legislação, quando pertinente, e/ou trata o tema de forma incipiente.

3.1.1 Prática que evidencia o estágio

3.1.2 Prática que evidencia o estágio

ESTÁGIO 2 INICIATIVAS E PRÁTICAS sim não

Em relação ao assunto, a empresa desenvolve iniciativas e implementa práticas correntes.

3.2.1 Prática que evidencia o estágio

3.2.2 Prática que evidencia o estágio

ESTÁGIO 3 POLÍTICAS, PROCEDIMENTOS E SISTEMAS DE GESTÃO sim não

Em relação ao assunto, a empresa adota políticas formalizadas e implementa processos para promover valores.

3.3.1 Prática que evidencia o estágio

3.3.2 Prática que evidencia o estágio

ESTÁGIO 4 EFICIÊNCIA sim não

Em relação ao assunto, a empresa mensura os benefícios de sua gestão e os considera nas tomadas de decisão e na gestão de riscos (incluindo a cadeia de valor).

3.4.1 Prática que evidencia o estágio

3.4.2 Prática que evidencia o estágio

ESTÁGIO 5 PROTAGONISMO sim não n/a

Em relação ao assunto, a empresa passou por transformações e inovações para a geração de valores e atualização de suas práticas.

3.5.1 Prática que evidencia o estágio

3.5.2 Prática que evidencia o estágio

QUESTÕES BINARIAS

QUESTÃO COM OPÇÃO DE RESPOSTA "NÃO APLICÁVEL"

A empresa tem uma prática que não está contemplada nestas questões binárias que justifica a escolha do estágio? Em caso positivo, descrever: A empresa não se identifica em nenhum estágio. Este indicador não tem aplicação na empresa. Justificar:

DESCRÇÃO DOS ESTÁGIOS

ESCOLHA O ESTÁGIO MAIS APROPRIADO

QUESTÕES QUANTITATIVAS A PARTIR DA PÁGINA 79

© Este indicador possui questões quantitativas.

15

Fonte: ETHOS, (2000, p.15)

Para as empresas que estão iniciando o processo de aplicação dos Indicadores e que necessitam de orientação do Instituto para desenvolver e empregar a ferramenta o Ethos realizou uma Pré Formatação dos indicadores existentes divididos em:

- **Básica:** Constituída por 12 indicadores, fornecendo uma visão geral referente aos temas tratados nas diferentes dimensões.

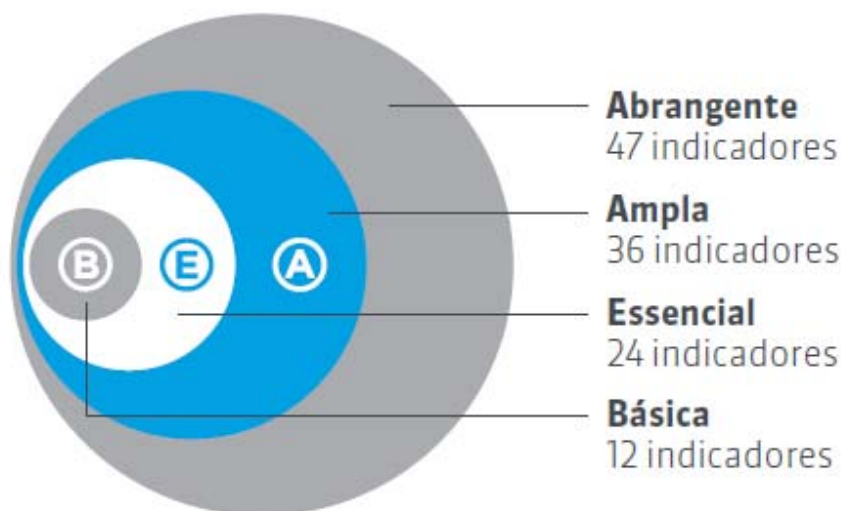
- **Essencial:** Composta por 24 indicadores, trata de uma agenda mínima de responsabilidade Social Empresarial.

- **Ampla:** Reúne 36 indicadores que incluem os desdobramentos relativos a “agenda mínima” da Responsabilidade Social Empresarial.

- **Abrangente:** Composta por 47 indicadores disponíveis na nova geração, que contemplam questões de vanguarda e introduz uma visão da empresa sobre sua evolução na gestão sustentável e socialmente responsável (ETHOS, 2014, p.10).

Observe na Figura 2 a seguir a representação da divisão das Pré-Formatações e a respectiva quantidade de indicadores que compõe cada uma delas.

Figura 2: Representação das Pré-Formatações dos Indicadores Ethos



Fonte: Ethos, (2014, p.10).

O mapa das Pré-Formatações dos Indicadores Ethos conforme ANEXO A, correspondem as dimensões, temas, subtemas e indicadores, divididos em básica, essencial, ampla e abrangente.

Após a coleta das respostas do questionário e a transferência destas informações para o sistema de preenchimento online é gerado um relatório de diagnóstico e a partir desse relatório as empresas podem fazer o planejamento das ações prioritárias, buscando avançar nos próximos estágios, maximizando o desempenho podendo utilizar o sistema e as informações nele inseridas para realizar o relato da sustentabilidade, de forma transparente demonstrando suas práticas e seus resultados. O Instituto Ethos não disponibiliza nenhuma forma de certificação, mas procura proporcionar a aprendizagem, reflexão, e a melhoria das práticas de Responsabilidade Social.

Pode-se salientar que uma das vantagens do diagnóstico Ethos é que ele permite a empresa analisar mais precisamente os processos, dilemas e particularidades de cada setor, no entanto para fornecer a organização avaliada a realidade de sua responsabilidade social os indicadores Ethos necessitam de um sistema organizado e preciso no desenvolvimento do questionário.

2.4.3 Modelo IBASE

O modelo IBASE é o demonstrativo mais utilizado no Brasil pelas empresas, devido a sua linguagem de fácil entendimento e com uma elaboração simples e clara.

O Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE), criada em 1981, é uma instituição de utilidade pública federal, sem fins lucrativos, sem vinculação religiosa e a partido político. Sua missão é a construção da democracia, combatendo desigualdades e estimulando a participação cidadã (IBASE, 2006, s.p).

Dentre os objetivos do IBASE estão combater a desigualdade democrática entre os cidadãos com bases nos direitos e responsabilidade, incidir em políticas públicas, idealizando uma sociedade sustentável, participativa com justiça social e ambiental.

O Instituto considera democracia “a participação ativa, participativa de sujeitos sociais em luta, nos locais em que vivem, agindo e construindo com igualdade na diversidade a sociedade civil, a economia e o poder” (IBASE, 2006).

Porém a iniciativa, só alcançaria visibilidade em 1997, a partir da elaboração de um modelo único e simplificado de balanço e com o início de uma campanha pela divulgação voluntária das empresas, pelo sociólogo Herbert de Souza, o Betinho, que

deu nome ao selo social IBASE- Betinho, que foi lançado com o intuito de estimular a participação de um maior número de corporações, porém a distribuição do selo foi suspensa em 2008 (IBASE, 2013).

Reis e Medeiros (2007, p. 60) citam que o modelo de balanço social proposto no Brasil, estimula a divulgação de informações das diversas relações capital - trabalho das organizações, ou seja, um conjunto de informações gerenciais, econômicas e sociais, podendo ser contábil ou não.

O modelo do IBASE é constituído por sete categorias, composto por 43 indicadores quantitativos e 8 indicadores qualitativos relativos aos 2 exercícios que antecedem á sua publicação. Conforme evidenciado no ANEXO B.

De acordo com o modelo IBASE (2008), devem ser apresentados as seguintes informações:

1- Base de Cálculo: Constituído por três indicadores que fornecerão dados sobre a geração da receita líquida, resultado operacional e folha de pagamento.

2- Indicadores Sociais Internos: Devem fornecer as informações atinentes a investimentos destinados ao público interno, como gastos com a alimentação, a saúde, os encargos sociais, a cultura, a previdência privada, a participação nos lucros e os resultados, a creche ou o auxílio creche, entre outros benefícios relacionados aos colaboradores.

3- Indicadores Sociais Externos: Deve apresentar todos os investimentos da empresa voltados a comunidade, como saúde e saneamento, educação, cultura e os tributos excluídos os encargos sociais.

4- Indicadores Ambientais: Indicadores pelos quais as empresas informam suas ações relativas ao meio ambiente, ou seja, quantos dos recursos foram investidos na recuperação dos danos causados pela própria empresa em virtudes dos processos produtivos, ou de forma voluntaria sem que esteja relacionada a produção, como campanhas ecológicas, preservação ambiental, despoluição, gastos com introdução de métodos não poluentes, conservação dos recursos ambientais, entre outros.

5- Indicadores de Corpo Funcional: Esses indicadores devem relacionar as informações referentes a empresa e seus funcionários, como número de empregados

acima de 45 anos, número de admissões de funcionários negros, mulheres, estagiários, e portadores de deficiência física.

6- Informações Relevantes Quanto ao Exercício da Cidadania Empresarial: Este aspecto refere-se a evidenciação das políticas e postura da empresa no que diz respeito a responsabilidade social, no modelo IBASE esse indicador está mais voltado para às práticas da gestão empresarial dirimidas pela empresa, com ênfase maior no corpo funcional.

7- Outras Informações: Espaço disponível para a empresa inserir outras informações que julgar necessárias e que não estejam disponíveis nos outros indicadores, relacionadas a ética, responsabilidade social e transparência. As ações desenvolvidas pelo IBASE são discutidas pelo Coletivo de Gestão Programática, que é constituído por 3 diretores e 7 coordenadores. Além do Conselho Curador responsável por subsidiar e orientar a implementação das políticas e as relações com parceiros e atualizar as normas defendidas pelo instituto.

Entre as empresas que já publicaram o Balanço Social modelo IBASE pode-se destacar Petrobrás – Petróleo Brasileiro S/A, Copel, Laboratório Neo Química Com. e Ind. Ltda, Banco Bradesco, Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, Camargo Corrêa S/A entre outras.

2.5 PESQUISAS SIMILARES OU CORRELATAS

O trabalho foi empreendido por meio do estudo e dos conceitos empregados em artigos, livros, sítios eletrônicos e algumas pesquisas similares ou correlatas, que agregaram conhecimento e informações no estudo, como é demonstrado no Quadro 4 logo abaixo.

Quadro 4: Pesquisas similares ou correlatas

Autor (Ano)	Objetivo	Resultado da Pesquisa	Instrumento de Pesquisa
Gilson Karkotli (2004)	Verificar se a responsabilidade social é uma estratégia empreendedora.	Pretendeu-se evidenciar que a responsabilidade social é uma estratégia empreendedora.	Pesquisa qualitativa, pesquisa exploratória e descritiva, estudo de caso, estudo bibliográfico e documental.
Marina Godoy (2007)	Analisar as informações contábeis incluídas nos três	Verificou-se que há mais convergências que	Pesquisa científica, pesquisa descritiva,

	tipos de Balanço Social mais utilizados no Brasil.	divergências e que o modelo GRI é semelhante ao modelo do Instituto Ethos.	questionário, observação sistemática, estudo de caso, pesquisa bibliográfica e documental.
Michelle Ariane da Silva (2007)	Comparar, através do Balanço Social, a participação da responsabilidade social entre duas instituições financeiras.	Foi demonstrada a transparência que essas organizações tem quando se trata de responsabilidade social e também na sua disposição em publicar seu Balanço Social para todos os interessados.	Pesquisa descritiva, estudo de caso, pesquisa documental indireta.
Tiago Rodrigo Lutzer Tizotte (2011)	Análise através da comparabilidade de relatórios de sustentabilidade de empresas de um mesmo ramo de atuação listadas na Bovespa.	Demonstrando desta forma interesse em controlar e gerenciar através de sistemas de informações além de econômicas os subsídios ambientais e sociais ligados as atividades da organização sendo uma ferramenta de gestão dos três pilares da sustentabilidade.	Pesquisa demonstrativa, pesquisa exploratória, descritiva, pesquisa bibliográfica, estudo de caso, pesquisa qualitativa, pesquisa documental.
Lidiane Nazaré da Silva Dias, José Ricardo Maio de Siqueira, Monica Zaidan Gomes Rossi (2006)	Tem por objetivo analisar o grau de aderência plena das empresas brasileiras aos indicadores essenciais de desempenho econômico, ambiental e social propostos pelas Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade da <i>Global Reporting Initiative</i> (GRI) 2002.	Fazendo uma análise geral sobre o grau de aderência plena das empresas brasileiras aos indicadores essenciais da GRI constata-se que este varia bastante, indo de 6% a 95,83%. Isto demonstra que as empresas brasileiras que aderiram ao GRI de forma informal ou formal estão passando por diferentes fases de amadurecimento relativas a utilização destes indicadores.	Pesquisa descritiva, pesquisa bibliográfica e documental.
Patricia Moreira dos Santos (2010)	Verificar, por meio do estudo de caso de uma empresa líder em sustentabilidade, a evolução da qualidade do conteúdo dos seus relatórios com base nos Princípios para Definição do Conteúdo e de Qualidade estabelecidos nas diretrizes da GRI e também sob a luz de alguns temas-chave da sustentabilidade, como governança, formas de	Esta pesquisa confirma por meio da análise dos relatórios de sustentabilidade da Natura, dos anos de 2001, 2003, 2005 e 2007, que a metodologia de relato da GRI é uma forma eficaz de demonstrar as ações de sustentabilidade das organizações.	Pesquisa exploratória, bibliográfica, estudo de caso.

	gestão e dimensões econômica, ambiental e social.		
--	---	--	--

Fonte: Elaborado pelo autor

Os estudos apresentados possuem em comum a reflexão sobre assuntos com foco socioambiental, relacionados diretamente a responsabilidade social, aos relatórios de sustentabilidade e a condição de relevância deste tema na atualidade.

Neste sentido, conforme as informações apresentadas definiu-se por utilizar o relatório GRI neste estudo comparativo, devido a abrangência e a possibilidade de apresentar os resultados econômicos, ambientais e sociais num único relatório aceito mundialmente.

3 ANÁLISE DAS EMPRESAS PESQUISADAS

Este capítulo apresenta um breve histórico das instituições financeiras Banco Bradesco S/A e Banco do Brasil S/A. Posteriormente são evidenciadas as práticas sociais e ambientais desenvolvidas pelas empresas, concluindo-se com a apresentação dos indicadores presentes no relatório GRI do ano de 2013 de ambas instituições e a sua análise comparativa.

3.1 BREVE HISTÓRICO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Este item evidencia os históricos das instituições financeiras estudadas, desde a sua fundação até o presente momento, apresentando fatos marcantes para as instituições e também para o país.

3.1.1 Banco Bradesco S/A

O Banco Brasileiro de Desconto S/A primeira denominação do Banco Bradesco, foi fundado em Marília em 10 de março de 1943 por Amador Aguiar com o objetivo de ser um banco democrático, com presença em todo o território nacional, visando o crescimento econômico e nacional. Devido a sua visão popular, além de atender a clientes tradicionais como grandes fazendeiros e empresários, prestam atendimento a imigrantes, pequenos comerciantes e lavradores.

Como resultado do aumento das operações, a matriz é transferida para a cidade de São Paulo, com apenas 8 anos de fundação o Bradesco torna-se líder entre os bancos privados do país.

No decorrer da década de 50 inaugura sua nova sede chamada de “Cidade de Deus” em uma área 215.000 m². Em 1956, cria a instituição que originaria a Fundação Bradesco que é responsável pela formação de milhares de alunos.

O Bradesco foi uma das empresas precursoras do país na utilização de computadores para gerir seus negócios e automatizar suas operações.

Nos anos 70 a instituição inaugura a sua milésima agência, chegando a mais de 1 milhão de acionistas no final da década.

No início dos anos 80, Lázaro de Mello Brandão assume a Presidência da Diretoria Executiva do Bradesco. Na mesma década são criadas as primeiras representações internacionais com a inauguração das agências em Nova Iorque, e Grand Cayman no Caribe além de um escritório em Londres na Inglaterra.

O Bradesco disponibiliza nos anos 90 a 1ª Internet Banking do Brasil e a 5ª do mundo, com exclusivo programa de acesso à internet a deficientes visuais, e por este motivo ficaria entre os três finalistas da mais relevante premiação de Soluções de TI para o bem da humanidade.

Na primeira década do novo milênio o Bradesco consolida suas nações socioambientais e adere aos princípios do Equador e ao Pacto Global. Neste contexto surge o Banco do Planeta que marca um novo posicionamento para as ações sociais e ambientais da instituição. No ano de 2001 a organização estreia suas ações no pregão na Bolsa de Nova Iorque (NYSE). O Bradesco passa a integrar o ISE – Índice de Sustentabilidade Empresarial da Bovespa e o Índice Dow Jones de Sustentabilidade.

O Banco Bradesco S/A é a segunda maior instituição financeira privada do país, com mais de 4.600 agências, 83.900 colaboradores, 74,5 milhões de clientes sendo 26,5 milhões de segurados do Bradesco Seguros. Suas operações são segmentadas com produtos, contas correntes, poupança, operações de créditos, consórcios, capitalização, arrendamento mercantil, emissão e gestão de cartões de crédito, previdência complementar, seguros e outros.

A marca Bradesco é a mais valiosa do setor bancário da América Latina e a 20ª do mundo de acordo com a Revista *The Banker*. Segundo a consultoria internacional *Brand Analytics/Millword Brown Vermeer* o banco seria a marca mais valiosa da América Latina em 2014.

O logotipo corporativo da organização Bradesco é composto por elementos geométricos que simbolizam o tronco e a copa de uma árvore representando vida, crescimento, abrigo e suporte (BRADESCO, 2015).

a) Responsabilidade Social Bradesco

A instituição Bradesco tem como um dos seus valores a promoção de iniciativas voltadas para o desenvolvimento social. Entre os seus princípios profissionais destaca-se o comprometimento em combater a pobreza e buscar a redução das desigualdades sociais, além de incentivar a valorização da cidadania.

Esta postura social é evidenciada através da Fundação Bradesco que disponibiliza programas socioeducacionais de qualidade para todas as idades. O Bradesco através de seu fundador Amador Aguiar cria em 1956 a Fundação Bradesco sendo uma das empresas pioneiras do setor privado a disponibilizar recursos para investimentos sociais, inaugurando na cidade de Osasco em São Paulo a sua primeira unidade, com o objetivo de proporcionar o desenvolvimento social e a inclusão através da educação.

A Fundação Bradesco está presente nos 26 estados do Brasil e no Distrito Federal por meio de 40 escolas próprias, sendo um dos maiores programas privado do mundo voltado para área socioeducacional. As escolas da Fundação disponibilizam aos alunos bibliotecas, laboratório de informática, laboratório de ciência, acesso a arte e cultura, saúde escolar, alimentação de qualidade e incentiva a pratica de atividades esportivas, além de incorporar a sustentabilidade no ensino dos alunos.

A instituição atende diferentes níveis de ensino como a educação infantil, ensino fundamental, ensino médio, jovens e adultos e profissionalizante, a fonte de recursos disponibilizados para a fundação é proveniente da participação como acionista do Bradesco. De 2004 a 2014 o Bradesco investiu R\$ 4.464 Bilhões em educação, atendendo em 2014 o número de 105.177 alunos (FUNDAÇÃO BRADESCO, 2015).

A Figura 3 é relatado a evolução dos valores investidos na Fundação Bradesco no Programa Bradesco Esportes e Educação, no ano de 2011 a 2013.

Figura 3: Fundação Bradesco

FUNDAÇÃO BRADESCO (EM MILHÕES DE REAIS)			
RECURSOS PRÓPRIOS	2011	2012	2013
Valor investido	291,892	369,537	451,815
Bradesco Esportes e Educação*	**	4,679	5,150
TOTAL	291,892	374,216	456,966

Fonte: Bradesco Relatório Anual (2013)

O Projeto Integração Empresa Escola realizado pela Fundação Bradesco em conjunto com o grupo Bradesco seguros no estado do Rio de Janeiro, busca através de atividades culturais e esportivas desenvolver a integração social, a cidadania e promover a qualidade devida dos participantes, disponibilizando 200 vagas em 4 modalidades voltadas para a cultura e 658 vagas distribuídas em 8 modalidades com investimento de R\$ 679.000,00 em 2013.

Além disso disponibiliza projetos complementares como o Educa+Ação que tem como finalidade disponibilizar as escolas públicas o método de alfabetização de alunos com utilização de materiais didáticos e capacitação de professores. Outro projeto importante é a Escola Virtual que elabora cursos semi presenciais e a distância a milhares de estudantes através do Portal Escola Virtual (FUNDAÇÃO BRADESCO, 2015).

O Bradesco incentiva e desenvolve várias ações em diversas áreas da sociedade através de projetos, patrocínios, doações e apoios institucionais. Veja logo abaixo na Figura 4, os valores investidos pela organização em apoios institucionais nos últimos anos.

Figura 4: Apoios Institucionais

APOIOS INSTITUCIONAIS (EM R\$ MILHÕES)				
RECURSOS PRÓPRIOS	2010	2011	2012	2013
Doações	11,211	15,419	18,421	32,931
Patrocínios	92,723	104,957	106,887 ^(a)	76,885
TOTAL	103,934	120,376	125,308	109,816

Fonte: Bradesco Relatório Anual – (2013)

O Programa Bradesco Esportes e Educação incentiva à educação por meio da prática esportiva através de basquete e vôlei por crianças e jovens, em 2013 foram mais de 2.000 beneficiados pelo projeto em seus núcleos de Formação e de Especialistas, sendo o primeiro programa esportivo e social do Brasil beneficiado pela Lei de Incentivo Fiscal.

Por meio do Bradesco Capitalização a organização apoia ainda, o Instituto Ayrton Senna que é uma instituição que tem por finalidade melhorar a educação no país através de pesquisas e desenvolvimento do conhecimento.

Convém salientar que a organização incentiva os seus colaboradores no exercício de cidadania em ações realizadas em comunidades de todo o país através do Programa Voluntários Bradesco, com o objetivo de adquirir conhecimento no desenvolvimento de ações voluntárias foi executado um trabalho em conjunto com a área de Recursos Humanos.

O número de colaboradores cadastrados no Portal Voluntários Bradesco, tem aumentado a cada ano, conforme apresentado na Figura 5.

Figura 5: Portal Voluntários Bradesco

PORTAL VOLUNTÁRIOS BRADESCO				
	2010	2011	2012	2013
Funcionários cadastrados	10.664	11.990	13.343	14.520
(% em relação ao total de funcionários)	(11,2)	(11,4)	(12,9)	(14,3)
Familiares cadastrados	263	239	279	296

Fonte: Bradesco Relatório Anual – (2013)

Em 2013 a instituição participou da VI Conferência Regional Latinoamericana de Voluntariado realizada pela *Internacional Association for Volunter Effort* (Iave) no Equador.

O Bradesco patrocinou e participou do VI Seminário Anual do Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial (CBVE) em São Paulo. É responsável também pela realização do Dia Nacional de Ação Voluntária (DNAV) pela Fundação Bradesco em conjunto com o Programa Voluntários Bradesco. Esse evento presta um grande número de atendimentos e promove a participação de diversos voluntariados, como consta na Figura 6 abaixo.

Figura 6: Dia Nacional de Ação Voluntária

DIA NACIONAL DE AÇÃO VOLUNTÁRIA (DNAV)		
	2012	2013
Atendimentos	431.672	314.452
Pontos de atendimento	86	72
Voluntários participantes	26.386	25.218
Funcionários voluntários	12.414	12.673

Fonte: Bradesco Relatório Anual – (2013)

A longevidade é outro tema de cunho social que conta com amparo das empresas do Grupo Bradesco, em 2013 realizou-se 7ª Edição do Circuito de Longevidade Bradesco Seguros, apoiado pela Lei de Incentivo ao Esporte, onde os recursos obtidos por meio das inscrições são destinados a entidades sociais sediadas nas cidades onde são realizados os eventos, e através de questionários aplicados nestes municípios é criado um ranking de qualidade de vida nestes locais.

Ainda em 2013 foi realizado no Rio de Janeiro pela primeira vez no país, o evento *World Demographic & Ageing Forum* (WDA), com o patrocínio do Grupo Bradesco Seguros, tendo como tema principal “a revolução da longevidade”.

No que diz respeito ao esporte o Bradesco é uma das empresas que mais investe na área esportiva no país, patrocinando as confederações nacionais de vela,

basquete, rúgbi, judô, remo e esportes aquáticos e sendo um dos patrocinadores oficiais das Olimpíadas do Rio de Janeiro e dos jogos Paraolímpicos Rio 2016.

A atuação social da instituição é abrangente incluindo incentivo cultural através de patrocínio a festas populares do Brasil visando cultivar os costumes dos povos das mais diversas regiões do país, a organização disponibilizou R\$ 109,816 milhões em recursos próprios e R\$ 140,911 milhões através de leis de incentivo a cultura.

O Banco Bradesco mantém parceria com diversas instituições dentre elas o (IBCC) Instituto Brasileiro de Controle do Câncer que tem por objetivo divulgar ações preventivas, diagnosticar precocemente a doença e tratar vários tipos de câncer.

A organização financeira também apoia Teleton- AACD, que é realizado com o trabalho em conjunto de diversas emissoras de televisão, que visam para a Associação Assistência à Criança Deficiente, sendo que em 2013 o banco disponibilizou R\$ 1.200,000,00 em doações.

Outra instituição que conta com a parceria do Bradesco é a Fundação *Dorina Nowill* que como finalidade ações que visam incluir socialmente pessoas cegas ou com baixa visão e seus familiares, através de repasse de recursos, desenvolvimento de produtos e disponibilização de serviços que atendem as necessidades nestas pessoas.

Um assunto que recebe igualmente grande atenção por parte da instituição financeira é a questão de acessibilidade onde inclusive foi criado um grupo de trabalho voltado para soluções de acessibilidade relacionado com ações de inclusão de pessoas com deficiência intelectual, auditiva, visual e motora através de ferramentas que fornecem autonomia e independência a estas pessoas por meio da propagação de tecnologia que auxiliam e facilitam o acesso destes usuários aos serviços da empresa.

Exemplo disso são as ações adotadas que visam beneficiar deficientes visuais onde são disponibilizados extratos, gabaritos para talões de cheque e porta cartões de débito e crédito em letras ampliadas ou braile e um programa que transmite através de áudio as informações apresentadas na tela do celular.

O fone fácil disponibiliza atendimento especial a pessoas com dificuldades auditivas, o site do Bradesco proporciona o acesso a informações por meio da língua brasileira de sinais (Libras).

É disponibilizado também o Mouse Visual Bradesco a clientes que tenham dificuldades motoras dos membros superiores, que permite mover o cursor do mouse através da movimentação da boca e da cabeça.

O Bradesco conta ainda com 84% das suas agências adaptadas para o acesso de pessoas com dificuldade de locomoção, sendo que os 16% das agências que não estão adequadas para prestar o atendimento especial se dá pela alteração de endereço devido o plano de expansão de agências do banco.

A questão da responsabilidade socioambiental é assunto de grande relevância para a instituição Bradesco, onde esta desenvolve diversos projetos, ações e parcerias, visando à proteção do meio ambiente, e incentivando a adoção de práticas voltadas para a sustentabilidade ambiental.

Como exemplo dessa predisposição da organização em propiciar o desenvolvimento sustentável, em 2013, juntamente com poder público do estado do Amazonas auxiliou a manutenção de 15 unidades de conservação ambiental, beneficiando as comunidades ribeirinhas através da Fundação Amazonas Sustentável numa área de aproximadamente 10,5 milhões de hectares.

O banco disponibiliza ainda o Programa Bases do Aprendizado onde capacitou 132 professores através de treinamentos abordando temas pertinentes a realidade local desenvolvendo as habilidades e competência dos educadores.

O Bradesco Expresso é outra ação de destaque que beneficiou as unidades de Conservação do Rio Negro e Uacari, trazendo crescimento para as comunidades locais na economia e na qualidade de vida diminuindo os deslocamentos e aproximando os serviços bancários nas comunidades.

A instituição financeira mantém trabalho em conjunto com a ONG Fundação SOS Mata Atlântica a 26 anos, onde foram repassados cerca de R\$ 146 milhões a organização através da arrecadação de recursos por meio de produtos como Título de Capitalização Pé Quente Bradesco SOS Mata Atlântica e do cartão de Afinidade SOS Mata Atlântica, que priorizam investimentos na restauração florestal, educação ambiental, o plantio de árvores e monitoramento da Mata Atlântica.

A Figura 7, lista os produtos comercializados e o respectivo número de mudas de árvores plantadas, através da sua comercialização.

Figura 7: Mudanças de Árvores

TOTAL DE MUDAS DE ÁRVORES VIABILIZADAS PELA COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS*				
	2010	2011	2012	2013
Cartão Bradesco SOS Mata Atlântica	380	480	1.000	680
Título de Capitalização Pé Quente Bradesco SOS Mata Atlântica	550	520	925	380
Hiperfundo	10	5	6	**
TOTAL	940	1.005	1.931	1.060

Fonte: Bradesco Relatório Anual – (2013)

Cabe ressaltar que o banco através do Bradesco Seguros apoia o Projeto Itamar que foi criado no início da década de 80 pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis o projeto busca a preservação do ecossistema marinho.

Outra iniciativa do Bradesco voltada para a área sustentável diz respeito ao TI Verde, o centro de tecnologia da informação do Bradesco é um dos maiores e mais modernos do mundo e foi construído conforme os princípios de TI Verde com um excelente índice de eficiência energética, reduzindo as emissões de gás carbônico, em relação aos fornecedores devem seguir as diretrizes da Agência de Proteção Ambiental dos EUA (EPA). No que diz respeito à substituição dos equipamentos estes são encaminhados para empresas capacitadas e especializadas em reciclar esse tipo de material de forma segura sem riscos para o ser humano e o meio ambiente (BRADESCO, 2013).

O Bradesco também participa do *CARBON Disclosure Project* (CDP) desde 2006, que é uma organização que tem por finalidade a divulgação de informações referentes a emissão de gases responsáveis pelo efeito estufa, bem como as alterações climáticas que influenciam as operações comerciais, orientando estratégias para superar essas mudanças de forma transparente.

A partir de 2008 começou a realizar o inventário de Gases do Efeito Estufa (GEE) baseado no Programa Brasileiro GHG Protocol e do ISO 14064 desenvolvendo metas para reduzir as emissões através da forma de transportes mais eficientes.

O Bradesco é um dos membros fundadores da plataforma Empresa pelo Clima (EPC) que busca capacitar gestores empresariais e auxilia na criação de políticas corporativas e estratégicas para a gestão de GEE (BRADESCO, 2013).

b) Prêmios recebidos

A instituição Bradesco conquistou diversos prêmios como reconhecimento pelas suas ações nas mais diversas áreas, inclusive no que diz respeito a responsabilidade socioambiental. Dentre os principais prêmios recebidos destacam-se, segundo o site do Banco Bradesco (2013):

- 100 Melhores Empresas em IDHO 2012 e as 50 Melhores Empresas em Cidadania Corporativa 2012: prêmio concedido pela Revista Gestão & RH.

- A 100 Empresas Mais Sustentáveis do Mundo: premiação entregue em 2011 ao grupo das 100 empresas com os melhores índices de sustentabilidade entre todos os países pela *Revista Corporate Knights* 2010.

- Índice de Carbono Eficiente (ICO2): o Bradesco integra desde 2010 o índice de Carbono Eficiente (ICO2) da BM&FBovespa juntamente com outras 42 empresas.

- Índice Dow Jones de Sustentabilidade da Bolsa de Valores de Nova Iorque (DJSI): índice que elenca as melhores empresas do mundo em governança corporativa e sustentabilidade.

- 100 Melhores Empresas do Ano: a instituição financeira é listada em 2010 entre as melhores empresas do ano com o Prêmio Indicador de Desenvolvimento Humano Organizacional (IDHO).

- *Readers' Choice Awards* 2010: o Bradesco foi campeão no segmento Relatório Mais Eficaz pela elaboração do relatório de sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* em 2008.

- Melhores Políticas de Responsabilidade Social Corporativa: recebeu o prêmio *Golden Peacock Global Award for Corporate Social Responsibility* em 2010 devido as políticas de responsabilidade social corporativa adotadas pela instituição.

- Empresa Mais Sustentável do Planeta: de acordo com a classificação da Revista *Corporate Knight* que indica as empresas mais sustentáveis do mundo, a organização financeira conquistou o primeiro lugar entre todas as empresas do Brasil.

- Prêmio Época de Mudança Climática: prêmio conquistado devido a capacidade da instituição em diminuir e acompanhar os impactos causados por sua atividade no meio ambiente.

- Sustentabilidade: a *Golden Peacock Global Award for Corporate Social Responsibility* concedeu em 2009 o Prêmio Internacional de Sustentabilidade ao Bradesco devido as suas ações voltadas para a área sustentável.

- *Ranking* Melhores Práticas de Sustentabilidade: de acordo com a consultoria espanhola *Management & Excellence* a organização conquistou o primeiro lugar em 2008 no *ranking* com as melhores práticas de sustentabilidade e governança corporativa da América Latina.

- Prêmio E-Learning Brasil 2008: conquistou o selo de Referência Nacional através do Fundação Bradesco, campeã nas modalidades Relevante Contribuição Social e Educacional Star.

- Maior Destaque em Responsabilidade Social: prêmio concedido pelo Ibope através da pesquisa Marcas de Confiança em 2007.

- Melhores Programas de Sustentabilidade: reconhecimento dos programas de sustentabilidade concedido pelo Jornal Valor Econômico por meio do Prêmio Valor Social.

- *Ranking* de Sustentabilidade Ética: segundo a consultoria *Management & Excellence* e de acordo com a Revista *Latin Finance* o Bradesco foi a instituição financeira que mais evoluiu em ética e sustentabilidade em 2006 (BRADESCO, 2013).

3.1.2 Banco do Brasil S/A

Em 12 de outubro de 1808 foi criado a partir de um alvará de autoria de Dom João príncipe regente na época a instituição Banco do Brasil, sendo o capital do banco constituído de 1.200 ações, cada uma destas ações valeria um conto de réis.

O banco deu início a suas atividades em 11 de dezembro de 1809, localizado na antiga Rua Direita na Esquina da Rua de São Pedro, sendo o primeiro banco a entrar em operação no país.

A instituição tem papel importante na história do país, quando da Proclamação da Independência em 07 de Setembro de 1822 por Dom Pedro I a instituição apoiou o movimento, disponibilizando recursos para hospitais, escolas e as frotas de navios brasileiros que combateram a resistência dos portugueses assegurando a independência do Brasil (BANCO DO BRASIL, 2015).

Devido aos altos valores que foram sacados pela Corte Lusitana, pela má administração e abusos financeiros do primeiro reinado o banco encerrou suas atividades em 1833 (MUNDO EDUCAÇÃO, 2013).

No entanto em 21 de agosto 1851, Irineu Evangelista de Souza que mais tarde tornaria Barão e Visconde de Mauá foi responsável pela criação de uma nova organização chamada Banco do Brasil.

No ano de 1853 ocorreu a fusão do Banco do Brasil com o Banco Comercial do Rio de Janeiro devido à forte influência exercida por Visconde de Itaboraí em relação a legislação na época, por este motivo Visconde de Itaboraí é considerado o fundador do atual Banco do Brasil.

Com a abolição da escravidão em 1888, o Banco do Brasil foi precursor a disponibilizar linhas de créditos para que os proprietários de terras pudessem cobrir os custos da mão de obra dos imigrantes vindos da Europa.

No ano de 1893 alterou o seu nome para Banco da República do Brasil, posteriormente nova fusão com banco estatal, retornando em 1906 ao seu nome original.

Durante a II Guerra Mundial 1945 a instituição auxiliou os soldados brasileiros na Itália, por meio de seus escritórios território italiano, prestando serviços como pagamento de salários e transferência de valores.

Em 21 de abril de 1960 o banco transferiu sua sede para Brasília, nove anos depois inaugurou sua filial em Nova Iorque, no início da década de 70 o banco disponibilizava 975 agências para seus clientes em todo o país e 14 agências no exterior, em 1973 iniciou-se a negociação das ações do banco na bolsa de valores.

O Banco do Brasil foi responsável em 1994 pela distribuição da nova moeda o real que substituiu o cruzeiro. No ano seguinte adotou medidas buscando reduzir custos dentre eles o programa de desligamento voluntário, onde cerca 13.000 colaboradores desligaram-se da instituição.

Atualmente o Banco do Brasil é a maior organização financeira do país no que diz respeito número de agências, receita líquida e patrimônio, conta com 61,4 milhões de clientes, dono da maior rede própria de atendimento do país com 19.143 pontos de atendimento com mais de 112.000 colaboradores está presente em praticamente todos os municípios do país, conta ainda com 49 pontos próprios de atendimento em 24 países, está presente em 134 países através de 1.200 bancos conveniados, disponibilizando aos seus clientes a maior rede de atendimento no exterior em relação aos outros bancos do país.

É uma sociedade anônima aberta de economia mista controlada pela união, regido por estatuto e pelas determinações legais vigentes. A união é a maior acionista do BB com 58,3% do capital da instituição, seguido da Caixa de Previdência dos funcionários do Banco do Brasil (PREVI) que detém 10,4% do total das ações da instituição. Compõem a lista do novo mercado da BM&FBovespa desde 2006.

O seu logotipo foi criado através de concurso realizado em 1968 em comemoração ao 160º aniversário do banco é formado por duas letras “B” que remetem a abreviatura da instituição, além disso assemelha-se ao símbolo cifrão com o propósito de fazer referência a Força do Banco do Brasil como instituição financeira (BANCO DO BRASIL, 2013).

a) Responsabilidade Social Banco do Brasil

O Banco do Brasil destaca na sua missão, visão, e valores a busca pela promoção do desenvolvimento sustentável e responsabilidade socioambiental.

Seguindo esta proposta a organização avalia os resultados que determinados serviços e produtos que venham a ser disponibilizados, poderão causar no meio ambiente e na sociedade, procurando encontrar possíveis soluções para inibir e reduzir estes impactos, promovendo sustentabilidade e incentivando o desenvolvimento nas diversas regiões. Veja logo a seguir na Figura 8:

Figura 8: Desenvolvimento Sustentável Banco do Brasil



Fonte: Banco do Brasil (2011)

Neste contexto que revela o comprometimento do Banco do Brasil com a sustentabilidade surgiu em 2005 o Plano de Sustentabilidade Agenda 21. Decorrente das medidas acordadas na Conferência Rio-92, realizada pela Organização das Nações Unidas (ONU), que tinha por finalidade incentivar empresários, governantes e organizações a procurar soluções para questões prejudiciais ao meio ambiente e a sociedade.

A Agenda 21 atua por meio de 3 eixos que são: Processo e Gestão de Responsabilidade (RSA), Negócios Sustentáveis e Investimentos Social Privado, sendo que a execução das ações tem acompanhamento do Fórum de Sustentabilidade do Banco do Brasil e da Fundação Banco do Brasil.

Em decorrência deste propósito voltado para o desenvolvimento social surgiu em 1988 a Fundação Banco do Brasil incorporada a instituição financeira, com a finalidade

de disseminar ações de cunho social e custear projetos visando solucionar questões sociais em todo o país (FUNDAÇÃO, 2013).

A Fundação Banco do Brasil está voltada ao atendimento da população mais carente, privilegiando ações em cinco áreas, educação, água, resíduos sólidos, agroindústrias e agroecologia, onde foram investidos R\$ 136,2 milhões voltados para a sustentabilidade na zona rural e urbana em 635 cidades do Brasil.

A Figura 9, apresenta as áreas que a Fundação Banco do Brasil apoia em programas, projetos, ações referentes a sustentabilidade e do meio ambiente.

Figura 9: Áreas de Atendimento da Fundação Banco do Brasil



Fonte: Fundação do Banco de Brasil (2011)

Em torno de 200.000 pessoas foram beneficiadas pelas ações e programas da fundação especialmente catadores de materiais recicláveis, agricultores, familiares e assentados da reforma agrária, oportunizando geração de renda e criação de trabalho nas cinco regiões do país.

Durante 2013 os recursos para educação atingiram R\$ 16,4 milhões, destinados a projetos de inclusão digital, ações para capacitar jovens e adultos e programas que visam difundir a cultura do Brasil.

Em conjunto com o Banco do Brasil a FBB participou do Programa Água para Todos, que tinha por objetivo a implementação de 750.000 cisternas até 2014, comprometendo-se junto ao Governo Federal a alcançar o objetivo que consta no Plano Brasil Sem Miséria.

A Fundação Banco do Brasil responsabilizou-se pela construção de 80.000 unidades, onde no final de 2013 foram entregues 70.266 cisternas, contemplando 130 cidades de 9 estados que compõem o semiárido brasileiro, com recursos que somam R\$ 150 milhões destinado ao programa.

A fundação torna possível o acesso a tecnologia da informação a comunidades que não tem acesso à internet, microcomputadores, e ferramentas de informática, por meio do programa Inclusão Digital, estas pessoas tem acesso a capacitação e serviços que ajudam na inclusão no mercado de trabalho através das Estações Digitais, ainda contam com Estações de Metarreciclagem com intuito de recondicionar microcomputadores e reciclar detritos eletrônicos, com investimento em 2013 de R\$ 1,72 milhões.

Outro programa de grande relevância é o AABB Comunidade, desenvolvido em parceria entre a Fundação Banco Brasil e a FENABB, onde atendeu em 2013 cerca de 47.000 crianças e adolescentes estudantes de escolas públicas de 323 cidades, das mais diversas regiões do país, investindo e ampliando as práticas educacionais nas comunidades.

No que diz respeito à responsabilidade socioambiental o Programa Água Brasil é uma iniciativa desenvolvida em conjunto com Fundação Banco do Brasil, WWF Brasil e a Agência Nacional de Água (ANA) que visa expandir a produção sustentável no campo em parceria com a comunidade. Através da conscientização do consumo de forma responsável, da conservação e preservação do meio ambiente, do cuidado no que diz respeito à destinação de resíduos sólidos, e estimulando a inclusão de práticas sustentáveis na agropecuária.

O Água Brasil foi selecionado pela ONU juntamente com outros dez projetos, onde foram apresentados os resultados obtidos e suas contribuições e experiências voltadas para o clima e a energia no planeta.

Com intuito de orientar e incentivar ações que buscam reduzir o desperdício de recursos naturais e a destinação apropriada de resíduos recicláveis foi criado o Programa de Ecoeficiência do Banco do Brasil, as ações obedecem aos princípios socioambientais que constam na estratégia corporativa. O programa de Uso Racional da Água (Purágua) integra o Programa de Ecoeficiência através do trabalho de incentivo e sensibilização do uso consciente da água por meio do monitoramento do consumo interno.

A organização participa ainda de campanhas com direcionamento socioambiental como o Dia Mundial da Água, Dia do Meio Ambiente e Ecologia, e a Hora do Planeta, entre outros compromissos e iniciativas conforme é apresentada na Tabela 3.

Tabela 3: Principais Pactos, Iniciativa em Compromissos Assumidos pelo Banco do Brasil

ANO	PRINCIPAIS PACTOS, INICIATIVAS EM COMPROMISSOS ASSUMIDOS PELO BANCO DO BRASIL
2012	Pacto Empresarial pela Integridade e contra Corrupção, do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social com a PATRIA Relações Governamentais & Políticas Públicas;
2012	Cadastro Empresa Pró-Ética, da Controladoria Geral da União e do Instituto Ethos de Empresa e Responsabilidade Social;
2012	Carta Empresarial pelos Direitos Humanos e pela Promoção do Trabalho Decente, do Instituto Ethos de Empresa e Responsabilidade Social;
2011	Organização <i>Stakeholder</i> GRI;
2011	Conselho Mundial da Água;
2010	Princípio para Investimento Responsável;
2010	<i>The CEO Water Mandate</i> ;
2009	Plataforma EPC – Empresas pelo Clima;
2009	<i>The Global Compact – Caring for Climate</i> ;
2008	Forum Amazônia Sustentável;
2007	Selo Pró-Equidade de Gênero;
2006	<i>Global Reporting Initiative</i> ;
2005	Pacto pelo Combate ao Trabalho Escravo;
2005	Princípios do Equador;
2005	<i>Carbon Disclosure Project</i> ;
2004	Agenda 21;
2003	Pacto Global;
1997	Balanço Social IBASE
1995	Protocolo Verde

Fonte: Relatório Anual 2013 Banco do Brasil

O Banco do Brasil disponibiliza uma série de produtos, serviços e programas de caráter socioambiental. A instituição concede linhas de créditos especiais para pessoas

com deficiência física, através do BB Crédito Acessibilidade, o banco aperfeiçoou ainda o atendimento a usuários a necessidades especiais.

No final de 2013, 99,6% das agências do Banco do Brasil estavam adaptadas as Normas Técnicas de Acessibilidade, para garantir a prioridade no atendimento de clientes com dificuldades motoras, gestantes, idosos, lactantes e acompanhantes de crianças de colo.

O banco disponibiliza atendimento exclusivo para pessoas com dificuldades auditivas ou de fala através da Central de Atendimento BB. Na internet o Banco do Brasil oferece o autoatendimento BB compatível com os mais diversos softwares para leitura de tela.

A Instituição desenvolve o Projeto Voluntários BB mobilizando clientes, funcionários e comunidade. No ano de 2013 em conjunto com a Fundação Banco do Brasil foram escolhidas 52 ações que propõem a geração de renda, trabalho, preservação ambiental e desenvolvimento da educação onde foram destinados recursos de R\$ 3,3 milhões.

Através do Fundo de Infância e da Adolescência (FIA) destinou o valor de R\$ 17,5 milhões proveniente de renúncia fiscal, contribuindo com 205 ações de organizações que visam proteger os direitos das crianças e adolescentes. Sendo que foram repassados recursos superiores a R\$ 56 milhões no período de 2003 a 2013 a programas parceiros do Projeto Voluntário BB.

Outro projeto de grande relevância é o Programa de Inclusão e Transformação Social por meio de doação de computadores substituídos do banco. É voltado a inclusão digital, desenvolvendo a cidadania, objetivando a melhora das condições de vida e trabalho das comunidades carentes, onde desde 2004 foram entregues cerca de 71,5 mil microcomputadores.

Por meio do (FIES) Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior o BB disponibiliza crédito para estudantes que não teriam condições financeiras para arcar com as despesas da graduação do ensino superior.

Dispõem ainda de crédito para financiamento de veículos que utilizam combustível renovável, através de recursos do Fundo de Ampara ao Trabalhador (FAT).

No Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV) o BB libera valores para realização de projetos que beneficiam pessoas com necessidades especiais, idosos e que obedeçam as normas de prevenção ambiental.

A instituição financeira é uma das mais importantes agenciadoras do agronegócio no Brasil, disponibilizando crédito para produtores rurais e empresas agroindustriais de pequeno, médio e grande porte, por meio da liberação de recursos destinados ao custeio da produção e comercialização dos produtos.

Estimula ainda os investimentos no campo, na modernização e aquisição de implementos agrícolas, entre os aspectos avaliados para conceder o crédito considera-se a capacidade de criar empregos, renda e a adoção de ações de responsabilidade social e ambiental, além das exigidas por lei.

Para a liberação dos recursos a instituição exige licenciamento ambiental e comprovação da regularização ambiental do imóvel, além disso a instituição pode suspender a liberação de recursos e vencimento extraordinário de financiamento caso venham ocorrer desmatamento ilegal nas áreas financiadas.

Através do PRONAF o BB destina recursos para produtores rurais, que utilizam diretamente o emprego de mão de obra familiar, buscando a capacitação dos produtores e seus familiares, modernizando o sistema de produção rural familiar.

Referente as Mudanças Climáticas tema de grande evidencia atualmente o Banco do Brasil inseriu medidas internamente buscando a redução da emissão de gases do efeito estufa (GEE). Participa desde 2006 do *Carbon Disclosure Project* (CDP), é membro ainda do Conselho Diretor do *Caring for Climate* da ONU.

É integrante da Câmara Temática de Mudanças do Clima (CTClima) que é coordenada pelo Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS) que presta auxílio as instituições do desenvolvimento de ações estratégicas e diminuição de riscos.

Sendo ainda membro e fundador do Programa Brasileiro GHC Protocol e do Programa Empresas pelo Clima.

Integra o Índice Carbono Eficiente (ICO2) da BM&FBovespa, que é constituído por organizações que tratam de forma transparente suas emissões de gases de efeito estufa, e que possuem bom nível de governança corporativa.

b) Prêmios recebidos

O Banco do Brasil recebeu diversas premiações em reconhecimento aos projetos e ações desenvolvidas nas diferentes áreas em que atua. A seguir apresenta-se os prêmios mais relevantes referentes a sustentabilidade ambiental e de responsabilidade social e ambiental, de acordo com o site do Banco de Brasil:

- 100 Empresas Mais Sustentáveis do Mundo: o prêmio foi concedido segundo ranking Global 100 realizado pela organização canadense *Corporate Knights* em 2013.

- *Top 500 Banking Brands*: a instituição aparece na 22ª colocação entre todas as empresas analisadas pela revista *The Banker* em 2013.

- 1ª posição no *Top of Mind Rural* 2013: concedido pela revista Rural, devido a instituição ser a mais lembrada na sua área.

- *Top 1.000 World Banks* 2013: o Banco do Brasil foi o campeão entre todos os bancos brasileiros e ocupando a 36ª colocação no ranking mundial de acordo com a revista *The Banker*.

- 3ª Marca Mais Valiosa do Brasil: prêmio recebido em 2013 segundo a pesquisa da revista Exame.

- CDP Global 500: o banco é citado entre as 500 empresas com os melhores resultados na gestão de mudanças climáticas no ano de 2013.

- Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa: o BB integra pelo 9º ano o índice da bolsa de valores em 2013.

- Selo Ouro: recebido em 2013 devido o seu inventário de emissões no Programa Brasileiro GHG Protocol.

- As Empresas com Melhor Reputação no Mercado Brasileiro: o Banco do Brasil obteve a melhor nota entre todas as empresas do setor bancário de acordo com o *Reputation Institute*.

- Produtos e Serviços do *Green Project Awards* Brasil (GPA): prêmio concedido ao Banco do Brasil em reconhecimento a sua plataforma virtual de comercialização de serviços e produtos desenvolvidos por empresas com interesses voltados para a sustentabilidade.

- Finanças do Prêmio Época Empresa Verde 2013: prêmio concedido em conjunto pela revista Época e a consultoria *PricewaterhouseCoopers*.

- *Índice Dow Jones de Sustentabilidade* (DJSI): índice que relaciona as melhores instituições do mundo no que diz respeito a sustentabilidade e governança corporativa (BANCO DO BRASIL, 2013).

3.2 APRESENTAÇÃO DOS RELATÓRIOS GRI

No ano de 2013 o GRI apresentou a nova versão G4-Diretrizes para Relato de Sustentabilidade, com maior rigor no que refere-se a cobrança de temas envolvendo emissões, corrupção, energia e focado na metodologia da materialidade, fornecedores e na incorporação dos relatos.

Neste contexto os relatórios apresentados a seguir divulgam os indicadores de sustentabilidade das instituições financeiras Banco Bradesco S/A e Banco do Brasil S/A através da nova versão GRI-G4.







































a) Relatório GRI Bradesco












































Por tratar-se de um assunto de grande relevância para a sociedade, colaboradores, clientes e as demais partes interessadas, o GRI é utilizado como eficiente ferramenta de divulgação das ações e programas realizados pela instituição no âmbito da sustentabilidade e responsabilidade sócio ambiental.











O Quadro 5 apresenta de forma ilustrada as categorias econômica, ambiental, práticas trabalhistas e trabalho decente, direitos humanos, sociedade e responsabilidade pelo produto, que podem ser consideradas objeto central desta pesquisa, publicadas no relatório GRI-G4 do Banco Bradesco, do período 2013. A instituição financeira opta por evidenciar em seu relatório os indicadores em que é considerada aderente ou parcialmente aderente. O relatório divulga ainda os indicadores auditados, e transmite informações relevantes a respeito dos índices presentes em seu relatório anual, bem como as eventuais omissões da entidade em determinados indicadores. O relatório GRI-G4, publicado no ano de 2013 pelo Banco

Bradesco, é apresentado na íntegra com todas as categorias recomendadas pelo *Global Reporting Initiative* no ANEXO C.

Quadro 5: Indicadores GRI Bradesco

INDICADORES ECONÔMICOS	ADERENTE	PARCIALMENTE ADERENTE	NÃO ADERENTE
G4-EC1			
G4-EC2			
G4-EC3			
G4-EC4			
G4-EC5			
G4-EC6			
G4-EC7			
G4-EC8			
G4-EC9			
TOTAL	3	2	4
INDICADORES AMBIENTAIS	ADERENTE	PARCIALMENTE ADERENTE	NÃO ADERENTE
G4-EN1			
G4-EN2			
G4-EN3			
G4-EN4			
G4-EN5			
G4-EN6			
G4-EN7			
G4-EN8			
G4-EN9			
G4-EN10			
G4-EN11			
G4-EN12			
G4-EN13			
G4-EN14			
G4-EN15			
G4-EN16			
G4-EN17			
G4-EN18			
G4-EN19			
G4-EN20			
G4-EN21			
G4-EN22			
G4-EN23			
G4-EN24			
G4-EN25			
G4-EN26			
G4-EN27			
G4-EN28			
G4-EN29			

G4-EN30			
G4-EN31			
G4-EN32			
G4-EN33			
G4-EN34			
TOTAL	3	2	29
INDICADORES PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DESCENTE	ADERENTE	PARCIALMENTE ADERENTE	NÃO ADERENTE
G4-LA1			
G4-LA2			
G4-LA3			
G4-LA4			
G4-LA5			
G4-LA6			
G4-LA7			
G4-LA8			
G4-LA9			
G4-LA10			
G4-LA11			
G4-LA12			
G4-LA13			
G4-LA14			
G4-LA15			
G4-LA16			
TOTAL	9	1	6
INDICADORES DIREITOS HUMANOS	ADERENTE	PARCIALMENTE ADERENTE	NÃO ADERENTE
G4-HR1			
G4-HR2			
G4-HR3			
G4-HR4			
G4-HR5			
G4-HR6			
G4-HR7			
G4-HR8			
G4-HR9			
G4-HR10			
G4-HR11			
G4-HR12			
TOTAL	2	3	7
INDICADORES SOCIEDADE	ADERENTE	PARCIALMENTE ADERENTE	NÃO ADERENTE
G4-SO1			
G4-SO2			
G4-SO3			
G4-SO4			
G4-SO5			
G4-SO6			
G4-SO7			
G4-SO8			
G4-SO9			
G4-SO10			

G4-SO11			
TOTAL	1	2	8
INDICADORES RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	ADERENTE	PARCIALMENTE ADERENTE	NÃO ADERENTE
G4-PR1			
G4-PR2			
G4-PR3			
G4-PR4			
G4-PR5			
G4-PR6			
G4-PR7			
G4-PR8			
G4-PR9			
TOTAL	6	1	2












































Fonte: Bradesco Relatório Anual – (2013)












































b) Relatório GRI Banco do Brasil






A publicação do relatório de sustentabilidade agrega valor à organização, possibilitando divulgar os benefícios que a instituição traz para a sociedade, demonstrando a postura adotada frente aos problemas sociais e ambientais, e com o auxílio dos indicadores sociais identificar as deficiências das organizações, onde ela deve concentrar seus esforços ao mesmo tempo que divulga os benefícios que proporciona ao meio que está inserida.

O Quadro 6 ilustra de forma resumida o relatório GRI-G4, com as 5 categorias alvo desta pesquisa, publicado no ano de 2013 pela instituição financeira de economia mista Banco do Brasil. O relatório do Banco do Brasil é apresentado integralmente no ANEXO D. A organização facilita o entendimento do relatório disponibilizando a numeração das páginas onde constam informações relevantes a respeito de determinado indicador, possibilitando ainda o acesso por meio de *links* que redirecionam a parte interessada a websites que contenham dados pertinentes aos índices, demonstrações contábeis, notas explicativas e ao estatuto social da entidade. Além disso, é apresentado no *layout* do relatório os indicadores que aderem aos princípios da iniciativa Pacto Global, e as situações em que ocorreram omissões por parte da organização.

Quadro 6: Indicadores GRI Banco do Brasil

INDICADORES ECONÔMICOS	ADERENTE	PARCIALMENTE ADERENTE	NÃO ADERENTE
G4-EC1			
G4-EC2			
G4-EC3			
G4-EC4			
G4-EC5			
G4-EC6			
G4-EC7			
G4-EC8			
G4-EC9			
TOTAL	5	0	4
INDICADORES AMBIENTAIS	ADERENTE	PARCIALMENTE ADERENTE	NÃO ADERENTE
G4-EN1			
G4-EN2			
G4-EN3			
G4-EN4			
G4-EN5			
G4-EN6			
G4-EN7			
G4-EN8			
G4-EN9			
G4-EN10			
G4-EN11			
G4-EN12			
G4-EN13			
G4-EN14			
G4-EN15			
G4-EN16			
G4-EN17			
G4-EN18			
G4-EN19			
G4-EN20			
G4-EN21			
G4-EN22			
G4-EN23			
G4-EN24			
G4-EN25			
G4-EN26			
G4-EN27			
G4-EN28			
G4-EN29			
G4-EN30			
G4-EN31			
G4-EN32			
G4-EN33			
G4-EN34			
TOTAL	22	0	12
INDICADORES PRÁTICAS TRABALHISTAS E	ADERENTE	PARCIALMENTE ADERENTE	NÃO ADERENTE

TRABALHO DESCENTE			
G4-LA1			
G4-LA2			
G4-LA3			
G4-LA4			
G4-LA5			
G4-LA6			
G4-LA7			
G4-LA8			
G4-LA9			
G4-LA10			
G4-LA11			
G4-LA12			
G4-LA13			
G4-LA14			
G4-LA15			
G4-LA16			
TOTAL	10	4	2
INDICADORES DIREITOS HUMANOS	ADERENTE	PARCIALMENTE ADERENTE	NÃO ADERENTE
G4-HR1			
G4-HR2			
G4-HR3			
G4-HR4			
G4-HR5			
G4-HR6			
G4-HR7			
G4-HR8			
G4-HR9			
G4-HR10			
G4-HR11			
G4-HR12			
TOTAL	11	0	1
INDICADORES SOCIEDADE	ADERENTE	PARCIALMENTE ADERENTE	NÃO ADERENTE
G4-SO1			
G4-SO2			
G4-SO3			
G4-SO4			
G4-SO5			
G4-SO6			
G4-SO7			
G4-SO8			
G4-SO9			
G4-SO10			
G4-SO11			
TOTAL	7	2	2
INDICADORES RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	ADERENTE	PARCIALMENTE ADERENTE	NÃO ADERENTE
G4-PR1			
G4-PR2			
G4-PR3			
G4-PR4			

G4-PR5			
G4-PR6			
G4-PR7			
G4-PR8			
G4-PR9			
TOTAL	4	0	5

Fonte: Banco do Brasil Relatório Anual – (2013)

3.3 ANÁLISE COMPARATIVA DAS DUAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

A análise tem por finalidade apresentar os dados encontrados através do estudo do relatório GRI das entidades alvo da pesquisa, de forma permitir a comparabilidade das práticas sociais das duas instituições financeiras, correspondente ao ano de 2013.

A análise, interpretação e confronto dos dados alcançados seguirá o seguinte planejamento.

- Apresentar o grupo de indicadores analisados.
- Evidenciar os indicadores com maior relevância.
- Proceder o comparativo entre os indicadores das entidades em estudo.

As categorias e subcategorias do relatório GRI alvo desta pesquisa são os que seguem abaixo:

- Econômica
- Ambiental
- Práticas trabalhistas e trabalho decente
- Direitos humanos
- Sociedade
- Responsabilidade pelo produto.

A necessidade das entidades em evidenciar suas práticas de sustentabilidade socioambiental e divulgar seus progressos aos seus clientes, sociedade e *stakeholders* num ambiente cada vez mais exigente faz com que as empresas invistam na melhora continua da sua imagem, publicando o relatório e expondo os dados a seguir.

3.3.1 Categoria de desempenho econômico

No que diz respeito a categoria econômica onde evidenciam-se os dados referentes aos impactos causados pela entidade no ambiente onde está inserida e a forma que eles refletem na sociedade.

Na apresentação dos dados relativos aos indicadores econômicos é pertinente reunir elementos relatados nas demonstrações financeiras da entidade de acordo com a disponibilidade da instituição, seguindo as normas internacionais de contabilidade ou ainda as normas nacionais que são aceitas mundialmente.

O indicador valor econômico direto gerado e distribuído, relata informações a respeito da formação e partilha do valor econômico, dispõe como a entidade beneficiou os *stakeholders* com melhorias e avanços através do ganho financeiro da entidade.

O valor econômico direto gerado representa as receitas da instituição, como as vendas líquidas, receitas financeiras e receitas resultantes de transferência de ativos.

Já o valor econômico distribuído refere-se aos custos operacionais, como saídas de caixa da entidade relativos a serviços contratados, pagamento de funcionários contratados, taxas de licenciamento, despesas com treinamento e capacitação de empregados através de instrutores externos.

Bem como salários e benefícios que representam o montante na folha de pagamento correspondente a remuneração dos funcionários, incluindo o custo despendido a organização do governo na forma de encargos, impostos, fundos e aportes periódicos como por exemplo auxílios, seguros, vale transporte, indenizações e outros.

O pagamento a provedores de capital constitui os dividendos dos acionistas e o desembolso para quitação de juros devido aos bancos.

Pagamento ao governo é todos os tributos, impostos e multas da entidade. Os investimentos comunitários como o próprio nome diz é a contribuição voluntária que beneficia a comunidade como organizações não governamentais, entidades de pesquisa, obras de caridade e apoio a programas e projetos nas mais diversas áreas.

O indicador implicação financeira e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas, é onde deverá ser

relatado as ameaças e adequações decorrentes das mudanças climáticas com possibilidade de acarretar alterações em receitas e despesas.

De acordo com as medidas adotadas pelos governos na tentativa de implantar normas e leis que regulem a operação de organizações que colaboram com mudanças no clima de forma direta ou indiretamente, poderá ocasionar elevação nos custos e demais elementos que pode afetar a competitividade das organizações.

Neste indicador deve-se identificar as ameaças e oportunidades decorrentes das mudanças climáticas e a potencialidade de ocasionar alterações no financeiro da empresa.

Na hipótese da instituição não possuir medidas para determinar as alterações nas projeções financeiras deve identificar projetos e o cronograma a fim de criar o sistema integrante para esta finalidade.

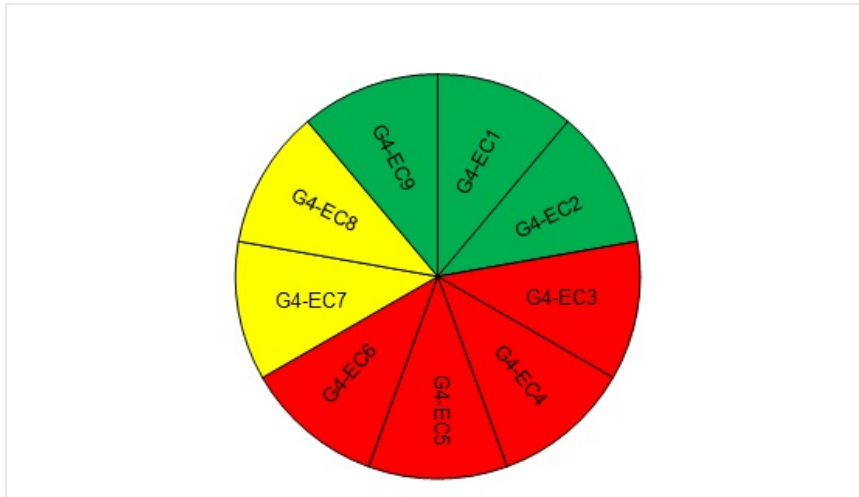
No aspecto impactos econômicos indiretos o indicador desenvolvimento e impactos de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, deve relatar o grau de evolução de investimentos relevantes e infraestrutura e serviços disponibilizados, as mudanças na economia local, os fatores favoráveis e desfavoráveis e informar se a aplicação de capital disponibilizada é em forma de serviços gratuitos, em recursos ou comerciais.

Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos, este indicador deve descrever impactos indiretos de relevância da entidade, tanto os favoráveis como os desfavoráveis, evidenciando alterações na capacidade de produção, crescimento econômico em localidades com grande índice de pobreza, disponibilizar produtos e serviços para a população com baixo poder aquisitivo e empregos indiretos. Deve ser evidenciado também o nível de relevância dos impactos no que diz respeito às normas, política, protocolos e agendas.

No aspecto práticas de compra, proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes, este indicador representa a porcentagem do orçamento de mercadorias adquiridas e contratos de unidades operacionais de relevância para organização com fornecedores das localidades onde esta está inserida. Deve-se evidenciar também a definição de “local” no âmbito geográfico e a definição utilizada para “unidades operacionais importantes” (*GLOBAL REPORTING*, 2013).

O Gráfico 1 representa os indicadores econômicos do Banco Bradesco, evidenciando o desempenho da instituição no gerenciamento nos impactos das condições econômicas dos *stakeholders*.

Gráfico 1: Indicadores Econômicos Banco Bradesco S/A



Legenda

■ Aderente

■ Parcialmente Aderente

■ Não Aderente

G4-EC1: Valor econômico direto gerado e distribuído;

G4-EC2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência;

G4-EC3: Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido na organização;

G4-EC4: Assistência financeira recebida do governo;

G4-EC5: Variação da proporção de salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes;

G4-EC6: Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes;

G4-EC7: Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos;

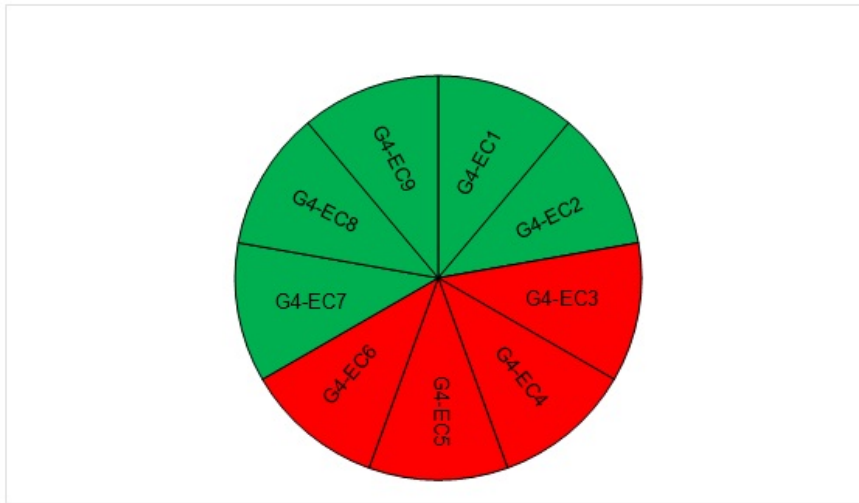
G4-EC8: Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos;

G4-EC9: Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.

Fonte: Relatório Anual Bradesco 2013

O Gráfico 2, apresenta de forma ilustrada o desempenho da instituição Banco do Brasil no que refere-se aos indicadores econômicos evidenciados em seu relatório GRI relativo ao período 2013.

Gráfico 2: Indicadores Econômicos Banco do Brasil S/A



Legenda

- Aderente
- Parcialmente Aderente
- Não Aderente

G4-EC1: Valor econômico direto gerado e distribuído;

G4-EC2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência;

G4-EC3: Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido na organização;

G4-EC4: Assistência financeira recebida do governo;

G4-EC5: Variação da proporção de salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes;

G4-EC6: Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes;

G4-EC7: Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos;

G4-EC8: Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos;

G4-EC9: Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.

Fonte: Banco do Brasil Relatório Anual 2013

Através da análise comparativa entre os indicadores econômicos das organizações pode-se constatar que a instituição financeira Banco do Brasil S/A aderiu a 5 indicadores dos 9 possíveis nesta categoria, alcançando o percentual de 55,56% de aderência nesta categoria.

No que se refere a instituição Bradesco S/A esta aderiu de forma parcial em 2 indicadores econômicos, sendo que no total dos 9 indicadores apresentados em apenas em 3 aplicou plenamente as orientações do relatório, atingido o percentual de 33,33% dos indicadores considerados totalmente aderente. Considerando-se apenas os índices em que as instituições não aderiram, de acordo com os seus respectivos

relatórios anuais a porcentagem de não aderência na categoria econômica coincide entre as duas organizações financeiras, correspondendo ao percentual de 44,44% dos indicadores.

Entre os indicadores analisados das duas instituições apenas o G4-EN7 e o G4-EN8 aderiram de forma parcial, não atendendo inteiramente o proposto por este aspecto, especialmente no que concerne aos investimentos em infraestrutura e a intenção em minimizar os impactos que suas operações causam na economia da comunidade local de forma direta ou indiretamente.

3.3.2 Categoria de desempenho ambiental

Indicadores de desempenho ambiental, correspondente aos aspectos materiais. A categoria ambiental é de grande importância relatando as consequências que a atuação da entidade exerce sobre o ecossistema, no que diz respeito a insumos, transporte, biodiversidade, produtos e serviços e a conciliação com investimentos ambientais.

O indicador materiais usados, discriminados por peso ou volume, deverá informar os dados integralmente, utilizado com a finalidade de produzir as embalagens das mercadorias e serviços da empresa no período abrangido no relatório. Deve ser informado também o percentual de materiais usados provenientes de reciclagem.

No aspecto energia deverá ser exposto o consume de energia dentro e fora da organização informando a totalidade consumida de combustíveis provenientes de fontes renováveis ou não, relatando o total consumido de energia medidas em joules ou em múltiplos.

Na categoria ambiental julga necessário informar a intensidade energética através da taxa de energia utilizada pela entidade seja dentro ou fora da mesma, além de indicar os diferentes tipos de energia constantes na taxa de intensidade.

O índice de redução do consumo de energia evidencia os resultados alcançados pela organização decorrentes de avanços na conservação e eficiência na utilização de energia.

É importante relatar a retenção no consumo energético, de mercadorias e serviços comercializados durante o período abrangido no relatório, bem como a fórmula de calcular utilizado para chegar aos resultados apresentados.

No aspecto água deve disponibilizar a quantidade retirada por fonte em águas superficiais, subterrâneas, pluviais ou provenientes de outra condição. No indicativo percentual e volume total de água reciclada e reutilizada é necessário relatar a quantidade de água tratada pela entidade e possível de reutilização.

No aspecto emissões, divulga-se informações referentes as emissões de gases de efeito estufa (GEE) e demais elementos que contribuem para a destruição da camada de ozônio, estas informações devem ser fundamentadas nas determinações constantes no modelo *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard*.

Nas emissões diretas de gases de efeito estufa é relatado o volume de emissões diretas brutas em toneladas métricas. As emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia também é relatada neste aspecto.

Outras emissões indiretas também devem ser evidenciadas, os gases integrantes do cálculo podem ser informados se possível.

A taxa de intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE) é relatada juntamente com o denominador utilizado pela entidade na realização do cálculo, bem como os gases que estão presentes no cálculo.

No indicador redução de emissões de gases do efeito estufa (GEE) é citado o nível de redução decorrente de medidas adotadas com tal finalidade. A entidade pode optar por utilizar este indicador reunido com outros indicadores, podendo monitorar os resultados através de metas traçadas pela instituição ou regulamentos.

No aspecto efluentes e resíduos consta o indicador peso total de resíduos discriminados por tipo e método de disposição, reportando a quantidade de detritos perigosos ou não, e a forma como estes são dispostos.

Faz-se alusão aos métodos utilizados pela entidade no descarte dos resíduos diretamente pela empresa ou através de terceirização, em caso de contratação de terceiros este deve informar os procedimentos padrões utilizados na disposição dos resíduos.

Na dimensão produtos e serviços, deve ser informado a extensão dos impactos no meio ambiente acarretados pelos produtos e serviços e como eles foram reduzidos durante o período do relatório. Em determinados setores a relevância dos impactos dos produtos e serviços no decorrer de sua vida útil e ao final da fase de uso é igual ou superior a etapa de produção.

A perspectiva conformidade relata o grau de não conformidade na entidade e auxilia na eficácia de gestão objetivando atingir determinados parâmetros de aperfeiçoamento. O indicador valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência de não conformidade com leis e regulamentos ambientais, informa o valor total das multas, a quantidade de sanções e processos instigados por meios de arbitragem, caso a entidade não tenha nenhuma situação de não conformidade deverá apresentar uma declaração informando este feito.

O aspecto transporte, por meio do indicador ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados, informa as modificações do meio ambiente resultantes do transporte de mercadorias, bens e equipamentos utilizados na operação da empresa e no transporte de funcionários. As mudanças ambientais geradas pelo processo de transporte influência de forma negativa no aquecimento global, poluição sonora e atmosférica.

A dimensão geral, indica a aplicação de recursos da instituição com ações de preservação ambiental e avalia a eficiência dos projetos desenvolvidos pela entidade.

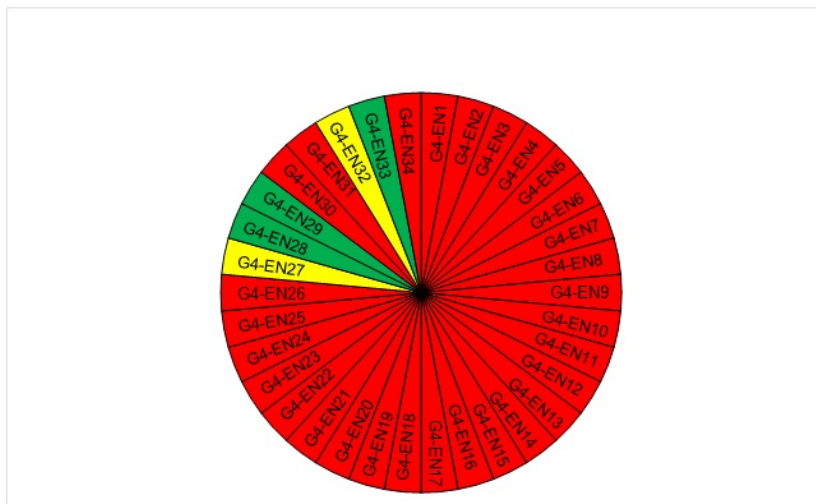
Já o aspecto avaliação ambiental de fornecedores, no indicador percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais, tem por finalidade evidenciar as partes interessadas a respeito de porcentagem de fornecedor escolhidos ou parcerias firmadas, possíveis de processos ambientais. No mesmo aspecto o indicador impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito, evidencia numericamente os fornecedores sujeitos análise dos impactos ambientais e que foram apontados como responsável por impactos relevantes negativos.

O tópico mecanismos de queixas e reclamações relativos aos impactos ambientais indica as ferramentas disponíveis ao acesso para queixas, reclamações e

procedimentos para reparar os impactos causados, as partes interessadas são incluídas no acompanhamento de eficácia do método incluindo representações locais, fornecedores e colaboradores. No indicador deverá constar a totalidade de queixas e reclamações, informando a quantidade delas processadas e solucionadas durante o período de abrangência do relatório, e ainda o total de queixas e reclamações registradas no relatório anterior que foram solucionadas durante o período atual (*GLOBAL REPORTING*, 2013).

O Gráfico 3, evidencia o atendimento dos indicadores que compreendem ao aspecto ambiental.

Gráfico 3: Indicadores Ambientais Banco Bradesco S/A



Legenda

■ Aderente

■ Parcialmente Aderente

■ Não Aderente

G4-EN1: Materiais usados, discriminados por peso ou volume;

G4-EN2: Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem;

G4-EN3: Consumo de energia dentro da organização;

G4-EN4: Consumo de energia fora da organização;

G4-EN5: Intensidade energética;

G4-EN6: Redução do consumo de energia;

G4-EN7: Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços;

G4-EN8: Total de retirada de água por fonte;

G4-EN9: Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água;

G4-EN10: Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada;

G4-EN11: Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora das áreas protegidas;

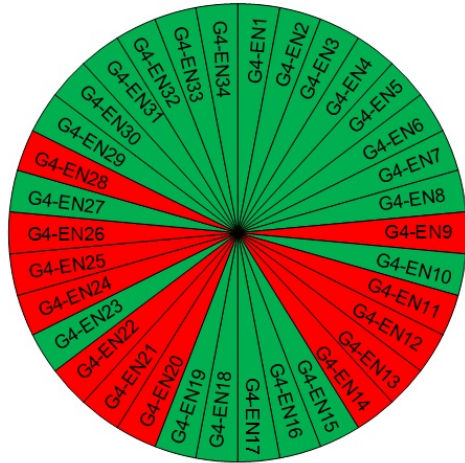
G4-EN12: Descrição de impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade em áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas;

- G4-EN13: *Habitats* protegidos ou restaurados;
- G4-EN14: Número total de espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com *habitats* situados em áreas afetadas por operações da organização discriminadas por nível de risco de extinção;
- G4-EN15: Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo);
- G4-EN16: Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (escopo)2;
- G4-EN17: Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo)3;
- G4-EN18: Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE);
- G4-EN19: Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE);
- G4-EN20: Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO);
- G4-EN21: Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas;
- G4-EN22: Descarte total de água discriminado por qualidade e destinação;
- G4-EN23: Peso total de resíduos discriminado por tipo e método de disposição;
- G4-EN24: Número total e volume de vazamentos significativos;
- G4-EN25: Peso de resíduos transportados importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia – Anexos I, II, III e VIII – e percentual de resíduos transportados internacionalmente;
- G4-EN26: Identificação, tamanho, status de proteção e valor da biodiversidade de corpos d'água e *habitats* relacionados que sejam significativamente afetados por descartes e drenagem de água realizados pela organização;
- G4-EN27: Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços;
- G4-EN28: Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos discriminados por categoria de produtos;
- G4-EN29: Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais;
- G4-EN30: Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados;
- G4-EN31: Total de investimentos e gastos com proteção ambiental discriminada por tipo;
- G4-EN32: Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais;
- G4-EN33: Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito;
- G4-EN34: Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.

Fonte: Relatório Anual Bradesco 2013

O Gráfico 4, apresenta o aspecto ambiental da instituição financeira Banco do Brasil do período abrangido do ano de 2013.

Gráfico 4: Indicadores Ambientais Banco do Brasil S/A



Legenda

- Aderente
- Parcialmente Aderente
- Não Aderente

G4-EN1: Materiais usados, discriminados por peso ou volume;
 G4-EN2: Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem;
 G4-EN3: Consumo de energia dentro da organização;
 G4-EN4: Consumo de energia fora da organização;
 G4-EN5: Intensidade energética;
 G4-EN6: Redução do consumo de energia;
 G4-EN7: Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços;
 G4-EN8: Total de retirada de água por fonte;
 G4-EN9: Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água;
 G4-EN10: Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada;
 G4-EN11: Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora das áreas protegidas;
 G4-EN12: Descrição de impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade em áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas;
 G4-EN13: *Habitats* protegidos ou restaurados;
 G4-EN14: Número total de espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com *habitats* situados em áreas afetadas por operações da organização discriminadas por nível de risco de extinção;
 G4-EN15: Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo)1;
 G4-EN16: Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (escopo)2;
 G4-EN17: Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo)3;
 G4-EN18: Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE);
 G4-EN19: Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE);
 G4-EN20: Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO);
 G4-EN21: Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas;
 G4-EN22: Descarte total de água discriminado por qualidade e destinação;
 G4-EN23: Peso total de resíduos discriminado por tipo e método de disposição;
 G4-EN24: Número total e volume de vazamentos significativos;
 G4-EN25: Peso de resíduos transportados importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia – Anexos I, II, III e VIII – e percentual de resíduos transportados internacionalmente;

G4-EN26: Identificação, tamanho, status de proteção e valor da biodiversidade de corpos d'água e *habitats* relacionados que sejam significativamente afetados por descartes e drenagem de água realizados pela organização;

G4-EN27: Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços;

G4-EN28: Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos discriminados por categoria de produtos;

G4-EN29: Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais;

G4-EN30: Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados;

G4-EN31: Total de investimentos e gastos com proteção ambiental discriminada por tipo;

G4-EN32: Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais;

G4-EN33: Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito;

G4-EN34: Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.

Fonte: Banco do Brasil Relatório Anual 2013

No que se refere a este tópico do relatório GRI pode-se constatar que a instituição financeira Banco Bradesco S/A aderiu a menos indicadores do que a outra instituição em estudo, isto pode ter ocorrido devido à entidade estar em fase transitória de implementação ou aperfeiçoamento de suas ações.

No entanto a instituição Bradesco ficou aquém do previsto, apresentando apenas 5 indicadores dos 34 possíveis neste aspecto, obtendo o percentual de 8,82% de aderência, dos indicadores publicados pelo Bradesco em somente 3 deles a instituição é totalmente aderente, o índice de não aderência atinge o percentual de 85,29%, o que pode ser considerado um índice bastante elevado. Cabe ressaltar que os indicadores G4-EN27 e G4-EN32 foram classificados como parcialmente aderentes, atingindo os 5,82% restantes do aspecto.

O número de indicadores evidenciados pelo Banco do Brasil é fator de destaque positivamente, considerando que nesse aspecto a instituição aderiu a 22 indicadores dos 34 disponíveis nesta categoria alcançando o percentual de 64,71% de aderência, o índice de indicadores que não foram aderidos é de 35,29 % do total da categoria ambiental, neste aspecto não houve a ocorrência de indicadores parcialmente aderentes.

3.3.3 Categoria de desempenho social

A categoria social, relaciona os impactos causados pela entidade no meio social em que opera. Esta categoria está dividida em 4 subcategorias, que são elas: práticas trabalhistas e trabalho decente, direitos humanos, sociedade e responsabilidade pelo produto.

a) Práticas trabalhistas e trabalho decente

A subcategoria práticas trabalhistas e trabalho decente é fundamentada em normas universais trabalhistas, que visa o bem estar dos trabalhadores, remuneração adequada, férias, refeitórios, período de descanso, jornada de trabalho, proteção à maternidade, segurança no trabalho, ambiente de trabalho saudável entre outros elementos (fatores).

O indicador número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região relata numericamente a totalidade e o índice de contratações de novos funcionários no período abrangido no relatório, a rotatividade de colaboradores separados por gênero, idade e região, que podem apontar a política adotada pela empresa na intensão de buscar colaboradores de múltiplas qualidades, implementando projetos inclusão baseados na faixa etária e sexo.

O próximo indicador relaciona os benefícios disponibilizados habitualmente a colaboradores fixos e de carga horaria integral, que não estão disponíveis ao funcionário temporário ou que trabalhe apenas meio expediente, distinguido pelas unidades de produção relevantes. Entre os benefícios disponibilizados estão, fundos de pensão, seguro de vida, plano de saúde, licença maternidade entre outros.

Outro indicador de grande importância diz respeito ao percentual de força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, composto por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho, onde é informado o grau que os comitês funcionam dentro da entidade e a porcentagem de funcionários correspondentes nas distintas classes hierárquicas da instituição.

Posteriormente é evidenciado as particularidades do índice e classe de lesões, doenças, dias de trabalho perdidos, de mortes de trabalhadores, autônomos, terceirizados e colaboradores da empresa destacada por região e sexo.

No indicativo seguinte é destacado a existência de funcionários incluídos em operações que representam elevada incidência e riscos de doenças ou distúrbios característicos (peculiares) a determinada função que exerce.

No indicador tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com os sindicatos é exposto formas de assegurar o bem-estar e saúde dos trabalhadores através de determinações sindicais, com a intensão de disseminar hábitos benéficos a saúde e segurança, revelando a disponibilidade dos colaboradores em envolver-se significativamente na intermediação destes acordos.

No aspecto treinamento e educação é relatado no seu primeiro indicador a média de horas de capacitação e preparação disponibilizado para os empregados da instituição no decorrer do período a que o relatório compreende, ampliando o entendimento dos funcionários e tornando-se indispensável para o crescimento da entidade.

O indicador seguinte do mesmo aspecto, deverá relatar os projetos propostos executados e o acompanhamento com a finalidade de desenvolver e aprimorar a capacidade dos funcionários, informando ainda as ações transitórias disponibilizados para auxiliar o seguimento no mercado de trabalho na hipótese de aposentadoria ou da região contratual.

Ainda no aspecto treinamento e educação será analisado numericamente a quantidade de empregados, distribuídos por sexo e nível operacional que passaram por avaliações regulares no decorrer do período analisado pelo relatório. Estas avaliações referentes ao desempenho dos funcionários através de metas proporcionam benefícios para os trabalhadores e para a instituição por meio do gerenciamento de competências e consolidação do capital humano da entidade.

Outro aspecto relevante diz respeito a diversidade e igualdade de oportunidade, onde o indicador proporciona a dimensão da diversidade dentro da entidade, evidenciando a porcentagem de colaboradores integrantes de órgãos de governança da instituição e o número de funcionários por grupo funcional, com base nestes dados é

possível comparar a diversidade da equipe e conhecer o nível de paridade e equilíbrio na empresa no que tange a faixa etária, minorias, gênero ou outros índices de relevância.

O tópico referente a igualdade entre homens e mulheres no indicador razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes, identifica a igualdade ou desequilíbrio referente a este tema, onde diversos países sancionaram leis que adotam o preceito de remuneração equivalente independente do gênero. A instituição que descumprir estas leis além de obter uma desvantagem em relação aos concorrentes, com os clientes e consumidores, poderá ser alvo de ações em virtude das discriminações que possam ter ocorrido.

O aspecto avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas relata por meio de seus indicadores a porcentagem de fornecedores ou empresas contratadas envolvidas em ações trabalhistas decorrente das práticas adotadas para com seus funcionários. O envolvimento com estes fornecedores, poderá repercutir negativamente na entidade, por este motivo julga-se necessário um estudo aprofundado antes de firmar qualquer contratos ou acordos com estes fornecedores. A entidade necessita informar as partes interessadas referente ao entendimento da instituição em relação repercussão negativa efetiva e possível das normas de trabalho na rede de fornecedores, podendo assim auxiliar a instituição na tomada de decisões para prevenir e reverter potenciais impactos.

No último indicador referente as práticas trabalhistas e trabalho decente, é descrito a disponibilidade e a facilidade ao acesso a recursos utilizados para reivindicar e reclamar sobre a conduta da entidade no que concerne as práticas trabalhistas adotadas pela instituição, incluindo a rede de fornecedores, bem como o comprometimento das partes interessadas no acompanhamento na eficiência das ações.

Neste indicador deve ser relatado numericamente a totalidade de queixas e reclamações, identificar quais reivindicações foram processadas ou solucionadas no período abrangido pelo relatório, bem como as reivindicações anteriores ao período foram solucionadas no decorrer do último período (*GLOBAL REPORTING*, 2013).

Os indicadores que compõem o aspecto práticas trabalhistas e trabalho decente do Banco Bradesco estão representados no Gráfico 5.

Gráfico 5: Indicador Social Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente Banco Bradesco S/A



Legenda

- Aderente
- Parcialmente Aderente
- Não Aderente

G4-LA1: Número total de taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região;

G4-LA2: Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização;

G4-LA3: Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/ paternidade, discriminadas por gênero;

G4-LA4: Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva;

G4-LA5: Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho;

G4-LA6: Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho discriminados por região e gênero;

G4-LA7: Empregados com alta incidência ou alto risco de doença relacionadas a sua ocupação;

G4-LA8: Tópicos relativos à saúde e à segurança cobertos por acordos formais com sindicatos;

G4-LA9: Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional;

G4-LA10: Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria;

G4-LA11: Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional;

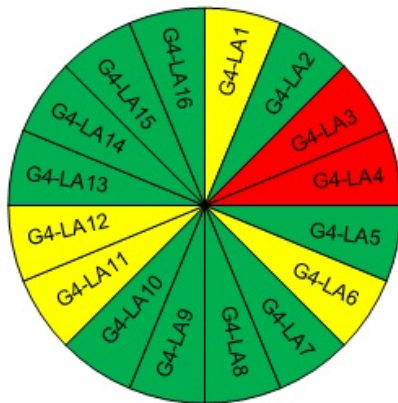
G4-LA12: Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional de acordo com gênero, faixa etária, minoria e outros indicadores de diversidade;

G4-LA13: Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes;
 G4-LA14: Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas;
 G4-LA15: Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito;
 G4-LA16: Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.

Fonte: Relatório Anual Bradesco 2013

O Gráfico 6 evidencia os indicadores referentes a práticas trabalhistas e trabalho decente do Banco do Brasil segundo o relatório anual publicado pela instituição no ano de 2013.

Gráfico 6: Indicador Social Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente Banco do Brasil S/A



Legenda

- Aderente
- Parcialmente Aderente
- Não Aderente

G4-LA1: Número total de taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etárias, gênero e região;

G4-LA2: Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização;

G4-LA3: Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/ paternidade, discriminadas por gênero;

G4-LA4: Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva;

G4-LA5: Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho;

G4-LA6: Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho discriminados por região e gênero;
G4-LA7: Empregados com alta incidência ou alto risco de doença relacionadas a sua ocupação;
G4-LA8: Tópicos relativos à saúde e à segurança cobertos por acordos formais com sindicatos;
G4-LA9: Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional;
G4-LA10: Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria;
G4-LA11: Percentual de empregados que recebem regulamente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional;
G4-LA12: Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional de acordo com gênero, faixa etária, minoria e outros indicadores de diversidade;
G4-LA13: Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes;
G4-LA14: Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas;
G4-LA15: Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito.
G4-LA16: Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.

Fonte: Banco do Brasil Relatório Anual 2013

Pode-se observar por intermédio dos indicadores apresentados pelas duas instituições, que a disparidade entre as organizações neste aspecto é reduzida em relação aos aspectos anteriores.

É constatado que novamente o Banco Bradesco apresentou um número menor de indicadores, em relação à outra instituição. Neste aspecto dos 16 indicadores disponíveis, a entidade é totalmente aderente em 56,25%, o percentual de indicadores não aderentes é de 37,5%, o indicador G4-LA14 que representa o percentual de novos fornecedores que foram selecionados por meio de critérios relacionados com as práticas trabalhistas foi classificado como o único parcialmente aderente.

Por sua vez, o Banco do Brasil dos 16 indicadores constantes no manual de implementação do relatório GRI, 10 são considerados totalmente aderentes representando 62,5% dos indicadores, a instituição financeira aderiu parcialmente a 4 indicadores alcançando percentual de 25%, e não aderiu a 12,5 % dos indicadores.

Vale ressaltar que o Banco do Brasil aderiu 10% de indicadores a mais que o Banco Bradesco neste aspecto, seguindo a mesma tendência evidenciada nos aspectos anteriores, apresentando uma quantidade maior e aderindo de forma mais representativa a estes indicadores.

b) Direitos Humanos

Na subcategoria referente aos direitos humanos é tratado o nível de implementação de ações que visam controlar e reduzir situações de que ocorram violação dos direitos humanos, e alterações no exercício (prática) destes direitos pelas partes interessadas.

Os itens relacionados a esta subcategoria estão associados a busca pela igualdade independente do gênero, coibir todos os tipos de discriminação, combate ao trabalho escravo, forçado e infantil, o direito a negociações coletivas, e defesa dos direitos dos povos indígenas. Deixando evidente a responsabilidade da entidade perante as atuais exigências globais, de seguir e cumprir a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

No primeiro indicador deste aspecto deverá ser informado numericamente a totalidade e a porcentagem de negociações relevantes (expressivas) que constam (ou integram) condições que defendam e amparam os direitos humanos. Este índice evidencia a dimensão que os direitos humanos estão incorporados nas decisões tomadas pela instituição.

No indicador seguinte deve-se relatar a quantidade de horas destinadas a treinamento e capacitação referente ao tema direitos humanos ou relacionados a este assunto e indicar a porcentagem de funcionários que participam destes treinamentos durante o período abrangido pelo relatório. Os dados revelados por este indicador possibilitam compreender as práticas implementadas pela instituição relativo aos direitos humanos.

O terceiro indicador desta categoria, denominado de número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas, identifica o total de ocorrência de episódios discriminatórios, e as medidas adotadas com a finalidade de coibir e reparar os danos causados por estes episódios, durante o período que abrange o relatório.

Na subdivisão, liberdade de associação e negociação coletiva, consta (integra, figura) item responsável por evidenciar negociações e contratos firmados com outras instituições que possam impossibilitar a autonomia no que se refere liberdade de associação e a busca por negociações em grupos. O principal propósito deste índice é

proteger os direitos dos colaboradores de se estruturar em conjunto, visando resguardar seus interesses, além de divulgar as providências adotadas pela entidade afim de analisar a disponibilidade de oportunidades concedidas para os funcionários usufruírem dos direitos.

O aspecto que trata do trabalho infantil aponta as negociações e estabelecimentos responsáveis pelo fornecimento de serviços e matéria prima para a instituição, que pode oferecer riscos relevantes decorrentes do trabalho infantil sujeitos a atividades de elevado nível de insegurança. Neste indicador deve-se informar as ações apresentadas pela instituição com o propósito de erradicar o trabalho infantil, condição essencial de uma empresa socialmente consciente.

As questões relacionadas a trabalho forçado ou equivalente ao trabalho escravo é tratado pelo indicador G4-HR6, onde é abordado as situações em que fornecedores, contratos e negociações caracterizam riscos relevantes de incidentes envolvendo trabalho forçado ou semelhante a este. Estes casos são especificados por operações, fornecedores, países e áreas que possam indicar ameaças relacionadas a este assunto. A instituição precisa informar as atitudes por ela adotada com a finalidade de coibir qualquer condição que remeta o trabalho escravo.

O próximo aspecto reporta-se as práticas de segurança, onde deverá ser relatado a porcentagem da equipe de segurança que passaram por capacitação nas políticas e diretrizes características da entidade na área de direitos humanos aplicados na segurança. A capacitação e treinamento pode prevenir eventuais riscos no âmbito judicial em virtude a abordagens e atividades inadequadas que não são aceitas pela entidade.

No aspecto avaliação é evidenciado a porcentagem de operações analisadas ou avaliadas no que concerne aos impactos que tem relação com a área de direitos humanos especificada por país. Os dispostos neste índice revela o grau que a entidade leva em consideração aos direitos humanos na tomada de decisões referentes as suas unidades de operações, além disso possibilita avaliar a probabilidade da entidade estar relacionada a desobediência dos direitos humanos ou estar associada a alguma violação.

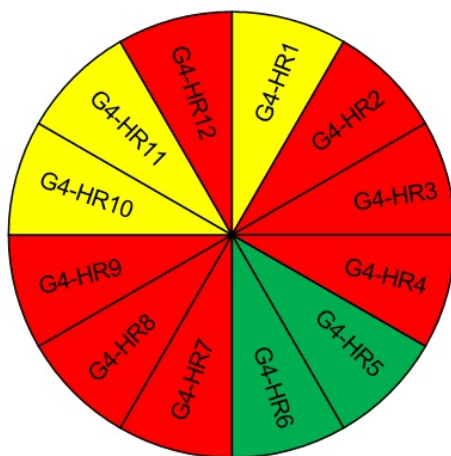
O tópic denominado Avaliação de fornecedores em direitos humanos da segmento neste subgrupo, e está dividido em 2 indicadores. O primeiro aborda a porcentagem de novos fornecedores escolhidos baseado em parâmetros relacionados aos direitos humanos, informando os *stakeholders* a existência de processos de investigação movida contra os fornecedores por descumprimento de leis e violação dos direitos humanos.

O segundo índice é responsável por indicar numericamente a quantidade de fornecedores avaliados e identificados que podem criar impactos de relevância desfavoráveis no que diz respeito aos direitos humanos, da mesma forma deve ser evidenciado os impactos possíveis e reais verificados na rede de fornecedores, bem como o percentual constatado de fornecedores com probabilidade de gerar impactos que tiveram contratos rescindidos e reavaliados.

Do último indicador da categoria direitos humanos deverá ser informado numericamente a quantidade de objeções e reivindicações referentes ao tema direitos humanos mencionados através dos recursos disponíveis no decorrer do período abrangido no relatório, evidenciando também as reclamações averiguadas e resolvidas durante o período e nos períodos anteriores (*GLOBAL REPORTING*, 2013).

Através do Gráfico 7, abaixo é possível analisar o comprometimento da instituição financeira Bradesco com os Direitos Humanos.

Gráfico 7: Indicador Social Direitos Humanos Banco Bradesco S/A



Legenda



Aderente



Parcialmente Aderente



Não Aderente

G4-HR1: Número total e percentual de acordos e contratos de investimento significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação referentes a direitos humanos;

G4-HR2: Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentual de empregados treinados;

G4-HR3: Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas;

G4-HR4: Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo, ou haja risco significativo de ser, violado e as medidas tomadas para apoiar esse direito;

G4-HR5: Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil;

G4-HR6: Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ao análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ao análogo ao escravo;

G4-HR7: Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou nos procedimentos da organização, relativos direitos humanos, que sejam relevantes às operações;

G4-HR8: Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e as medidas tomadas a esse respeito;

G4-HR9: Número total e percentual de operações submetidas a análises ou avaliações de direitos humanos de impactos relacionados a direitos humanos;

G4-HR10: Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos;

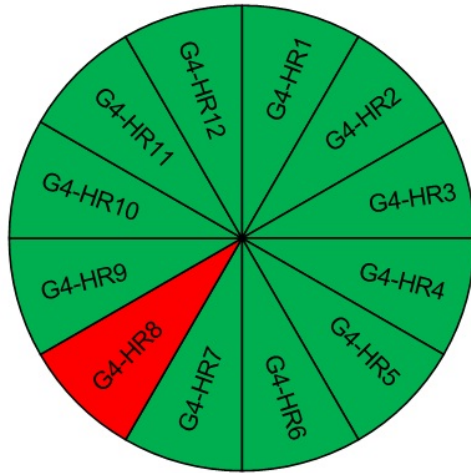
G4-HR11: Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito;

G4-HR12: Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.

Fonte: Relatório Anual Bradesco 2013

Apresenta-se no Gráfico 8, os indicadores do aspecto Direitos Humanos, de acordo com o relatório GRI do Banco do Brasil publicado em 2013.

Gráfico 8: Indicador Social Direitos Humanos Banco do Brasil S/A



Legenda

- Aderente
- Parcialmente Aderente
- Não Aderente

G4-HR1: Número total e percentual de acordos e contratos de investimento significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação referentes a direitos humanos;

G4-HR2: Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentual de empregados treinados;

G4-HR3: Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas;

G4-HR4: Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo, ou haja risco significativo de ser, violado e as medidas tomadas para apoiar esse direito;

G4-HR5: Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil;

G4-HR6: Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ao análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ao análogo ao escravo;

G4-HR7: Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou nos procedimentos da organização, relativos direitos humanos, que sejam relevantes às operações;

G4-HR8: Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e as medidas tomadas a esse respeito;

G4-HR9: Número total e percentual de operações submetidas a análises ou avaliações de direitos humanos de impactos relacionados a direitos humanos;

G4-HR10: Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos;

G4-HR11: Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito;

G4-HR12: Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.

Fonte: Banco do Brasil Relatório Anual 2013

Prosseguindo a análise dos indicadores da categoria social no aspecto referente aos direitos humanos, nota-se que a instituição financeira Bradesco dos 12 indicadores

possíveis de serem evidenciados por meio do relatório GRI, em somente 2 deles aderiu de forma completa atingindo o percentual de 16,67% de aderência, e em 3 indicadores considera-se parcialmente aderente. Levando-se em consideração somente os indicadores não aderentes o percentual encontrado é de 58,33% dos indicadores na categoria direitos humanos.

Na análise do conteúdo publicado pelo Banco do Brasil, pode-se verificar que a entidade dispõe de um desempenho apropriado, dos 12 indicadores pertinentes a este tópico a instituição apresentou em seu relatório 11 indicadores, e em todos eles aderiu de forma integral o disposto nesta categoria alcançando o percentual de 91,67% de aderência.

O único índice que não foi evidenciado pelo Banco do Brasil neste aspecto foi G4-HR8 que refere-se ao número de ocorrências de violação e desrespeito aos direitos indígenas e as ações adotadas para coibir estas situações.

A análise comparativa demonstra o grande desequilíbrio nesta subcategoria, no qual pode-se constatar que os resultados do Banco Bradesco apresentam uma quantidade excessivamente reduzida de indicadores em relação ao Banco do Brasil.

c) Sociedade

A forma como a atuação das empresas interferem na sociedade e nas pessoas que a integram, é objeto deste subgrupo.

O indicador inicial é responsável por revelar a porcentagem de operações que executaram projetos com envolvimento da sociedade, de análise das alterações da prosperidade na localidade, através da verificação dos impactos sociais, ambientais, e do controle constante das eventuais alterações, devendo comunicar os dados obtidos através de avaliações das alterações no meio social e ambiental, deve-se ainda evidenciar a existência de projetos destinados a melhora da qualidade de vida dos consumidores, criação de grupos de trabalho, e conselhos encarregados de assegurar a saída e bem-estar dos trabalhadores. Portanto o propósito deste indicador é apontar as ações efetivamente desenvolvidas pela entidade com a finalidade de trazer benefícios a comunidade.

O próximo indicador desta subcategoria expõe as negociações da instituição que resultaram ou eventualmente podem ocasionar impactos desfavoráveis nas localidades onde está inserida.

A função principal deste índice é comunicar o grau de compreensão da entidade, em relação as alterações negativas que suas operações podem sujeitar a sociedade.

A questão do combate à corrupção é abordada neste aspecto por meio de 3 indicadores. No primeiro deverá ser descrito numericamente a totalidade de transações que foram avaliadas no que diz respeito a riscos ligados a corrupção. O objetivo deste índice é mensurar o nível de análise executadas na entidade, estas análises auxiliam no desenvolvimento de ações interna de combate e prevenção de ocorrência de casos de corrupção.

O indicador seguinte retrata o número de integrantes do departamento de governança, colaboradores e fornecedores que foram notificados do sistema e métodos empregados pela instituição com finalidade de reprimir e coibir situações que envolvam atos de corrupção. Este índice ainda deve informar a quantidade de integrantes do departamento de governança e colaboradores que passaram exercícios de capacitação voltados ao combate a corrupção.

No último indicador que aborda o combate a corrupção é relevante informar a totalidade e o conteúdo das situações comprovadamente reconhecidas como sendo atos de corrupção, disponibilizando também a quantidade de episódios em que houve demissão ou punição a colaboradores em decorrência de casos de corrupção, e informando o total de contratos em que houve rescisão ou que não foram renovados em virtude de transgressões relativos a corrupção, neste índice deve ser exposto ainda litígios na esfera judicial motivado por atos de corrupção contra a entidade e funcionários durante o período de abrangência do relatório, motivados por atos de corrupção, bem como o desfecho destas ações judiciais.

O tópico conformidade evidencia o montante das penalidades e apresenta numericamente o total das sanções relevantes que não necessitam de desembolso de recursos monetários, informando as circunstâncias que estas punições foram impostas. No caso da não existência de situações de violação de leis ou normas pela entidade, uma simples declaração comprovando este feito será suficiente.

O quesito subsequente é encarregado de examinar e relatar a porcentagem de parceiros comerciais, definidos por meio de fatores relacionados aos impactos na comunidade. Este item possibilita as partes interessadas conhecer a proporção de fornecedores, negociações e contratos firmados propensos a responder processos, ou alvo de investigações e auditorias devido aos impactos causados na comunidade.

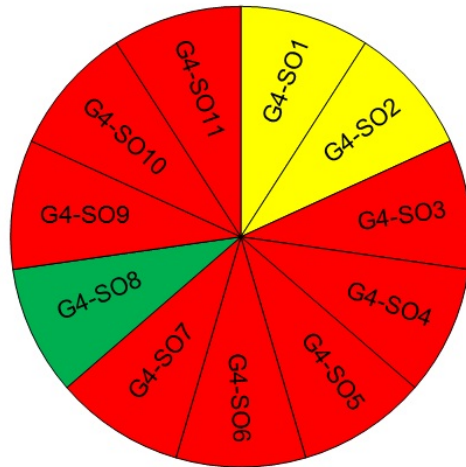
O item posterior apresenta numericamente os fornecedores sujeitados a verificação e apontados como eventuais causadores de impactos expressivos reais ou possíveis na comunidade, expondo estes impactos e a porcentagem de fornecedores que tiveram contratos cancelados em virtude dos impactos desfavoráveis que seus procedimentos acarretam para a comunidade. Convém ainda indicar os progressos e aperfeiçoamentos firmados com os parceiros comerciais de acordo com os dados obtidos através das avaliações realizadas.

O objetivo deste indicador é inteirar os *stakeholders* sobre a percepção da entidade no que concerne as alterações relevantes, possíveis ou concretas, que seus fornecedores podem causar à comunidade.

O índice que conclui a categoria social, tem a responsabilidade de exibir numericamente a totalidade das denúncias e reivindicações efetuadas através de processo efetivo, que se referem aos impactos gerados na sociedade, decorrentes da atuação da instituição onde está inserida, informando a quantidade de denúncias e reivindicações verificadas e esclarecidas no decorrer do período abrangido no relatório GRI publicado pela entidade (*GLOBAL REPORTING*, 2013).

O Gráfico 9, corresponde aos indicadores sociedade do Banco Bradesco, conforme apresentado no relatório GRI do ano de 2013.

Gráfico 9: Indicador Social Sociedade Banco Bradesco S/A



Legenda

- Aderente
- Parcialmente Aderente
- Não Aderente

G4-SO1: Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local;

G4-SO2: Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais;

G4-SO3: Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados;

G4-SO4: Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção;

G4-SO5: Casos confirmados de corrupção e as medidas tomadas;

G4-SO6: Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos discriminados por país e destinatário/beneficiário;

G4-SO7: Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados;

G4-SO8: Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos.

G4-SO9: Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade;

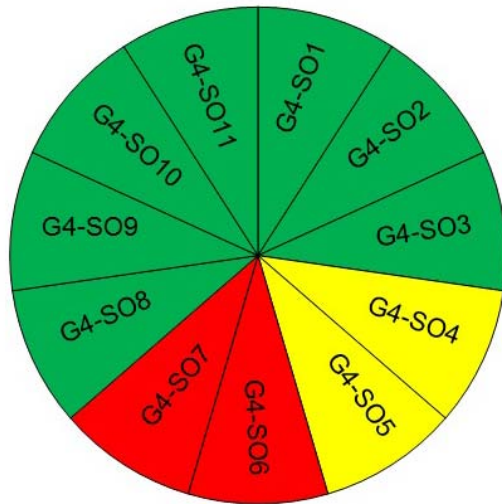
G4-SO10: Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade e as medidas tomadas a esse respeito;

G4-SO11: Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.

Fonte: Relatório Anual Bradesco 2013

O indicador sociedade do Banco do Brasil, está evidenciado no Gráfico 10, de acordo com o relatório GRI do ano de 2013.

Gráfico 10: Indicador Social Sociedade Banco do Brasil S/A



Legenda

- Aderente
- Parcialmente Aderente
- Não Aderente

G4-SO1: Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local;

G4-SO2: Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais;

G4-SO3: Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados;

G4-SO4: Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção;

G4-SO5: Casos confirmados de corrupção e as medidas tomadas;

G4-SO6: Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos discriminados por país e destinatário/beneficiário;

G4-SO7: Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados;

G4-SO8: Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos.

G4-SO9: Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade;

G4-SO10: Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade e as medidas tomadas a esse respeito;

G4-SO11: Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.

Fonte: Banco do Brasil Relatório Anual 2013

No que concerne a subcategoria sociedade, pode-se atestar por meio dos dados disponíveis no relatório GRI das entidades pesquisadas, que a instituição financeira privada Bradesco dos 11 indicadores disponíveis neste critério, somente em 1 aderiu de forma integral, resultando no percentual de 9,09% de aderência, o que pode ser classificado como demasiadamente baixo. Analisando-se somente os indicadores

parcialmente aderentes apresentados pelo Bradesco a porcentagem é de 18,18%, já os indicadores não aderentes constituem 72,73% do total da categoria.

Confirmando a predisposição do Banco do Brasil em adotar as diretrizes do relatório GRI de forma adequada, nesta subcategoria dos 11 indicadores constantes a instituição aderiu de forma completa o proposto pela subdivisão sociedade em 7 indicadores, obtendo o percentual 63,64% de aderência. Levando-se em conta apenas os 2 indicadores considerados parcialmente aderentes apresentados pelo BB o índice coincide com a outra instituição em análise 18,18%, porém o Banco do Brasil não aderiu apenas 2 indicadores na categoria sociedade.

Este conjunto de indicadores reitera a condição de destaque do Banco do Brasil no comparativo, considerando-se o nível de aderência, a qualidade dos dados apresentados e a quantidade de indicadores evidenciados que abordam os impactos causados pela entidade nas comunidades em que está inserida.

d) Responsabilidade pelo Produto

Os serviços prestados e os produtos comercializados conseqüentemente interferem e influenciam os consumidores e demais interessados este assunto é abordado na última subcategoria a ser analisada nesta pesquisa.

O primeiro indicador publicado pelas instituições em estudo neste tópico, tem relação com a rotulagem, onde deve ser exposto o grau de exigência da entidade referente as informações do processo de produção e dos serviços prestados, relacionados a terceirização, ao conteúdo que possa acarretar em alterações no meio social e ambiental, e utilização confiável de produto e serviço, entre outras informações que a empresa julgar pertinente neste tópico, além de apontar a porcentagem dos setores envolvidos e analisados em conformidade com os processos da instituição e de sustentabilidade.

No indicador seguinte é relevante constar numericamente a totalidade de situações em que ocorreram não conformidades com as normas e códigos relacionados a rotulagem, destacando os episódios que acarretaram em multas, advertências ou outras penalidades para a entidade, atestando que os processos utilizados nos

controles internos são inconsistentes e impróprios, resultando no comprometimento de recursos financeiros e causando prejuízos a imagem da instituição.

O indicador subsequente é de grande interesse para as organizações, pois trata da satisfação do cliente, informando os resultados encontrados através de pesquisas realizadas durante o período abrangido pelo relatório, com a finalidade de conhecer o nível de contentamento dos clientes para com a empresa. As reivindicações e predileções dos clientes podem divergir conforme as particularidades de cada indivíduo. No âmbito social o contentamento do cliente é instrumento de avaliação que possibilita assimilar a maneira que a entidade interage com os seus clientes e demais partes interessadas.

O tópico denominado comunicações de marketing, aborda a questão da comercialização de produtos ilícitos ou controvérsias, informando se a instituição negocia tais produtos, relatando ainda o posicionamento da empresa frente aos questionamentos relacionados aos produtos.

Neste mesmo aspecto ainda, o indicador seguinte tem atribuição de revelar o número de situações de não conformidade com normas e regras relacionadas a comunicação de marketing, relatando a ocorrência de episódios que ocasionaram multas, reprovações e descumprimento de códigos de condutas voluntários. Este indicador tem a capacidade de apontar as evoluções ou piora dos processos de gestão interna das empresas. Caso não tenha ocorrências de não conformidades durante o período abrangido pelo relatório, basta uma declaração da entidade atestando esta condição.

Incluído no aspecto associado a questão da privacidade do cliente, o item seguinte tem a atribuição de apresentar integralmente a quantidade de reclamações verificadas que estão relacionadas a atos de desrespeito ao direito de privacidade do cliente, informando as queixas acolhidas por elementos externos que foram confirmados pela instituição, e reclamações realizadas por intermédio de órgãos responsáveis por fiscalizar estas situações. A entidade é responsável por evidenciar a ocorrência da perda ou roubo de informações de clientes, e eventuais vazamentos destas informações.

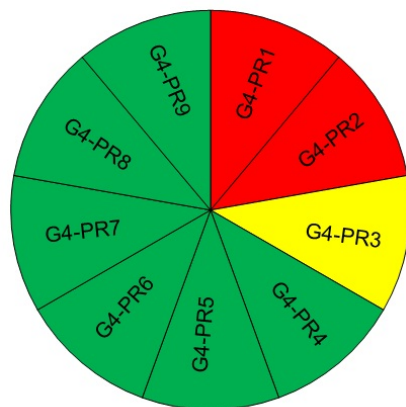
O objetivo deste indicador é analisar o desempenho dos mecanismos de segurança implementados na empresa que visam proteger o cliente quanto a sua privacidade reduzindo a probabilidade de prejuízos financeiros e resguardar a imagem da entidade para com seus clientes e demais partes interessadas.

O último indicador apresentado pelas instituições em análise nesta pesquisa na subcategoria responsabilidade pelo produto, tem a tarefa de mensurar o valor das multas relevantes que a entidade foi autuada devido não conformidades com a legislação vigente, normas ou regulamentações correlacionadas com os produtos comercializados e serviços prestados.

As organizações podem conquistar benefícios em decorrência de um histórico adequado e eficiente, como maior facilidade na obtenção de licenças e projetos de ampliações, além de proteger a imagem da instituição frente aos concorrentes, clientes e *stakeholders* (GLOBAL REPORTING, 2013).

Em seguida o Gráfico 11, demonstra o aspecto de responsabilidade pelo produto, segundo o relatório do GRI do Banco do Brasil do ano de 2013.

Gráfico 11: Indicador Social Responsabilidade pelo Produto Banco Bradesco S/A



Legenda

- Aderente
- Parcialmente Aderente
- Não Aderente

G4-PR1: Percentual das categorias de produtos e serviços significativos para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança com o intuito de buscar melhorias;

G4-PR2: Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida discriminado por tipo de resultado;

G4-PR3: Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências;

G4-PR4: Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminado por tipo de resultados;

G4-PR5: Resultados de pesquisas de satisfação do cliente;

G4-PR6: Venda de produtos proibidos ou contestados;

G4-PR7: Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados;

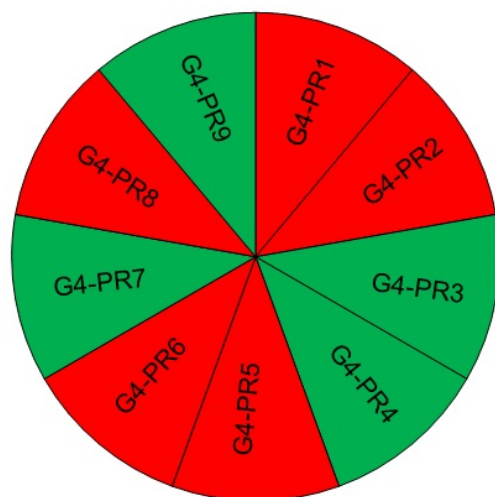
G4-PR8: Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes;

G4-PR9: Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos a fornecimento e uso de produtos e serviços.

Fonte: Relatório Anual Bradesco 2013

O indicador social responsabilidade pelo produto do Banco do Brasil, está ilustrado no Gráfico 12, de acordo com o relatório GRI publicado no ano de 2013.

Gráfico 12: Indicador Social Responsabilidade pelo Produto Banco do Brasil S/A



Legenda

■ Aderente

■ Parcialmente Aderente

■ Não Aderente

G4-PR1: Percentual das categorias de produtos e serviços significativos para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança com o intuito de buscar melhorias;

G4-PR2: Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida discriminado por tipo de resultado;

G4-PR3: Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências;

G4-PR4: Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminado por tipo de resultados;

G4-PR5: Resultados de pesquisas de satisfação do cliente;

G4-PR6: Venda de produtos proibidos ou contestados;

G4-PR7: Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados;

G4-PR8: Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes;

G4-PR9: Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos a fornecimento e uso de produtos e serviços.

Fonte: Banco do Brasil Relatório Anual 2013

O Banco Bradesco fornece nesse tópico pela primeira vez nesta pesquisa uma quantidade maior de informações e de indicadores analisados, demonstrando comprometimento superior neste quesito.

Dos 9 indicadores possíveis de serem informados neste aspecto o Bradesco publicou 7 em seu relatório, e aderindo de forma completa em 6 deles, em termos percentuais equivalente a 66,67%. Examinando unicamente os índices não aderentes publicados pela entidade o percentual equivale a 22,22% dos indicadores do GRI neste tópico.

Assim sendo, diferentemente do que ocorreu nas categorias anteriores, como pode-se verificar através da análise do gráfico pertinente a responsabilidade da entidade pelos seus produtos a instituição Banco do Brasil apresentou resultado até então atípico e desfavorável na pesquisa comparativa, em relação a outra organização em estudo, publicando somente 4 indicadores dos 9 possíveis, obtendo o percentual de 44,44% de aderência neste aspecto, número inferior em 33,33% em relação ao Banco Bradesco neste indicador.

Convém salientar que o Banco do Brasil é considerado não aderente em 5 indicadores por ele publicados neste aspecto, que corresponde em termos percentuais a 55,55% da subcategoria responsabilidade pelo produto. Concluindo a análise dos indicadores da categoria social, por intermédio dos resultados encontrados no aspecto que aborda a responsabilidade pelos produtos comercializados e serviços disponibilizados aos clientes e que influenciam os *stakeholders*.

O Quadro 7 apresenta a totalidade dos indicadores considerados aderentes, parcialmente aderentes e não aderentes, das instituições financeiras analisadas.

Quadro 7: Comparativo GRI por categoria

Categorias	Bradesco			Banco do Brasil		
	Aderente	Parcialmente Aderente	Não Aderente	Aderente	Parcialmente Aderente	Não Aderente
Econômica	3	2	4	5	-	4
Ambiental	3	2	29	22	-	12
Práticas trabalhistas e trabalho decente	9	1	6	10	4	2
Direitos humanos	2	3	7	11	-	1
Sociedade	1	2	8	7	2	2
Responsabilidade de pelo produto	6	1	2	4	-	5
Total	24	11	56	59	6	26

Fonte: Adaptado Relatório Anual Bradesco 2013/ Banco do Brasil Relatório Anual 2013

Por meio da análise comparativa do Quadro 7, pode-se constatar que dos 91 indicadores possíveis de serem evidenciados pelas instituições financeiras, o Banco Bradesco aderiu integralmente 26,37%, enquanto que o Banco do Brasil alcançou o índice de 64,83% de aderência aos indicadores.

Em relação aos indicadores parcialmente aderentes a entidade Bradesco apresentou o percentual de 12,09%, já a instituição Banco do Brasil aderiu de forma parcial a 6,59% dos indicadores.

No que refere-se aos indicadores que não foram aderidos pelas instituições, o Bradesco atingiu o percentual de 61,54%, número que pode ser considerado elevado, visto que o Banco do Brasil não aderiu em apenas 28,57% do total dos indicadores disponibilizados pelo GRI.

3.3.4 Indicadores de desempenho setorial financeiro











Os suplementos setoriais são acréscimos as orientações da *Global Reporting Initiative*, com recursos que auxiliam na organização e compreensão a respeito da forma adequada de empregar as diretrizes em setores específicos, contudo os

suplementos devem complementar as orientações do GRI não tendo função de substituir os indicadores principais. (*GLOBAL REPORTING*, 2011).

No Quadro 8, é apresentado comparativo dos Indicadores de Desempenho Suplemento Setorial Financeiro das duas instituições financeiras em estudo.

Quadro 8: Comparativo dos Indicadores de Desempenho Suplemento Setorial Financeiro


INDICADOR		BANCO BRADESCO	BANCO DO BRASIL
FS1	Políticas com foco específico social e ambiental aplicados às linhas de negócio.	●	●
FS2	Descrição dos procedimentos para acessar e analisar riscos ambientais e sociais nas linhas de negócio em relação a cada política.	●	●
FS3	Processos para monitorar a implementação e conformidade com requisitos socioambientais incluídos em acordos e transações com clientes.	●	●
FS4	Descrição dos processos para melhoria de competência do pessoal para implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados às linhas de negócio.	●	●
FS5	Interações com os clientes, investidores e parceiros de negócio no que se refere a riscos e oportunidades socioambientais.	●	●
FS6	Percentual da carteira para linhas de negócio por região específica, tamanho e setor.	●	●
FS7	Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para gerar benefícios sociais específicos para cada linha de negócio desagregada por propósito.	●	●
FS8	Valor monetário total de produtos e serviços ambientais específicos discriminado por linha de negócio.	●	●
FS9	Cobertura e frequência de auditorias para avaliar a implementação de políticas e procedimentos de avaliação de risco ambientais e sociais.	●	●
FS10	Percentual e número de empresas na carteira da instituição com as quais a organização informante interagiu em questões ambientais ou sociais.	●	●
FS11	Porcentagem de ativos sujeitos à triagem positiva e negativa em questões socioambientais.	●	●

FS12	Políticas de voto aplicadas a questões ambientais ou sociais para ações sobre as quais a organização informante tem direito a ações com voto ou aconselhamento na votação.		
FS13	Acesso ao centro de atendimento à população de baixa renda ou desvantagem econômica, por área e tipo.		
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso de serviços financeiros a pessoas desfavorecidas.		
FS15	Políticas para o justo desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros.		
FS16	Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário.		

Legenda

 Aderente

 Parcialmente Aderente

 Não Aderente

Fonte: Adaptado Bradesco Relatório Anual 2013/ Banco do Brasil Relatório Anual 2013

Nos indicadores suplementares retorna a tendência que foi predominante em praticamente todas as categorias analisadas na pesquisa.

A instituição Banco do Brasil evidenciou novamente um número maior de indicadores e aderiu de forma mais representativa, atingindo 100% de aderência nos indicadores suplementares, conforme constatado através da análise comparativa do relatório GRI das duas instituições publicados em seus respectivos relatórios anuais em 2013.

O Bradesco por sua vez aderiu por completo em 13 indicadores suplementares, em termos percentuais 81,25%, nos 3 indicadores restantes a entidade privada é considerada parcialmente aderente.

Os indicadores suplementares que o Banco Bradesco aderiu de forma parcial correspondem respectivamente aos indicadores FS4, FS6 e FS14.

No indicador FS4 tem-se o propósito de evidenciar o detalhamento das orientações que visam o aperfeiçoamento da capacidade da equipe na elaboração de sistemas sócio ambientais executados nas atividades desenvolvidas pela empresa.

O indicador FS6 tem a responsabilidade de apresentar o portfólio das operações comerciais da entidade por localidade, dimensão e área de atuação em termos percentuais.

Já o indicador FS14 demonstra os projetos com propósito de favorecer o ingresso de indivíduos em situações de vulnerabilidade a recursos disponibilizados voltado as finanças.

Diante do exposto neste capítulo, é importante destacar a disponibilidade das entidades analisadas, em apresentar os dados obtidos e a facilidade de acesso a estas informações por meio da publicação dos relatórios socioambientais disponibilizados em seus respectivos sítios eletrônicos, que são de substancial relevância aos seus clientes e *stakeholders*.

4 CONCLUSÃO E SUGESTÕES PARA FUTUROS TRABALHOS

Neste tópico evidenciam-se as conclusões da pesquisa no que refere-se a problemática, os objetivos e sugestões para futuros trabalhos.

4.1 QUANTO À PROBLEMÁTICA

A problemática desta pesquisa é representada pelo seguinte questionamento: Como se comportam o Bradesco S/A e o Banco do Brasil S/A em relação as práticas socioambientais com base em seus relatórios GRI?

Constatou-se por meio da análise comparativa dos relatórios GRI referentes ao ano de 2013, que o Banco do Brasil apresentou maior quantidade de indicadores e aderiu a estes de forma mais representativa em relação a instituição financeira privada Banco Bradesco.

Na primeira categoria da análise comparativa, o Banco do Brasil foi mais incisivo e obteve resultado com o nível considerado razoável, tendo aderência superior de 40% em relação ao Banco Bradesco na categoria econômica, por sua vez a instituição privada apresentou resultado que pode-se qualificar como insatisfatório nesta categoria.

A categoria relacionada ao desempenho ambiental foi a que apresentou o maior desequilíbrio entre todas as categorias analisadas, na qual a instituição Banco do Brasil aderiu aos indicadores do GRI 86,36% a mais que a instituição privada, demonstrando o seu forte comprometimento com as questões ambientais.

Quanto a categoria social, subcategoria práticas trabalhistas e trabalho descente observou-se que houve redução da disparidade entre as instituições Banco do Brasil S/A e Banco Bradesco S/A, porém o BB novamente revelou a aderência superior em 10% em relação ao Bradesco.

No que concerne aos direitos humanos foi constatada considerável discrepância entre os resultados obtidos das duas entidades, o nível de aderência do Banco do Brasil é 81,82% superior ao do Bradesco nesta categoria.

Já a subdivisão relacionada a sociedade manteve a tendência evidenciada nos indicadores anteriores, de modo que o Banco do Brasil alcançou em termos percentuais uma superioridade de 85,71% em comparação com a outra entidade em estudo.

Entretanto, no que corresponde a responsabilidade pelo produto, esta subcategoria foi a única no comparativo em que a instituição Bradesco apresentou desempenho superior em 33,33% ao do Banco do Brasil.

Mediante as informações apresentadas pode-se concluir que ambas as instituições devem buscar a melhora contínua, no que se refere aos processos de elaboração e evidenciação do desempenho socioambiental. Contudo a instituição Banco do Brasil apresentou melhores resultados, demonstrando desempenho adequado para uma instituição comprometida com a responsabilidade socioambiental.

Já a instituição financeira privada Bradesco, demonstrou resultado inferior na análise comparativa em relação a outra instituição, vale reforçar que uma empresa que adota as ações e práticas socioambientais reduz significativamente o risco de ser alvo de ações e litígios na esfera judicial, ressalta-se ainda que as informações positivas e negativas a respeito de determinada instituição chegam cada vez mais rapidamente as partes interessadas, devido a utilização de diversas mídias e meios de comunicação disponíveis o que pode acarretar prejuízos substanciais a imagem da empresa.

4.2 QUANTO AOS OBJETIVOS

Em relação ao objetivo geral desta pesquisa, que era comparar as práticas socioambientais do Banco Bradesco S/A e do Banco do Brasil S/A, com base no relatório GRI relativo ao período de 2013, entende-se como alcançado o objetivo, conforme pode-se observar no item 3.3 que corresponde a análise comparativa das duas instituições financeiras, confrontando o nível de aderência das entidades em relação aos indicadores apresentados. Constatou-se por meio do estudo comparativo que a entidade Banco do Brasil aderiu a 59 indicadores, enquanto que a instituição Bradesco é considerada aderente em apenas 24 indicadores, neste sentido o BB alcançou percentual superior de 59,32% em relação ao Bradesco. Levando-se em consideração o total de indicadores evidenciados, ou seja aderentes e parcialmente aderentes, a instituição pública apresentou em seu relatório 65 indicadores, já a

instituição privada evidenciou apenas 35, novamente o Banco do Brasil atingiu percentual superior de 46,15% comparado com a outra instituição em estudo.

Quanto aos objetivos específicos pode-se constatar que estes foram atingidos no decorrer do capítulo 3, no qual é exposto as informações relevantes a respeito das políticas e dos diversos projetos socioambientais implementados e executados pelas instituições, no qual tem papel de destaque a Fundação Bradesco e a Fundação Banco do Brasil, os programas direcionados para a educação, capacitação, e o incentivo a práticas esportivas e o exercício de ações voluntárias de seus clientes e colaboradores, convém ressaltar ainda o trabalho em conjunto desenvolvido com diversas ONGs e instituições voltadas para a proteção do meio ambiente e em benefício da sociedade, e a atuação das entidades financeiras em questões que envolvem a acessibilidade, inclusão social, a disponibilização de produtos e serviços de caráter socioambiental. Cabe salientar ainda, a participação de ambas as organizações no *CARBON Disclosure Project* (CDP) evidenciando a preocupação em assuntos que envolvem as mudanças climáticas. Entende-se que as diversas premiações conquistadas pelo Banco Bradesco e Banco do Brasil no país e no exterior refletem o comprometimento das organizações com as ações e projetos voltados para a sustentabilidade socioambiental, e são o reconhecimento desta conscientização adquirida ao longo dos anos. Identificou-se ainda todos os indicadores publicados no relatório GRI das instituições financeiras em estudo, realizando breve relato do propósito de cada indicador aderido ou parcialmente aderido, e a relevância de cada um no contexto do relatório GRI.

4.3 QUANTO A SUGESTÕES PARA FUTUROS TRABALHOS

Devido à importância e abrangência do tema abordado, recomenda-se aprofundar o estudo nesta área. Dessa forma apresenta-se a seguinte sugestão para futuros trabalhos: Proceder análise comparativa entre o primeiro relatório GRI publicado pelas instituições em estudo e o do período 2013.

REFERÊNCIAS

ASHLEY, Patricia Almeida. **Ética e Responsabilidade Social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2002.

BALANÇO SOCIAL. Disponível em: <<http://www.balancosocial.org.br>>. Acesso em: 07 set. 2013.

_____: instrumento de gestão e de transparência da responsabilidade social corporativa. Disponível em: <<http://monografias.brasilecola.com/administracao-financas/balanco-social-instrumento-gestao-transparencia-responsabilidade.htm>> Acesso em: 20 nov. 2013.

BANCO DO BRASIL. Disponível em: <www.bb.com.br>. Acesso em: 19 abr. 2015.

_____. **Prêmios e Reconhecimentos**. Disponível em: <<http://www45.bb.com.br/docs/ri/ra2013/port/ra/14.htm>>. Acesso em: 23 abr. 2015.

_____. **Relatório Anual 2013**. Disponível em: <<http://www45.bb.com.br/docs/ri/ra2013/port/downloads/BBRA13.pdf>>. Acesso em: 30 abr. 2014.

_____. **Relatório Anual**. Disponível em: <<http://www.bb.com.br/portalbb/page3,136,3433,0,0,1,8.bb?codigoMenu=198>>. Acesso em: 20 abr. 2014.

BARACHO, Maria Amarante Pastor. Responsabilidade social e marketing cultural. Belo Horizonte: Fundação João Pinheiro, 2002. 38p. In: Fundação João Pinheiro – Centro de Estudos Históricos e Culturais. **Cadernos CEHC** – Série Cultura, n.8, Belo Horizonte, 2002.

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

BRADESCO RI. **Relatórios de Sustentabilidade**. Disponível em: <<https://www.bradesco.com.br/site/conteudo/informacoes-financeiras/relatorios-sustentabilidade.aspx?secaold=723>>. Acesso em: 09 jul. 2015.

_____. sustentabilidade. Disponível em: <www.bancodoplaneta.com.br>. Acesso em: 06 out. 2013.

_____. Disponível em: <www.bradesco.com.br> Acesso em: 06 out. 2013.

_____. **Nossa história.** Disponível em: www.bradesco.com.br/html/classic/sobre/nossa-historia.shtm Acesso em: 02 maio 2015.

_____. **Prêmios Conquistados.** Disponível em: <http://www.bradesco.com.br/html/classic/sobre/premios.shtm>. Acesso em: 25 abr. 2015.

_____. **Relatório Anual.** Disponível em: www.bradesco.com.br. Acesso em: 15 jun. 2014.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino Bervian. **Metodologia científica.** 2. ed. São Paulo: MC Grawhill do Brasil, 1978.

DIAS, Lidiane Nazaré da Silva; SIQUEIRA, José Ricardo Maia de; ROSSI, Monica Zaidan Gomes. Balanço Social: a utilização dos indicadores do Global Reporting Initiative (GRI) em empresas brasileiras. In: Encontro da ANPAD 30, 2006, Salvador. **Anais.** Salvador: ANPAD, 2006. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/enanpad/2006/dwn/enanpad2006-aps-0303.pdf>. Acesso em: 09 out. 2015.

DIRECTRIZES para a Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade. 2000-2006. Disponível em: www.globalreporting.org/resource/library/Portuguese-G3-Reporting-Guidelines.pdf. Acesso em: 19 jul. 2015.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia.** São Paulo: Saraiva. 2001.

FERREIRA, Aracéli Cristina de Sousa. **Contabilidade ambiental:** uma informação para o desenvolvimento sustentável. São Paulo: Atlas, 2003.

FUNDAÇÃO BRADESCO. Disponível em: www.fb.org.br Acesso em: 19 abril. 2015.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GLOBAL Reporting Initiative. **Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade &**

_____. **Suplemento Setorial de Serviços Financeiros.** Disponível em: <https://www.globalreporting.org/resource/library/G3-Brazilian-Portuguese-Financial-Services-Sector-Supplement.pdf>. Acesso em: 02 out. 2015.

_____. Disponível em: www.globalreporting.org. Acesso em: 22 nov. 2013.

_____. **Implementation Manual.** Disponível em: <https://www.globalreporting.org/resource/library/GRIG4-Part2-Implementation-Manual.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2015.

_____. **Reporting Principles and Standard Disclosures**. Disponível em: <www.globalreporting.org/resourcelibrary/GRIG4-Part1-Reporting-Principles-and-Standard-Disclosures.pdf> Acesso em: 20 jul. 2015.

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

GONZALEZ, Orlando. O Risco da Indefinição é o Desabastecimento. In GRUPO CANAL ENERGIAS. **Setor Elétrico Brasileiro: passado e futuro, 10 anos**. Rio de Janeiro: Editora Canal Energia, 2007.

IBASE. Disponível em: <www.ibase.br>. Acesso em: 22 nov. 2013.

INSTITUTO ETHOS empresas e Responsabilidade Social. 2000. Disponível em: <www3.ethos.org.br>. Acesso em: 22 nov. 2013.

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

_____. **Responsabilidade Social: uma estratégia empreendedora**. Tese de Doutorado. (Doutorado em Engenharia de Produção) Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis/SC, 2004.

MARION, José Carlos. **Contabilidade Empresarial**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MIRANDA, Luiz Carlos; SILVA, José Dionísio Gomes da. Medição do desempenho. In: SCHMIDT (Org.). **Controladoria: Agregando Valor para a Empresa**. Porto Alegre: Bookman, 2002.

O PORTAL Da Administração: administradores. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/>> Acesso em: 14 out. 2013.

O PENSADOR. **Bertold Brecht**. s.d. Disponível em: <http://pensador.uol.com.br/autor/bertolt_brecht/>. Acesso em 23 nov 2015.

PACIEVITCH, Thais. **Banco do Brasil**. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/empresas/banco-do-brasil/>>. Acesso em: 01 maio 2015.

PAIVA, Paulo Roberto de. **Evidenciação de gastos ambientais: uma pesquisa exploratória no setor de celulose e papel**. 2001. 161p. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo. 2001.

PFITSCHER, Elisete Dahmer. **Contabilidade Responsabilidade Social**. 2. ed. Florianópolis: Departamento de Ciências Contábeis/ UFSC, 2012.

PORTAL DA CONTABILIDADE. Disponível em: <www.portaldecontabilidade.com.br>. Acesso em: 07 set. 2013.

REIS, Carlos Nelson dos; MEDEIROS, Luiz Edgar **Responsabilidade social das empresas e balanço social**. – São Paulo: Atlas, 2007.

RICHARDSON, Roberto Jarry. et al. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. 3. ed. São Paulo: Editora Atlas, 1999.

SANTOS, Patrícia Moreira dos. Contribuição do modelo GRI para evolução do relato de sustentabilidade das organizações brasileiras: estudo de caso da Natura. In: Congresso Nacional De Excelência Em Gestão, 6, 2010, Niterói. **Anais**. Niterói: UFF, 2010. Disponível em: <www.excelenciaemgestao.org/portals/2/documents/cneg6/anais/t10_0258_1344.pdf>. Acesso em: 09 out. 2015.

SILVA, Cesar Augusto Tibúrcio; FREIRE, Fátima de Souza. **Balanço Social: Teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2001.

SILVA, Marcos Noé Pedro da. **Banco do Brasil**. Disponível em: <www.mundoeducacao.com/matematica/banco-brasil.htm>. Acesso em: 01 maio 2015.
SILVA, Michelle Ariane da. **Análise de Responsabilidade Social: Estudo comparativo de duas instituições financeiras**. Florianópolis: UFSC, 2007. Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia), Curso de Ciências Contábeis, Centro Sócio Econômico, Universidade Federal de Santa Catarina, 2007.

TENÓRIO, Fernando Guilherme. **Responsabilidade social empresarial: teoria e prática**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

TIZOTTE, Tiago Rodrigo Lutzer. **Relatório de sustentabilidade: Uma análise de sua contribuição para o sistema de informações das entidades**. Ijuí: UNIJUI, 2011. Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia), Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Controladoria e Gestão Empresarial, Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, 2011.

TOLDO, Marisa. Responsabilidade social empresarial. Instituto Ethos. **Responsabilidade Social das empresas: a contribuição das universidades**. São Paulo: Fundação Petrópolis, 2002, p. 84.

ANEXOS

ANEXO A - Representação das Pré-Formatações dos Indicadores Ethos com suas Dimensões, Temas e Subtemas

PRÉ-FORMATAÇÕES

Dimensão	Tema	Subtema	Nº	Indicador	Pré-Indicador (avaliado)	Básica	Essencial	Ampla	Abrangente			
Visão e Estratégia	Visão e Estratégia	Visão e Estratégia	1	Estratégias para a sustentabilidade	NÃO		Essencial	Ampla	Abrangente			
			2	Proposta de Valor	SIM		Essencial	Ampla	Abrangente			
			3	Modelo de Negócios	SIM					Abrangente		
Governança e Gestão	Governança Organizacional	Governança e Conduta	4	Código de Conduta	NÃO	Básica	Essencial	Ampla	Abrangente			
			5	Governança da Organização (empresas de capital aberto/fechado)	SIM	Básica	Essencial	Ampla	Abrangente			
			6	Compromisso Voluntário e Participação em Iniciativas de RSE/ Sustentabilidade	NÃO				Abrangente			
		Prestação de Contas	7	Emparelhamento das Partes Interessadas	NÃO		Essencial	Ampla	Abrangente			
			8	Relações com investidores e relatórios financeiros	NÃO				Abrangente			
			9	Relatos de Sustentabilidade e Relatos Integrados	NÃO		Essencial	Ampla	Abrangente			
			10	Comunicação com Responsabilidade Social	NÃO				Abrangente			
			11	Concorrência Leal	SIM		Essencial	Ampla	Abrangente			
			12	Práticas Anticorrupção	SIM	Básica	Essencial	Ampla	Abrangente			
	Práticas de Operação e Gestão	Envolvimento Público Responsável	13	Contribuições para Campanhas Eleitorais	SIM			Ampla	Abrangente			
			14	Envolvimento no Desenvolvimento de Políticas Públicas	SIM				Abrangente			
			15	Gestão Participativa	NÃO			Ampla	Abrangente			
		Sistemas de Gestão	16	Sistema de Gestão Integrado	NÃO			Ampla	Abrangente			
			17	Sistema de Gestão de Fornecedores	SIM	Básica	Essencial	Ampla	Abrangente			
			18	Mapeamento dos Impactos da Operação e Gestão de Riscos	NÃO	Básica	Essencial	Ampla	Abrangente			
			19	Gestão de RSE/ Sustentabilidade	NÃO				Abrangente			
			Social	Direitos Humanos	Situações de Risco para os Direitos Humanos	20	Monitoramento de Impactos do Negócio nos Direitos Humanos	SIM	Básica	Essencial	Ampla	Abrangente
						21	Trabalho Infantil na Cadeia de Suprimentos	SIM		Essencial	Ampla	Abrangente
					22	Trabalho Forçado (ou Análogo ao Escravo) na Cadeia de Suprimentos	SIM		Essencial	Ampla	Abrangente	
Práticas de Trabalho	Ações Afirmativas	23		Promoção da Diversidade e Equidade	SIM		Essencial	Ampla	Abrangente			
		24		Relação com Empregados (Efetivos, Terceirizados, Temporários ou Parciais)	SIM	Básica	Essencial	Ampla	Abrangente			
	Desenvolvimento Humano, Benefícios e Treinamento	25		Relações com Sindicatos	SIM		Essencial	Ampla	Abrangente			
		26		Remuneração e Benefícios	SIM			Ampla	Abrangente			
		27		Compromisso com o Desenvolvimento Profissional	SIM			Ampla	Abrangente			
		28		Compromisso Frente a Demissões e Empregabilidade	SIM			Ampla	Abrangente			
Questões relativas ao consumidor	Saúde e Segurança no Trabalho e Qualidade de Vida	29		Saúde e Segurança dos Empregados	SIM		Essencial	Ampla	Abrangente			
		30	Condições de Trabalho, Qualidade de Vida e Jornada de Trabalho	NÃO		Essencial	Ampla	Abrangente				
	Respeito ao Direito do Consumidor	31	Relacionamento com o Consumidor	SIM		Essencial	Ampla	Abrangente				
		32	Impacto decorrente do Uso dos Produtos ou Serviços	SIM	Básica	Essencial	Ampla	Abrangente				
Envolvimento com a comunidade e seu desenvolvimento	Consumo Consciente	33	Estratégia de Comunicação Responsável e Educação para o Consumo Consciente	SIM			Ampla	Abrangente				
		34	Gestão dos Impactos da Empresa na Comunidade	SIM	Básica	Essencial	Ampla	Abrangente				
	Gestão de Impactos na Comunidade e Desenvolvimento	35	Compromisso com o Desenvolvimento da Comunidade e Gestão das Ações Sociais	SIM			Ampla	Abrangente				
		36	Apoio ao Desenvolvimento de Fornecedores	SIM				Abrangente				
Ambiental	Meio Ambiente	Mudanças Climáticas	37	Governança das Ações Relacionadas às Mudanças Climáticas	SIM	Básica	Essencial	Ampla	Abrangente			
			38	Adaptação às Mudanças Climáticas	SIM			Abrangente				
			39	Sistema de Gestão Ambiental	SIM	Básica	Essencial	Ampla	Abrangente			
		Gestão e Monitoramento dos Impactos sobre os Serviços Ecossistêmicos e a Biodiversidade	40	Prevenção da Poluição	SIM			Ampla	Abrangente			
			41	Uso Sustentável de Recursos: Materiais	SIM			Ampla	Abrangente			
			42	Uso Sustentável de Recursos: Água	SIM			Ampla	Abrangente			
			43	Uso Sustentável de Recursos: Energia	SIM			Ampla	Abrangente			
			44	Uso Sustentável da Biodiversidade e Restauração dos Habitats Naturais	SIM			Ampla	Abrangente			
		Impactos do Consumo	45	Educação e Conscientização Ambiental	NÃO			Ampla	Abrangente			
			46	Impactos do Transporte, Logística e Distribuição	NÃO				Abrangente			
			47	Logística Reversa	SIM		Essencial	Ampla	Abrangente			

ANEXO B – Balanço Social Modelo IBASE

Balanço Social Anual / 20XX



1. Base de cálculo	20XX Valor (mil reais)			20XX-1 Valor (mil reais)		
Receita líquida (RL)						
Resultado operacional (RO)						
Folha de pagamento bruta (FPB)						
2. Indicadores sociais internos	Valor (mil R\$)	% Sobre FPB	% Sobre RL	Valor (mil R\$)	% Sobre FPB	% Sobre RL
Alimentação						
Encargos sociais compulsórios						
Previdência privada						
Saúde						
Segurança e saúde no trabalho						
Educação						
Cultura						
Capacitação e desenvolvimento profissional						
Creches ou auxílio-creche						
Participação nos lucros ou resultados						
Outros						
Total - Indicadores sociais Internos						
3. Indicadores sociais externos	Valor (mil R\$)	% Sobre RO	% Sobre RL	Valor (mil R\$)	% Sobre RO	% Sobre RL
Educação						
Cultura						
Saúde e saneamento						
Esporte						
Combate à fome e segurança alimentar						
Outros						
Total das contribuições para a sociedade						
Tributos (excluídos encargos sociais)						
Total - Indicadores sociais externos						
4. Indicadores ambientais	Valor (mil R\$)	% Sobre RO	% Sobre RL	Valor (mil R\$)	% Sobre RO	% Sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa						
Investimentos em programas e/ou projetos externos						
Total dos investimentos em meio ambiente						
Quanto ao estabelecimento de metas próprias para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficiência na utilização de recursos naturais, a empresa:	<input type="checkbox"/> não possui metas <input type="checkbox"/> cumpre de 51 a 75%		<input type="checkbox"/> não possui metas <input type="checkbox"/> cumpre de 51 a 75%		<input type="checkbox"/> cumpre de 0 a 50% <input type="checkbox"/> cumpre de 76 a 100%	
5. Indicadores do corpo funcional						
Nº de empregados(as) ao final do período						
Nº de admissões durante o período						
Nº de empregados(as) terceirizados(as)						
Nº de estagiários(as)						
Nº de empregados(as) acima de 45 anos						
Nº de mulheres que trabalham na empresa						
% de cargos de chefia ocupados por mulheres						
Nº de negros(as) que trabalham na empresa						
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)						
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais						
6. Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	20XX			Metas 20XX+1		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa						
Número total de acidentes de trabalho						
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> todos(as) + Cipa	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> segue as normas da OIT	<input type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> seguirá as normas da OIT	<input type="checkbox"/> incentivará e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
A participação nos lucros ou resultados contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	<input type="checkbox"/> não são considerados	<input type="checkbox"/> são sugeridos	<input type="checkbox"/> são exigidos	<input type="checkbox"/> não são considerados	<input type="checkbox"/> serão sugeridos	<input type="checkbox"/> serão exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> apoia	<input type="checkbox"/> organiza e incentiva	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> apoiará	<input type="checkbox"/> organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa	no Procon	na Justiça	na empresa	no Procon	na Justiça
% de reclamações e críticas solucionadas:	na empresa	no Procon	na Justiça	na empresa	no Procon	na Justiça
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 20XX:			Em 20XX-1:		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	% governo	% colaboradores(as)	% acionistas	% governo	% colaboradores(as)	% acionistas
	% terceiros	% retido		% terceiros	% retido	
7. Outras informações						

Apoio:



ANEXO C – Relatório GRI Bradesco

INDICADOR	DESCRIÇÃO	ADERÊNCIA	AUDITADOS	RESPOSTA	OMISSÕES
ESTRATÉGIA E ANÁLISE					
G4-1	Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização (p. ex.: Diretor-Presidente, Presidente do Conselho de Administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	●	Página 120	Página 2 - Mensagem da Administração	Em 2013, o Bradesco unificou os Relatórios Anual e de Sustentabilidade e, por meio de um processo de integração de informações econômico-financeiras às socioambientais, que estará em curso na Organização a partir de 2014, pretende refletir esse posicionamento na mensagem da Presidência em seus próximos Relatórios Anuais.
PERFIL ORGANIZACIONAL					
G4-3	Relate o nome da organização.	●	Página 120	Página 6 - Um pouco de nossa história	
G4-4	Relate as principais marcas, produtos e serviços.	●	Página 120	Página 7 - Empresas Bradesco Página 8 - Rede de atendimento Página 21 - A marca Bradesco Página 38 - Desempenho operacional	
G4-5	Relate a localização da sede da organização.	●	Página 120	Página 124 - Endereços e contatos	
G4-6	Relate o número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	●	Página 120	Página 8 - Rede de atendimento	
G4-7	Relate a natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	●	Página 120	Página 4 - Quem somos	
G4-8	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	●	Página 120	Página 4 - Quem somos Página 8 - Rede de atendimento Página 15 - Presença do Bradesco no País apoiando a inclusão financeira Página 44 - Segmentação de mercado	
G4-9	Relate o porte da organização.	●		Principais indicadores de 2013 (contracapa)	
G4-10	Relate o número total de empregados.	●	Página 120	Página 81 - Estratégia de gestão (funcionários por categoria) Página 86 - Diversidade	
G4-11	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	●		Página 91 - Relações sindicais	
G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	●	Página 120	Página 94 - Gestão de fornecedores	
G4-13	Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização.	●	Página 120	Relatório da Administração, disponível em: bradescori.com.br > Relatórios e Planilhas > Relatórios Trimestrais	
G4-14	Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	●	Página 120	Página 63 - Risco socioambiental	
G4-15	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	●	Página 120	Página 10 - Estratégia empresarial Página 60 - Governança da sustentabilidade Página 66 - Adesão a compromissos externos Página 106 - Certificações	
G4-16	Liste a participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa.	●	Página 120	Página 105 - Organizações do Terceiro Setor (ONGs)	
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES					
G4-17	Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras e se alguma não foi coberta pelo relatório.	●	Página 120	Página 5 - Organograma societário Página 108 - Sobre o relatório	
G4-18	Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos. Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório.	●	Página 120	Página 13 - Planejamento estratégico de sustentabilidade Página 108 - Sobre o relatório	

INDICADOR	DESCRIÇÃO	ADERÊNCIA	AUDITADOS	RESPOSTA	OMISSÕES
G4-19	Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	●	Página 120	Página 108 - Sobre o relatório	
G4-20	Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização.	●	Página 120	Página 108 - Sobre o relatório	
G4-21	Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização.	●	Página 120	Página 108 - Sobre o relatório	
G4-22	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	●	Página 120	As informações referentes a alterações em relação aos anos anteriores, como dados do ano-base e métodos de medição, acompanham as novas informações nos respectivos capítulos ou tabelas específicas. Não houve alterações na natureza do negócio ou fusões e aquisições no período	
G4-23	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	●	Página 120	Página 108 - Sobre o relatório	
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS					
G4-24	Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.	●	Página 120	Página 68 - Públicos estratégicos	
G4-25	Relate a base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento.	●	Página 120	Página 68 - Públicos estratégicos	
G4-26	Relate a abordagem adotada pela organização para engajar stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.	●	Página 120	Página 15 - Educação financeira Página 20 - Inovação e canais eletrônicos e digitais Página 43 - Agora Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S/A Página 68 - Públicos estratégicos Página 65 - Relacionamento com clientes Página 78 - Pesquisas de satisfação Página 78 - Gestão de manifestações/reclamações Página 92 - Relacionamento com acionistas e mercado Página 95 - Programa de Relacionamento com Fornecedores Estratégicos Página 97 - Encontros Bradesco de Fornecedores Página 97 - Canal de relacionamento	
G4-27	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatórias. Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	●	Página 120	Página 13 - Planejamento estratégico de sustentabilidade Página 68 - Públicos estratégicos	
PERFIL DO RELATÓRIO					
G4-28	Período coberto pelo relatório (p.ex. ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	●	Página 120	1º de janeiro de 2013 a 31 de dezembro de 2013	
G4-29	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	●	Página 120	Elaborado no ano de 2012	
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.).	●	Página 120	Anual	
G4-31	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	●	Página 120	Página 124 - Endereços e contatos	
G4-32	Relate a opção 'de acordo' escolhida pela organização, sumário GRI e apresente a Verificação Externa.	●	Página 120	Página 111 - Tabela de indicadores GRI Página 117 - Declaração de garantia Página 120 - Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes	
G4-33	Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	●	Página 120	O Bradesco adota dois tipos de verificação externa em seu Relatório: a asseguração dos dados, conduzida pela empresa KPMG Auditores Independentes (página 120), e a verificação do processo de elaboração do relato, realizada pela DNV Business Assurance Brazil (página 117)	
GOVERNANÇA					
G4-34	Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais.	●	Página 120	Página 52 - Governança corporativa	

INDICADOR	DESCRIÇÃO	ADERÊNCIA	AUDITADOS	RESPOSTA	OMISSÕES
ÉTICA E INTEGRIDADE					
G4-56	Descreve os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	●	Página 120	Identidade corporativa (contracapa)	
CATEGORIA: ECONÔMICA					
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído.	●	Página 120	Principais indicadores de 2013 (contracapa) Página 22 - Desempenho econômico-financeiro	
G4-EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas.	●		Página 72 - Mudanças climáticas	
G4-EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos.	●		Página 98 - Comunidade (Investimentos socioambientais)	A Organização não registra as informações dos investimentos sociais como requerido pela GRU, utilizando sua própria medição e avaliação.
G4-EC8	Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos.	●	Página 120	Página 14 - Inclusão financeira Página 15 - Presença do Bradesco no País apoiando a inclusão financeira Página 17 - Produtos e serviços inclusivos Página 10 - Fundação Amazonas Sustentável Página 103 - Fundação SOS Mata Atlântica Página 103 - Projeto Tamar Página 103 - Instituto Ayrton Senna Página 105 - Demais parcerias	A mensuração desses impactos, atualmente, é realizada com indicadores internos; entretanto, a avaliação dos impactos econômicos é complexa e sofre influência de diversos outros fatores que devem ser isolados. Por esse motivo, tal avaliação está sendo discutida no Planejamento Estratégico de Sustentabilidade da Organização.
G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	●		Página 94 - Gestão de fornecedores (Gastos com fornecedores locais - Brasil) O Banco não possui políticas que privilegiem a contratação de fornecedores locais, porém tem como prática levar em consideração a contratação de determinados serviços por região, como, por exemplo, nos setores de transporte de valores, vigilância, manutenção de cabinas, rede lógica e limpeza. Para esse indicador, consideram-se locais as compras realizadas em território nacional	
CATEGORIA: AMBIENTAL					
G4-EN27	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços.	●		Página 18 - Inovação e tecnologia Página 18 - TI Página 18 - TI Verde Página 20 - Inovação e canais eletrônicos e digitais	
G4-EN28	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, discriminado por categoria de produtos.	●		Página 49 - Cartões de crédito Bradesco	
G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.	●		Página 105 - Relacionamento com órgãos reguladores/fiscalizadores e entidades	
G4-EN32	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais.	●	Página 120	Página 94 - Gestão de fornecedores 100% dos fornecedores contratados passaram por dois ou mais critérios que englobam direitos humanos, práticas trabalhistas e ambientais	
G4-EN33	Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito.	●		Página 94 - Gestão de fornecedores Página 95 - Programa de Avaliação e Monitoramento Socioambiental de Fornecedores Os impactos ambientais potenciais identificados foram: emissão de GEE, utilização de papel proveniente de madeira extraída por desmatamento ilegal (selo FSC), produtos com materiais tóxicos (levando em consideração o fabricante – ex.: tinta/chumbo etc.), vazamento de borras oleosas no corpo hídrico municipal, vazamentos de estações de tratamento de efluentes com conteúdos químicos e tóxicos no solo, descarte inadequado de resíduos (especialmente os perigosos)	
CATEGORIA: SOCIAL/SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE					
G4-LA1	Número total de taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.	●	Página 120	Página 82 - Estratégia de gestão (Distribuição do quadro de funcionários) Página 84 - Ambiente de trabalho (<i>Turnover</i>)	
G4-LA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.	●	Página 120	Página 88 - Benefícios	

INDICADOR	DESCRIÇÃO	ADERÊNCIA	AUDITADOS	RESPOSTA	OMISSÕES
G4-LA3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade, discriminadas por gênero.	●	Página 120	Página 84 - Ambiente de trabalho (Licença-maternidade e Licença-paternidade)	
G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva.	●		O Bradesco não possui diretriz que define prazo mínimo de antecedência para efetuar a notificação de mudanças operacionais, tampouco cláusula prevista em suas convenções coletivas. As convenções coletivas de trabalho aplicadas nas empresas da Organização Bradesco não estabelecem prazo mínimo para notificação de mudanças operacionais aos empregados, cabendo observar a premissa de que a alteração de contrato de trabalho se consuma por mútuo consentimento das partes, sem que haja prejuízo ao empregado	
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	●		Página 89 - Educação e treinamento (Média anual de horas de treinamento dos funcionários ativos - por categoria profissional)	
G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria.	●		Página 88 - Educação e treinamento O Bradesco cumpre todas as exigências, normas regulamentadas e convenções legais em casos de aposentadoria ou rescisão de contrato de trabalho	
G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional.	●	Página 120	Página 83 - Mapeamento do capital humano (Quantidade de processos de mapeamento)	
G4-LA13	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.	●	Página 120	Página 87 - Diversidade (Proporção do salário médio feminino em relação ao masculino)	
G4-LA14	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas.	●	Página 120	Página 94 - Gestão de fornecedores 100% dos fornecedores contratados passaram por dois ou mais critérios que englobam direitos humanos, práticas trabalhistas e ambientais	
G4-LA15	Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito.	●	Página 120	Página 96 - Programa de Engajamento de Fornecedores	
SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS					
G4-HR1	Número total e percentual de acordos e contratos de investimento significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação referente a direitos humanos.	●	Página 120	Página 63 - Avaliação socioambiental na concessão de crédito	O percentual de contratos significativos de financiamento que passou por análise de risco socioambiental não encontra-se disponível; no entanto, estamos trabalhando para que seja possível disponibilizar essa informação no médio prazo.
G4-HR5	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil.	●		Página 94 - Gestão de fornecedores Página 95 - Programa de Avaliação e Monitoramento Socioambiental de Fornecedores	
G4-HR6	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ao análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ao análogo ao escravo.	●		Página 94 - Gestão de fornecedores Página 96 - Programa de Engajamento de Fornecedores	
G4-HR10	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos.	●		Página 94 - Gestão de fornecedores 100% dos fornecedores contratados passaram por dois ou mais critérios que englobam direitos humanos, práticas trabalhistas e ambientais	
G4-HR11	Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito.	●	Página 120	Página 94 - Programa de Avaliação e Monitoramento Socioambiental de Fornecedores Página 96 - Programa de Engajamento de Fornecedores	
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE					
G4-SO1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	●		Página 13 - Planejamento estratégico de sustentabilidade Página 63 - Avaliação socioambiental na concessão de crédito Página 68 - Relacionamento com stakeholders Página 78 - Gestão de manifestações/reclamações Página 98 - Comunidade Página 101 - Projeto Integração Empresa Escola Página 101 - Programa Voluntários Bradesco	A Organização considera que esses impactos são avaliados pelas operações de avaliação de risco socioambiental em financiamentos (no escopo dos Princípios do Equador) e nos produtos com foco socioambiental (que também beneficiam, em formato de parceria, entidades filantrópicas).

INDICADOR	DESCRIÇÃO	ADERÊNCIA	AUDITADOS	RESPOSTA	OMISSÕES
G4-SO2	Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais.	●		Não identificamos impactos negativos diretos de nossas operações em Agências em comunidades locais	
G4-SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos.	●	Página 120	Página 80 - Gestão e controle de processos jurídicos Página 105 - Relacionamento com órgãos reguladores/fiscalizadores e entidades	
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO					
G4-PR3	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências.	●		100% dos produtos e serviços da Bradesco Saúde e Mediservice têm procedimentos sobre informações que devem ser fornecidas para os clientes sobre o uso desses no que tange ao atendimento a conformidade legal	
G4-PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminado por tipo de resultados.	●		Não houve casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados à rotulagem de produtos e serviços	
G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.	●	Página 120	Página 78 - Pesquisas de satisfação	
G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados.	●		O Grupo Segurador não realiza venda de produtos que estão proibidos em determinados mercados ou são objeto de questionamento de stakeholders ou de debate público. Não há divulgação de nenhum produto objeto de questionamento de partes interessadas ou debate público	
G4-PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados.	●		Não houve casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários, em 2013, nos produtos e serviços do Bradesco	
G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	●	Página 120	Página 80 - Gestão e controle de processos jurídicos (Reparações financeiras). As informações quanto à quebra de sigilo bancário de clientes são consideradas confidenciais	
G4-PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	●	Página 120	Página 105 - Relacionamento com órgãos reguladores/fiscalizadores e entidades	
CATEGORIA ESPECÍFICA DO SETOR: IMPACTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS					
FS1	Políticas com foco específico social e ambiental aplicadas às linhas de negócio.	●	Página 120	Página 13 - Planejamento estratégico de sustentabilidade Página 60 - Governança da sustentabilidade	
FS2	Procedimentos para avaliar e triar (screening) riscos socioambientais nas linhas de negócio.	●	Página 120	Página 63 - Risco socioambiental	
FS3	Processos para monitorar a implementação e conformidade com requisitos socioambientais incluídos em acordos e transações com clientes.	●	Página 120	Página 63 - Risco socioambiental	
FS4	Processos para aprimorar as competências dos funcionários na implementação de políticas e procedimentos socioambientais aplicados às linhas de negócio.	●	Página 120	Página 88 - Educação e treinamento	
FS5	Interações com clientes/investidores/parceiros de negócios no que se refere à riscos e oportunidades socioambientais.	●	Página 120	Página 13 - Planejamento estratégico de sustentabilidade Página 68 - Relacionamento com stakeholders	
FS6	Porcentagem do portfólio de produtos por linhas de negócios, por região específica, tamanho da empresa (ex. Pequenas / Médias / Grandes) e por setor.	●	Página 120	Página 44 - Segmentação de mercado Página 63 - Risco socioambiental Página 94 - Gestão de fornecedores; Relatório de Análise Econômica e Financeira 4T13 (disponível em: bradescom.com.br) - Página 96: Market Share de Produtos e Serviços; Página 167: Operações de Crédito; Página 174: Setor de atividade econômica.	
FS7	Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para gerar benefícios sociais específicos para cada linha de negócio desagregada por propósito.	●	Página 120	Página 17 - Produtos e serviços inclusivos Página 40 - Títulos de capitalização Página 47 - Linhas de crédito socioambientais Página 48 - Fundos de investimento com critérios socioambientais Página 49 - Cartões de crédito Bradesco Página 51 - Empréstimos via BNDES Valores de produtos e serviços desenvolvidos para benefício social são considerados confidenciais	

INDICADOR	DESCRIÇÃO	ADERÊNCIA	AUDITADOS	RESPOSTA	OMISSÕES
FS8	Valor monetário de produtos e serviços designados para gerar benefícios ambientais específicos para cada linha de negócio desagregada por propósito.	●	Página 120	Página 17 - Produtos e serviços inclusivos Página 40 - Títulos de capitalização Página 47 - Linhas de crédito socioambientais Página 48 - Fundos de investimento com critérios socioambientais Página 49 - Cartões de crédito Bradesco Página 51 - Empréstimos via BNDES Valores de produtos e serviços desenvolvidos para benefício ambiental são consideradas confidenciais	
FS9	Cobertura e frequência de auditorias para avaliar a implementação de políticas e procedimentos de avaliação de risco ambientais e sociais.	●	Página 120	Página 63 - Risco socioambiental	
FS10	Porcentagem e número de empresas no portfólio da organização com o qual há interação sobre assuntos socioambientais.	●	Página 120	Página 63 - Avaliação socioambiental em investimentos	
FS11	Porcentagem de ativos sujeitos à triagem positiva e negativa em questões socioambientais.	●	Página 120	Página 43 - BRAM – Bradesco Asset Management S/A D.T.V.M.	
FS12	Políticas de direito ao voto da organização, relacionadas aos temas socioambientais, aplicadas nas empresas nas quais a organização relatora é titular do direito de voto ou possui direito ao aconselhamento dos votos.	●	Página 120	A BRAM possui política de voto alinhada com os códigos de autorregulação da ANBIMA, mas não uma que trate especificamente de questões ambientais e sociais. Quando essas questões estão presentes nas assembleias das empresas, a BRAM participa da mesma impreterivelmente	
CATEGORIA: SOCIAL/SUBCATEGORIA: SOCIEDADE					
FS13	Acesso aos centros de atendimento à população de baixa renda ou em desvantagem econômica, por área e tipo.	●	Página 120	Página 14 - Inclusão financeira Página 15 - Presença do Bradesco no País apoiando a inclusão financeira	
FS14	Iniciativas para melhorar os serviços financeiros para pessoas em desvantagem.	●	Página 120	Página 77 - Acessibilidade	O mapeamento e a identificação da quantidade exata do grupo de clientes em desvantagem e o grau de comparação dos produtos disponibilizados a eles em relação ao geral estão sendo discutidos pelo Grupo de Trabalho para Soluções de Acessibilidade, para que se encontre a melhor forma de se obter essas informações pela Organização.
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE DOS PRODUTOS					
FS15	Políticas para o justo desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros.	●	Página 120	Página 65 - Integridade na oferta de produtos e serviços	
FS16	Iniciativas para fortalecer a alfabetização financeira por tipo de beneficiário.	●	Página 120	Página 15 - Educação financeira	

● ADERENTE

● PARCIALMENTE ADERENTE

● NÃO ADERENTE

ANEXO D – Relatório GRI Banco do Brasil

Indicadores de perfil								
Estratégia e análise		Págs. RA	Págs. DCs e FR	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
G4-1	Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	10-11			●		✓	
G4-2	Apresente uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	10, 30 a 38			●		✓	
Perfil organizacional		Págs. RA	Págs. DCs e FR	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
G4-3	Nome da organização.	5			●		✓	
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	5			●		✓	
G4-5	Localização da sede da organização.	111			●		✓	
G4-6	Relate o número de países onde a organização opera e os nomes dos países onde as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	5-6			●		✓	
G4-7	Relate a natureza da propriedade e a forma jurídica da organização.	5	Ver também Nota Explicativa 1 das Demonstrações Contábeis Exercício 2013.		●		✓	
G4-8	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	5-6	Ver também o Formulário de Referência 2013 item 7. Atividades do Emissor.		●		✓	
G4-9	Relate o porte da organização.	2 a 6	Ver também Demonstrações Contábeis 2013.		●		✓	
G4-10	Relate o número total de empregados próprios, terceirizados e autônomos discriminados por contrato de trabalho, tipo de emprego, região e gênero. Relate quaisquer variações significativas no número de empregados.	69 108 a 110			●	A quebra por gênero será apresentada no relatório de 2015.	✓	
G4-11	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	74			●		✓	1, 3
G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	79			●		✓	
G4-13	Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização.	5, 61, 79	Ver também Nota Explicativa 2 das Demonstrações Contábeis 2013.		●		✓	
G4-14	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	21 a 26 30-31			●		✓	7
G4-15	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	33			●		✓	
G4-16	Liste a participação em associações (por exemplo associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais.	32 92			●		✓	

Aspectos materiais identificados e limites	Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
G4-17		12		●		✓	
G4-18		12 a 16		●		✓	
G4-19		13 a 16		●		✓	
G4-20		13 a 16		●			
G4-21		13 a 16		●			
G4-22		12		●		✓	
G4-23		13		●		✓	
Engajamento de stakeholders	Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
G4-24		13 a 16		●		✓	
G4-25		13 a 16		●		✓	
G4-26		13 a 16		●		✓	
G4-27		13 a 16		●		✓	

Perfil do relatório		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-114	Pacto Global
G4-28	Período coberto pelo relatório (por exemplo: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	12			●		✓	
G4-29	Data do relatório mais recente (se houver).	11.06.2013			●		✓	
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).	12			●		✓	
G4-31	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	12			●		✓	
G4-32	Relate a opção de acordo escolhida pela organização. Relate o sumário de conteúdo da GRI para a opção escolhida. Apresente a referência ao Relatório de Verificação Externa caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação.	12			●		✓	
G4-33	Relate a política e a prática correntes adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	9 12			●		✓	
Governança		Págs. RA	Págs. DCs, FR e Estatuto Social	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
G4-34	Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que tenham impactos econômicos, ambientais e sociais.	17 a 21	Ver também o Formulário de Referência item 12, Assembleia Geral e Administração.		●		✓	
G4-35	Relate o processo usado para a delegação de autoridade sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governança para executivos seniores e outros empregados.	19	Ver também Artigos 28 e 29 do Estatuto Social.		●		✓	
G4-36	Relate se a organização designou um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsáveis pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais e se esses responsáveis se dirigem diretamente ao mais alto órgão de governança.	19			●		✓	
G4-37	Relate os processos de consulta usados entre os stakeholders e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais. Se a consulta for delegada a outros órgãos, estruturas ou pessoas, indique a quem e quaisquer processos existentes de feedback para o mais alto órgão de governança.	19			●		✓	
G4-38	Relate a composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês.	17, 108 a 110	Ver também o Formulário de Referência item 12, Assembleia Geral e Administração.		●		✓	
G4-39	Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor-executivo (e, nesse caso, sua função na gestão da organização e as razões para esse acúmulo).	19			●		✓	
G4-40	Relate os processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês, bem como os critérios adotados para selecionar e nomear os membros do mais alto órgão de governança.	19			●		✓	
G4-41	Relate os processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e a administração de conflitos de interesse. Relate se conflitos de interesse são divulgados aos stakeholders.	18			●		✓	
G4-42	Relate os papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos executivos seniores no desenvolvimento, na aprovação e atualização do propósito, na declaração de missão, visão e valores e na definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização.	19			●		✓	
G4-43	Relate as medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais.	17			●		✓	

Governança		Págs. RA	Págs. DCs, FR e Estatuto Social	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
G4-44	Relate os processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais. Relate as medidas tomadas em resposta à avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança.	17 a 19			●		✓	
G4-45	Relate o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades. Relate se processos de consulta e relacionamento com stakeholders são usados para apoiar o mais alto órgão de governança.	19			●		✓	
G4-46	Relate o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização.	19 30			●		✓	
G4-47	Relate com que frequência o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades.	19			●		✓	
G4-48	Relate o órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os aspectos materiais sejam abordados.	30			●		✓	
G4-49	Relate o processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança.	19			●		✓	
G4-50	Relate a natureza e o número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las.	30			●		✓	
G4-51	Relate as políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores. Relate como os critérios de desempenho da política de remuneração aplicam-se aos objetivos econômicos e ambientais.	19	Ver também o Formulário de Referência item 13. Remuneração dos Administradores.		●		✓	
G4-52	Relate o processo adotado para a determinação da remuneração. Relate se consultores de remuneração são envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração.	19			●		✓	
G4-53	Relate como opiniões dos stakeholders são solicitadas e levadas em conta em relação à questão da remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável.	19			●		✓	
G4-54	Relate a proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização em cada país onde a organização tem operações significativas e a remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.	10,14	Demonstrações Contábeis item 31 – OUTRAS INFORMAÇÕES em q) Remuneração de Empregados e Dirigentes.		●		✓	
G4-55	Relate a proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país onde tenha operações significativas e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.	0,98	Demonstrações Contábeis item 31 – OUTRAS INFORMAÇÕES em q) Remuneração de Empregados e Dirigentes.		●		✓	
Ética e integridade		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
G4-56	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	7, 17			●		✓	
G4-57	Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (por exemplo: ouvidoria).	19 93			●		✓	
G4-58	Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e as questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias.	19 93			●		✓	

Indicadores de desempenho econômico								
Aspecto: Desempenho econômico		Págs. RA	Págs. DCs e FR	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão do desempenho econômico	26 a 30 47 a 66		http://www.bb.com.br/portalbb/home2413634320018.bb?codigoNoticia=19353&codigoMenu=198				
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído.	2 a 4 45			●		✓	
G4-EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas.	30 54 56 93 a 96 102			●		✓	7,8
G4-EC3	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização.	Não material						
G4-EC4	Assistência financeira recebida do governo.	Não material						
Aspecto: Presença no mercado		Págs. RA	Págs. DCs e FR	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão da presença no mercado	30-31 66 68 69						
G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário-mínimo local em unidades operacionais importantes.	Não material						
G4-EC6	Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	Não material						
Aspecto: Impactos econômicos indiretos		Págs. RA	Págs. DCs e FR	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão de impactos econômicos indiretos	47 a 50		http://www.bb.com.br/portalbb/home2911011011013.bb				
G4-EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos.	67 87 a 89			●		✓	
G4-EC8	Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos.	47 a 66 87 a 91			●		✓	
Aspecto: Práticas de compra		Págs. RA	Págs. DCs e FR	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão de práticas de compra	79 a 81		http://www.bb.com.br/portalbb/page3830539500016.bb?codigoNoticia=28621&codigoMenu=15368&codigoPete=15251&bread=1_2				
G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	79			●		✓	

Indicadores de desempenho ambiental								
Aspecto: Materiais		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão de materiais	30-31 97 99 a 101		http://www.bb.com.br/portalbb/page44830539640016.bb?codigoNoticia=28640&codigoMenu=15368&codigoPete=15286&bread=1_9_2				
G4-EN1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume.	99 a 101			●		✓	8
G4-EN2	Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem.	99 a 101			●		✓	8,9

Aspecto: Energia		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão de energia	30-31, 98-99		http://www.bb.com.br/portal/bb/page4.8305.19212.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=33837&codigoMenu=15217&codigoRe-te=15651&bread=2_3_2				
G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização.	98			●			8
G4-EN4	Consumo de energia fora da organização.	Não se aplica, as principais atividades do banco são realizadas dentro da organização			●			
G4-EN5	Intensidade energética.	98			●			
G4-EN6	Redução do consumo de energia.	4, 98-99			●		√	8,9
G4-EN7	Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços.	4, 98-99			●			8,9
Aspecto: Água		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão da água	30-31, 97-98		http://www.bb.com.br/portal/bb/page4.8305.19212.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=33837&codigoMenu=15217&codigoRe-te=15651&bread=2_3_2				
G4-EN8	Total de retirada de água por fonte.	97-98			●		√	8
G4-EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.	Não material						
G4-EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.	Não há reutilização de água.			●			8,9
Aspecto: Biodiversidade		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão da biodiversidade	30-31, 93 a 96		http://www.bb.com.br/portal/bb/page4.8305.19212.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=33837&codigoMenu=15217&codigoRe-te=15651&bread=2_3_2				
G4-EN11	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora das áreas protegidas.	Não material						
G4-EN12	Descrição de impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade em áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas.	Não material						
G4-EN13	Habitats protegidos ou restaurados.	Não material						8
G4-EN14	Número total de espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats situados em áreas afetadas por operações da organização discriminadas por nível de risco de extinção.	Não material						

Aspecto: Emissões		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão de emissões	30-31, 97, 102 a 105		http://www.bb.com.br/portalbb/page44.8305.500502.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28664&codigoMenu=15368&codigoRe=15286&bread=1_9_2				
G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1).	4, 102 a 105			●			8
G4-EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (escopo 2).	4, 102 a 105			●			8
G4-EN17	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 3).	4, 102 a 105			●			8
G4-EN18	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE).	102 a 105			●			
G4-EN19	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE).	102 a 105			●			8, 9
G4-EN20	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO).	Não material						
G4-EN21	Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas.	Não material						
Aspecto: Efluentes e resíduos		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão de efluentes e resíduos	30-31, 97, 102 a 105		http://www.bb.com.br/portalbb/page251.8305.3964.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=40031				
G4-EN22	Descarte total de água discriminado por qualidade e destinação.	Não material						8
G4-EN23	Peso total de resíduos discriminado por tipo e método de disposição.	101			●		√	8
G4-EN24	Número total e volume de vazamentos significativos.	Não material						
G4-EN25	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia – Anexos I, II, III e VIII – e percentual de resíduos transportados internacionalmente.	Não material						
G4-EN26	Identificação, tamanho, status de proteção e valor da biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados que sejam significativamente afetados por descartes e drenagem de água realizados pela organização.	Não material						
Aspecto: Produtos e serviços		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão de produtos e serviços	30-31, 81 a 84		http://www.bb.com.br/portalbb/page3.8305.3963.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=40067&codigoMenu=15368&codigoRe=18502&bread=1_9				
G4-EN27	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços.	99 a 101			●		√	8, 9
G4-EN28	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos discriminado por categoria de produtos.	Não material						
Aspecto: Conformidade		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão da conformidade	30-31, 93		http://www.bb.com.br/portalbb/page44.8305.3964.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28640&codigoMenu=15368&codigoRe=15286&bread=1_9_2				
G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.	Não houve multas em 2013.			●			8

Aspecto: Transportes		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão de transportes	30-31, 97, 102 a 105						
G4-EN30	Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados.	102 a 105			●		√	8
Aspecto: Geral		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão geral	30-31						
G4-EN31	Total de investimentos e gastos com proteção ambiental discriminado por tipo.	108 a 110			●		√	8
Aspecto: Avaliação ambiental de fornecedores		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-114	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão da avaliação ambiental de fornecedores	30-31, 79 a 81		http://www.bb.com.br/portal/bb/page3.8899.8755.0.0.1.6.bb?codigoMenu=4725&codigoNoticia=5652&codigoRet=4749&bread=4				
G4-EN32	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais.	79 a 81			●			
G4-EN33	Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e as medidas tomadas a esse respeito.	79 a 81			●			
Aspecto: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão de mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais	30-31, 93		http://www.bb.com.br/portal/bb/page3.101.2700.0.0.1.6.bb?codigoMenu=229&codigoNoticia=19412&codigoRet=457&bread=3				
G4-EN34	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	Não houve registros em 2013.			●			

Indicadores de desempenho referentes a práticas trabalhistas e trabalho decente								
Aspecto: Emprego		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão do emprego	30-31, 66, 68-69		http://www.bb.com.br/portal/bb/page4.8305.3933.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28509&codigoMenu=15368&codigoRet=15250&bread=1.1				
G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.	69-70 e 108 a 110			●	A quebra por gênero e região e a faixa etária ajustada à G4 serão apresentadas no relatório de 2015.	√	6
G4-LA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral, que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.	71			●		√	6
G4-LA3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade discriminadas por gênero.	Não material						
Aspecto: Relações trabalhistas		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão das relações trabalhistas	19, 74		http://www.bb.com.br/portal/bb/page4.8305.3940.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28611&codigoMenu=15368&codigoRet=15264&bread=1.1.6				
G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva.	Não material						3

Aspecto: Saúde e segurança no trabalho		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão de saúde e segurança no trabalho	74-75		http://www.bb.com.br/portal-bb/page/48305.3940.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28611&codigoMenu=15368&codigoRe=152648&bread=1.1.6				
G4-LA5	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho.	74-75			●		√	
G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho discriminados por região e gênero.	75			●	A quebra por gênero e região e a faixa etária ajustada à G4 serão apresentadas no relatório de 2015.	√	
G4-LA7	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas a sua ocupação.	74			●		√	
G4-LA8	Tópicos relativos à saúde e à segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.	74			●			
Aspecto: Treinamento e educação		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão de treinamento e educação	76-78		http://www.bb.com.br/portal-bb/page/48305.3940.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28611&codigoMenu=15368&codigoRe=152648&bread=1.1.6				
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	76			●			
G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos funcionários em período de preparação para a aposentadoria.	76			●		√	
G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira discriminado por gênero e categoria funcional.	79			●	A quebra por gênero e categoria funcional será apresentada no relatório de 2015.	√	
Aspecto: Diversidade e igualdade de oportunidades		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão de diversidade e igualdade de oportunidades	71 a 74		http://www.bb.com.br/portal-bb/page/48305.3933.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=32720&codigoMenu=15368&codigoRe=152598&bread=1.1.1				
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	72-73 e 108 a 110			●	A faixa etária ajustada à G4 será apresentada no relatório de 2015.	√	1,6
Aspecto: Igualdade de remuneração entre mulheres e homens		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão de igualdade de remuneração entre mulheres e homens	71 a 74		http://www.bb.com.br/portal-bb/page/48305.3933.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=32720&codigoMenu=15368&codigoRe=152598&bread=1.1.1				
G4-LA13	Razão matemática do salário e da remuneração entre mulheres e homens discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.	74			●		√	1,6

Aspecto: Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão da avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas	30-31, 79 a 81		http://www.bb.com.br/portalbb/page3889987460016bb?codigoMenu=4725&codigoNoticia=5635&codigoRet=4730&bread=3				
G4-LA14	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas.	79 a 81			●			
G4-LA15	Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e as medidas tomadas a esse respeito.	79 a 81			●			
Aspecto: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão de mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas	19, 30-31, 93						
G4-LA16	Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.		Nota Explicativa 28 das Demonstrações Contábeis 2013		●			

Indicadores de desempenho referentes a direitos humanos								
Aspecto: Investimentos		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão de investimentos	30-31, 63		http://www.bb.com.br/portal-bb/page4830539120016bb?codigoNoticia=28458&codigoMenu=15217				
G4-HR1	Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação referente a direitos humanos.		Todos os contratos de investimento significativos possuem cláusulas referentes a direitos humanos.		●			1, 2, 4, 5, 6
G4-HR2	Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentual de empregados treinados.	78			●			1, 4, 5
Aspecto: Não discriminação		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão de não discriminação	30-31, 71-72, 79 a 81		http://www.bb.com.br/portal-bb/page4830539120016bb?codigoNoticia=28458&codigoMenu=15217				
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas.	72			●		✓	1, 6
Aspecto: Liberdade de associação e negociação coletiva		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão da liberdade de associação e negociação coletiva	74		http://www.bb.com.br/portal-bb/page4830539330016bb?codigoNoticia=28509&codigoMenu=15368&codigoRet=15250&bread=1_1				
G4-HR4	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo, ou haja risco significativo de ser, violado e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	74			●		✓	1, 3

Aspecto: Trabalho infantil		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão do trabalho infantil	79 a 81		http://www.bb.com.br/portal-bb/page3.8305.3950.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28621&codigoMenu=153688&codigoRe-t=15251&lread=1.2				
G4-HR5	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil.	79 a 81			●		√	1, 5
Aspecto: Trabalho forçado ou análogo ao escravo		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão do trabalho forçado ou análogo ao escravo	79 a 81		http://www.bb.com.br/portal-bb/page3.8305.3950.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28621&codigoMenu=153688&codigoRe-t=15251&lread=1.2				
G4-HR6	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo.	79 a 81			●		√	1, 2, 4
Aspecto: Práticas de segurança		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão de práticas de segurança	79 a 81						
G4-HR7	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou nos procedimentos da organização, relativos a direitos humanos, que sejam relevantes às operações.	81			●		√	1, 2
Aspecto: Direitos dos povos indígenas e tradicionais		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão dos direitos dos povos indígenas e tradicionais	Não material						
G4-HR8	Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e as medidas tomadas a esse respeito.	Não material						1
Aspecto: Avaliação		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão da avaliação	30-31, 47-71-72, 81		http://www.bb.com.br/portal-bb/page4.8305.3912.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28458&codigoMenu=15217				
G4-HR9	Número total e percentual de operações submetidas a análises ou avaliações de direitos humanos de impactos relacionados a direitos humanos.	O Banco do Brasil e suas operações seguem a legislação dos países nas questões relativas a direitos humanos.			●			1
Aspecto: Avaliação de fornecedores em direitos humanos		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão da avaliação de fornecedores em direitos humanos	79 a 81		http://www.bb.com.br/portal-bb/page4.8305.3912.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28458&codigoMenu=15217				
G4-HR10	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos.	79 a 81			●			1, 2, 4, 5, 6
G4-HR11	Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e as medidas tomadas a esse respeito.	79 a 81			●			

Aspecto: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão de mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos	19, 30-31, 93		http://www.bb.com.br/portalbb/page3.101.2700.0.0.1.6.bb?codigoMenu=229&codigoNoticia=19412&codigoRet=457&bread=3				
G4-HR12	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	Não houve casos em 2013.			●			

Indicadores de desempenho social referentes à sociedade								
Aspecto: Comunidades locais		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão das comunidades locais	30-31, 84 a 91		http://www.bb.com.br/portalbb/page3.8305.3959.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28635&codigoMenu=15368&codigoRet=15256&bread=1.7				
G4-S01	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	47 a 51, 85 a 91			●		✓	1
G4-S02	Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais.	56-57			●			
Aspecto: Combate à corrupção		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão do combate à corrupção	25-26		http://www.bb.com.br/portalbb/home24.136.3490.0.0.1.8.bb?codigoNoticia=19369&codigoRet=815&bread=1&codigoNoticia=19369&codigoMenu=203				
G4-S03	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.	25-26			●		✓	10
G4-S04	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	26			●	A quebra por categoria funcional e região será apresentada no relatório de 2015.	✓	10
G4-S05	Casos confirmados de corrupção e as medidas tomadas.	25			●	Os dados numéricos serão apresentados no próximo relatório em 2015.	✓	10
Aspecto: Políticas públicas		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão de políticas públicas	30-31, 89 a 91		http://www.bb.com.br/portalbb/page100.8305.4911.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28839&codigoMenu=15244				
G4-S06	Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos discriminado por país e destinatário/beneficiário.	Não material						

Aspecto: Concorrência desleal		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão da concorrência desleal	92		http://www.bb.com.br/portal-bb/page3.8305.3958.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28633&codigoMenu=15368&codigoRet=15255&bread=1.6				
G4-S07	Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.	Não material						
Aspecto: Conformidade		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão da conformidade	30-31, 93		http://www.bb.com.br/portalbb/page3.1012700.0.0.1.6.bb?codigoMenu=229&codigoNoticia=19412&codigoRet=457&bread=3				
G4-S08	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos.	Não houve processos com multas e sanções não monetárias em 2013. As sanções administrativas ou judiciais por descumprimento de leis ou regulamentos totalizaram multas no valor de R\$ 15.996 mil em 2013, ante R\$ 12.191 mil em 2012 e R\$ 6.532 mil em 2011.	Ver também Nota Explicativa 28 das Demonstrações Contábeis 2013		●		√	
Aspecto: Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão da avaliação de fornecedores em impactos na sociedade	79 a 81		http://www.bb.com.br/portal-bb/page3.8305.3951.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28624&codigoMenu=15368&codigoRet=15280&bread=1.2.2				
G4-S09	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade.	79 a 81			●			
G4-S010	Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade e as medidas tomadas a esse respeito.	79 a 81			●			
Aspecto: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão de mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade	19, 30-31, 93		http://www.bb.com.br/portalbb/page3.1012700.0.0.1.6.bb?codigoMenu=229&codigoNoticia=19412&codigoRet=457&bread=3				
G4-S011	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	Não houve casos em 2013.			●			

Indicadores de desempenho referentes à responsabilidade pelo produto								
Aspecto: Saúde e segurança do cliente		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão de saúde e segurança do cliente	30-31, 81 a 84		http://www.bb.com.br/portalbb/page44830539540016.bb?codigoNoticia=28626&codigoMenu=15368&codigoRet=15252&hread=1_3				
G4-PR1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança com o intuito de buscar melhorias.	Não material						
G4-PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida discriminado por tipo de resultado.	Não material						
Aspecto: Rotulagem de produtos e serviços		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão da rotulagem de produtos e serviços	30-31, 81 a 84						
G4-PR3	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigido pelos procedimentos da organização referente a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências.	82			●			8
G4-PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços discriminado por tipo de resultados.	Em 2013 não houve ações de não conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados e a informações e rotulagem de produtos e serviços.			●			8
G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	84					✓	
Aspecto: Comunicações de marketing		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão de comunicações de marketing	30-31, 81 a 84						
G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados.	Não material						
G4-PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminado por tipo de resultado.	Não houve casos de não conformidade em 2013.			●		✓	
Aspecto: Privacidade do cliente		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão da privacidade do cliente	30-31, 81 a 84						
G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes.	Não material						
Aspecto: Conformidade		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
Gestão	Forma de gestão da conformidade	30-31, 93		http://www.bb.com.br/portalbb/page310127000016.bb?codigoMenu=229&codigoNoticia=19412&codigoRet=457&hread=3	●			
G4-PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos a fornecimento e uso de produtos e serviços.	84	Ver Nota Explicativa 28 das Demonstrações Contábeis 2013		●		✓	

Indicadores de Desempenho Suplemento Setorial Financeiro								
Aspecto Carteira de produtos		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
FS1	Descrição das políticas com componentes sociais e ambientais específicos aplicados às linhas de negócio.	30-31 , 47 , 53 a 57			●		✓	
FS2	Descrição dos procedimentos para acessar e analisar riscos ambientais e sociais nas linhas de negócio em relação a cada política.	30-31 , 47 , 53 a 57			●		✓	
FS3	Descrição dos processos de monitoramento do cliente com respeito à implementação e a conformidade às exigências ambientais e sociais incluídas nos acordos ou operações.	30-31 , 47 , 53 a 57			●		✓	
FS4	Descrição do(s) processo(s) para melhoria de competência do pessoal para implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados às linhas de negócio.	47-48 , 76 a 79			●		✓	
FS5	Descrição das interações com clientes e outros stakeholders com respeito a riscos e oportunidades ambientais e sociais	57 , 81 a 84 , 93 a 96			●		✓	
FS6	Percentual da carteira para linhas de negócio por região específica, tamanho e setor.	47 a 57			●			
FS7	Valor monetário de produtos e serviços projetados para trazer um benefício social específico para cada linha de negócio discriminado por propósito.	55 , 60 , 62 , 63 , 66			●		✓	
FS8	Valor monetário total de produtos e serviços ambientais específicos discriminado por linha de negócio.	55 , 60 , 62 , 63 , 66			●		✓	
Aspecto Auditoria		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
FS9	Extensão e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais e de procedimentos de avaliação de risco.	56-57			●		✓	
Aspecto Propriedade ativa		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
FS10	Percentual e número de empresas na carteira da instituição com as quais a organização informante interagiu em questões ambientais ou sociais.	47 a 50			●			
FS11	Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social positiva ou negativa.	63-64			●		✓	
FS12	Política(s) de voto aplicada(s) a questões ambientais ou sociais para ações sobre as quais a organização informante tem direito a ações com voto ou aconselhamento na votação.				●			
				Apesar de não possuir política própria que oriente o aconselhamento ou o voto, o Banco do Brasil segue diversos princípios norteadores como aqueles citados no indicador G4-15.				
Aspecto Comunidades locais		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
FS13	Acesso a serviços financeiros em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo de acesso.	81			●		✓	
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso de serviços financeiros a pessoas desfavorecidas.	83			●		✓	
Aspecto Rotulagem de produtos e serviços		Págs. RA	Págs. DCs	Website	Aderência	Omissões	Verificação externa 112-113	Pacto Global
FS15	Políticas para o correto desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros.	39 , 47 , 78 , 81			●			
FS16	Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário.	37 , 83 , 86			●		✓	

Legenda

- Aderente
- Parcialmente Aderente
- Não Aderente