

## **DIVULGAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL DOS BANCOS PRIVADOS COM AÇÕES LISTADAS NO ISE 2005 DA BOVESPA**

### **RESUMO**

Este trabalho procurou levantar e classificar informações sócioambientais divulgadas pelos bancos privados com ações listadas no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) 2005 da Bovespa. Nesse contexto surge a seguinte pergunta de pesquisa: **quais são as informações sobre Responsabilidade Social Empresarial evidenciadas pelos bancos privados com ações listadas no Índice de Sustentabilidade Empresarial da Bovespa? Essas informações seguem um padrão de divulgação?** O objetivo compreende: **identificar as informações sobre Responsabilidade Social Empresarial evidenciadas pelos bancos privados, cujas ações estão listadas no Índice de Sustentabilidade Empresarial 2005 da Bovespa, e verificar se seguem algum padrão.** Durante o texto foi apresentado um modelo de análise da RSE baseado em sete dimensões de informação. Posteriormente foi efetuada uma análise mais específica e crítica de cada uma das sete dimensões em cada um dos bancos e a partir disso elaborado um quadro de análise abrangente em busca da verificabilidade de um padrão.

**Palavras-chave:** Evidenciação Sócioambiental. ISE. RSE.

### **INTRODUÇÃO**

O papel social e político da empresa podem ir além da maximização dos lucros e do cumprimento da legislação. Segundo Ashley (2002) a complexidade dos negócios no mundo globalizado e a velocidade das inovações tecnológicas e da informação estimulam as empresas a realizarem suas transações de forma diferente da tradicional.

As empresas, ao perceberem que contribuir para o desenvolvimento sustentável pode resultar em benefícios ao próprio negócio, passam a ponderar a responsabilidade social em suas tomadas de decisões. Surge então o conceito Responsabilidade Social Empresarial – RSE. Vindo do inglês *Corporate Social Responsibility – CSR*, levanta uma discussão pertinente sobre a relação da empresa com a sociedade e ecossistemas (PEROTTONI, 2000).

De acordo com Ashley (2002) a RSE pode ser interpretada como uma forma de gestão comprometida com o bem estar social, que exige ações em diferentes direções. Almeja um relacionamento ético e transparente da empresa com seu público, por meio de estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade. Isto é, desempenho econômico com respeito à diversidade cultural, redução das desigualdades sociais e preservação dos recursos naturais para as gerações futuras.

O problema deste trabalho aborda as informações sobre Responsabilidade Social Empresarial (RSE) evidenciadas por bancos privados com ações listadas no Índice de Sustentabilidade Empresarial – ISE 2005 da Bolsa de Valores do Estado de São Paulo - Bovespa.

Nesse contexto, a pergunta de pesquisa deste artigo consiste no seguinte questionamento: **quais são as informações sobre Responsabilidade Social Empresarial evidenciadas pelos bancos privados com ações listadas no Índice de Sustentabilidade Empresarial da Bovespa? Essas informações seguem um padrão de divulgação?**

## O objetivo

Segundo Richardson (1999) o objetivo do trabalho científico define a meta de pesquisa. Este artigo almeja: **identificar as informações sobre Responsabilidade Social Empresarial evidenciadas pelos bancos privados, cujas ações estão listadas no Índice de Sustentabilidade Empresarial 2005 da Bovespa, e verificar se seguem algum padrão.**

## Metodologia

Considera-se a metodologia como o caminho percorrido pelo pesquisador para responder a pergunta de pesquisa e atingir seu objetivo. Com intuito de detalhar um fenômeno e identificar características e padrões utilizou-se a análise de conteúdo. Conforme Martins (2000) e Richardson (1999), esse tipo de coleta permite descrições e interpretações de dados publicados em sites de três bancos nacionais e com ações listadas no Índice de Sustentabilidade Empresarial da BOVESPA 2005 – ISE 2005.

## ÍNDICE DE SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL

Com intuito de classificar as empresas S.A. de capital aberto como sustentáveis a BOVESPA (Bolsa de Valores de São Paulo) criou um Índice de Sustentabilidade Empresarial – ISE. Para selecionar essas empresas foi desenvolvido um questionário pelo CES-FGV (Centro de Estudos de Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas) para medir o desempenho das companhias emissoras das 150 ações mais negociadas na BOVESPA. O questionário procura abordar o conceito *triple bottom line* - *TBL*, desenvolvido pela consultoria inglesa *SustainAbility*, que envolve a avaliação de elementos ambientais, sociais e financeiros, assim como a posição da empresa perante acordos globais, publicações sociais e governança corporativa.

A primeira carteira entrou em vigor no dia 1 de novembro de 2005 e terminou dia 30 de outubro de 2006. Composta por 34 ações de 28 empresas: América Latina Logística, Aracruz Celulose e Papel, Banco do Brasil, Belgo Mineira, Bradesco, Braskem, CCR Rodovias, Celesc, Cemig, Cesp, Copel, Copesul, CPFL Energia, DASA Diagnóstico da América, Eletrobrás, Eletropaulo, Embraer, Gol Linhas Aérea Inteligentes, Iochpe-Maxion, Itaú Holding, Itausa, Natura, Perdigão, Suzano Bahia Sul Papel e Celulose, Tracbel Energia, Unibanco, Votarantim Celulose e Papel e WEG.

Os bancos privados brasileiros cujas ações estão listadas no ISE 2005 da BOVESPA e que foram abordados por este trabalho são os seguintes: Banco Bradesco S.A., Banco Itaú Holding Financeira S.A. e Unibanco – União de Bancos Brasileiros S.A.

## RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

Para trilhar o caminho (a metodologia) este artigo, baseado no Ethos (2006) e em Adebayo (2000), visualiza a RSE como um conjunto de atitudes nas sete seguintes dimensões:

- *Governança corporativa*: o conjunto de valores da cúpula de uma organização influencia a ética dos executivos no gerenciamento dos negócios. Empresa ética na gestão de seus negócios significa comprometimento com a responsabilidade social. Exemplos: cumprimento da ética em todos os processos gerenciais envolvendo a empresa e a aplicação dos conceitos da governança corporativa.
- *Relação com o público interno*: a maneira como a empresa se relaciona com seus funcionários pode fortalecer a relação entre os envolvidos. Cria-se assim um ambiente de trabalho saudável e aumento na produtividade. Exemplos: programas justos de remuneração, educação, esporte e lazer.

- *Relação com fornecedores:* o relacionamento entre a empresa e seus fornecedores pode fortalecer os dois lados ao transacionar de forma ética e justa. Exemplos: parcerias transparentes entre a empresa e seu fornecedor, exigência por fornecedores com atitudes de responsabilidade social na gestão de seus negócios etc.
- *Relação com os consumidores e clientes:* avaliar as possibilidades de danos aos consumidores e clientes ao ter acesso aos produtos/serviços, transparência na relação e retorno ao cliente podem ser consideradas atitudes de responsabilidade social. Exemplos: programas de avaliação de qualidade dos produtos/serviços e de pós-venda.
- *Relação com governo e sociedade:* manutenção de iniciativas, parcerias, estratégias de atuação na comunidade como forma de diminuir a desigualdade social e aumentar a participação em projetos públicos ajuda o governo a satisfazer aos desejos da coletividade e contribui para a melhoria da sociedade. Exemplos: programas de alfabetização, assistência médica, eventos culturais, educacionais etc.
- *Relação com acionistas e investidores:* ser responsável socialmente pode significar a empresa informar seu desempenho econômico com transparência aos seus acionistas e investidores por meio da divulgação dos riscos inerentes ao negócio. Exemplos: divulgação voluntária da Demonstração do EVA e Demonstração do Fluxo de Caixa.
- *Relação com o meio ambiente:* a forma de utilização dos recursos naturais, a emissão de resíduos e a adoção de tecnologias limpas em seu processo produtivo auxiliam as empresas a se tornarem ecologicamente corretas e com isso, cumprir seu papel social de manter a sustentabilidade ecológica dos ecossistemas interdependentes e interconectados ao seu negócio. Exemplos: programas de tratamento de efluente para reuso da água, reciclagem de resíduos e ações para redução de emissões.

Toda empresa causa impacto em uma ou mais dimensões da RSE. Especificamente, as atividades dos bancos causam impacto na economia, na sociedade e em menor escala no meio ambiente. Como prestadores de serviços, causam impacto direto no meio ambiente e ao seu redor (mesmo que em pequena escala), pois se utilizam de energia, papel e outros materiais, além da produção de resíduos. De forma indireta, as instituições financeiras podem impactar o meio ambiente ao aprovarem ou negarem financiamentos para empresas com atividades causadoras de poluição (HOFFMANN, 2003).

Os bancos historicamente carregam uma má fama. No Brasil é prática cada vez mais comum, entre os bancos, a publicação de relatórios sociais juntamente com os relatórios anuais. Craven (2003), Luquet (2006), Breton e Côté (2006) refletem que a evidenciação da RSE pode contribuir para uma melhor imagem e agregar valor às ações dos bancos.

As informações podem ser divulgadas por meio de itens monetários e não-monetários. Segundo Tilt (1994) e Hess (2005) há empresas que divulgam gastos, resultados e políticas relacionadas com a RSE de ambas as maneiras.

Há no mercado padrões de procedimentos para gerenciar os ativos envolvidos com a RSE. Conforme Ribeiro (2006) existe a ISO, cujas séries 9000 e 14000 explanam sobre qualidade e proteção ambiental respectivamente; a *British Standard 8800 - BS 8800* e a *Occupational Health and Safety Assessment Series 18001 - OHSAS 18001*, focadas no respeito da segurança e saúde no local de trabalho; a *Social Accountability 8000 - SA 8000*, também sobre funcionários e condições de trabalho; a *Accountability 1000 - AA 1000*, relativa à responsabilidade social de forma geral; e o *Global Reporting Initiative - GRI*, com ênfase nos aspectos ecológicos como exemplos de padrões reconhecidos internacionalmente.

## A PESQUISA EMPÍRICA

Todas as informações foram coletadas nas evidenciações contidas nos seguintes *sites*: Banco Bradesco S.A. – [www.bradesco.com.br](http://www.bradesco.com.br), Banco Itaú Holding Financeira S.A. – [www.ita.com.br](http://www.ita.com.br), e Unibanco – União de Bancos Brasileiros S.A – [www.unibanco.com.br](http://www.unibanco.com.br). A tabela a seguir resume os resultados:

**Tabela 1 - Quadro de Análise da RSE**

Análise da Responsabilidade Social Empresarial (RSE)				
Dimensão da Informação	Informação Disponível	Bancos Analisados		
		Bradesco	Itaú	Unibanco
Governança Corporativa	Associado ao IBGE e CEBDS	IBGC e CEBDS		CEBDS
	Evidenciação da Governança Corporativa	Existência de: Código de Ética Corporativo e Calendário de Eventos Corporativos	Existência de: Código de Ética Corporativo	Existência de: Código de Ética Corporativo e Calendário de Eventos Corporativos
	Comitês relacionados com Governança Corporativa	Auditoria, Controles Interno e <i>Compliance</i> , Remuneração e Outros Comitês Executivos	Auditoria, Executivo e Remuneração	Auditoria, Risco e Outros Comitês
	Adequação à Lei <i>Sarbanes Oxley</i> Adesão aos Princípios do Equador	Sim Sim, 2004	Sim Sim, 2004	Sim Sim, 2004
Relação com Público Interno	Políticas de Recursos Humanos	Sim	Sim	Sim
	Quadro de composição e indicadores pessoal	Sim	Sim	Sim
	Índice maior salário/menor salário	Sim		
	Benefícios	Sim	Sim	Sim
	Políticas de saúde e segurança no trabalho	Sim	Sim	
	Canal de comunicação interno	Sim	Sim	Sim
Relação com Fornecedores	Gestão de Clima Organizacional		Sim	Sim
	Política de contratação de fornecedores	Sim	Sim	Sim
Relação com Consumidores e Clientes	Política e indicadores do atendimento	Indicadores físicos e monetários	Serviços de atendimento e indicadores	Disponibiliza Cartilha Febraban e Indicadores
	Democratização do atendimento	Banco Postal e Inovações de Infra-estrutura		Ampliação da Rede de Atendimento
	Democratização de acesso ao crédito	Sim	Sim	Sim
	Política de qualidade	Sim		
	ISO 9.001	ISO 9001/2000 em 128 produtos e serviços	ISO 9.001/2000 em 109 produtos e serviços	
	Segmentação de atendimento	Sim	Sim	Sim
Relação com Governo e Sociedade	Serviços no <i>site</i>	Sim	Sim	Sim
	Projetos culturais	Sim, Patrocínio	Sim, Itaú Cultural	Sim, Instituto Moreira Salles
	Projetos educacionais	Sim, Fundação Bradesco	Sim, Fundação Itaú Social	Sim, Instituto Unibanco
	Projetos esportivos	Sim, Finasa Esportes		
	Relatório Social	Sim, Modelo GRI (2005)	Sim, Modelo GRI (2005)	Sim, Modelo GRI (2005)
	Balanço Social	Sim, com DVA (2005)	Sim, com DVA (2005)	Sim, com DVA (2005)
Relação com Acionistas e Investidores	Demonstrações Contábeis	Sim, a partir de 2000 trimestralmente	Sim, a partir de 1996 trimestralmente	Sim, a partir de 1997 trimestralmente
	Outros modelos contábeis de demonstrações		<i>US Gaap</i>	<i>US Gaap</i>
	Política com acionistas e investidores	Sim, Estatuto Social com <i>Tag Long</i>	Gestão de Risco Estatuto Social com <i>Tag Along</i>	Sim, Estatuto Social
	Desempenho de ações	Sim	Sim	Sim
	Participação acionária	Sim	Sim	Sim
	Informação sobre distribuição de dividendos no <i>site</i>	Sim, 1,9 bilhão (2005)	Sim, 1,6 bilhão (2005)	Sim, R\$617 milhões (2005)
	<i>Dow Jones Sustainability World Index</i>	Sim	Sim	
	Níveis de ações da Bovespa	Nível 1, Governança Corporativa	Nível 1, Governança Corporativa	Nível 1, Governança Corporativa
	Níveis das <i>ADRs</i> na <i>NYSE</i> (3=melhor, 1=pior)	Níveis 1 e 2	Níveis 1 e 2	Nível 2 e 3
Relação com o Meio Ambiente	<i>Ratings e rankings</i>	Sim	Sim	Sim
	Políticas ambientais de resíduos	Sim	Sim	
	Concessão de créditos para programas ambientais	Sim	Sim	
	ISO 14.001	Sim		

**FONTE: Elaborado pelos autores.**

A tabela 1 demonstra a classificação utilizada. A não inclusão de qualquer informação no quadro não significa necessariamente que ela não exista, sinaliza que ela não foi evidenciada ou encontrada durante a pesquisa. A seguir os resultados obtidos para cada uma das sete dimensões são descritos e analisados.

## ? 1ª Dimensão: Governança Corporativa

Entre os bancos analisados, no que diz respeito à associação aos órgãos brasileiros que estudam e pregam as boas práticas de Governança Corporativa, o destaque é o Bradesco que divulga sua associação ao IBCG (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa) e ao CEBDS (Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável). O Unibanco informa apenas sua associação ao CEBDS. O Itaú, por sua vez, não informa nenhum tipo de associação aos órgãos pertinentes.

Sobre a evidenciação da Governança Corporativa os três bancos analisados possuem um Código de Ética Corporativo abordando o foco da política de Governança Corporativa, sua finalidade, as criações de Comitês para garantir uma boa governança, os objetivos e classificações alcançadas (Princípios do Equador, Lei *Sarbanes Oxley*, ISE, Nível 1 Bovespa de Governança Corporativa, Nível de ADRs etc.).

O Bradesco informa sobre seus comitês de assessoramento. Há o Comitê de Auditoria, responsável pelo acompanhamento das práticas contábeis adotadas, indicação e avaliação da auditoria independente; o Comitê de Controles Internos e *Compliance*, responsável pelos controles internos e mitigação de riscos; e o Comitê de Remuneração, responsável pelas diretrizes e políticas de remuneração dos administradores. Evidencia ainda a existência de outros comitês de apoio à diretoria executiva: Avaliação de Despesas, Crédito, Gestão de Risco de Crédito, *Customer Relationship Management*, Mercado de Capitais, Tesouraria, Qualidade, Segurança da Informação, Tecnologia da Informação, Implantação de Basiléia II (gestão de riscos, controles internos, sistemas integrados), Prevenção à Lavagem de Dinheiro e de Política de Responsabilidade Socioambiental.

O Itaú evidencia a presença do seu Comitê de Auditoria, responsável pela qualidade e integridade das demonstrações contábeis, pelo cumprimento das exigências legais, pela efetividade dos sistemas de controles internos, pela administração do risco e pela supervisão das auditorias internas e externas. Também divulga a recente criação do Comitê Executivo e da Comissão de Responsabilidade Socioambiental, com o objetivo de definir a política de responsabilidade socioambiental e estabelecer o alinhamento das ações do banco por meio da análise de riscos e definição de ameaças e oportunidades. O Itaú ainda evidencia a existência do Comitê de Remuneração, a quem compete definir a política de remuneração dos diretores, e do Comitê Executivo Internacional, responsável pela aplicação de padrões internacionalmente aceitos. O Unibanco divulga o seu Comitê de Auditoria, cujas funções cabem indicar e avaliar o auditor independente, revisar as demonstrações contábeis semestrais, fiscalizar os procedimentos de cumprimento dos dispositivos legais e aprimorar as políticas internas. Também evidencia o Comitê de Risco com a missão de garantir a otimização da relação risco/retorno e ainda cita a presença de outros comitês sem descrever suas funcionalidades, como por exemplo, o Comitê de Controles Internos, de Crédito, de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, de Ética e de Prevenção a Fraudes.

No que diz respeito às adequações da Lei *Sarbanes Oxley*, assim como a adesão aos Princípios do Equador, os três bancos demonstram informações positivas que se igualam sem distinção. A evidenciação das práticas de Governança Corporativa, observada em cada um dos Bancos analisados, demonstrou seguir um padrão de informações geral, evidenciando a preocupação dos bancos quanto às boas práticas de governança, os objetivos almejados e os alcançados. Entretanto, um pouco mais abrangente e com maior número de informações pertinentes contém o *site* do Bradesco, pois foi o único banco a informar sua associação ao IBGC e ao CEBDS.

Nota-se que a não evidenciação das informações não se referem necessariamente a não existência das mesmas, uma vez que informações podem existir e não serem divulgadas.

## ? 2ª Dimensão: Relação com Público Interno

Com relação às Políticas Internas e de Recursos Humanos o Bradesco evidencia sua política ao mencionar os investimentos contínuos em treinamento, 52 milhões investidos em 2005, clareza quanto aos objetivos e compromissos, respeito à dignidade, estímulo a iniciativa, observação do Código de Ética Corporativo, a ampla possibilidade de ascensão hierárquica, remuneração e benefícios, e gestão de pessoas. Evidencia ainda, a criação de valor para os colaboradores com indicadores físicos e monetários.

O Itaú evidencia sua política de maneira descritiva, menciona o respeito às diferenças, as ações aos aposentados, os benefícios, os investimentos em treinamentos, R\$ 58 milhões investidos em 2005, saúde e segurança, comunicação interna e o relacionamento com os sindicatos. Também apresenta diversos indicadores quantitativos e monetários. O Unibanco informa sua política de maneira descritiva, evidencia a gestão de pessoas, a formação e o desenvolvimento profissional, R\$ 35 milhões investidos em 2005, a gestão de clima organizacional, a remuneração e benefícios, os canais de comunicação internos e informações sobre condutas éticas.

Referente à distribuição do pessoal, o Bradesco apresenta as seguintes distribuições: por sexo, por idade, por tempo de serviço, por diversidade racial, por grau de escolaridade, por cargo, comissionados, admissão e demissão, designações e promoções, mulheres em cargo de chefia, negros em cargo de chefia e pessoas com deficiência. Apresentou uma correlação quanto aos Indicadores do Corpo Funcional de seu Balanço Social, contudo, deixou de incluir algumas informações citadas no *site* em seu Balanço Social, como por exemplo, a taxa de *turn over*, representada pelo número de admissão de 7.290 e de demissões de 7.273 funcionários em 2005, frente ao total de 73.881 (cerca de 10%). Apresentou ainda um importante índice em seu Balanço Social, a relação entre o maior salário/menor salário de 20,8 em 2005, importante para estimar o “tamanho” vertical da organização. Entretanto, como os demais bancos analisados não evidenciam este índice, tornou-se impossível a realização de uma comparação.

O Itaú divulga as seguintes composições do seu quadro de pessoal: por sexo, por estado civil, por raça, por tempo de empresa, por faixa etária, por escolaridade e por função. Também demonstrou uma correlação com os Indicadores do Corpo Funcional em seu Balanço Social, evidenciando, por exemplo, tanto no *site* quanto no Balanço Social a sua taxa de *turn over* de 11,14% em 2005, frente ao total de 51.036 funcionários. O Unibanco apresenta a composição de seu quadro de pessoal da seguinte maneira: por escolaridade, por sexo, por faixa etária e por tempo na empresa. Apresentou uma correlação com o campo Indicadores do Corpo Funcional em seu Balanço Social, contudo, evidenciou poucos índices e deixou de correlacionar alguns, como por exemplo, a ausência no *site* do número de estagiários descritos no Balanço Social (399 em 2005). Também não apresentou sua taxa de *turn over*, frente aos 29.504 funcionários em 2005.

Quanto aos benefícios oferecidos aos funcionários, os três bancos demonstraram seguir uma mesma linha descrita na convenção coletiva dos bancários, fornecendo vale alimentação e refeição, vale transporte, auxílio creche/babá, auxílio funeral, auxílio doença, re-qualificação profissional, além de outros benefícios como aposentadoria complementar, assistência médico-odontológica, isenção de tarifas e taxas de juros subsidiadas, serviços social etc. Bradesco e Unibanco se diferenciam por divulgarem a existência de incentivos para os funcionários na realização de cursos específicos e especializações, como MBA e cursos de Pós Graduações.

Os três bancos analisados demonstraram ainda uma política de Participação nos Lucros e Resultados (PLR). Referente à Política de Saúde e Segurança no Trabalho, Bradesco

e Itaú descrevem sua existência de maneira sucinta, com destaque para o Bradesco pela evidência do nível máximo atingido na segurança e saúde do trabalho (OHSAS 18001), e para o Itaú pela presença de indicadores numéricos e a correlação com o mesmo item do Balanço Social, com destino de R\$ 3.003 mil para essa finalidade. O Unibanco nada evidencia a esse respeito. Os três bancos analisados evidenciaram a existência de um canal de comunicação interna, com intuito de estabelecer um elo e fortalecer a cultura organizacional, com informações destinadas exclusivamente aos seus colaboradores.

Quanto a Gestão de Clima Organizacional, apenas Itaú e Unibanco divulgam a existência de tal política. O Unibanco divulga ainda os resultados de sua Gestão de Clima Organizacional, como por exemplo, em 2005 85% dos funcionários disseram estar satisfeitos em trabalhar na organização, mantendo praticamente estável este percentual desde a pesquisa de 2003, que foi de 86%. Já o percentual de motivação dos colaboradores atingiu o patamar recorde de 77%. Na análise desta dimensão da RSE, observa-se que os bancos evidenciam informações similares, contudo, a diferença maior é encontrada em alguns pontos chave.

O Bradesco descreve muito bem, através de indicadores numéricos e monetários, a composição do pessoal, a distribuição de valor aos colaboradores e o índice maior salário/menor salário, contudo, não divulgou a existência de uma política de Gestão de Clima Organizacional. O Itaú foi o único que demonstrou correlação entre a política descrita e valor a ela destinado no Balanço Social no caso do Item Segurança e Saúde no Trabalho. O Unibanco apesar de não descrever as Políticas de Saúde e Segurança no Trabalho, citar muito resumidamente os benefícios concedidos e a composição do pessoal, destacou-se pela efetiva Política de Gestão de Clima Organizacional, por meio da presença de indicadores numéricos.

O padrão de divulgação desta dimensão da RSE não foi observado, pois apesar dos bancos evidenciarem, grosso modo, informações com características similares, os destaques são bem diferenciados. Observa-se, também que alguns índices considerados ruins, estão sendo evidenciados pelos bancos, como por exemplo, o caso da PLR do Bradesco, que possui o maior Lucro Líquido e a menor distribuição em valor e em porcentagem.

### **? 3ª Dimensão: Relação com Fornecedores**

Essa dimensão demonstrou ser a menos explorada pelos Bancos na divulgação das informações sobre RSE. O Bradesco evidencia a preocupação pela busca de fornecedores responsáveis social e ambientalmente, que estejam em dia com a legislação e que compartilhem as mesmas políticas adotadas pelo banco. Divulga ainda o número de contratos vigentes aproximado em 2005, 1.625 contratos com valor de R\$ 3,035 bilhões. Todas as informações do Bradesco, nessa dimensão, são descritivas e sucintas, e se agrupadas cabem em apenas uma página.

O Itaú informa que a empresa que deseja fornecer materiais ou serviços deve demonstrar responsabilidade quanto ao trabalho infantil, além de passar pelas seguintes etapas: homologação técnica, para avaliar a capacidade da prestação do serviço; e homologação administrativa, em que são analisados os fatores sociais de seus fornecedores. Também evidencia o número de fornecedores cadastrados chegando a 27 mil em 2005. O Unibanco apresenta uma página descrevendo alguns critérios que são levados em consideração na contratação: exigências legais, trabalhistas e ambientais.

Todos os bancos descreveram de maneira muito resumida a relação com seus fornecedores, com um pequeno destaque para o Bradesco, por evidenciar com indicadores o número e o valor total dos contratos vigentes. Essa dimensão, por ser muito pouco abordada, não foi possível a identificação de um padrão, a não ser pela exigência dos três bancos quanto

a obediência do Código de Ética Corporativo, buscando fornecedores que se alinhem com as diretrizes da organização.

#### **? 4ª Dimensão: Relação com Consumidores e Clientes**

Referente à Política e Indicadores de Atendimento o Bradesco divulga, com indicadores quantitativos, ações que realiza para reduzir o tempo de atendimento, como por exemplo, ampliação de serviços de auto-atendimento (terminais eletrônicos, *internet banking* e fone fácil). Evidencia também sua base de clientes e a evolução ao longo do tempo, partindo de 12,1 milhões de clientes em 2001 para 16,5 milhões de clientes em 2005, com uma rede de atendimento que chega a 13.307 pontos (PAB, Agências e Banco Postal) com 25.784 terminais de auto-atendimento. Divulga diversos outros indicadores monetários, como por exemplo, a carteira de crédito no valor de R\$ 81,1 bilhões em 2005. Descreve ainda sua Política de Atendimento através do serviço de ouvidoria com indicadores quantitativos de reclamações, projeto de melhora no atendimento, inovações tecnológicas que chegam a R\$ 1,215 bilhão em 2005 e gestão especializada para melhorar produtos e serviços.

O Itaú evidencia os avanços na excelência do atendimento com algumas campanhas e serviços de apoio ao cliente, como por exemplo, ouvidoria corporativa, atendimento via telefone e internet. Apresenta também uma série de indicadores quantitativos de 1998 a 2006 (parcial), como por exemplo, o número aproximado de 16 milhões de clientes e o número de pontos de venda que em 2005 estava em 3.174 (PAB e Agências) com 22.023 caixas eletrônicos. Divulga ainda, os resultados de sua política, como a ausência no *ranking* de reclamações do Banco Central por quatorze meses consecutivos.

O Unibanco divulga os indicadores de sua base de clientes, atingindo 20,4 milhões em 2005, e de sua rede de atendimento distribuída por região, totalizando 17.274 pontos de venda (sem a distinção de Agências e Terminais de Auto Atendimento) também no ano de 2005. Informa também a existência e disponibilidade para o *download* de uma cartilha de relacionamento com o cliente, desenvolvida pela Febraban (Federação Brasileira de Bancos).

A Democratização do Atendimento é destacada pelo Bradesco através da criação do Banco Postal, rede de atendimento nos correios, com indicadores quantitativos, como por exemplo, o número de municípios atendidos que chega a 4.788 em 2005, sendo que 1.700 desses municípios não possuíam agência bancária. Também destaca os valores investidos com inovações em infra-estrutura (para o atendimento a pessoas com deficiência), informática e telecomunicações, no valor de R\$ 1,4 bilhão em 2005.

O Unibanco apenas indica que possui agências em supermercados e agências *drive-thru* que possibilitam o auto-atendimento sem que o cliente desça do veículo. Divulga que aloca esforços na ampliação do número de terminais de auto-atendimento com o intuito de oferecer facilidades aos usuários em locais como aeroportos, *shopping centers*, postos de gasolina, cinemas e demais estabelecimentos comerciais. O destaque negativo fica por conta do Itaú, que não evidencia esse tipo de informação. A Democratização de Acesso ao Crédito é pouco abordada dentre os três bancos analisados. A democratização visa os esforços para disponibilidade de crédito as camadas mais carentes da sociedade, que normalmente não possuem o acesso ao crédito, dando maiores condições ao desenvolvimento socioeconômico.

O Bradesco evidencia sua postura corporativa responsável de maneira descritiva por meio da disponibilidade de algumas linhas de micro crédito, como por exemplo, Microcrédito Pessoa Física e Jurídica (destinado a microempreendedores), Crédito Direto ao Consumidor (CDC) MBA (destinado à realização de MBA ou pós-graduação), CDC Microcomputadores (para aquisição de microcomputadores), CDC Material Didático (aquisição de material escolar), CDC Material de Construção (aquisição para materiais de construção), CDC APL



(destinado à aquisição de máquinas e equipamentos para micro e pequenas empresas), Capital de Giro APL (recurso para micro e pequenas empresas), Limite de Crédito Pré-Aprovado para Universitários (crédito conta universitária) e Convênio Sebrae (recursos para micro e pequena empresas).

O Itaú evidencia a existência de um programa de apoio ao microcrédito (Programa Microcrédito) em conjunto com organizações da sociedade civil, que identificam o público alvo para que o crédito concedido cause maior impacto nas comunidades carentes. O Itaú também criou uma linha de crédito para portadores de necessidades especiais, o Leasing PNE, que pode ser usado para a aquisição de próteses mecânicas, cadeiras de rodas, microcomputadores etc.

O Unibanco divulga suas operações de microcrédito para empreendedores formais e informais, com volume financiado de cerca de R\$ 11 milhões em 2005. Evidencia ainda a posição de terceiro lugar no *ranking* das instituições de microfinanças no país, e a liderança entre as sociedades de crédito ao microempreendedor. A Microinvest, empresa que opera o microcrédito do Unibanco, possui 210 pontos ativos no país. O Unibanco evidencia que a empresa ainda foi destacada, em reportagem da revista *The Economist*, como modelo de operação de microcrédito no setor bancário.

Bradesco e Itaú apresentam Política de Qualidade na prestação de serviços/produtos, com foco principal na satisfação dos clientes e melhor desempenho dos seus produtos e serviços. O Unibanco não evidencia qualquer informação a respeito de sua política de qualidade. Bradesco e Itaú também são os únicos a apresentarem produtos/serviços com o certificado ISO 9001. O Bradesco com 128 e o Itaú com 109 produtos/serviços certificados.

Todos os 3 bancos apresentam segmentação similares, ou seja, criação de produtos específicos para clientes com características econômicas e demandas próprias, por meio da divisão por renda de pessoas físicas e jurídicas. Quanto aos serviços disponíveis no *site*, todos os três bancos analisados demonstram ter inúmeros serviços disponíveis ao cliente, de acesso às contas, extratos, saldos, possibilidade de realizar investimentos, pagamentos de contas, compra de outros produtos do banco, telefones úteis de atendimento, *e-mail* ou campo para postagem de dúvidas etc. Devido a grande quantidade de serviços localizados e sem contar com a área de acesso interna, restrita aos clientes, torna-se difícil a distinção deste item, que demonstrou ser bastante eqüitativa nos três bancos analisados.

Essa dimensão da RSE demonstrou-se muito mais evidenciada pelo Bradesco, com uma boa redação descritiva e com diversos indicadores físicos e monetários sobre sua relação com os clientes. Evidencia também uma preocupação quanto a Democratização do Atendimento e um maior número de produtos/serviços com certificados ISO 9001. O destaque negativo ficou para a pouca evidência do item Democratização de Acesso ao Crédito nos três bancos analisados. Este item é de extrema importância para a contribuição do desenvolvimento socioeconômico, principalmente no Brasil, país em desenvolvimento com altíssimas discrepâncias sociais e econômicas. (CARRARO 2006)

Observou-se um padrão de evidência parcial dessa dimensão da RSE, pois alguns itens são mencionados de maneira muito similar pelos três bancos analisados, como a Segmentação de Atendimento, os Serviços no *Site* e os Indicadores (base de clientes e rede de atendimento, com exceção do Unibanco para rede de atendimento), enquanto outros itens apresentaram uma maior disparidade, como por exemplo, a Democratização do Atendimento.

## **? 5ª Dimensão: Relação com Governo e Sociedade**

Referente aos Projetos Culturais o Bradesco informa o incentivo realizado por meio de patrocínios, com o objetivo de preservar as tradições brasileiras e ampliar a disponibilidade de

informações culturais. Informa os valores gastos com este tipo de incentivo, em termos monetários, como por exemplo, o investimento de R\$ 750 mil na Exposição Henry Moore – 100 Anos da Pinacoteca de São Paulo.

O Itaú divulga suas atividades em Projetos Culturais por meio da Fundação Itaú Social com relatórios de atividades anuais de 2000 a 2005, completíssimos, com todas as ações realizadas pelo banco nos respectivos anos e com acompanhamento dos projetos, demonstrações de abrangência no território nacional e indicadores quantitativos, com objetivo de democratização do acesso aos bens culturais e às manifestações artísticas, articulação do mundo cultural e geração de conteúdo diferenciado para várias mídias.

O Unibanco evidencia o Instituto Moreira Salles dedicado à difusão da cultura brasileira, sobretudo à preservação de sua memória, desenvolvendo projetos próprios nas áreas de fotografia, literatura, cinema, música brasileira e artes plásticas, porém muito resumidamente (um página) com alguns indicadores quantitativos.

Em relação a Projetos Educacionais o Bradesco enfatiza a Fundação Bradesco, com objetivo de oferecer ensino gratuito a população carente. Possui diversos indicadores monetários, como por exemplo, o investimento de R\$ 167,061 milhões em 2005 e também diversos indicadores quantitativos, como o número de escolas (40 em 2005), número de alunos (107,9 mil em 2005) índices de aprovação, material distribuído, alimentação disponibilizada (13.958.580 merendas e refeições em 2005). Evidencia também de maneira descritiva e com indicadores quantitativos e monetários uma série de outras informações como parcerias e programas nesta área.

O Itaú divulga a Fundação Itaú Social cuja atuação volta-se para melhoria da qualidade da educação pública, evidenciando dos princípios, ressalta a análise dos programas com alguns indicadores monetários, como por exemplo, o investimento previsto de R\$ 32 milhões em novos programas em 2005 frente aos R\$ 19 milhões de 2004. A Fundação Itaú ainda divulga o programa Saúde e Cidadania, que busca o aperfeiçoamento dos serviços municipais de saúde, o programa Itaú Voluntário, que estimula o engajamento dos funcionários com as ações sociais, o Prêmio Escrevendo o Futuro com indicadores quantitativos de resultados e o Programa Raízes e Asas voltado para formação de educadores. O Itaú também evidencia a existência de uma avaliação econômica para medir o retorno dos programas sociais e além de efetuar a própria avaliação oferece um curso voltado às ONGs, fundações e institutos.

O Unibanco apenas evidencia de maneira sucinta (uma página) a existência do Instituto Unibanco cujo objetivo compreende coordenar as atividades sociais com foco na educação. O Bradesco foi o único a evidenciar a presença de Projetos Esportivos, o Finasa Esportes (em uma página) cuja atividades objetiva a divulgação da prática esportiva para meninas carentes. Investimento total de R\$ 12,6 milhões desde sua criação (completou 18 anos em 2005). Os três bancos analisados disponibilizaram para *download* seus relatórios sociais. Bradesco e Itaú apresentam relatórios mais completos e informaram que baseiam seus relatórios sociais na metodologia do *Global Report Initiative (GRI)*, uma entidade não governamental cuja missão é elevar os padrões das demonstrações socioambientais.

O Bradesco divulga seu Balanço Social de 2005 revisado pela KPMG Auditores Independentes com DVA (embutida no corpo do Balanço Social) e sua distribuição. Estrutura o Balanço Social da seguinte maneira: 1. Base de Cálculo; 2. Indicadores Sociais Internos; 3. Indicadores Sociais Externos; 4. Indicadores Ambientais; 5. Indicadores do Corpo Funcional; 6. Informações Relevantes quanto ao Exercício da Cidadania Empresarial; 7. Outras Informações.

O Itaú divulga seu Balanço Social de 2005 e a DVA com evidenciação do cálculo (em demonstrativo a parte) e sua distribuição (no corpo do Balanço Social e em demonstrativo a parte) revisados pela *PriceWaterhouseCoopers* Auditores Independentes. Estrutura o Balanço Social da seguinte maneira: 1. Base de Cálculo; 2. Indicadores Sociais Internos; 3. Indicadores Sociais Externos; 4. Indicadores Ambientais; 5. Indicadores do Corpo Funcional; 6. Informações Relevantes quanto ao Exercício da Cidadania Empresarial.

O Unibanco divulga seu Balanço Social de 2005 e a DVA, com evidenciação do cálculo (em demonstrativo a parte) e sua distribuição (no corpo do Balanço Social e em demonstrativo a parte). Estrutura o Balanço Social da seguinte maneira: 1. Base de Cálculo; 2. Indicadores Sociais Internos; 3. Indicadores Sociais Externos; 4. Indicadores Ambientais; 5. Indicadores do Corpo Funcional; 6. Informações Relevantes quanto ao Exercício da Cidadania Empresarial.

Essa dimensão demonstrou ser muito explorada pelos bancos Bradesco e Itaú. O Bradesco por meio da evidenciação de diversos indicadores, principalmente os monetários, merece receber algum destaque pela facilidade de visualização e análise das informações pertinentes além de ser o único evidenciar a existência de Projetos Esportivos. O Itaú, apesar de ser mais descritivo e detalhista em suas informações, não apresentou muitos indicadores numéricos, porém demonstrou alocar grandes esforços nos Projetos Sociais e Educacionais.

O destaque negativo fica por conta do Unibanco. Ausência de evidenciação da revisão do Balanço Social por auditoria independente e do modelo utilizado para o Relatório Social. Apresenta descrições de informações sucintas e ausência de indicadores. As informações pertinentes a essa dimensão da RSE, demonstraram obedecer a um padrão apenas estrutural, no que diz respeito aos “frascos” (visão externa, modelos, sem análise aprofundada). São expostas completamente dispersas nas análises de conteúdo.

### **? 6ª Dimensão: Relação com Acionistas e Investidores**

Todos os três bancos analisados evidenciam suas demonstrações contábeis trimestralmente. O Bradesco apresenta suas informações atualmente auditadas pela KPMG Auditores Independentes, disponíveis desde o ano 2000. Itaú e Unibanco apresentam suas informações contábeis ambas atualmente auditadas pela *PriceWaterhouseCoopers* Auditores Independentes, disponíveis desde o ano 1997.

Itaú e Unibanco apresentaram suas demonstrações financeiras adaptadas para o modelo *US Gaap*, padrão de normas utilizado principalmente nos Estados Unidos da América. O Bradesco evidencia sua política na Relação com Acionistas e Investidores de maneira descritiva. Objetiva transmitir informações, perspectivas e estratégias da organização de forma transparente para a comunidade financeira. Apresenta também o Estatuto Social no *site*, com *Tag Along* (direito de recebimento dos acionistas minoritários, o valor pago aos acionistas controladores em caso de venda e troca de controle da organização) de 100% para as ações ordinárias e de 80% para as ações preferenciais.

O Itaú divulgou uma política, destinada aos acionistas e investidores, sobre condições de recompra de ações e sua gestão de riscos de investimentos com indicadores quantitativos. Evidenciou também seu Estatuto Social no *site* com *Tag Along* de 80% para os acionistas minoritários. O Unibanco evidencia sua política em relação aos investidores e almeja garantir aos acionistas, ao mercado e ao público em geral acesso às informações do Unibanco de maneira democrática, transparente e precisa. Tem como meta as melhores práticas de Governança Corporativa. O Unibanco também apresentou uma política de gestão de riscos, por meio de informações descritivas e diversos indicadores históricos de riscos de mercado. Descreve os cuidados na adequação dos princípios da Basiléia I e II e o acompanhamento

efetuado pelo seu Comitê de Riscos. Evidenciou também seu Estatuto Social no *site* sem a presença do *Tag Along*.

O desempenho histórico das ações de cada banco, dentre os bancos analisados neste trabalho, é apresentado, assim como a respectiva participação acionária, de maneira similar para todos os bancos. O Bradesco evidencia um relatório específico sobre o seu desempenho no mercado, descritivo (quatro páginas) com indicadores monetários, como por exemplo, o valor de mercado do Bradesco de R\$ 64,2 bilhões em junho de 2006. O Unibanco evidencia em seu relatório social, seu desempenho de mercado, com comentários dos resultados obtidos por segmentação de negócio (Varejo, Atacado, Seguros e Gestão de Patrimônios). O Itaú também evidencia um relatório específico sobre seu desempenho no mercado, também descritivo (quatro páginas) com indicadores monetários, como por exemplo, o valor de mercado do Itaú de R\$ 69,9 bilhões em junho de 2006.

Quanto à política de distribuição de dividendos o Bradesco evidencia a distribuição de por meio de indicadores monetários, R\$ 1,9 bilhão em 2005. O Itaú também evidencia sua distribuição de dividendos com indicadores monetários, R\$ 1,6 bilhão em 2005. O Unibanco divulga de maneira descritiva sua política de distribuição de dividendos e com indicadores monetários, como por exemplo o pagamento de dividendos trimestrais em 2005 na ordem de R\$ 617 milhões.

Referente aos níveis atingidos pelos bancos nas bolsas de valores, os três bancos estão caracterizados no nível 1 de Governança Corporativa da Bovespa. *ADRs*, um tipo de papel negociado na *NYSE*, refere-se a captações de recursos no exterior por empresas brasileiras e são classificadas de acordo com níveis de exigência de informações. As *ADRs* de nível 1 são menos rigorosas por não serem negociadas no chamado “mercado de balcão”. As *ADRs* nível 2 são listadas na *NYSE* e precisam atender as normas da *US Gaap*, além do preenchimento de formulários específicos. As *ADRs* nível 3 são as mais específicas e deve atender às normas da *US Gaap*, preencher formulários específicos e são levadas ao nível de exigências das empresas que realizam *Initial Public Offering (IPO)*. Bradesco e Itaú possuem suas *ADRs* negociadas nos níveis 1 e 2, enquanto que o Unibanco atinge a categoria mais elevada com suas *ADRs* negociadas nos níveis 2 e 3 (*NYSE*, 2006).

*Rankings* e *Ratings* são classificações atribuídas por empresas especializadas ao ponderar a robustez, qualidade de administração e desempenho operacional das empresas. O Bradesco evidencia os *ratings* elaborados pela *Fitch*, *Moody's*, *Standard & Poor's* e *Austin* e algumas posições alcançadas em diversas pesquisas. No *ranking* realizado pela Pesquisa *Forbes The World's Leading Companies* alcançou o segundo lugar entre os bancos do Brasil em março de 2006. A pesquisa leva em consideração um critério composto que analisa receita, lucro, ativos e valor de mercado. O Itaú evidencia os *ratings* elaborados pela *Fitch*, *Moody's*, *Standard & Poor's* além de diversos *rankings* obtidos em pesquisas, porém, com datas inferiores a 2002. O Unibanco evidencia a suas posições alcançadas nos *ratings Fitch*, *Moody's* e *Standard & Poor's* além de divulgar os diversos prêmios alcançados pelo banco desde 1999 e a opinião de analistas.

O destaque para o Bradesco ficou por conta do *Tag Along*. Foi o único banco dentre os analisados a incorporar a *Tag Along* de 100% para os acionistas minoritários com ações ordinárias. O Itaú foi quem apresentou a melhor classificação no *Rating Fitch* para Moeda Nacional Longo Prazo, nota BBB. O Unibanco foi quem apresentou os melhores níveis de *ADRs* negociados na *NYSE*, alcançando o nível máximo, 3. Como a natureza da atividade bancária esta completamente relacionada ao mercado financeiro, esta dimensão da RSE demonstrou seguir um padrão estrutural de divulgação, mas com conteúdos diferenciados.

## **? 7ª Dimensão: Relação com Meio Ambiente**

O Bradesco divulga sua Política de Responsabilidade Ambiental em quatorze páginas descritivas com indicadores físicos e monetários. A responsabilidade cabe ao Comitê Executivo de Responsabilidade Sócio-Ambiental cuja tarefa compreende observar as normas ISO, os parâmetros do *Global Impact*, o ISE, o *Dow Jones Sustainability World Index* e os Princípios do Equador. O Bradesco evidencia também seus programas de racionalização de consumo e reciclagem por meio de indicadores de monitoramento. Dentre os indicadores está o consumo de energia elétrica, de água, o número de lâmpadas de mercúrio e de aparas de papel enviadas para reciclagem, de consumo de gasolina e de emissão de CO<sub>2</sub> dos automóveis, aviões e helicópteros.

O Itaú evidencia de maneira descritiva e com indicadores monetários sua dedicação e esforços para utilização racional dos recursos naturais com a redução do consumo de água, energia, emissões atmosféricas e resíduos sólidos. Em 2005, a reciclagem de 425 toneladas aparas de papel foi gerou recursos em torno de R\$ 180 mil que foram repassados a Fundação Itaú Social. Também evidencia sua atenção ao mercado de créditos de carbono ao responder ao questionário *Carbon Disclosure Project (CDP)* 2005. Esse questionário visa verificar o estágio atual das práticas e controles das empresas sobre suas emissões na atmosfera e como as mudanças climáticas podem interferir em seu desempenho.

Referente à Concessão de Crédito para Programas Ambientais o Bradesco evidencia seus produtos financeiros voltados à responsabilidade ambiental. São linhas de empréstimos e financiamentos com condições especiais para empresas que possam trazer benefícios nessa área. O Bradesco enfatiza ainda a emissão de três milhões de cartões de afinidade SOS Mata Atlântica (entre 2000 e 2005) que viabiliza o plantio de mudas por meio de R\$ 33 milhões investidos.

O Itaú evidencia o Compror e o Giro Socioambiental que financiam a aquisição de bens e serviços ou a implantação de projetos focados na redução da emissão de poluentes ou resíduos, na adoção de tecnologias menos agressivas ao meio ambiente e na obtenção da certificação ambiental. Divulga ainda o PIC Natureza, um plano de capitalização com valores revertidos ao reflorestamento, e o Fundo de Excelência Social, levando em conta as práticas de proteção ao meio ambiente com recursos repassados a projetos socioambientais.

O Bradesco divulga que se tornou o primeiro banco do país a conquistar a certificação internacional ISO 14001. Esse certificado é conferido às empresas comprovadamente comprometidas com o apoio às iniciativas de preservação do meio ambiente. O Itaú também evidenciou sua preocupação com as emissões de resíduos, políticas de reciclagem e concessão de crédito para programas ambientais, contudo, com a presença de poucos indicadores. O Unibanco não apresentou informações sobre essa dimensão da RSE.

A dimensão Relação com o Meio Ambiente não demonstrou seguir um padrão de divulgação. O destaque foi o Bradesco com diversas informações descritivas, indicadores quantitativos e monetários, certificação ISO 14.001 e presença de diversos produtos voltados para programas ambientais.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Na análise das informações evidenciadas pelos bancos Bradesco, Itaú e Unibanco podem-se tirar algumas conclusões bem efetivas. Observa-se que o item Governança Corporativa vem sendo bastante abordado pelos três bancos analisados. Há presença de um padrão de divulgação de informações. São centradas nas melhores práticas de governança e evidenciam o desejo de criar e manter a organização bem estruturada, principalmente segura para clientes e investidores.

As maiores divergências da RSE ficaram por conta da dimensão Relação com o Público Interno. Apesar de demonstrar alguns pontos similares, não possibilitou a identificação de um padrão de evidenciação. Haja vista, encontra-se um ponto positivo nessa dimensão, os bancos estão também divulgando indicadores com números ruins. Isso significa transparência.

Com respeito à Relação com Governo e Sociedade, não há padrão na divulgação de informações. Mesmo que o modelo adotado seja o mesmo, o *Global Report Initiative*, o conteúdo é diferente. O mesmo se observa na Relação com Acionistas e Investidores, a presença de uma estrutura de divulgação bem similar para os três bancos analisados, entretanto, conteúdos bem diferenciados.

Na Relação com o Meio Ambiente, identifica-se uma tendência de estabelecimento de um padrão. A interação (organização-meio ambiente) deve ser basicamente a mesma, independente do banco em questão. Bradesco e Itaú demonstraram uma maior correlação de informações principalmente pelas políticas de reciclagem, economia e controle de resíduos. A dimensão menos abordada pelos bancos foi a Relação com Fornecedores. Observa-se apenas uma preocupação em adequar os fornecedores com as premissas da organização.

No âmbito geral, esperava-se que as informações evidenciadas pelos bancos referentes às dimensões da RSE fossem uma extensão das informações contidas no Balanço Social. Poderiam ser apresentadas de maneira mais esclarecedoras e que possibilitasse a visualização das políticas e práticas envolvidas nos indicadores quantitativos e monetários listados no Balanço Social. Entretanto essa correlação não se apresentou de maneira predominante na análise. Bradesco e Itaú apresentaram informações mais abrangentes e detalhadas.

Diante do exposto, a situação analisada e discutida leva a crer que, o Bradesco, por apresentar maior número de informações pertinentes, esclarecedoras e agrupadas em seu Relatório Social, possui um setor responsável pelas informações de RSE melhor estruturado para atender a demanda pelas informações sócioambientais.

Essa demanda pode aumentar e há a possibilidade de, em curto prazo, atingir um padrão determinado ou até mesmo a obrigatoriedade, como ocorre com as demonstrações financeiras. Destaca-se aqui que os bancos ainda estão em processo evolutivo em relação à divulgação de suas ações sócioambientais. Entretanto, o objetivo de demonstrar a sociedade os esforços pelo desenvolvimento mais igualitário é alcançado. Ribeiro e Barcelona (2006) concluíram o mesmo.

Contudo, a pergunta de pesquisa deste artigo foi respondida e o objetivo alcançado. Foram verificados quais indicadores sócioambientais são divulgados e quais seguem um padrão de organização.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADEBAYO, Emmanuel. **Corporate social responsibility disclosure, corporate financial and social performance: an empirical analysis**. 2000. 143 f. Thesis (Doctor) – Wayne Huizenga Graduate School of Business and Entrepreneurship Nova Southeastern University, 2000.
- ASHLEY, Patrícia Almeida. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2002.
- BRETON, G.; CÔTÉ, L. Profit and Legitimacy of the Canadian banking industry. Vol. 19 No. 4, pg. 28. **Accounting, Auditing & Accountability Journal**, 2006.
- CARRARO, Antonio. **Com os olhos no desenvolvimento**. Brasil, 2006. Disponível em:

<<http://www.cacb.org.br/Revista/Site/entrevista3.htm>>. Acesso em: 08/10/2006.

CRAVEN, Alistair. Gazing into the CSR crystal ball. **Strategic Direction**. May 2003. Vol. 19, Num. 6. pg. 36. ABI/INFORM Global, 2003.

ETHOS. Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. **Temas e indicadores**. Brasil, 2006. Disponível em: <[http://www.ethos.org.br/docs/conceitos\\_praticas/indicadores/temas/](http://www.ethos.org.br/docs/conceitos_praticas/indicadores/temas/)>. Acesso em: 13/07/2006.

FEBRABAN. Federação Brasileira de Bancos. Brasil, 2006. **Informações do Setor**. Disponível em: <<http://www.febraban.com.br>>. Acesso em: 08/09/2006.

HESS, David. Social Reporting and New Governance Regulation: The Prospects of Achieving Corporate Accountability through transparency. **Social Science Research Network - SSRN**. Working Papers Series, september, 2005. SSRN, 2005.

HOFFMANN, Silvana Carvalho. **O Meio Ambiente e o Escritório**. São Paulo, Edições Inteligentes, 2003.

LUQUET, Mara. Crédito para a Sustentabilidade. **Valor Econômico**, 15, 16 e 17 de setembro de 2006. São Paulo SP, Brasil 2006.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Manual para elaboração de monografias e dissertações**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2000.

NYSE, *New York Stock Exchange*. *Dow Jones Sustainability World Index* e Níveis de ADRs. Estados Unidos da América, 2006. Disponível em: <<http://www.nyse.com>>. Acesso em 18/10/2006.

PEROTTONI, Marco Antônio. Balanço social, padronização e obrigatoriedade. **Revista Brasileira de Contabilidade**. Brasília: Revista Brasileira de Contabilidade Num. 134, 2002. Brasília DF, Brasil, 2002.

RIBEIRO, Maísa de Souza. **Contabilidade ambiental**. São Paulo: Saraiva, 2006.

RIBEIRO, M.; BARCELONA, T. **Identificação das ações sociais praticadas pelas maiores instituições financeiras do Brasil**. XIII Congresso Brasileiro de Custos. Belo Horizonte MG, Brasil, 2006.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

TILT, Carol Ann. The influence of external pressure groups on corporate social disclosure: some empirical evidence. **Accounting Auditing & Accountability Journal**. 1994; Vol. 7; Num. 4; p.47. ABI/INFORM Global, 1994.