

# A RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS

Caroline Cândido de Carvalho \*

## RESUMO

Sabemos que a Responsabilidade Social é um forte incentivo para o crescimento de uma sociedade e um mundo mais aberto de idéias inovadoras. A pesquisa vem abordando como tema central, analisar a atuação socioambiental local destas instituições e constatar de fato se as mesmas estão aderindo com as praticas sociais. Houve um aprofundamento quanto aos objetivos específicos da pesquisa, que constarão como parte fundamental no resultado final. Foi realizado um breve histórico á respeito das inovações que foram constatadas através da globalização em relação às empresas em geral e das consequências causadas por ela, tendo como justificativa a importância de se conhecer e discutir esse assunto tão pouco comentado dentro da sociedade, porém de tão grande essência e benefício para todos, tendo por finalidade obter respostas se realmente as empresas questionadas estão cumprindo com o que se solicita e se fazem algo a mais para o melhoramento de seu local de trabalho e de seus funcionários. Aborda sobre a relação da sustentabilidade e contabilidade e, além disso, foram exibidos os resultados das empresas que realmente cumprem com a responsabilidade e foram colocados na pesquisa através da coleta de dados realizada no município de Barreiras, chegando a conclusão de que essas conseguem cumprir um bom papel dentro da sociedade e conseqüentemente no mundo.

**Palavras Chaves:** Responsabilidade Social, Sustentabilidade, Instituições Bancárias.

\*Caroline Candido de Carvalho - 8º Semestre do Curso de Ciências Contábeis da Faculdade São Francisco de Barreiras. E-mail: caroline@alunos.fasb.edu.br.

\*Orientadora Luciana Silva Moraes – Bacharel em Ciências Contábeis, Mestre em Gestão Ambiental, professora e pesquisadora da Faculdade São Francisco de Barreiras – FASB no Curso de Bacharelado em Ciências Contábeis.

## 1. INTRODUÇÃO

O presente projeto teve como objetivo averiguar se as empresas do Município de Barreiras BA no setor bancário buscam determinada transparência no que diz respeito à Responsabilidade em relação ao Social.

Com a globalização as empresas expandiram seus negócios e começaram a ter uma visão diferente no que se refere sociedade tanto direta quanto indiretamente, essa vem sofrendo com as inúmeras transformações que o homem adquiriu ao longo do tempo por consequência da facilidade ao acesso de informações que a cada dia vem aumentando . Devido a isso muitas empresas estão aderindo a Contabilidade Social que tem como benefício a união entre elas e que garanta sua efetivação e êxito.

A Responsabilidade Social (RS) tem por objetivo discutir sobre assuntos éticos e a respeito do social o qual pode ser denominada de Contabilidade Social levando em consideração todas as informações necessárias para a tomada de decisões inteligentes e cabíveis a entidade.

No caso da Responsabilidade Social aplicada nos bancos, foi feito uma comparação em seus textos e imagens a qual contradiz o que um dos dois principais Bancos que tem como base a Responsabilidade Social coloca em seus sites e divulgam para seus clientes e empregados. Esse tema buscou evidenciar o que não temos acesso e comprovou se realmente algumas destas grandes instituições financeiras cumprem de acordo com sua palavra.

### **2.0 RESPONSABILIDADE SOCIAL: Histórico e relação com a contabilidade e sustentabilidade**

Foi nos EUA que surgiu os primeiros estudos a respeito da Responsabilidade Social na década de 50, e na Europa na década de 60 com base em trabalhos de Charles Eliot foram apresentadas as primeiras manifestações sobre o tema, porem não foi a partir dessas manifestações que o assunto responsabilidade social veio a se expandir.

A Responsabilidade Social proporcionava benefícios à sociedade e para a própria empresa, porem o reconhecimento do tema para as pessoas em geral

acarretou algumas dificuldades para os administradores por não estarem aplicando a política da Responsabilidade como base no seu dia a dia.

Apesar de o assunto ser o auge e estava sendo abordado com reações positivas, foram poucas as instituições as quais praticaram realmente. Porém as que cumpriam com sua meta sempre fazia um diferencial na hora de vender seu produto, conseqüentemente em relação ao seu resultado final ele saia ganhando.

A Responsabilidade Social nas empresas significa uma visão empreendedora mais preocupada com o entorno social em que a empresa está inserida, ou seja, sem deixar de se preocupar com a necessidade de geração de lucro, mas colocando-o não como um fim em si mesmo, mas sim como um meio para se atingir um desenvolvimento sustentável e com mais qualidade de vida. (KAPAZ E. 2004)

O Brasil foi um dos maiores protagonistas deste movimento, onde elaborou a ABNT, uma norma nacional da Responsabilidade Social, ele também liderou o grupo de trabalho da ISO (*Internatinal Organization for Standardization*) com parceria da Suécia.

De acordo com o Instituto Observatório Social (2004):

Na década de 1990 começou a ser elaborado um novo posicionamento e uma nova discussão sobre a responsabilidade social das empresas. Nesta “nova versão”, a principal preocupação voltou-se para uma maior operacionalização de suas práticas, extrapolando a ideia de filantropia. A RSE passa a ser considerado um elemento importante para o desenvolvimento dos negócios e para estabelecer relações positivas das empresas com as assim chamadas partes interessadas.

Decorrente das grandes mudanças acontecidas durante o século XXI, as empresas se sentiram quase que na obrigação de assumir a Responsabilidade social, pois passa a sentir a necessidade de atingir todas as exigências e a se preocupar mais com o posicionamento diante da sociedade, passa também a se ter dúvidas sobre as responsabilidades que a empresa terá diante da sociedade e sua limitação quanto à ação empresarial.

Existem 3 principais modelos padrões de demonstrar o balanço social no Brasil, onde dois deles são nacionais proposto pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase) e o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social e um internacional, indicado pela Global Reporting Initiative (GRI).

Não existe setor, ou tipo de empresa que não possa aderir essa política, porém existe aquelas as quais não tem interesse ou são poucas que se submetem a prática-lá. No caso de instituições bancárias, não era muito observada a responsabilidade, mais em 1964 foi criada a lei da reforma bancária a qual motivou e forçou os bancos a tomarem um posicionamento diferente. A partir da criação da lei as instituições passaram a valorizar seus clientes.

Em uma estrutura estacionada no tempo, porém sempre cônica de sua responsabilidade social como geradora de desenvolvimento, do bem estar econômico da comunidade, e fomentadora básica desta enorme sociedade de consumo, injetou-se lhe o dinamismo, o receio da falibilidade, o acinte às tradições convencionais, e frente ao pavor do obsolescência fatal, surgiu nos horizontes à obrigatoriedade da nova imagem [...] Ativo em sua responsabilidade maior, quer seja sua função social. Não mais o Templo Sagrado onde somente os poderosos se atreviam a entrar, mas uma instituição plenamente democrática. Existindo para atender aos que nela buscam recursos para iniciar empreendimentos, manter negociações, financiar o desenvolvimento, superar obstáculos, orientar a poupança, enfim, para assistir cada vez em maior dimensão o Cliente, fator preponderante à sua sobrevivência. (CALICCHIO *apud* PEREIRA, 2005).

Dentro de um banco a Responsabilidade Social pode variar de acordo com cada organização, isso vai de banco para banco, e dos interesses individuais de cada um. Isso depende muito em que área ele mais atua. Poderá aplicar diferentes práticas para se incluir ao quadro de socialmente responsáveis, criando institutos ou fundações dentre outras. Cabe também ressaltar a questão do meio ambiente por se tratar de uma empresa a qual trabalha com diferentes tipos de materiais poluentes, por isso há algumas manifestações de programas que visa o consumo desses materiais.

Esse novo modelo de conduzir os negócios para aqueles profissionais que prezam a ética é uma forma de modificação para os cidadãos, tendo a certeza de que estão colaborando com o desenvolvimento social.

## **2.1 RESPONSABILIDADE E CONTABILIDADE**

A contabilidade foi um sistema criado para apurar as situações financeiras econômicas e patrimoniais das empresas, podendo ter fins lucrativos ou não e sendo pessoa física ou jurídica, o trabalho do contador se inicia com o recebimento das transações de entrada e saídas efetuadas pela organização, essas informações são processadas em forma de demonstrativos que por sua vez são analisados e passam por um auditor para evidenciar a sua veracidade junto ao fisco.

É de grande importância que as organizações busquem se atualizar de maneira a melhorar a cada dia a sua responsabilidade social para melhorar a vida de seus funcionários e clientes, e que não espere somente pelas ações dos governos em várias áreas dos direitos humanos.

A população mundial esta usando de maneira desordenada os poucos recursos naturais que ainda restam, dessa maneira em um futuro não muito longe, esses recursos ficaram escassos, é preciso que as empresas se organizem de maneira a diminuir um impacto ambiental procurando soluções com responsabilidade social, e a contabilidade que é um dos principais agentes de informação pode ajudar grandiosamente nesse incentivo de mudança, já que é o ponto forte nos processos decisórios das empresas.

## **2.3 SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE**

A sustentabilidade vem se destacando tanto quanto a responsabilidade social, seus conceitos se diferem, porem não há como falar de responsabilidade e não envolver a sustentabilidade. As duas estão relacionadas.

A diferença entre sustentabilidade e responsabilidade respectivamente é que uma trata-se mais a respeito do meio em que vivemos, os impactos os quais sofrem e todas consequências em torno dos recursos naturais, já a outra esta ligada mais com o entorno social de qual a empresa esta inserida, busca também a qualidade de vida e o desenvolvimento sustentável mais não deixa de fora a importância da obtenção de lucro. Em circunstancias da importância

da sustentabilidade surge a Agenda 21 onde em alguns capítulos descreve qual o plano para o século XXI.

## **2.4 NORMA ESTRANGEIRA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL**

É uma norma a qual impõe algumas condições de responsabilidade social, regulariza as relações entre o meio e as empresas trazendo também um bem estar ecológico, pois o meio ambiente é considerado como um dos assuntos de responsabilidade social.

A ISO 8000 foi criada pela British Standards Institutos em 1997 e desenvolve alguns requisitos para que a empresa possua responsabilidade. Precisam-se executar algumas políticas e procedimentos as quais ela consiga gerenciar os temas que ira se propor a efetuar. A demonstração desses procedimentos devera ser apresentada para partes interessadas e devera estar em harmonia com a norma. As condições dessa norma é ser aplicada em relação ao setor da indústria ,a localização e o tamanho da empresa.

## **3.0 CONCEITO DE BANCO**

Um banco é uma instituição financeira que tem como proposito negociar dinheiro de terceiros e fornecer outros serviços .Fazem empréstimos, aceitam depósitos. Sua função principal é colocar o dinheiro em circulação e todo seu lucro são juros e taxas cobradas e pagas.

Eles são uma empresa como qualquer outra, o seu diferencial é que seu produto é o dinheiro, já as outras empresas trabalham com serviços, mercadorias dentre outros, já os bancos vende dinheiro na forma de empréstimos entre outros produtos financeiros. Ele garante seu lucro encima de juros de empréstimos, pois são muito maiores do que aqueles juros que eles pagam sobre as contas de quem depositam.

### **3.1 RESPONSABILIDADE SOCIAL DENTRO DAS INSTITUIÇÕES BANCARIAS**

Ao longo de quase duzentos anos, as atividades envolvidas nos bancos brasileiros sempre estiveram associados ao desenvolvimento econômico, porém nem sempre a eficácia do cumprimento de suas funções era efetuada. A lei da reforma bancária conseguiu forçar essas instituições a se comprometer em mudar seu perfil, tendo mais comprometimento principalmente com seus clientes.

Em uma estrutura estacionada no tempo, porém sempre cônica de sua responsabilidade social como geradora de desenvolvimento, do bem estar econômico da comunidade, e fomentadora básica desta enorme sociedade de consumo, injetou-se o dinamismo, o receio da falibilidade, o acinte às tradições convencionais, e frente ao pavor do obsoletismo fatal, surgiram horizontes à obrigatoriedade da nova imagem [ ...] Ativo em sua responsabilidade maior, quer seja sua função social. Não mais o Templo Sagrado onde somente os poderosos se atreviam a entrar, mas uma instituição plenamente democrática. Existindo para atender aos que nela buscam recursos para iniciar empreendimentos, manter negociações, financiar o desenvolvimento, superar obstáculos, orientar a poupança, enfim, para assistir cada vez em maior dimensão o Cliente, fator preponderante à sua sobrevivência (CALICCHIO, 1972)

A ocorrência que mais obteve atenção durante os últimos dez anos foi a criação do Plano Real implantada pelo Governo Federal, pois gerou um abalo na economia, tendo como objetivo estabilizar a economia. Com essa estabilidade alcançada, os bancos foram obrigados a modificarem.

O conceito de Responsabilidade Social não se restringe apenas a um, porém as instituições bancárias seguem o conceito do Instituto Ethos:

É a forma de gestão que se define pela relação ética, transparente e solidária da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a erradicação das desigualdades sociais. (INSTITUTO ETHOS 2004)

Chega-se a uma conclusão que os bancos mudaram sua consciência, diante de todos os acontecimentos ocorridos ao longo do tempo e com esse novo movimento adotado eles passam a atender os grandes públicos e os que

têm um maior contato com a opinião pública, o que causa um diferencial enorme em relação à concorrência. Hoje em dia a Responsabilidade social esta presente em todos os estágios e os bancos se adaptaram muito bem.

### **3.2.1 A Importância do Setor Bancário e o Crédito Bancário**

O setor bancário é de extrema importância nas questões sociais e ambientais, pois tem uma influência grande na economia possui uma grande rede de stakeholders. (governo, funcionários, clientes, fornecedores, acionistas...).

Quando o país tem um setor bancário pequeno ele tende a apresentar níveis mais baixos de desenvolvimento o que faz o crédito bancário ter uma forte relação com o PIB (Produto Interno Bruto) esse vínculo torna o desenvolvimento financeiro e econômico correlacionados.

Nos países da América Latina e do Caribe o crédito bancário é escasso, na região esse crédito já chegou a 28 % do PIB, uma taxa muito baixa com relação aos outros países em desenvolvimento. Isso acarreta preocupações dos bancos e seus gestores, porém essas variáveis só poderão crescer em decorrência do tempo.

## **4.0 ESTUDO DE CASO: Apresentação dos Resultados da pesquisa**

Para a coleta de dados foram consideradas todas as informações fornecidas. O questionário foi dividido em tópicos para que houvesse um melhor entendimento de ambas as partes. O Universo da pesquisa foi constituído por instituições financeiras exclusivamente aquelas no município de Barreiras, que foram contadas aleatoriamente totalizando 8 instituições. Porém só foram questionadas 37,5% delas o que se refere 3 instituições. Foram elaboradas questões a respeito da responsabilidade social em relação aos seus indicadores mais importantes. O questionário foi composto por perguntas fechadas sujeito às considerações, dirigidas diretamente aos

gerentes dos bancos. Às respostas contemplam quatro categorias. (SIM),(NÃO),(NÃO SABE) (NÃO SE APLICA).

Para a formação dos gráficos será executado um resumo das questões propostas nos questionários.

Inicialmente serão demonstrados os gráficos com as porcentagens obtidas através da pesquisa realizada.

Conforme aplicação da coleta de dados a primeira pergunta refere-se ao questionamento a cerca dos clientes. Foi perguntado se a empresa oferece qualidade para seus clientes e disponibiliza informação clara e precisa sobre seus produtos? (GRÁFICO 01)

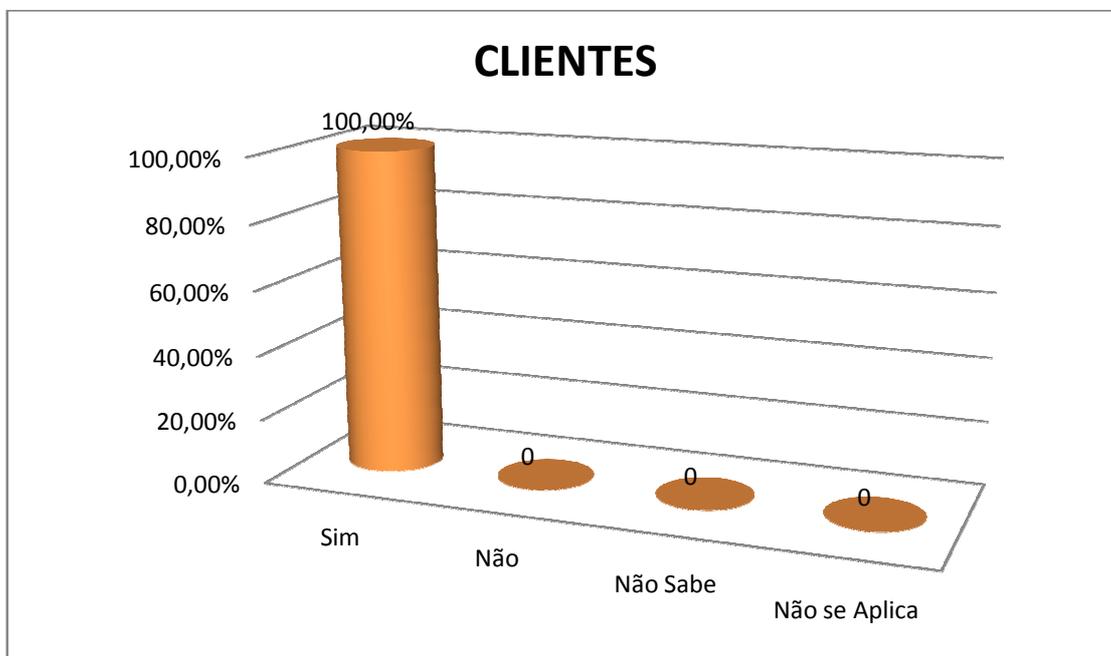


GRÁFICO 01- Qualidade de informação aos clientes

**COMENTÁRIO:** Nas empresas interrogadas uma delas disponibilizam as seguintes qualidades para seus clientes: Controle de qualidade no atendimento, seja na administração do tempo de atendimento, eficácia na resolução dos problemas, pesquisa de satisfação dos clientes e usuários, migração de receitas para institutos de fins filantrópicos, incentivo à economia de água, papel, que contribuem com o meio ambiente, entre outros.

- A pergunta a seguir refere-se a meio ambiente. Foi indagado se a instituição tenta diminuir o impacto social, poupando energia ou na questão do desenvolvimento de novos produtos e consegue identificar formas de se utilizar da sustentabilidade para obter vantagens em relação à concorrência?(GRÁFICO 02)

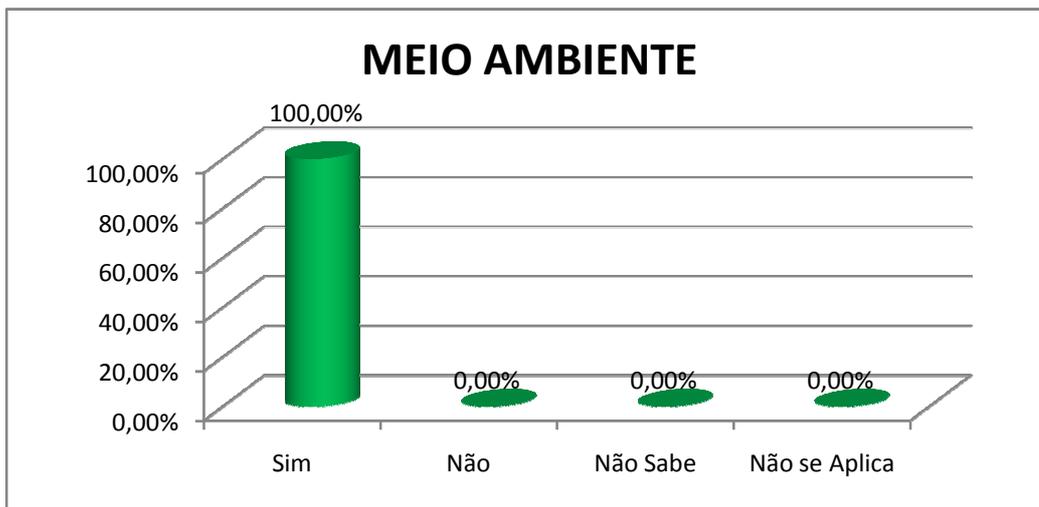


GRÁFICO 02 – Forma de diminuir o impacto social e se utiliza de formas de sustentabilidade.

**COMENTÁRIO:** Todas as instituições procuram estar sempre se comprometendo á meios de poupar energia, ajudando assim a preservar o meio ambiente e a qualidade de vida da população local.

- A pergunta seguinte se relaciona com os fornecedores, se a própria instituição incentiva os seus fornecedores a aderir os compromissos de conduta às praticas responsáveis, discute suas responsabilidades por impactos ambientais?(GRAFICO 03)

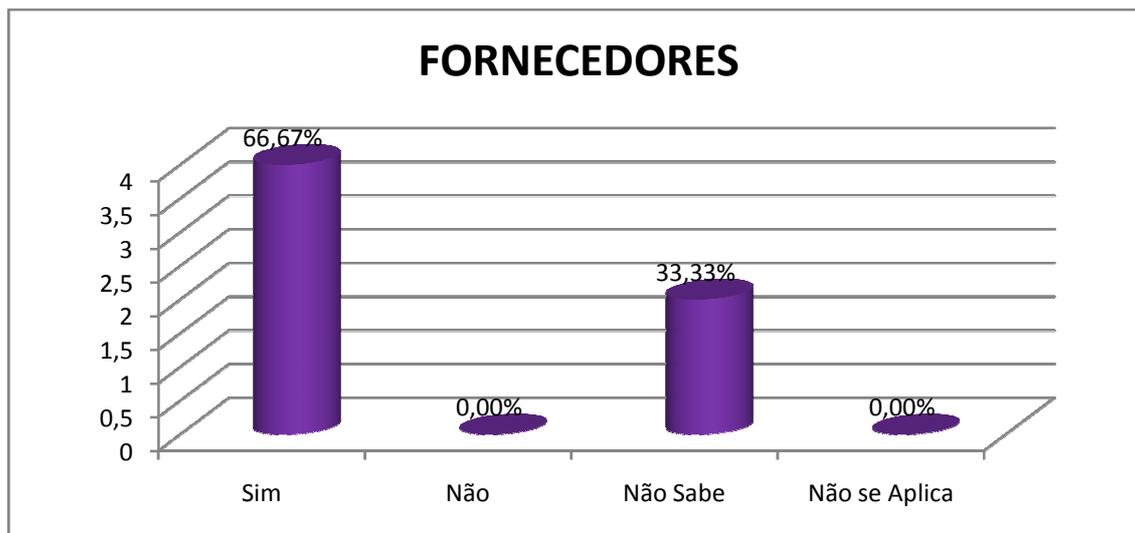


GRÁFICO 03 – Incentivo aos fornecedores na pratica responsável.

**COMENTÁRIO:** O resultado obtido pode-se concluir que as maiorias das instituições se prontificam a cooperar em fornecer informações aos seus fornecedores em relação aos danos causados ao meio ambiente e discutem sobre as praticas responsáveis, fazendo com que mais pessoas possam conhecer e colaborar com todos os projetos estabelecidos. As instituições cooperam com Plano de saúde, auxílio alimentação, previdência complementar, seguro de vida, treinamentos constantes de segurança no trabalho, constante avaliação do ambiente de trabalho (luminosidade, ergonomia, ruídos, etc), controle da jornada de trabalho para que não haja excessos, PAP (Programa de Apoio Psicosocial), este um programa que a insituição disponibiliza ajuda financeira, psicológica, nutricional, dicas de lazer, qualidade de vida, etc.

## 5.0 CONCLUSÃO

Dentre os resultados obtidos, pode-se constatar que em as instituições que foram coletadas os dados, todas praticam a responsabilidade social, que se preocupam com o meio em que vivem e que contribuem para o desenvolvimento econômico. Em relação aos seus clientes há um posicionamento bastante positivo, pois fornecem qualidade em sua rotina de trabalho e disponibilizam informações necessárias para que haja um cuidado com o meio ambiente, já com seus funcionários há um incentivo no desenvolvimento de sua carreira por longo prazo e disponibilizam planos de

saúde, segurança dentre outros. Na pesquisa foi constatado que a maior parte dos bancos busca proporcionar oportunidades de formação aos membros de sua comunidade, porém tem dificuldades de manter um dialogo direto com a comunidade. Na questão ambiental todas as instituições se preocupam com os impactos sociais e se comprometem a tentar diminui-lo seja poupando energia ou, tendo um método de reciclagem dentro da empresa e busca a sustentabilidade para também obter alguma vantagem. Os valores e as regras de condutas dentro das empresas são claramente definidas e a maior parte diz que consta no seu balanço pelo menos quatro dos stakeholders.

Conclui-se que todas as instituições bancarias coletada informações, adere sim às condutas e normas da responsabilidade e que a maior parte delas respondem positivamente aos indicadores desejados. Isso se dá em função a todo o desenvolvimento que os bancos vieram buscando no decorrer dos anos e sua postura diante desse assunto, pois durante todo o tempo eles estavam estagnados, somente com a intenção de obter lucro e mais clientes, no entanto se deram conta de que atualmente com todas as inovações, além de obter seu objetivo principal, contribuem com a sociedade e com o mundo em geral.

## 6.0 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, E. **Origens e desenvolvimento da Responsabilidade Social das Empresas** 07 de agosto de 2007. Disponível em <<http://www.clubedasluluzinhas.com.br/artigo.asp?id=44>> Acesso em 29 de março de 2012

CASAGRANDE, S. (2001) **A relação entre Sustentabilidade e Responsabilidade Social e sua aplicação na área de Recursos Humanos:** Disponível em <<http://www.incorporativa.com.br/mostraartigo.php?id=382>> Acesso em 19 de outubro de 2012.

EQUIPE GREENATION: **Afinal, o que é sustentabilidade?** Disponível em <[http://www.sustentabilidade.org.br/conteudos\\_sust.asp?codCont=9&categ=s](http://www.sustentabilidade.org.br/conteudos_sust.asp?codCont=9&categ=s)> Acesso em 02 de novembro de 2012

GRANVILLE TRADUÇÕES, **Norma Internacional: Responsabilidade Social 8000** <Disponível em

[http://www.cpf.com.br/parceiros\\_inovacao\\_tecnologica/documentos/norma\\_responsabilidade\\_social\\_sa8000.pdf](http://www.cpf.com.br/parceiros_inovacao_tecnologica/documentos/norma_responsabilidade_social_sa8000.pdf)> Acesso em 08 de novembro de 2012

**INSTITUTO ETHOS: De Empresas e Responsabilidade social.** Disponível em: <<http://www.ethos.org.br>>. Acesso em: 29 mar. 2007.

**INMETRO, Responsabilidade Social:** Disponível em <[http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade\\_social/contextualizacao.asp](http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/contextualizacao.asp)> Acesso em 07 de setembro de 2012.

**INSTITUTO ETHOS:Empresas e Responsabilidade Social.** Disponível em <<http://www.ethos.org.br/desktopdefault.aspx?tabid=4198&alias=ethos&lang=pt-br>> Acesso em 28 de outubro de 2012

**OBRINGER,Leen Ann.O que é um banco?** Disponível em <<http://empresasefinancas.hsw.uol.com.br/bancos-eua1.htm>> Acesso em 03 de novembro de 2012

**PEREIRA.C.F. O Papel Social de uma instituição financeira no Rio grande do sul:** Um estudo de caso, Disponível em:<[http://w3.ufsm.br/revistacontabeis/anterior/artigos/vIVn01/papel\\_social\\_instituicao\\_financeira.pdf](http://w3.ufsm.br/revistacontabeis/anterior/artigos/vIVn01/papel_social_instituicao_financeira.pdf)> Acesso em 29 de março de 2012.