



# RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA, RECLAMAÇÕES E RETORNO SOBRE O PATRIMÔNIO LÍQUIDO: ESTUDO EM BANCOS ATUANTES NO BRASIL NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2014

**Natália Sarellas Martins**

Pesquisadora da Universidade de Brasília (UnB)

E-mail: [natysarellas@gmail.com](mailto:natysarellas@gmail.com)

**Carlos André de Melo Alves\***

Doutor em Administração e professor Adjunto do

Departamento de Administração da Universidade de Brasília

E-mail: [camelodfprof@gmail.com](mailto:camelodfprof@gmail.com)

## Resumo:

O objetivo geral deste estudo foi investigar a associação entre o índice de reclamações e o retorno sobre o patrimônio líquido (RSPL) de bancos atuantes no Brasil, no segundo semestre de 2014. Tratou-se de um estudo descritivo e correlacional, com abordagem quantitativa. O referencial teórico apresentou as reclamações, a partir da perspectiva da responsabilidade social corporativa (RSC), e o RSPL, no contexto da rentabilidade em bancos. A amostra intencional abrangeu 22 bancos constantes do *Ranking* de Reclamações do Banco Central no segundo semestre do mesmo ano. O tratamento dos dados empregou análises descritiva e inferencial não paramétrica, com o uso do Teste Shapiro-Wilk e Correlação de Spearman. Para o total de bancos da amostra, os resultados sinalizaram associações inversas e significativas entre os índices de reclamações e o RSPL. Considerando bancos com mais e com menos de 2 milhões de clientes, as associações também foram inversas, mas de uma maneira geral não significativas. Espera-se que os resultados desta pesquisa possam contribuir para reflexões de acadêmicos, reguladores, acionistas, usuários e demais interessados no estudo da associação entre indicadores de desempenho social e indicadores de desempenho econômico-financeiro de bancos atuantes no Brasil.

**Palavras chave:** Responsabilidade Social Corporativa; Retorno sobre o Patrimônio Líquido; Reclamações; Bancos.

## CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY, COMPLAINTS AND RETURN ON EQUITY: A STUDY IN BRAZILIAN BANKS AT THE SECOND SEMESTER OF 2014

**Abstract:** The general aim of this study was to investigate the relation between the rate of complaints and the return on equity (ROE) of banks operating in Brazil during the second semester of 2014. The study was descriptive and correlational, employing a quantitative approach. The theoretical framework presented the complaints from the perspective of Corporate Social Responsibility (RSC) and the ROE in the context of bank profitability. The international sample covered 22 banks listed on the Central Bank of Brazil's Complaint Ranking from the second semester of the same year. The data was processed applying descriptive and non-parametric

\*Autor para correspondência/Author for correspondence/Autor para la correspondencia: Carlos André de Melo Alves  
Universidade de Brasília - Campus Universitário Darcy Ribeiro, qd-606 qd-607 - Asa Norte - Brasília, DF - CEP: 70910-900

Data do recebimento do artigo (received): 30/10/2016  
Data do aceite de publicação (accepted): 12/11/2017

Desk Review  
Double Blind Review

inferential analysis, using the Shapiro-Wilk Test and the Spearman correlation. For the whole sample, in general the association between the rate of complaints and the ROE was inverse and significant. In addition, regarding banks with more or less than two million clients, the association between the rate of complaints and the ROE was inverse, but generally non-significant. It is hoped that the results can contribute to the reflections of academics, regulators, shareholders, users and others stakeholders interested in the study of the association between social performance metrics and the financial performance of banks operating in Brazil.

**Key-words:** Corporate Social Responsibility; Return on Equity; Complaints; Banks.

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA, RECLAMACIONES Y RENTABILIDAD FINANCIERA: UN ESTUDIO EN LOS BANCOS BRASILEÑOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2014**

### **Resumen:**

El objetivo general de este estudio fue investigar la relación entre la índice de reclamaciones y la Rentabilidad Financiera (RF) de los bancos que operan en Brasil durante el segundo semestre de 2014. El estudio fue descriptivo y correlacional, que emplea un enfoque cuantitativo. El marco teórico presentado las quejas desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y la FR en el contexto de la rentabilidad de los bancos. La muestra internacional cubrió 22 bancos que figuran en el Banco Central de la reclamación del Brasil Clasificación partir del segundo semestre del mismo año. Los datos se procesaron aplicar el análisis inferencial descriptiva y no paramétrica, utilizando la prueba de Shapiro-Wilk y la correlación de Spearman. Para toda la muestra, en general, la asociación entre el tipo de reclamaciones y la RF fue inversa y significativa. Además, con respecto a los bancos con más o menos de dos millones de clientes, la asociación entre el tipo de reclamaciones y la RF fue inversa, pero por lo general no significativa. Se espera que los resultados pueden contribuir a las reflexiones de académicos, reguladores, accionistas, usuarios y otros actores interesados en el estudio de la asociación entre las métricas de desempeño social y los resultados financieros de los bancos que operan en Brasil.

**Palabras clave:** Responsabilidad Social Corporativa; Rentabilidad Financiera; Reclamaciones; Bancos.

## **I INTRODUÇÃO**

Atualmente, a Responsabilidade Social Corporativa - RSC é assunto de interesse estratégico de organizações. Respondendo às demandas emergentes da sociedade em geral, bem como almejando melhorar sua imagem e reputação perante partes interessadas (*stakeholders*), as organizações passaram a incorporar aos seus objetivos econômicos questões relacionadas à cidadania, à ética nos negócios e à preservação do meio ambiente (Lyra, Gomes & Jacovine, 2009). Tais organizações contemplam o setor bancário, que tem, entre seus *stakeholders* de maior importância os clientes e usuários de serviços.

Dentre os indicadores sociais utilizados na avaliação do atendimento prestado a clientes e usuários de bancos no Brasil estão aqueles baseados em reclamações (Alves, Gaspar & Martins, 2014). Os clientes e usuários de bancos podem apresentar suas reclamações nas próprias agências bancárias, nos procons, no Banco Central do Brasil (BCB) e através de vias alternativas, como sites especializados. Com base nessas reclamações podem ser apurados índices, conforme operacionalizado pelo BCB periodicamente na publicação do *ranking* de instituições por número de reclamações.

Além de abordagens que enfatizam indicadores sociais em bancos com base em reclamações, é oportuno notar que a literatura apresenta indicadores econômico-financeiros que

auxiliam o entendimento da rentabilidade e lucratividade dessas entidades, mais especificamente, o Retorno sobre o Patrimônio Líquido - RSPL (Assaf Neto, 2012). Esta constatação sugere oportunidade de investigação empírica para verificar se existe ou não associação entre índices de reclamações e a rentabilidade de bancos atuantes no Brasil, em especial o RSPL. Assim, o objetivo desta pesquisa é verificar a associação entre o índice de reclamações e o RSPL de bancos no Brasil, no segundo semestre de 2014. Trata-se de um estudo descritivo e correlacional, com abordagem quantitativa.

Este trabalho é relevante e atual, pois busca estudar a associação entre indicadores que podem impactar a análise organizacional de bancos, sendo o índice de reclamações vinculado à RSC e o RSPL vinculado à rentabilidade dessas entidades. Além disso, este estudo apresenta indicadores de reclamações que incorporam as mudanças implementadas pelo *Ranking* do BCB a partir de 2014, inovando o estudo em comparação a trabalhos anteriores (Alves, Gaspar & Martins, 2014) e permitindo, inclusive, análises comparativas de bancos segmentados por porte (bancos com mais de 2 milhões de clientes e com menos de 2 milhões de clientes). Espera-se, também, que os resultados desta pesquisa possam contribuir para reflexões de acadêmicos, reguladores, acionistas, clientes, usuários e demais interessados no estudo da associação entre indicadores de desempenho social e indicadores de desempenho econômico-financeiro de bancos atuantes no Brasil.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA E RECLAMAÇÕES A RESPEITO DE BANCOS

Os primeiros registros formais da RSC na literatura remontam à década de 1950, observando-se traços desta preocupação nos países desenvolvidos já nos anos 1930 e 1940, conforme mostrado no trabalho de Carroll (1999). Contudo, em estudo datado de 1995, Clarkson aponta a escassez de uma teoria consolidada sobre o assunto e a falta de um consenso no âmbito acadêmico. Em trabalho conjunto mais recente, da Universidade de Cambridge, Freeman et al (2010) afirmam ainda não haver uma definição única e abrangente de RSC.

Com o passar dos anos, diversos autores versaram sobre RSC, exibindo distintas dimensões a serem consideradas, como a dimensão econômica, filantrópica, ética, legal, voluntariedade e ambiental (Crisóstomo, Freire & Soares, 2012). McWilliams e Siegel (2001) recorrem à voluntariedade como dimensão conceitual da RSC, enquanto Carroll (1999) afirma que a RSC, para ser considerada legítima, deve levar em consideração não apenas as responsabilidades econômicas e legais, mas também as responsabilidades éticas e discricionárias.

O tema da RSC tem sido amplamente discutido no âmbito da administração. O conceito de RSC, para McWilliams e Siegel (2001), aborda atitudes que promovam algum bem social, indo além dos interesses da firma e do estabelecido por lei. Apesar de essa conceituação apresentar certa solidez (Davis, 1960; Post, 1978; Carroll, 1999), a maneira de aplicar o conceito de RSC divide opiniões.

A respeito do conceito de RSC, Milton Friedman (1970) critica duramente a visão de que as empresas devam preocupar-se com questões sociais, considerando que elas devem perseguir os interesses de seus acionistas, o que, por si só, permitiria a regulação do mercado. Friedman compreende que a ideia de RSC tende a gerar um problema de agência, uma vez que o agente - gestor, executivo - estará utilizando os recursos do principal - acionista - na busca pela satisfação de outrem - sociedade. No entanto, a partir do seu salário e na sua vida pessoal, é provável que o agente tenha ímpetos de assumir responsabilidades sociais das quais ele será o principal, fazendo uso de seus próprios recursos. Assim, responsabilidades sociais seriam individuais, e não corporativas (Friedman, 1970, p. 1).

Em contrapartida, a visão chamada socioeconômica aborda o papel da organização na promoção do bem-estar social, com objetivos mais amplos do que a obtenção de lucros corporativos e geração de empregos, sem, contudo, ignorá-los (Serpa & Fourneau, 2007). Esta abordagem defende que a organização deve perseguir um resultado positivo para sua competitividade e sobrevivência, sem deixar de lado a dimensão filantrópica ou discricionária defendida por Carroll (1991).

Os estudos de Freeman (1994) e Freeman e Reed (1983) enfatizam a teoria dos *stakeholders*. Segundo McWilliams e Siegel (2001), essa teoria emergiu como o paradigma dominante na RSC e as vertentes observadas nesta teoria contribuem para os estudos que relacionam as concepções centrais dos negócios com as da ética (Freeman, 1994). Adicionalmente, a teoria dos *stakeholders* pode agregar valor ao desenvolvimento da RSC, especificando e integrando melhor as questões financeira e social (Freeman et al, 2010).

Os *stakeholders*, citados no parágrafo anterior, são partes interessadas nas atividades de uma organização e podem assumir uma definição ampla ou restrita (Freeman & Reed, 1983). Clarkson (1995), por sua vez, apresenta uma segmentação para os *stakeholders* em primários (aqueles que apresentam alto grau de interdependência com a corporação, ao ponto de ela não ser capaz de sobreviver sem a participação deles) e secundários (aqueles que influenciam ou afetam, ou são influenciados ou afetados pela corporação, mas não estão envolvidos em transações com a corporação e não são essenciais para sua sobrevivência). Os *stakeholders* primários abrangem acionistas e investidores, empregados, clientes e fornecedores, e os secundários abrangem, por exemplo, a mídia, a qual tem a capacidade de influenciar a opinião pública positiva ou negativamente (Clarkson, 1995, p. 107).

Nota-se a importância dada ao *stakeholder* cliente (Freeman & Reed, 1983), constituindo-se as reclamações desses clientes uma preocupação de diversos setores empresariais (Clarkson, 1995). No setor bancário, Alves, Gaspar e Martins (2014) informam que as reclamações estão entre os indicadores sociais utilizados para avaliar o atendimento prestado a clientes e usuários de bancos no Brasil. Conforme apontado pelos autores citados, a análise de reclamações está presente no modelo de divulgação dos balanços sociais propostos pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas - IBASE, e pode ser encontrada dentro da categoria 'informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial'.

As reclamações referentes ao serviço bancário podem ser apresentadas nas próprias agências bancárias, em postos de atendimento especializados ou por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor -SAC e de ouvidorias. Ainda é possível registrar queixas nos procons estaduais e municipais, e diretamente no BCB. A partir desses dados, podem ser apurados índices de reclamações.

Quanto ao tratamento das reclamações apresentadas ao BCB por clientes e usuários de bancos, até 2014 esteve em vigor a Circular nº 3.289, de 31 de agosto 2005, que dispunha sobre a constituição e a implementação do Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de informações (RDR). A partir de 2 de janeiro de 2015, entrou em vigor a Circular nº 3.729, revogando Circular nº 3.289 e mudando o tratamento de registros no referido sistema, e alterando também sua denominação para Sistema de Registros de Demandas do Cidadão (RDR).

Conforme Figura 1, as reclamações recebidas no período a que se refere esta pesquisa foram classificadas pelo BCB em 'reguladas procedentes', 'reguladas - outras', 'não reguladas' e 'total de reclamações'. Apesar de serem divulgadas, as reclamações 'reguladas - outras' e 'não reguladas' não influenciam na ordem das instituições nas listagens do *ranking* publicamente divulgado pelo BCB (BCB, 2015a). A partir de junho de 2014, o *ranking* passou a separar as reclamações dos bancos com mais de dois milhões de clientes das reclamações dos bancos com menos de dois milhões de clientes.

Reclamações Reguladas Procedentes	quantidade de reclamações, encerradas no período de referência, em que se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
Reclamações Reguladas - outras	quantidade de reclamações, encerradas no período de referência, em que não se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
Reclamações Não Reguladas	quantidade de reclamações, encerradas no período de referência, não relacionadas a lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
Total de Reclamações	valor obtido somando reclamações reguladas procedentes, reclamações reguladas - outras e reclamações não reguladas.

**Figura 1.** Classificação das reclamações recebidas pelo BCB.

Fonte: BCB (2015b).

Por fim, o *ranking* de reclamações é dividido em duas categorias: *ranking* de bancos e financeiras por índice de reclamações e *ranking* de administradoras de consórcio por índice de reclamações. Este estudo contempla a primeira categoria de *ranking*, a qual abrange bancos comerciais, bancos múltiplos com carteira comercial, caixas econômicas e sociedades de crédito, financiamento e investimento - SCFI.

## 2.2 RETORNO SOBRE O PATRIMÔNIO LÍQUIDO COMO INDICADOR DA RENTABILIDADE EM BANCOS

De acordo com Pinheiro (2014), a análise de demonstrações contábeis tem como objetivo examinar e avaliar o comportamento de uma empresa sob os aspectos econômico-financeiros, representando uma ferramenta importante para a compreensão do valor da empresa e seu posicionamento dentro do setor ou setores de atuação.

O RSPL, também compreendido como *Return on Equity* (ROE), compõe os indicadores de rentabilidade e lucratividade, e é um índice obtido pela divisão do lucro líquido pelo patrimônio líquido, conforme a Fórmula 1. Entende-se por lucro líquido, o valor final que resta colocado à disposição dos proprietários da empresa.

$$(1) \text{RSPL} = \frac{\text{Lucro Líquido}}{\text{Patrimônio Líquido}} = \frac{\text{Lucro Líquido}}{\text{Patrimônio Líquido}}$$

Recomenda-se para o cálculo do RSPL o uso do lucro líquido final, ou seja, descontados impostos e taxaões. O patrimônio líquido, por sua vez, representa o volume dos recursos próprios da empresa, pertencente a seus acionistas ou sócios (Assaf Neto, 2012).

Assaf Neto (2012) afirma que o RSPL é uma das principais medidas de rentabilidade, e explanam que, na análise de bancos, o indicador fornece o ganho percentual auferido pelos proprietários decorrente das margens de lucro, eficiência operacional, capacidade de alavancagem do patrimônio e planejamento eficiente dos negócios. O RSPL está presente, também, no Relatório de Estabilidade Financeira - REF, documento divulgado pelo BCB que busca apresentar um panorama semestral do setor bancário e do SFN.

Internacionalmente, o relatório da estrutura bancária da União Europeia, de setembro de 2010, produzido pelo Banco Central da União Europeia (ECB), traz informações versando sobre o RSPL. Neste documento, o RSPL é classificado como uma medida tradicional de desempenho interna, que auxilia a avaliação do valor pelo acionista. Afirma-se também que este indicador é o mais

amplamente utilizado, pois: (1) propõe uma avaliação direta do retorno financeiro ao investimento do acionista; (2) está facilmente disponível para analistas, dependendo apenas de informações públicas; e (3) permite comparar diferentes companhias, ou diferentes setores da economia.

### 3 METODOLOGIA

Este estudo é descritivo, visto que expõe características de determinada população ou fenômeno (Vergara, 2004). Adicionalmente, o estudo é correlacional com abordagem quantitativa, pois tem propósito de conhecer a associação entre duas variáveis em um contexto em particular, com base na medição numérica e análise estatística (Sampieri, Collado & Lucio, 2013).

A população é composta por bancos ou instituições financeiras listadas no relatório dos ‘50 Maiores Bancos e o Consolidado do Sistema Financeiro Nacional’ do BCB, na data base de dezembro de 2014. A amostra é não probabilística por acessibilidade (Vergara, 2004; Sampieri, Collado & Lucio, 2013). Para se chegar à amostra, inicialmente foram selecionados todos os 11 bancos que figuraram no *ranking* de bancos com mais de 2 milhões de clientes. Em seguida, foi selecionada igual quantidade de bancos mais reclamados constantes do *ranking* de bancos com menos de 2 milhões de clientes. Ao final, a amostra totalizou os 22 bancos mais reclamados no BCB, os quais estão exibidos na Tabela 1.

**Tabela 1.**  
Amostra

Nome do Banco	Ativo total	Número de clientes
BRADESCO	883.438.773,00	74.105.981
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.064.674.796,00	73.691.832
ITAU	1.117.848.197,00	56.877.696
BB	1.324.464.414,00	55.124.936
SANTANDER	598.224.807,00	31.102.625
HSBC	167.971.558,00	10.161.845
VOTORANTIM	99.106.714,00	4.434.210
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S A	38.204.992,00	4.344.516
BANRISUL	58.933.772,00	3.834.547
BMG	17.011.912,00	2.272.314
MERCANTIL DO BRASIL	13.261.618,00	2.102.624
PANAMERICANO	25.722.546,00	1.847.598
BANCO CSF S A	4.473.957,00	1.414.441
BNP PARIBAS	34.587.267,00	1.167.917
CITIBANK	60.860.588,00	1.056.849
SOCIETE GENERALE	18.522.349,00	749.070
BRB	12.229.693,00	732.615
BANCO DAYCOVAL S A	18.919.978,00	633.584
SAFRA	140.675.131,00	568.399
BONSUCESSO	3.397.750,00	484.042
J.MALUCELLI	5.549.679,00	342.677
BIC	15.641.508,00	172.393

Fonte: adaptado de BCB (2014a, 2014b)

Notas: bancos mais reclamados no *ranking* do BCB ordenados pelo número de clientes. Coluna ‘Ativo Total’ obtida do relatório ‘50 Maiores Bancos e o Consolidado do SFN’. A coluna ‘número total de clientes’

foi obtida da base conjunta (CCS e SCR), apresentada pelos bancos no *ranking* de reclamações do BCB e reflete a média das quantidades de clientes utilizadas nos *rankings* dos meses do 2º semestre de 2014.

A coleta de dados para elaboração do referencial teórico contou com pesquisa bibliográfica e documental em livros, artigos de periódicos científicos nacionais e internacionais e publicações do BCB. Os dados para elaborar os resultados foram coletados a partir de informações disponibilizadas pelo BCB em seu sítio eletrônico, a partir do '*Ranking* de Instituições por Índice de Reclamações' (BCB, 2014a) e do relatório '50 maiores bancos e o consolidado do SFN' (BCB, 2014b).

Quanto à análise dos dados, para cada banco da amostra foram calculados três índices de reclamações (Índice de Reclamações Reguladas Pocedentes - INDRRP, Índice de Reclamações Reguladas - INDRR e Índice de Reclamações Totais - INDRT), apurados por meio da divisão das respectivas quantidades de reclamações semestrais pelo número de clientes de cada banco, multiplicando-se o resultado de cada divisão por 1000.

O cálculo dos três índices de reclamações baseia-se em critérios divulgados pelo BCB, e cumprem à função de *proxy* para a RSC, conforme detalhado na seção 2.1. Em seguida, foram calculados o RSPL de cada banco em busca de explicitar a rentabilidade de cada banco, de acordo com o que foi apresentado na seção 2.2. Seu cálculo foi obtido a partir da divisão do lucro líquido pelo patrimônio líquido, nos termos sugeridos por Assaf Neto (2012).

O tratamento dos dados empregou análises descritiva e inferencial não paramétrica. A análise descritiva dos índices de reclamações citados abrangeu a média, a mediana, o mínimo, o máximo, o desvio padrão e o coeficiente de variação. A análise inferencial utilizou-se do Teste Shapiro-Wilk e do Coeficiente de Correlação posto-ordem de Spearman.

O teste Shapiro-Wilk (Fávero et al, 2009) foi utilizado para identificar se havia normalidade nas distribuições dos resultados de cada indicador. O coeficiente de correlação posto-ordem de Spearman, citado no parágrafo anterior, é uma medida de associação entre duas variáveis mensuradas pelo menos em escala ordinal, de modo que os objetos ou indivíduos em estudo possam ser dispostos em postos em duas séries ordenadas (Siegel & Castellan Jr., 2006). O referido coeficiente de correlação pode exibir valores entre -1,00 e 1,00. A proximidade de 0 indica ausência de associação entre as variáveis e deve considerar, também, a significância estatística.

Por fim, todos os resultados obtidos das análises descritiva e inferencial não paramétrica foram obtidos com o auxílio do *software* Excel e do pacote estatístico *Statistical Package for Social Sciences* - SPSS 22.0. Todos esses resultados subsidiaram a elaboração das análises descritas na Seção 4 desta pesquisa.

## 4 RESULTADOS

### 4.1 ANÁLISE DESCRITIVA DOS DADOS

Inicialmente, foram apurados os valores dos indicadores INDRRP, INDRR, INDRT e RSPL para cada banco da amostra, com base na operacionalização descrita na metodologia desta pesquisa. A Tabela 2 exibe a análise descritiva dos dados dos índices de reclamações e RSPL encontrados.

**Tabela 2.**

Análise descritiva dos índices de reclamações e RSPL

		Amostra Total	Bancos com mais de 2 milhões de clientes	Bancos com menos de 2 milhões de clientes
	Média	257,76	61,57	453,94
<b>INDRRP</b>	Mediana	72,27	33,8	140,48
	Desvio Padrão	559,84	82,79	752,76
	Mínimo	0,23	0,23	41,71
	Máximo	2540,71	305,42	2540,71
	Coeficiente de Variação	2,17	1,34	1,66
	Média	1579,73	280,33	2879,14
<b>INDRT</b>	Mediana	308,58	183,59	1679,61
	Desvio Padrão	2640,35	371,66	3284,40
	Mínimo	5,29	5,29	70,70
	Máximo	10232,43	1371,73	10232,43
	Coeficiente de Variação	1,67	1,33	1,14
	Média	2091,75	493,78	3689,73
<b>INDRT</b>	Mediana	458,97	301,07	2719,92
	Desvio Padrão	3150,64	663,45	3845,49
	Mínimo	16,34	16,34	168,97
	Máximo	11438,98	2460,49	11438,98
	Coeficiente de Variação	1,51	1,34	1,04
	Média	0,02	0,05	0,00
<b>RSPL</b>	Mediana	0,04	0,08	0,04
	Desvio Padrão	0,13	0,08	0,17
	Mínimo	-0,49	-0,11	-0,49
	Máximo	0,20	0,14	0,20
	Coeficiente de Variação	5,81	1,49	-37,01

Fonte: Elaborado pelos autores.

Nota: INDRRP é Índice de Reclamações Reguladas Procedentes, INDRR é Índice de Reclamações Reguladas, INDRT é Índice de Reclamações Totais, RSPL é Retorno Sobre o Patrimônio Líquido.

Verifica-se que as médias e medianas dos índices de reclamações para bancos com menos de 2 milhões de clientes superam as médias e medianas dos índices de reclamações para bancos com mais de dois milhões de clientes. Por sua vez, a média e mediana do RSPL para bancos com mais de 2 milhões de clientes superam a média e a mediana do RSPL de bancos com menos de 2 milhões de clientes.

## 4.2 ANÁLISE INFERENCIAL

A primeira etapa da análise inferencial consistiu em verificar a normalidade das distribuições dos quatro indicadores descritos na seção 4.1 por meio de Testes Shapiro-Wilk. Este teste considerou a hipótese nula de que a amostra provém de uma população normal, e a hipótese alternativa de que a amostra não provém de uma população normal. Foram efetuados doze testes no total: quatro deles considerando a amostra total de 22 bancos, quatro levaram em conta o recorte de 11 bancos com mais de 2 milhões de clientes e outros quatro testes o recorte de 11 bancos com menos de 2 milhões de clientes, conforme disposto na Tabela 3.

**Tabela 3.** Resultados do Teste Shapiro-Wilk.

Teste de Normalidade Shapiro-Wilk									
Indicador	Amostra Total			Bancos com mais de 2 milhões de clientes			Bancos com menos de 2 milhões de clientes		
	Estatística	gl	Sig.	Estatística	gl	Sig.	Estatística	gl	Sig.
INDRRP	0,45	22	0,00**	0,55	11	0,00**	0,58	11	0,00**
INDRR	0,62	22	0,00**	0,57	11	0,00**	0,78	11	0,01**
INDRT	0,64	22	0,00**	0,52	11	0,00**	0,78	11	0,01**
RSPL	0,73	22	0,00**	0,91	11	0,25	0,71	11	0,00**

Fonte: Elaborado pelos autores.

Nota: gl é o grau de liberdade, sig. é a significância, RSPL é Retorno Sobre o Patrimônio Líquido, INDRRP é o Índice de Reclamações Reguladas Procedentes, INDRR é o Índice de Reclamações Reguladas e INDRT é o Índice de Reclamações Totais. \*\*significativo a 5%.

De acordo com a Tabela 3, o único teste que apresentou significância maior do que 0,05 foi o do RSPL para bancos com mais de 2 milhões de clientes, indicando distribuição normal dos dados. Por sua vez, todos os outros testes apresentaram Sig. < 0,05, identificando-se a existência de distribuições não normais dos dados para essas distribuições. Portanto, optou-se, para fins de harmonização na comparação de resultados apresentada na sequência, em empregar a abordagem não paramétrica, baseado em Alves e Machado Filho (2014).

A análise inferencial empregou a correlação de Spearman, considerando a hipótese nula de que não havia relação entre os diversos índices de reclamações considerados e a rentabilidade, assim como a hipótese alternativa de que havia uma correlação negativa entre tais variáveis. A Tabela 4 apresenta as correlações e suas significâncias encontradas entre os índices de reclamações, indicador social de avaliação do atendimento à clientes e usuários, e o RSPL, indicador de rentabilidade. A tabela considera separadamente o total de bancos da amostra e os bancos com mais e menos de 2 milhões de clientes.

**Tabela 4.** Correlação de Spearman entre índices de reclamações e o RSPL

		INDRRP x RSPL	INDRR x RSPL	INDRT x RSPL
Total de Bancos	Coefficiente de Correlação	-0,38	-0,51	-0,43
	Sig.	0,08*	0,02**	0,05**
Bancos com mais de 2 milhões de Clientes	Coefficiente de Correlação	-0,35	-0,56	-0,38
	Sig.	0,30	0,08*	0,25
Bancos com menos de 2 milhões de Clientes	Coefficiente de Correlação	-0,28	-0,27	-0,20
	Sig.	0,40	0,42	0,56

Fonte: Elaborado pelos autores.

Notas: INDRP é o Índice de Reclamações Reguladas Procedentes, INDRR é o Índice de Reclamações Reguladas, INDRT é o Índice de Reclamações Reguladas Totais, RSPL é Retorno Sobre o Patrimônio Líquido, sig. é significância. \*\* significativo a 5%, \* significativo a 10%.

De acordo com a Tabela 4, no que se refere ao INDRRP e o RSPL, observou-se uma correlação negativa em todas as subamostras, em maior grau quando considerado o total de 22 bancos, com coeficiente de -0,38 e significância a 10%. Os bancos com mais de 2 milhões de clientes

apresentaram coeficiente negativo de 0,35, e os com menos de 2 milhões de clientes de 0,28, ambos os casos não foram significativos.

A correlação entre o INDRR e o RSPL, quando considerado total de bancos da amostra, foi negativa de 0,51 e significativa a 5%. Observando-se os bancos com mais de 2 milhões de clientes, o coeficiente de correlação mostrou-se mais acentuado e também negativo, sendo de 0,56, porém com significância a 10%. Já os bancos com menos de 2 milhões de clientes apresentaram coeficiente negativo de 0,27, sem significância.

A última coluna da Tabela 4 apresenta os resultados observados na correlação entre o INDRR e o RSPL. Houve significância de 5% quando considerados o total de bancos, com correlação negativa de 0,431. O coeficiente de correlação apresentou-se negativo para os bancos com mais e menos de dois milhões de clientes, a 0,38 e 0,20, respectivamente, as quais não foram significativas.

Considerando-se os dados apresentados na Tabela 4 para o total de bancos da amostra, observaram-se, em geral, associações inversas e significativas entre o índice de reclamações e o RSPL. As evidências sugerem que ao serem apurados índices de reclamações considerando indicadores baseados em maior número de reclamações, pode haver uma tendência para reforçar o nível de significância de tal associação. Por fim, para bancos com mais de 2 milhões de clientes e menos de 2 milhões de clientes, observaram-se associações entre os índices de reclamações e RSPL negativas, mas em geral elas não foram significativas, exceto a correlação entre o INDRR e o RSPL, para bancos com mais de 2 milhões de clientes.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral deste estudo foi investigar a associação entre o índice de reclamações e a rentabilidade de bancos brasileiros no segundo semestre de 2014. Tratou-se de um estudo descritivo e correlacional, com abordagem quantitativa. A amostra intencional abrangeu 22 bancos, selecionados a partir do relatório '50 Maiores Bancos e o Consolidado do Sistema Financeiro Nacional', data base dezembro de 2014, e constantes do *Ranking* de Reclamações do Banco Central no segundo semestre do mesmo ano. O tratamento dos dados empregou análises descritiva e inferencial não paramétrica, com o uso do Teste Shapiro-Wilk e Correlação de Spearman.

Considerando a amostra total de bancos, os resultados sinalizaram, em geral, associação inversa e significativa entre o índice de reclamações e o RSPL. A correlação entre o índice de reclamações reguladas precedentes e o RSPL foi significativa a 10% e as correlações entre o índice de reclamações reguladas e o RSPL, bem como entre o índice de reclamações totais e o RSPL foram, ambas, significativas a 5%. As evidências sugerem que ao serem apurados índices de reclamações considerando indicadores baseados em maior número de reclamações, pode haver uma tendência para confirmar o nível de significância de tal associação. Adicionalmente, ao segmentar a amostra de acordo com o número de clientes, apuraram-se associações inversas entre os índices de reclamações e RSPL, porém, de maneira geral, não significativas.

Este estudo procurou contribuir para entender a associação entre dois tipos de indicadores que podem ser usados para estudar a análise organizacional de bancos: os indicadores baseados em índices de reclamações, associado à RSC e ao atendimento dos *stakeholders* cliente e usuário, e o RSPL, vinculado à rentabilidade. Espera-se que os resultados pesquisa contribuam para reflexões de acadêmicos, reguladores, acionistas, clientes, usuários e possíveis demais interessados.

Para estudos futuros, recomenda-se recriar a análise com dados de dois ou mais semestres seguidos ou ainda abrangendo outros bancos. Outra recomendação é confrontar os índices de reclamações com os dados de investimentos sociais dos bancos em ações RSC dirigidas a

clientes e usuários, o que poderia servir para verificar em que medida ações socialmente responsáveis afetariam a satisfação desses *stakeholders*.

## REFERÊNCIAS

Alves, C. A. M.; Gaspar, D. T. & Martins, N. S. (2014). Responsabilidade Social Corporativa e Reclamações: uma análise considerando os maiores bancos públicos e privados no Brasil. *Revista Eletrônica Gestão & Saúde*, Edição Especial, pp. 3191-3215.

Alves, C. A. M. & Machado Filho, C. A. P. (2014). Os princípios de governança corporativa e a atuação das ouvidorias em instituições bancárias no Brasil. *GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas*, 9 (2), pp. 51-63.

Assaf Neto, A. (2012) *Estrutura e Análise de Balanços: um enfoque econômico-financeiro* (8ª ed.). São Paulo, SP: Atlas.

*Circular nº3.289, de 31 de agosto de 2005.* (2005). Dispõe sobre a constituição e a implementação, no Banco Central do Brasil, do Sistema de Registro e Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações (RDR). Recuperado em 17 de maio de 2015, de [http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/circ/2005/pdf/circ\\_3289\\_v1\\_O.pdf](http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/circ/2005/pdf/circ_3289_v1_O.pdf)

*Circular nº 3.729, de 17 de novembro de 2014.* (2014). Altera a denominação do Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informação (RDR) instituído pela Circular nº 3.289, de 31 de agosto de 2005, e o tratamento de registros nesse sistema. Recuperado em 17 de maio de 2015, de [http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/circ/2014/pdf/circ\\_3729\\_v1\\_O.pdf](http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/circ/2014/pdf/circ_3729_v1_O.pdf)

Banco Central do Brasil. (2015) *Composição e segmentos do Sistema Financeiro Nacional*. Recuperado em 27 de junho de 2015, de <http://www.bcb.gov.br/?SFNCOMP>

Banco Central do Brasil. (2015). *Entenda o Ranking*. Recuperado em 2 de junho de 2015, de <http://www.bcb.gov.br/ranking/entendaNovoRanking.asp?idpai=ranking>

Banco Central do Brasil. (2014, segundo semestre) *Ranking das Instituições Mais Reclamadas*. Recuperado em 2 de junho de 2015, de <http://www.bcb.gov.br/?ranking>

Banco Central do Brasil. (2014, dezembro). *Relatório '50 Maiores Bancos e o Consolidado do Sistema Financeiro Nacional'*. Recuperado em 2 de junho de 2015, de <http://www4.bcb.gov.br/top50/port/top50.asp>

Banco Central do Brasil. (2014, março). *Relatório de Estabilidade Financeira*, 13, (1), 1-69. Recuperado em 31 de maio de 2015, de <http://www.bcb.gov.br/?RELESTAB201403>

Carroll, A. B. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons*.

Carroll, A. B. (1999). Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct. *Business & Society*, 38(3), 268-295.

Clarkson, M. B. E. (1995) A Stakeholder Framework for Analysing and Evaluating Corporate Social Performance. *Academy of Management Review*, 20(1), pp. 92-117.

Crisóstomo, V. L., Freire, F. S., & Soares, P. M. (2012, out./dez.) Uma Análise Comparativa da Responsabilidade Social Corporativa entre o Setor Bancário e outros no Brasil. *Revista Contabilidade Vista & Revista*, 23(1), pp. 103-128.

Davis, K. (1960) Can business afford to ignore social responsibilities? *California Management Review*, 2(3), pp. 70-76.

European Central Bank. (2010, September). *Beyond ROE - How to Measure Bank Performance*, Appendix to the report on EU banking structures. Recuperado em 25 de setembro de 2015, de <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/beyondroehowtomeasurebankperformance201009en.pdf?6e352b368cc493730f90fe880d101b44>

Fávero, L. P., Belfiore, P., Silva, F. L., & Chan, B. L. (2009). *Análise de dados: modelagem multivariada para tomada de decisões*. Rio de Janeiro, RJ: Elsevier/Campus.

Freeman, R. E. (1994) The Politics of Stakeholder Theory: some future directions. *Business Ethics Quarterly*, 4(4).

Freeman, R. E., Harrison, J. S., Wicks, A. C., Parmar, B. L., & De Colle, S. (2010). *Stakeholder Theory: the State of the Art*. New York, NY: Cambridge University Press.

Freeman, R. E., & Reed, D. L. (1983) Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance. *California Management Review*, XXV(3).

Friedman, M. (1970, September 13) The social responsibility of business is to increase its profits. *New York Times Magazine*.

Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas. (2008). *Balanço Social, Dez Anos: o Desafio da Transparência*. Rio de Janeiro, RJ: IBASE.

Lyra, M. G., Gomes, R. C., & Jacovine, L. A. G. (2009) O Papel dos Stakeholders na Sustentabilidade da Empresa: Contribuições para Construção de um Modelo de Análise. *Revista de Administração Contemporânea*, 13(Edição Especial) pp. 39-52.

McWilliams, A., & Siegel, D. (2001). Corporate Social Responsibility: A Theory of the Firm Perspective. *Academy of Management Review*, 26(1), pp. 117-127.

Pinheiro, J. L. (2014). *Mercado de Capitais: fundamentos e técnicas* (7ª ed.). São Paulo, SP: Atlas.

Post, J. (1978). *Corporate Behavior and Social Change*. Reston, VA: Reston Publishing Company.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2013) *Metodologia de Pesquisa* (5ª ed.). São Paulo, SP: McGraw-Hill.

Serpa, D. A. F., & Fourneau, L. F. (2007). Responsabilidade Social Corporativa: uma Investigação Sobre a Percepção do Consumidor. *Revista de Administração Contemporânea*, 11(3), pp. 83-103.

Siegel, S., & Castellan Jr., N. J. (2006). *Estatística Não-paramétrica para Ciências do Comportamento* (2ª ed.). Porto Alegre, RS: Artmed.

Vergara, S. C. (2004). *Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração* (5ª ed.). São Paulo, SP: Atlas.