



ESTÁGIO DE DESENVOLVIMENTO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL NO SETOR BANCÁRIO: UM ESTUDO EM UMA AGÊNCIA DO BANCO DO BRASIL

Maria José da Silva Feitosa*

Mestre em Administração pela Universidade Federal de Pernambuco, Brasil
Universidade Federal Rural de Pernambuco, Brasil
mjsfeitosa@gmail.com

Natália Mary Oliveira Souza

Mestre em Administração pela Universidade Federal de Pernambuco, Brasil
Faculdade José Lacerda Filho de Ciências Aplicadas, Brasil
natalia.o.souza@gmail.com

Raiane da Silva Santos

Administradora pela Universidade Federal de Campina Grande, Brasil
Universidade Federal de Campina Grande, Brasil
rhaysotnas@gmail.com

Luciene Alencar Firmo

Mestre em Administração pela Universidade Federal de Pernambuco, Brasil
Universidade Federal de Campina Grande, Brasil
lualencar.adm@gmail.com

RESUMO

As mudanças oriundas da globalização e a disseminação das tecnologias da informação possibilitaram à sociedade a compreensão de seu poder de mercado e influência sobre as organizações, acarretando na pressão social sobre as empresas para que estas adotem práticas socialmente responsáveis. No setor bancário, contudo, as exigências da sociedade não são tão perceptíveis quanto em outros setores, assim como são poucos os estudos sobre práticas de responsabilidade social (RSE) em bancos. Além das questões ambientais, deve-se considerar a RSE, envolvendo a atenção e cuidado com funcionários e fornecedores, a transparência na comunicação e nas formas de *marketing* utilizadas e a ética nas relações com a sociedade. Estudos sobre a RSE em bancos devem considerar os impactos econômicos do setor, o qual é considerado um dos principais no que tange à contribuição para a estabilidade e o crescimento econômico. Assim, o presente estudo procurou verificar o estágio de desenvolvimento da RSE em uma unidade do Banco do Brasil, localizada no Município de Areia, Paraíba. Para tanto, utilizou-se de uma análise quantitativa sobre os dados coletados por meio de um questionário estruturado. Os resultados apontam que, embora a unidade do Banco do Brasil estudada apresente certa preocupação com a RSE, são poucas ações que vão além da obrigação legal.

Palavras-Chave: Estágio de desenvolvimento; Responsabilidade Social Empresarial; Setor bancário.

INTRODUÇÃO

Em resposta às mudanças oriundas da globalização e da disseminação das tecnologias da informação, as quais possibilitaram à sociedade a compreensão de seu poder de mercado, as empresas estão sendo forçadas a levar em consideração as externalidades no comportamento de gestão, enfatizando a necessidade de maior transparência e responsabilidade. A responsabilidade social empresarial (RSE) está, portanto, se tornando uma parte vital do negócio, na medida em que pode auxiliar no alcance da competitividade, por meio da retenção de funcionários talentosos e da satisfação das expectativas dos *stakeholders* (Lo & Sheu, 2007).

Neste cenário, os diversos *stakeholders*, ou seja, aqueles que direta ou indiretamente influenciam e são influenciados pela organização, estão cientes do seu poder e influência sobre as organizações, exigindo a adoção de práticas socialmente responsáveis. Dessa forma, Porter e Kramer (2006) apontam que as pressões desses atores demonstram a extensão pela qual *stakeholders* externos buscam responsabilizar as empresas no que diz respeito às questões sociais e ambientais.

No setor bancário, contudo, as exigências dos *stakeholders* não são tão perceptíveis quanto em outros setores, assim como são poucos os estudos sobre práticas de responsabilidade social empresarial em bancos. Um dos principais motivos é que os acadêmicos e a mídia tendem a focar os impactos ambientais negativos advindos de indústrias “sujas”, como a indústria química. Em comparação com outros setores, o setor financeiro tem menor impacto ambiental direto (Branco & Rodrigues, 2006).

Apesar dos impactos ambientais do setor bancário não serem catastróficos, Branco e Rodrigues (2006) afirmam que as instituições financeiras consomem grande quantidade de recursos, como papel e energia, e geram resíduos, sendo, portanto, necessário criar políticas e diretrizes que contribuam para a conservação de energia e recursos naturais. Além da questão ambiental, deve-se considerar a responsabilidade social, envolvendo a atenção e cuidado aos funcionários e fornecedores, a transparência na comunicação e nas formas de *marketing* utilizadas e a ética nas relações com a sociedade.

Outro aspecto a ser ressaltado corresponde aos riscos indiretos relacionados às atividades de crédito. Nesse sentido, Viganò e Nicolai (2006) apregoam que os bancos são responsáveis por impactos ambientais e sociais indiretos, uma vez que lidam com crédito e podem emprestar dinheiro para clientes com desempenho de sustentabilidade duvidoso.

Diante do controle econômico do setor bancário, do poder de financiamento de projetos sociais e da exposição a riscos indiretos, o estudo da RSE em bancos constitui-se um elemento importante para o avanço do conhecimento científico nessa área. Assim sendo, o presente estudo se propõe a verificar o estágio de desenvolvimento da Responsabilidade Social na unidade do Banco do Brasil, localizada no Município de Areia – PB. Essa unidade foi escolhida por apresentar

características que podem ser analisadas, como as questões relativas a valores, transparência e governança; tratamento dado ao público interno; meio ambiente; relação com fornecedores; as atitudes da empresa em relação à sociedade.

REFERENCIAL TEÓRICO

Empresas são constantemente pressionadas por inúmeros stakeholders para engajar em ações de responsabilidades social, sendo, portanto, um desafio para os negócios. Então, gestores devem estar aptos a determinar como suas organizações podem se tornar mais socialmente responsáveis, ecologicamente sustentáveis e economicamente competitivas (Orlitzky, Siegel & Waldman, 2011).

Nessa perspectiva, emerge a RSE como sendo um conceito dinâmico, que reflete um debate social sobre a responsabilidade moral das empresas para as consequências ambientais e sociais de suas atividades. A RSE consiste, portanto, no estabelecimento do diálogo com os *stakeholders*, por meio de seus elementos econômicos, sociais e ambientais, sendo considerada uma abordagem que se baseia nos conceitos de sustentabilidade, cidadania corporativa e governança (Bassen, Jastram & Meyer, 2005). Complementando, Carroll (1979) aponta que o conceito abrange a identificação das questões sociais que determinam as responsabilidades da empresa, refletindo a especificidade do setor no qual faz parte.

No que tange ao setor de serviços financeiros, o tema tem sido pouco explorado (Branco & Rodrigues, 2006). Segundo Viganò e Nicolai (2006), esse fato é justificado pela ênfase das pesquisas de RSE sobre os riscos diretos decorrentes de atividades poluidoras. No entanto, os riscos indiretos relacionados às atividades de crédito merecem ser considerados, visto que envolvem consequências ambientais e sociais de emprestar dinheiro para clientes com desempenho de sustentabilidade duvidoso (Viganò & Nicolai, 2006). Além desses aspectos, a quantidade de recursos consumidos pelos bancos (papel e energia) e a geração de resíduos merecem destaque.

Outro motivo para o estudo dos bancos engloba o papel econômico de destaque do setor, o qual é considerado um dos principais no que tange à contribuição para a estabilidade e o crescimento econômico. O setor tem um amplo espectro de *stakeholders*, incluindo proprietários, depositantes, reguladores e gestores (Cheung & Mak, 2010). Somados ao poder econômico, a capilaridade e amplitude da rede bancária são importantes fatores de disseminação de novas culturas e de educação financeira (Federação Brasileira de Bancos [FEBRABAN, 2011]).

No que tange a questão social, os bancos também merecem considerável atenção. De acordo com McDonald e Rundle-Thiele (2008), muitos bancos em todo mundo estão experimentando níveis crescentes de insatisfação de clientes, devido, principalmente, às altas taxas de juros e de serviços. Nessa linha de raciocínio, Andrade, Gosling e Lima (2011) afirmam que, no Brasil, as taxas de

juros bancárias são abusivas e maiores do que as cobradas no exterior, gerando clientes insatisfeitos. Ainda no contexto brasileiro, esses últimos autores destacam que o afastamento de funcionários em decorrência de doenças por esforço repetitivo atinge níveis significativos.

Para lidar com a insatisfação dos clientes e com os problemas trabalhistas, os bancos estão investindo em diferentes iniciativas socialmente responsáveis, tais como: a implementação de padrões de crédito para setores de alto risco, a fim de alavancar a reputação e a imagem. Os investimentos realizados visam também melhorar o relacionamento com os *stakeholders* (McDonald & Rundle-Thiele, 2008).

Em um estudo realizado em bancos europeus, Viganò e Nicolai (2006) ressaltaram que as principais ações de RSE praticadas englobam o combate ao suborno, bem como a promoção de igualdade de gênero, doações e patrocínios aos projetos sociais ligados à área de educação, saúde e cultura, ações de voluntariado, adoção de princípios e atitudes de equidade, transparência, saúde ocupacional e segurança. Tais ações foram encontradas em bancos brasileiros nos estudos de Vêras (2009), e Melo e Domenico (2012).

Nesse contexto, Melo e Domenico (2012) apontam a preocupação com o bem-estar dos funcionários como principais valores. Já Vêras (2009) afirma que o segmento bancário deve ser criterioso ao escolher fornecedores que não degradem o meio ambiente e que não prejudiquem a sociedade. Nessa perspectiva, a FEBRABAN (2011) resalta algumas ações ambientais que devem ser incorporadas ao referido setor, por exemplo, a não emissão de boletos em papel e a economia de água e energia.

Os bancos que divulgam e utilizam estratégias de RSE podem alcançar uma posição competitiva de destaque. Esta situação pode ser comprovada na investigação de McDonald e Rundle-Thiele (2008), os quais apregoam que dentre os benefícios alcançados com práticas socialmente responsáveis destacam-se: aumento de lucros, fidelização de clientes, confiança dos *stakeholders* na empresa e imagem positiva da marca. Dessa forma, os bancos podem reduzir a rotatividade de clientes e aumentar a quota de mercado e lucros. Conforme Pomeroy e Dolnicar (2006), o comportamento socialmente responsável dos bancos afeta positivamente o bem-estar dos funcionários, tornando-os mais felizes e satisfeitos com o trabalho. Essa satisfação leva à percepção dos clientes de que o serviço oferecido é de qualidade. Além disso, o estudo dos referidos autores também comprova que uma proporção considerável de consumidores vê com bons olhos as iniciativas de RSE por parte dos bancos.

Dada a importância da adoção de práticas socialmente responsáveis pelos bancos, observa-se que estudos têm procurado verificar em que nível de profundidade a RSE está sendo desenvolvida na organização. Esse é o caso do presente estudo que visa verificar o estágio de desenvolvimento da RSE em uma unidade do Banco do Brasil. Para tanto, foram adotados os seguintes procedimentos metodológicos.

MÉTODOS DE PESQUISA

A pesquisa realizada na Unidade do Banco do Brasil de Areia, Estado da Paraíba, pode ser classificada como descritiva, conforme Gil (2011), já que descreveu as características da empresa objeto de estudo, considerando as peculiaridades da mesma, dando ênfase às dimensões e categorias verificadas.

Quanto aos meios, utilizou-se uma pesquisa bibliográfica para efetivação da revisão de literatura (Gil, 2011). Além disso, foi utilizada a técnica de aplicação de questionário estruturado, o qual foi respondido pela gerente da unidade.

O referido instrumento foi elaborado com base em Vêras (2009). Esse autor propôs uma série de indicadores para avaliação do estágio da responsabilidade social no Banco Central do Brasil. A ferramenta contempla as seguintes dimensões: Valores, Transparência e Governança; Público interno; Meio Ambiente; Fornecedores; Sociedade. Essas apresentam uma série de categorias, as quais são subdivididas em indicadores. Estes foram denominados “indicadores de profundidade”.

Cada indicador possui uma escala variando de 01 (um) a 04 (quatro), onde o primeiro representa o nível mínimo de desenvolvimento da RSE e o último indica o nível máximo. Nessa perspectiva, a análise dos dados seguiu o seguinte raciocínio: os indicadores positivamente avaliados foram aqueles que se aproximaram do estágio máximo de desenvolvimento, ou seja, 4 (quatro). Contrariamente, os indicadores negativamente avaliados, foram aqueles que se aproximaram do estágio de evolução mínimo, isto é, 1 (um).

Uma vez apresentados os mecanismos pelos quais a pesquisa foi efetivada, seguem a apresentação de análise dos resultados.

DISCURSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

As dimensões ilustradas nos gráficos a seguir, demonstram os resultados, na percepção do gestor, no que tange ao nível de desenvolvimento da RSE em uma Unidade do Banco do Brasil, localizada em Areia – PB. Os gráficos apresentam-se em uma escala de um até quatro pontos, em ordem crescente de desenvolvimento de responsabilidade.

A Dimensão Valores, Transparência e Governança constitui o fundamento da organização, na medida em que orienta a sua conduta e serve de base para sua missão social. Nessa linha de raciocínio, foram encontrados os seguintes resultados ilustrados na Figura 1, a seguir.



Figura 1. Estágio de desenvolvimento da dimensão Valores, Transparência e Governança
 Fonte: dados da pesquisa

A partir da Figura 1, verifica-se que a unidade do Banco do Brasil estudada encontra-se em um estágio favorável de desenvolvimento da Responsabilidade Social, tendo em vista que a categoria analisada – compromissos éticos – apresentou-se positivamente avaliada, atingindo o estágio três, em uma escala onde o máximo é quatro. Esse achado significa que a missão, a visão de futuro, os valores e objetivos estratégicos da organização estudada estão explicitados em um documento formal, cujos ideais são difundidos por toda empresa e que têm como foco o seu público interno. Além disso, a empresa detém um código de conduta e conserva um programa de orientação e treinamento para seus servidores, para que os valores e objetivos sejam incorporados à cultura da empresa.

A segunda dimensão analisada é denominada Público Interno. Nessa perspectiva, a organização não deve restringir-se apenas a atender os direitos de seus colaboradores. No entanto, tem a obrigação de focar o desenvolvimento pessoal e profissional destes. Além disso, a organização precisa respeitar a diversidade cultural da localidade na qual está inserida, assim como as minorias e as instituições voltadas para seus interesses. Assim, foram encontrados os seguintes resultados ilustrados na Figura 2, a seguir.



Figura 2. Estágio de desenvolvimento da dimensão Público Interno
 Fonte: dados da pesquisa

A partir da Figura 2, constata-se que a empresa encontra-se em um estágio favorável de desenvolvimento da Responsabilidade Social, tendo em vista que dentre as oito categorias selecionadas para análise, quatro atingiram o estágio máximo de desenvolvimento, uma atingiu o estágio três, o qual pode ser considerado parcialmente favorável e a minoria (três categorias) foi avaliada mais negativamente.

Neste cenário, é importante salientar que as categorias “compromisso com o futuro das crianças”, “compromissos com o desenvolvimento infantil”, podem ter sido avaliadas negativamente pelo fato de a empresa apenas cumprir o que a lei exige no que tange ao tratamento que deve ser dado aos parentes dos colaboradores. Ademais, a avaliação negativa da categoria “preparação para a aposentadoria”, a qual também apresentou uma avaliação desfavorável, pode ser devida ao não interesse da empresa para que as pessoas que nela trabalham se aposentem.

A categoria “relação com sindicatos” foi avaliada de forma parcialmente positiva porque a empresa estudada não pressiona os servidores que estão envolvidos em atividades sindicais. Além disso, esporadicamente, reúne-se com os sindicatos para ouvir sugestões e negociar reivindicações. No entanto, não apresenta um canal de comunicação solidificado com esse tipo de entidade.

A categoria “compromisso com o desenvolvimento profissional” apresentou o estágio de desenvolvimento quatro. Esse resultado pode ser explicado pelos seguintes fatores: a empresa proporciona atividades de treinamento voltadas para o desempenho de tarefas específicas; realiza continuamente ações orientadas ao desenvolvimento e à capacitação dos seus colaboradores. Ademais, fornece bolsas de estudo para que seus colaboradores possam adquirir conhecimento.

Da mesma forma, a categoria “cuidados com saúde, segurança e condições de trabalho” também atingiu o estágio máximo. Esse bom desempenho pode ser atribuído ao fato da organização cumprir todas as suas obrigações legais, além de ter planos e metas para atingir um conceito de excelência em saúde, segurança e condições de trabalho.

De forma similar, a categoria “valorização da diversidade e combate à discriminação” apresentou desempenho máximo. A justificativa para tal deve-se ao fato da empresa em estudo seguir as leis relacionadas às questões de preconceito e/ou discriminação negativa. Além disso, estimula a diversidade por meio de normas que regulamentam a promoção e a mobilidade interna e mantém um canal para denúncias contra práticas nas quais estejam inseridas discriminação.

A terceira dimensão verificada é denominada Meio Ambiente. Essa apregoa que a organização deve elaborar um sistema de gestão capaz de garantir a não exploração irresponsável dos recursos naturais. Nesses termos, foram encontrados os seguintes resultados apresentados na Figura 3.

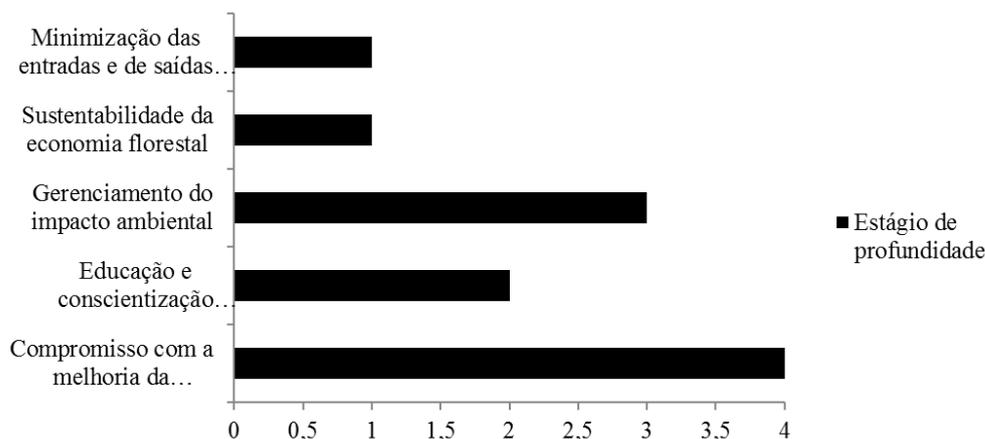


Figura 3. Estágio de desenvolvimento da dimensão Meio Ambiente

Fonte: dados da pesquisa

Baseando-se na Figura 3, a dimensão Meio Ambiente não apresentou um desenvolvimento favorável em relação à Responsabilidade Social, tendo em vista que dentre cinco categorias, três são desfavoráveis às práticas de Responsabilidade Social.

Em relação à categoria “minimização das entradas e saídas de material”, observou-se que a empresa pesquisada não apresenta uma avaliação favorável, justamente porque não investe em tecnologias ou ações que mitiguem a entrada de materiais (água, energia, papel, por exemplo) ou que focalizem a reutilização desses insumos. A organização investigada apenas procura reduzir o consumo de energia, água e não dispõe de nenhum mecanismo capaz de mensurar ou auditar regularmente aspectos ambientais que estejam vinculados ao consumo de recursos naturais e à produção de resíduos.

Em relação à categoria “sustentabilidade na economia florestal” a empresa em análise demonstra uma avaliação desfavorável, pois apesar de considerar importante averiguar a procedência dos insumos florestais que utiliza (por exemplo, papel), não executa esta prática, visto que não tem nenhum programa ou política específicos para identificar a procedência dos mesmos.

No que diz respeito à categoria “gerenciamento dos impactos ambientais”, a empresa pesquisada expressou um desenvolvimento ainda em construção no que tange à responsabilidade social, pois não alcançou o estágio máximo. Uma explicação para esse achado pode concentrar-se no fato de que, apesar de gerar estudos de impacto ambiental junto ao seu público interno, a empresa não os estende para seus fornecedores.

No que concerne à categoria “educação e conscientização ambiental” verificou-se que a unidade estudada está em um estágio desfavorável de desenvolvimento da responsabilidade social, porque suas ações, treinamentos e atividades de educação ambiental são voltados apenas para seu público interno, quando deveriam ser expandidas para o público externo.

Referindo-se à categoria “compromisso com a melhoria da qualidade ambiental” constatou-se que a empresa em análise demonstra um bom posicionamento, tendo em vista que atingiu o estágio máximo de desenvolvimento.

Quanto à Dimensão Fornecedores, a organização deve cumprir com os compromissos estabelecidos, almejando relações de parceria e confiança, e buscando transmitir valores de seu código de conduta. Nesse sentido, foram encontrados os resultados ilustrados na Figura 4.

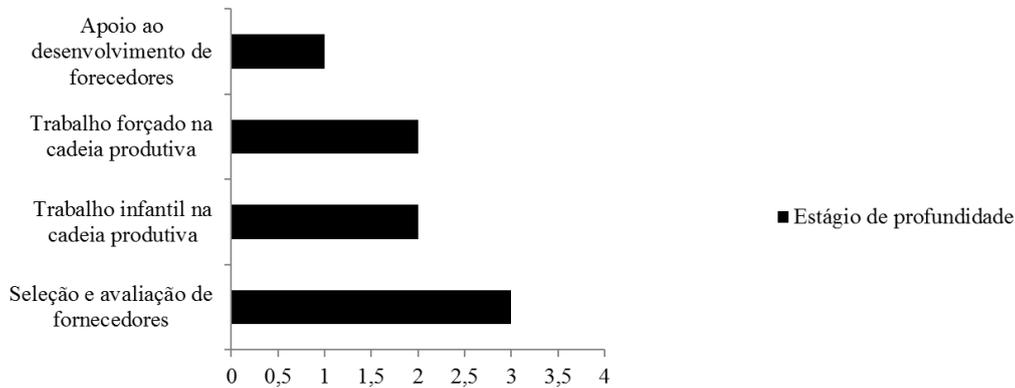


Figura 4. Estágio de desenvolvimento da dimensão Fornecedores

Fonte: dados da pesquisa

Conforme a Figura 4, o estágio de desenvolvimento da responsabilidade social referente à dimensão em análise é desfavorável, uma vez que em meio a quatro categorias avaliadas, três mostraram-se desfavoráveis e uma parcialmente favorável.

A categoria “apoio ao desenvolvimento de fornecedores” mostrou-se negativamente analisada, porque as relações que a empresa desenvolve com seus fornecedores, são apenas contratuais, embasadas em critérios comerciais.

Em relação à categoria “trabalho forçado na cadeia produtiva”, constatou-se que a empresa estudada não apresentou um posicionamento favorável, visto que apenas cumpre a legislação referente ao assunto e introduz nos contratos com fornecedores cláusulas que restringem esse tipo de trabalho. Todavia, não verifica se tais parceiros aplicam, de fato, tais práticas. Além disso, a agência bancária não assume publicamente seu posicionamento de repúdio a essa espécie de atividade, nem se introduz em campanhas que possam eliminar esse tipo de trabalho. Neste caso, a empresa está apenas preocupada em cumprir as exigências legais.

A categoria “trabalho infantil na cadeia produtiva” não apresentou uma avaliação favorável na organização investigada, porque não verifica se as normas estipuladas estão sendo cumpridas pelos fornecedores, bem como não desenvolve campanhas ou se integra a programas nesse sentido.

A categoria “seleção e avaliação de fornecedores” mostrou-se parcialmente favorável na unidade bancária estudada, já que não alcançou o estágio máximo de desenvolvimento da responsabilidade social. Isso se justifica pelo fato de que apesar de dispor de políticas de seleção e avaliação de fornecedores que contêm mecanismos específicos de aferição da responsabilidade social, a mesma não se importa se seus fornecedores também aplicam as mesmas práticas.

A Dimensão Sociedade apregoa que a organização deve orientar investimentos para a comunidade na qual está instalada, como forma de beneficiar os interesses de todos os integrantes da localidade, uma vez que a comunidade fornece infraestrutura e capital social para a organização, contribuindo, dessa forma, para realização de seus objetivos. Nesse sentido, foram obtidos para a referida dimensão os resultados ilustrados na Figura 5, a seguir:

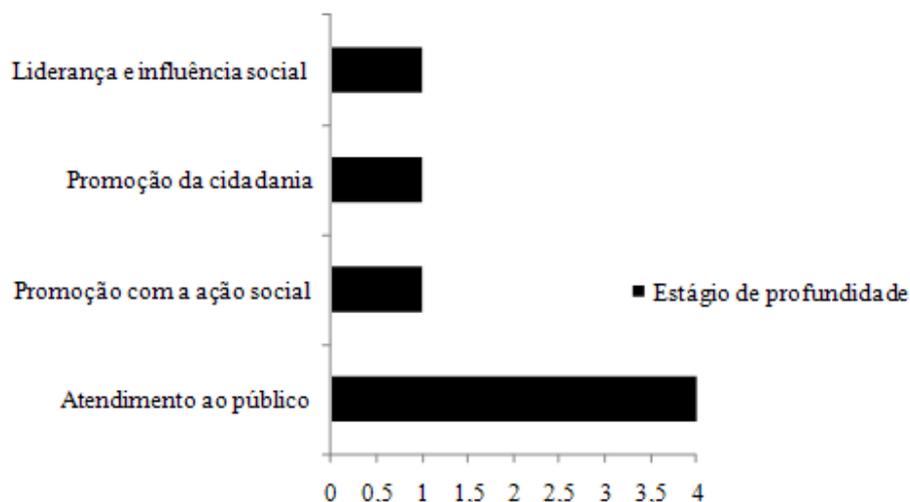


Figura 5. Estágio de desenvolvimento da dimensão Sociedade

Fonte: dados da pesquisa

A partir da Figura 5, verifica-se que, em relação à dimensão sociedade, a empresa pesquisada não obteve um bom posicionamento, tendo em vista que dentre as quatro categorias selecionadas para análise, três apresentaram o menor estágio de desenvolvimento em relação à responsabilidade social.

A categoria “liderança e influência social” apresentou-se negativamente avaliada na unidade estudada, porque essa apenas reconhece a sua capacidade de influência social e de liderar ações de interesse público, porém não participa de grupos de trabalho sobre questões de interesse da sociedade civil, nem desenvolve propostas nesse sentido, não possuindo nenhum membro da alta administração envolvido na execução de ações dessa natureza.

A categoria “promoção da cidadania” foi negativamente avaliada na organização estudada porque essa apenas efetua atividades eventuais com foco na educação para cidadania. Contudo, não realiza, regularmente, atividades nesse sentido, nem promove ou apoia debates com a finalidade de levar as pessoas a votarem conscientemente.

A categoria “envolvimento com a ação social” foi avaliada desfavoravelmente na empresa objeto de estudo, tendo em vista que esta apenas faz doações de bens que não mais utiliza. Além disso, não incentiva o trabalho voluntário de seus colaboradores e nem desenvolve projetos sociais próprios ou junto a outras instituições.

Por último, a categoria “atendimento ao público” apresentou-se avaliada positivamente, na medida em que possui atendimento amplamente divulgado e focado na solução de problemas

individuais, bem como proporciona fácil acesso ao público às informações de seu interesse, registrando inclusive manifestações. Além disso, busca promover continuamente a melhoria contínua do seu atendimento, dando significativa importância ao diálogo e ao engajamento das partes interessadas no processo.

Diante do exposto para todas as categorias, verificou-se a unidade do Banco do Brasil, localizada em Areia, Estado da Paraíba, encontra-se em um estágio parcial de desenvolvimento da Responsabilidade Social Empresarial, visto que dentre as cinco dimensões analisadas, três foram avaliadas de modo desfavorável.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dada a incipiência dos estudos voltados para a Responsabilidade Social Empresarial no setor bancário, a presente pesquisa contribuiu para a discussão nesse campo, alimentando o banco de dados sobre a temática, além do que operacionalizou o instrumento para avaliação do estágio de profundidade da RSE no setor bancário, proposto por Vêras (2009). Dessa forma, fomenta também a aplicação da ferramenta em outras unidades bancárias.

Por outra parte, os resultados desta pesquisa podem auxiliar os gestores da agência investigada apontando os pontos fracos refletidos nas categorias e respectivos indicadores que tiveram avaliação desfavorável. Nesse sentido, serve como mecanismo de gestão, auxiliando na tomada de decisão, permitindo orientar atitudes, comportamentos e práticas empresariais.

Como limitações do estudo, verifica-se o fato de a pesquisa ter sido realizada considerando apenas a percepção do gerente da unidade bancária. Nesse sentido, sugere-se que em estudos posteriores sejam considerados outros públicos relacionados à organização, tais como: colaboradores internos e externos.

Para estudos vindouros, indica-se também comparar os resultados encontrados nessa investigação com outras aplicações em contextos semelhantes (instituições bancárias de caráter público ou privado), no intuito de verificar discrepâncias ou convergências quanto às práticas de Responsabilidade Social Empresarial.

REFERÊNCIAS

- Andrade, M. A. M., Gosling, M., & Lima, G. C. O. (2011). Responsabilidade Social dos Bancos no Brasil. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, São Paulo, 5(3), 168-182.
- Bassen, A.; Jastram, S., & Meyer, K. (2005). Corporate Social Responsibility: *Eine Begriffserläuterung*. ZFWU, 6(2), p. 231-236.
- Branco, M. C.; & Rodrigues, L. L. Communication of corporate social responsibility by Portuguese banks: A legitimacy theory perspective. (2006). *Corporate Communications: An International Journal*, 11(3), 232-248.

Carrol, A. B. A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. (1979). *The Academy of Management Review*, 4(4), 497-505.

Cheung, P., & Mak, W. (2010). *The relation between corporate social responsibility disclosure and financial performance: Evidence from the commercial banking industry*. Unpublished Master of Financial Risk Management thesis. Simon Fraser University.

Federação Brasileira de Bancos. (2011). Bancos e Desenvolvimento Sustentável. Recuperado em 20 março, 2012, de http://www.febraban.org.br/p5a_52gt34++5cv8_4466+ff145afbb52ffrtg33fe36455li5411pp+e/sitefebraban/Bancos%20e%20Desenvolvimento%20Sustent%20E1vel%20-%20julho%202011.pdf

Gil, A. C. (2011). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (6ª ed.). São Paulo: Atlas.

Lo, S. F., & Sheu, H. J. (2007) Is Corporate Sustainability a Value-Increasing Strategy for Business? *Corporate Governance: An International Review*, 15(2), 345-358.

Mcdonald, L. M., & Rundle-Thiele, S. (2008). Corporate social responsibility and bank customer satisfaction: a research agenda. *International Journal of Bank Marketing*, 26(3), 170-182.

Melo, W. F. de., & Domenico, S. M. R. de. (2012). A Influência dos Valores Organizacionais no Desempenho de Agências Bancárias. *Revista de Administração Contemporânea - RAC*, Rio de Janeiro, 16(1), art. 8, 137-156.

Orlitzky, M. Siegel, D. S., & Waldman, D. A. (2011). Strategic corporate social responsibility and environmental sustainability. *Business & Society*, 50(1), 6-27.

Pomering, A., & Dolnica, R, S. (2006). Customers' sensitivity to different measures of corporate social responsibility in the Australian banking sector, ANZMAC CD Proceedings. *Anais da Australia and New Zealand Marketing Academy Conference*, Brisbane, Queensland, 4-6.

Porter, M. E., & Kramer, M. (2006). Strategy and society: the link between competitive advantage and corporate social responsibility. *Harvard Business Review*, 78-92.

Véras, M. L. (2009). *Avaliação do Estágio de Desenvolvimento da Responsabilidade Social no Banco Central do Brasil*. Dissertação de Mestrado em Administração Pública. Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

Viganò, F., & Nicolai, D. (2006). *CSR in the European banking sector: evidence from a sector survey*. Rare (A Research Project within the EU's Sixth Framework Programme).

STAGE OF DEVELOPMENT OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN BANKING SECTOR: A STUDY ON AN AGENCY OF THE BANCO DO BRASIL

ABSTRACT

The changes resulting from globalization and the dissemination of information technology enabled the society to understand its Market power and its influence on organizations. This empowerment of society triggers the social pressure on companies to adopt socially responsible practices. In the banking industry, however, the demands of society are not as noticeable as in other sectors and there are few studies on Corporate Social Responsibility (CSR) practices in banks. In addition to environmental issues, in studies of CSR in banks should consider social issues involving the care and attention to employees and suppliers, open communication with customers, partners and employees and ethics in relations with society. Studies on CSR in banks should also consider the economic impacts caused by the banking sector, which is regarded as a leading sector in terms of contribution to the economic stability. Thus, this study aimed determines the stage of Development of CSR in a unit of Banco do Brasil, located in the municipality of Areia, Paraíba. For this, the study performed a quantitative analysis on the data collected through a structured questionnaire. The results point out that although the unit of the “Banco do Brasil” presentes some concern with CSR, there are few actions that go beyond any legal obligation.

Keywords: Stage of development; Corporate Social Responsibility; Banking sector.

ETAPA DE DESARROLLO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS EN EL SECTOR BANCARIO: UN ESTUDIO EN UNA AGENCIA DEL BANCO DO BRASIL

RESUMEN

Los cambios derivados de la globalización y la difusión de la tecnología de la información han permitido a la sociedad la comprensión de su poder de mercado y su influencia en las organizaciones, lo que resulta en la presión social sobre las empresas a adoptar prácticas socialmente responsables. En el sector bancario, no obstante, las demandas de la sociedad no son tan evidentes como en otros sectores, ya que hay pocos estudios sobre las prácticas de responsabilidad social (RSE) en los bancos. Además de las cuestiones ambientales, la responsabilidad social también debe centrarse en el cuidado de los empleados y los proveedores, la transparencia en la comunicación y en las acciones de marketing utilizadas y la ética en las relaciones con la sociedad. Los estudios sobre la RSE en los bancos deben considerar los impactos económicos del sector, que se considera uno de los principales en términos de contribución a la estabilidad y el crecimiento económico. Así, este estudio trata de verificar la etapa de desarrollo de la RSE en una unidad del “Banco do Brasil”, ubicada en la Ciudad de Areia, en el estado de la Paraíba. Para poner en práctica la investigación, se utilizó un análisis cuantitativo de los datos recogidos a través de un cuestionario estructurado. Los resultados muestran que, a pesar de mostrar cierta preocupación por la RSE, son pocas las acciones que van más allá de la obligación legal en la unidad estudiada.

Palabras clave: Etapa de desarrollo; Responsabilidad Social Corporativa; Sector bancario.