



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA – UFDPa
CAMPUS MINISTRO REIS VELOSO – CMRV
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS – CCC
GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

STEPHANIE CELESTINO DOS SANTOS
JOANNE RAISSA CANDIDO LOPES
KAROLINA COSTA BARBOSA

RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL: UMA ANÁLISE DAS PRÁTICAS
UTILIZADAS NO SETOR BANCÁRIO

PARNAÍBA-PI

2022

STEPHANIE CELESTINO DOS SANTOS

JOANNE RAISSA CANDIDO LOPES

KAROLINA COSTA BARBOSA

RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL: UMA ANÁLISE DAS PRÁTICAS
UTILIZADAS NO SETOR BANCÁRIO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Graduação em Ciências Contábeis da
Universidade Federal do Delta do Parnaíba,
como requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Rafael Araújo Sousa Farias

PARNAÍBA-PI

2022

FICHA CATALOGRÁFICA
Universidade Federal do Delta do Parnaíba
Biblioteca Central Prof. Cândido Athayde

L864r Lopes, Joanne Raissa Candido
 Responsabilidade social empresarial: uma análise das práticas utilizadas no
 setor bancário [recurso eletrônico] / Joanne Raissa Candido Lopes, Karolina
 Costa Barbosa, Stephanie Celestino dos Santos. – 2022

1 Arquivo em PDF.

TCC (Bacharelado em Ciências Contábeis) – Universidade Federal do
Delta do Parnaíba, 2022.

Orientação: Prof. Dr. Rafael Araújo Sousa Farias.

1. Responsabilidade Social. 2. Bancos. 3. Práticas. 4. Relatórios.
I. Barbosa, Karolina Costa. II. Santos, Stephanie Celestino dos. III. Título.

CDD: 658.408

STEPHANIE CELESTINO DOS SANTOS

JOANNE RAISSA CANDIDO LOPES

KAROLINA COSTA BARBOSA

RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL: UMA ANÁLISE DAS PRÁTICAS
UTILIZADAS NO SETOR BANCÁRIO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Graduação em Ciências Contábeis da
Universidade Federal do Delta do Parnaíba,
como requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Ciências Contábeis.

Aprovada em: 14/10/2022.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente



RAFAEL ARAUJO SOUSA FARIAS

Data: 21/10/2022 19:36:47-0300

Verifique em <https://verificador.iti.br>

Prof. Rafael Araújo Sousa Farias (Orientador)
Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDFPar)

JONAS GUIMARAES
JUNIOR:02067884794

Assinado digitalmente por JONAS GUIMARAES JUNIOR:02067884794
NO CASO, NÃO SE ENTRA EM CONFLITO DE INTERESSES COM O TÍTULO DE BACHAREL EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS, COMO REQUISITO PARCIAL À OBTENÇÃO DO TÍTULO DE BACHAREL EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS.
Assinado em: 2022-10-21 19:36:47-0300
Data: 2022-10-21 19:36:47-0300
CPF: 02067884794

Prof. Jonas Guimarães Júnior
Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDFPar)

Ana Clara Batista Sampaio

Prof. Ana Clara Batista Sampaio
Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDFPar)

Dedicamos a Deus e aos nossos pais.

AGRADECIMENTOS

Aos nossos familiares e amigos, que são os nossos principais apoiadores e em mesmo a distância, acompanharam nossa árdua trajetória acadêmica e nos incentivaram a permanência.

Ao professor Orientador Dr. Rafael Farias, por todo tempo dedicado, por cada sugestão e por toda contribuição que agregou valiosas qualificações à presente pesquisa.

As Professoras Esp. Vera Beatriz e Brunna Souza, por ter disponibilizado orientação, a qual prontamente nos direcionou quando solicitado e pela motivação dada quanto a escolha do tema, o que reativou nosso modo de pensar, melhorando o desempenho da pesquisa.

Aos demais professores, que ao longo da nossa formação, somaram conhecimentos essenciais relacionados à ciência social contábil.

Responsabilidade social é o compromisso que uma organização deve ter para com a sociedade, expresso por meio de atitudes que a contribuem positivamente (ASHLEY, 2002)

RESUMO

A Responsabilidade Social é constituída de compromissos éticos, desenvolvidos por organizações que visam a aplicabilidade das práticas, no contexto social, econômico e ambiental em prol da sociedade. Perante a percepção da relevância quanto à inserção das ações socialmente responsáveis na gestão empresarial, intensifica-se o interesse por estudos nesta temática. Diante disso, o estudo em questão objetivou levantar as práticas de responsabilidade social mais utilizadas pelas instituições financeiras. Posto isso, observou-se os relatórios de sustentabilidade divulgados em 2020 e 2021, pelos 32 bancos em análise. A partir disso, constatou-se que as ações voltadas para a responsabilidade social, compreendem 13 segmentos cruciais, sendo Gestão de Risco, Transparência e Ética e Acesso à Educação os critérios mais adotados, no setor bancário. Em sequência, as práticas centrais são Gestão Ambiental, Diversidade e Inclusão, Proteção de Dados e Segurança, Proteção e Combate à Covid-19, Inclusão Financeira, Relacionamento e Cooperativismo e Cultura. Já os critérios menos utilizados são: Promoção ao Esporte, Benefícios aos Empregados e Habitação. Portanto, conclui-se que as realizações socioambientais refletem efeitos positivos para o corpo social e para as instituições que as exercem.

Palavras-chave: Responsabilidade Social; Bancos; Práticas; Relatórios.

ABSTRACT

Social Responsibility consists of ethical commitments, developed by organizations that aim at the applicability of practices, in the social, economic and environmental context, in favor of Society. Before the perception of relevance regarding the insertion of socially responsible actions in business management, the interest in studies on this topic is intensified. Therefore, the study in question aimed to raise the social responsibility practices most used by financial institutions. That said, the sustainability reports released in 2020 and 2021 by the 32 banks under analysis were observed. From this, it was found that the actions aimed at social responsibility, comprise 13 crucial segments, with Risk Management, Transparency and Ethics and Access to Education being the most adopted criteria in the banking sector. In sequence, the core practices are Environmental Management, Diversity and Inclusion, Data Protection and Security, Protection and Fight against Covid-19, Financial Inclusion, Relationship and Cooperatives and Culture. The least used criteria are: Promotion of Sport, Employee Benefits and Housing. Therefore, it is concluded that socio-environmental achievements reflect positive effects for the social body and for the institutions that exercise them.

Keywords: Social Responsibility; banks; Practices; reports

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	- Pirâmide voltada para a RSE.....	26
----------	------------------------------------	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Instituições estudadas pela pesquisa.....	30
Quadro 2 – Designações dos relatórios utilizados pelos bancos.....	31
Quadro 3 – Relação dos bancos e quantidade das práticas adotadas.....	34
Quadro 4 – Critérios listados em ordem decrescente.....	35
Quadro 5 – Quantidade de critérios por banco.....	36

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
BACEN	Banco Central do Brasil
BEM	Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda
CMN	Conselho Monetário Nacional
ESG	<i>Environmental, Social and Governance</i>
GRHSR	Gestão de Recursos Humanos Socialmente Responsáveis
IASB	<i>International Accounting Standards Board</i>
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
LGBT+	Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Transgêneros
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
MERCO	Monitor Empresarial de Reputação Corporativa
ONU	Organização das Nações Unidas
PCVA	Programa Casa Verde e Amarela
PMCMV	Programa Minha Casa Minha Vida
RSC	Responsabilidade Social Corporativa
RSE	Responsabilidade Social Empresarial
RSI	Responsabilidade Social Interna
SIBI	Sistema Integrado de Bibliotecas
SGA	Sistema de Gestão Ambiental

LISTA DE SÍMBOLOS

- = Igual
- + Mais
- % Porcentagem

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	14
1.1	Tema e sua Contextualização.....	14
1.2	Problema e Lacuna de Pesquisa	15
1.3	Pergunta de Pesquisa	17
1.4	Objetivos.....	17
<i>1.4.1</i>	<i>Objetivo Geral.....</i>	<i>17</i>
<i>1.4.2</i>	<i>Objetivos Específicos.....</i>	<i>17</i>
1.5	Ângulo de Abordagem.....	17
1.6	Hipóteses ou Proposições de Pesquisa.....	18
1.7	Justificativas	19
1.8	Estrutura do trabalho	20
2	REFERENCIAL TEÓRICO	22
2.1	Responsabilidade Social e o Setor Bancário	22
<i>2.1.1</i>	<i>Os Relatórios de Responsabilidade Social</i>	<i>24</i>
2.2	Práticas de Responsabilidade Social	25
2.3	Pesquisas Anteriores	27
3	ASPECTOS METODOLÓGICOS	30
3.1	Unidades de Análise, População e Amostra	30
3.2	Coleta dos Dados	31
3.3	Análise dos Resultados	32
4	RESULTADOS.....	34
4.1	Discussão dos Critérios.....	37
<i>4.1.1</i>	<i>Gestão de Risco.....</i>	<i>37</i>
<i>4.1.2</i>	<i>Transparência e Ética.....</i>	<i>38</i>

4.1.3	<i>Acesso à Educação</i>	38
4.1.4	<i>Gestão Ambiental</i>	39
4.1.5	<i>Diversidade e Inclusão</i>	40
4.1.6	<i>Proteção de Dados e Segurança</i>	41
4.1.7	<i>Proteção e Combate a COVID-19</i>	42
4.1.8	<i>Inclusão Financeira</i>	42
4.1.9	<i>Relacionamento e Cooperativismo</i>	43
4.1.10	<i>Cultura</i>	44
4.1.11	<i>Promoção ao Esporte</i>	44
4.1.12	<i>Benefícios aos Empregados</i>	45
4.1.13	<i>Habitação</i>	46
4.2	Discussão das Hipóteses ou Proposições de Pesquisa	47
5	Conclusão	49
	REFERENCIAS	51

1 INTRODUÇÃO

1.1 Tema e sua Contextualização

A responsabilidade social das empresas engloba as necessidades econômicas, legais, éticas e filantrópicas que a sociedade possui quanto às organizações (CARROLL, 1979). O autor reforça que ela ocorre visando uma boa relação das empresas com a sociedade. Portanto, vem ganhando um papel predominante nos interesses comerciais, com objetivos sociais, ambientais e de direitos humanos (LENTNER; SZEGEDI; TATAY, 2015).

A responsabilidade social vai além de simples práticas de ações responsáveis, ela compõe um modo de agir e pensar de forma ética, com um objetivo de contribuir para o bem-estar social (FUNDAÇÃO ABRINQ, 2020). Ashley *et al.* (2003, p. 6-7) diz que responsabilidade social pode ser definida “como o compromisso que uma empresa deve ter com a sociedade, realizados mediante atos e atitudes que a beneficiem, ou a alguma comunidade de modo específico, agindo eficientemente e com clareza, no que tange o seu papel na sociedade e a sua prestação de contas para com ela”.

Algumas empresas enfrentam dificuldades para definir e praticar ações socialmente responsáveis, tendo dificuldades em decidir o que priorizar (CARRIGAN; ATTALLA, 2001). Porém, segundo a visão socioeconômica, independentemente do grupo priorizado, a empresa deve se atentar aos princípios da sociedade, buscando sempre o bem-estar social (QUAZI; O'BRIEN, 2000).

É necessário então a adoção de atitudes socialmente responsáveis, que beneficiem a coletividade e o meio ambiente, visto que toda empresa faz parte de uma comunidade e nunca está isolada (FUNDAÇÃO INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO, 2019). Para Karkotli (2006, p. 44) Responsabilidade Social “são ações que possam favorecer a sociedade, em prol de uma melhoria da qualidade de vida, tida como uma oportunidade para as organizações manifestarem toda sua preocupação por meio de consideráveis projetos sociais”.

A Responsabilidade Social Corporativa (RSC) vem adentrando, frequentemente, no âmbito organizacional (MACÊDO; GADELHA; CÂNDIDO, 2014). Embora alguns autores defendam a ideia de que não existe, ainda, uma definição concreta do que é a RSC, uma vez que a ela pode ser resumida em atender aos objetivos próprios de uma organização (MORAIS NETO; PEREIRA; MORITZ, 2012; VAN MARREWIK, 2003). Todavia, Carroll (1979) afirma que a RSC engloba desde fatores mais simples, como preocupações com o bem-estar dos trabalhadores, transcorre pela responsabilidade com os produtos, e compreende até compromissos com a sociedade e impactos ambientais.

Os atuais consumidores se mostram cada vez mais informados quanto aos seus direitos, bem como, às ações sociais que as empresas aplicam (TITUS; BRADFORD, 1996). As questões sociais estão influenciando diretamente a percepção dos clientes na hora da compra, isto é, o ambiente sustentável atua como uma variável que impacta a decisão do consumo (ROBERTS, 1996). Sendo assim, a adoção da RSC proporciona como retorno à empresa que a adere, lucratividade e maiores oportunidades de se manter competitivamente forte no mercado a longo prazo (FERRELL *et al.*, 2000).

Nesse contexto, tem-se os *stakeholders* os quais são traduzidos por partes interessadas, isto é, na prática, todo e qualquer sujeito ou organização que atua e sofre ações de uma empresa direta ou indiretamente (FREEMAN, 1984). Desse modo, esses atores têm plena consciência da sua influente capacidade organizacional (FEITOSA *et al.*, 2014). Logo, as exigências desses agentes corroboram para que *stakeholders* externos atribuam as empresas às causas socioambientais (PORTER; KRAMER, 2006).

O nível de investimentos de cunho social e ambiental presente nos empreendimentos depende do setor de atuação a qual se está inserido, obedecendo seus limites, assim como, suas particularidades e imposições do corpo social (MACHADO; SANTOS, 2010). Satore (2006) sustenta que o estudo da responsabilidade social dentro das instituições financeiras é demasiadamente vasto, uma vez que, a temática abrange as diversas características individuais de todos os *stakeholders*. No entanto, Feitosa *et al.* (2014) abordam que as premissas dos *stakeholders* no setor bancário são relativamente menores quando comparadas aos demais setores.

O setor financeiro dispõe de um impacto ambiental direto inferior ao dos outros setores (BRANCO; RODRIGUES, 2006). Contudo, ainda segundo esses autores, as organizações bancárias demandam forte uso de recursos gerando, assim, detritos residuais, esse cenário colabora para uma devida intervenção de instruções capazes de reduzir o consumo indevido dos recursos naturais. Além disso, os bancos ao trabalhar com empréstimo, estão sujeitos, mesmo que indiretamente, a ceder monopólio para credores com perfil de consumidor responsável inadequado e dessa forma contribuir com resultados negativos para o ambiente (VIGANÒ; NICOLAI, 2006).

1.2 Problema e Lacuna de Pesquisa

Os impactos sociais e ambientais causados pelo departamento financeiro têm tido visibilidade. Contudo, mesmo com a ascensão da RSC ainda não é possível constatar uma

caracterização comum ou uma série de princípios centrais relacionados a essa temática (BARAKAT, 2013). Diversos estudos colocam em pauta as inúmeras vertentes presentes na responsabilidade social, sendo predominante o aspecto econômico (FERNÁNDEZ; JARBERTIN; PINEAUR, 2015; FREGUETE; NOSSA; FUNCHAL, 2015; GATSI *et al.*, 2016; MADRUGA, 2014; PLETSCH; SILVA; HEIN, 2015). Ramlugun e Raboute (2015) complementam que devido, supostamente, à sensibilidade atribuída à confiança do consumidor, o setor financeiro fornece maior significância dentro do aspecto econômico. Segundo Carroll (1979), a responsabilidade voltada para o âmbito econômico dirige-se à produção de bens e serviços para atender as necessidades dos clientes, assegurar as gratificações dos investidores e sustentar as atividades organizacionais.

De acordo com McWilliams e Siegel (2011) há estudos que objetivam buscar uma conexão positiva entre Desempenho Social e Desempenho Financeiro, mostrando, dessa forma, vantagens para as empresas ao se alocarem nesse ramo. Em concordância, Nguyen e Nguyen (2015) apuraram em seu estudo que a execução da RSC contribui para a diminuição de acontecimentos empresariais negativos. No entanto, muitas das entidades bancárias afirmam, mediante a divulgação de relatórios, que estão de acordo com os postulados de RSC, porém, na prática, não estão totalmente dispostas a isolar o modelo habitual da companhia (RELANO; PAULET, 2012), evidenciando, assim, uma carência quanto aos estudos da usabilidade efetiva das práticas de responsabilidade social.

Para mais, uma publicação realizada em 2013, pelo Monitor Empresarial de Reputação Corporativa (MERCOC), apontou dados que dentre as dez primeiras empresas brasileiras que obtiveram melhores reconhecimentos por aplicar ferramentas de responsabilidade social, duas eram de natureza financeira pertencentes ao setor bancário. Logo, a observância de pesquisas voltadas para as práticas de responsabilidade social é de extrema magnitude (FEITOSA; FIRMO; SANTOS; SOUZA, 2014). Outro estudo relevante foi o de Orellano e Quiota (2011), no qual investigaram qual a relação presente entre os investimentos socioambientais e o desempenho financeiro das empresas brasileiras do ano de 2001 ao ano de 2007, como resultados encontrou-se nexos de causalidade de investimento social interno e desempenho financeiro, demonstrando, assim, privilégios para os colaboradores.

Para a efetivação do estudo da RSC é necessário saber se as práticas de responsabilidade social compõem os critérios de gestão (PESQUEUX; VASCONCELOS; MORAES, 2010). Nesse cenário, a presente pesquisa tem o intuito de ampliar os estudos desenvolvidos sobre RSC, dada a relevância que as operações socioambientais promovem para

a evolução social (GUIMARÃES; OLIVEIRA, 2017). Portanto, o estudo visa contribuir para o meio empresarial, visto que se objetiva identificar as ações mais importantes, e para o meio acadêmico, uma vez que apresenta um universo amplo de pesquisa e um foco multidisciplinar.

1.3 Pergunta de Pesquisa

As ações sociais estão, nos últimos anos, totalmente inerentes aos negócios (LO; SHEU, 2007). Logo, as organizações, incluindo o setor bancário, que objetivarem ser mais reconhecidas no mercado de trabalho devem estar integralmente inseridas dentro dos princípios e das práticas de responsabilidade social, com isso, este trabalho traz como questão de pesquisa: **“Quais são as práticas de responsabilidade social mais utilizadas pelas instituições financeiras?”**

1.4 Objetivos

Visando atender o âmbito da questão problema, tem-se os seguintes objetivos.

1.4.1 Objetivo Geral

Levantar as práticas de responsabilidade social mais utilizadas pelas instituições financeiras.

1.4.2 Objetivos Específicos

- a. Identificar as instituições financeiras envolvidas na atividade de responsabilidade social;
- b. Verificar as práticas de responsabilidade social desempenhadas dentro das instituições financeiras;
- c. Delimitar quais são as práticas de responsabilidade social mais aplicadas pelas instituições financeiras.

1.5 Ângulo de Abordagem

Almejando atingir os objetivos supramencionados, o presente estudo terá como embasamento uma abordagem do tipo qualitativa e quantitativa. Em contrapartida, os métodos abordados no presente estudo, com o intuito de identificar as ações de responsabilidade social empresarial, adotadas pelas instituições financeiras, analisará os relatórios sociais divulgados anualmente. Os dados serão coletados por meio de relatórios e sites das instituições.

1.6 Hipóteses ou Proposições de Pesquisa

Tem se notado a necessidade de uma maior participação das empresas, na busca pela diminuição de problemas sociais, ambientais e éticos. De acordo com Ashley (2002), a responsabilidade social pode ser definida como o compromisso que uma organização tem com a sociedade, expresso por meio de atitudes que a afetem positiva e coerentemente no que se refere ao seu papel específico na sociedade e à sua prestação de contas para com ela. Ele vai além de questões econômicas, como a geração de lucros e empregos. Uma empresa socialmente responsável deve conduzir seus atos de forma ética e transparente (ESOLIDAR, 2019).

Torna-se necessário a adoção de atitudes socialmente responsáveis, que beneficiem a sociedade e o meio ambiente, visto que toda empresa se encontra inserida em uma comunidade e nunca está isolada (FUNDAÇÃO INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO, 2019). Nessa relação, existe interesse por parte da comunidade, do governo, de investidores etc. A Fundação Instituto de Administração (2019) diz que a troca de interesses e a interação com o meio se torna difícil, à medida em que fique mais prejudicado o meio em que a empresa atua. Diante do exposto, apresenta-se a primeira proposição de pesquisa:

Proposição 1: A Responsabilidade Social Empresarial preocupa-se com o meio em que está inserida.

Os colaboradores são como um *stakeholder*, eles têm uma participação significativa para o sucesso geral das empresas (CLARKSON, 1995; DONALDSON; PRESTON, 1995), e são os maiores refletidos pelas ações de Responsabilidade Social Interna. São eles os principais beneficiados pela adoção diária das práticas de RSE definidas pela organização, a adesão feita pelas empresas é imprescindível para que sejam alcançados os resultados almejados (COLLIER; ESTEBAN, 2007).

Responsabilidade Social Interna (RSI) deve ser priorizada na organização em relação à externa (PENA, 2003). Na RSI, considera-se os colaboradores como parceiros na qual

as instituições devem adotar ações que os beneficiem. (GOMES; VENUTO; BYRRO, 2009). Pena (2003) fala sobre a condição esotérica, que seria basicamente o fato de que a organização deve servir de exemplo, adotando primeiramente RSE no meio interno e posteriormente indo para o âmbito externo. Por efeito disso, a segunda proposição de pesquisa, designa-se:

Proposição 2: As empresas socialmente responsáveis têm uma preocupação maior com seus colaboradores e adotam medidas de RSE interna.

1.7 Justificativas

Serpa e Fourneau (2007, p. 84) alegam que “há algumas décadas o tema responsabilidade social corporativa vem sendo alvo de inúmeros debates no meio acadêmico e empresarial”. O interesse pelas práticas de responsabilidade social intensifica-se desde a década de 80, quando as empresas passaram a usá-la para obter um diferencial competitivo bem como criar vínculos fixos com seus *stakeholders* (FONSECA; ROCHA; SPERS, 2014). Embora a temática em estudo seja importante e de crescimento constante, existe ainda uma considerável interrupção no que refere ao conhecimento dos resultados ocasionados pela RSE (LITZ, 1996). Sen e Bhattacharya (2001), reforçam que há baixa valorização dos estudos dos impactos na conduta dos consumidores e até mesmo do proceder organizacional. Similarmente, Quaresma (2010) enfatizou a dificuldade para a época em elucidar a responsabilidade social devido à ausência de informações e a escassez de artigos acadêmicos no contexto nacional.

O advento da globalização, no entanto, estimula mudanças nos usuais modos de gestão quanto à imposição da qualificação dos produtos e serviços prestados e da proteção ambiental (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004). Diante desse cenário, as organizações estão sendo pressionadas a aderirem as externalidades na conduta de gestão, salientando a instância de melhores transparências e comprometimento (FEITOSA *et al.*, 2014). Logo, é evidente que, recentemente, o setor bancário está passando por uma série de mudanças (WONG; WONG; LEUNG, 2019). Sobretudo, destaca-se os avanços da cidadania financeira, só no Brasil o percentual dos usuários adultos com vínculo nas instituições financeiras incidiu em 96% no ano de 2020 (BACEN, 2021).

Notoriamente, uma vez que a RSC faz parte do mundo dos negócios, as empresas aperfeiçoam suas ações, práticas e projetos voltados para o contexto socioambiental de forma estratégica (ROVEDA; BRIZOLLA, 2020). Ainda assim, o setor relacionado aos serviços financeiros é um ponto pouco investigado (BRANCO; RODRIGUES, 2006). Isso ocorre

porque as análises voltadas para o campo da RSE são diretamente associadas somente aos riscos diretos, esquecendo que os riscos indiretos podem acarretar diversos problemas socioambientais (VIGANÒ; NICOLAI, 2006). Outro fator contribuinte para justificar a ausência de pesquisas financeiras é o fato de que os acadêmicos conjuntamente com a mídia concentram-se que os impactos negativos para o ambiente e para a sociedade advêm exclusivamente de indústrias notoriamente poluentes, como é o caso das indústrias químicas (FEITOSA *et al.*, 2014).

A ética, assim como, a pressão da legislação e dos *stakeholders*, são fatores institucionais que aliados ao entendimento de oportunidades estratégicas, sugestionam as práticas de RSE de forma assertiva, demonstrando, pois, o merecimento de pesquisas nesse campo para as instituições (AGUINIS; GLAVAS, 2012; ALPERSTEDT; QUINTELLA; SOUZA, 2010; CAMPBELL, 2007; SHNAYDER; RIJNSOEVER; HEKKERT, 2016). O procedimento estratégico da RSE destaca que as práticas organizacionais se inclinam para o aprimoramento econômico dos negócios (HUSTED, 2003; HUSTED; SALAZAR, 2006; HUSTED; ALLEN; KOCK, 2015; PORTER; KRAMER, 2006). Perante o fomento das práticas de RSE, Oliveira e Guimarães (2017) asseguram que as ações de responsabilidade social consistem na ética incorporada ao segmento da sociedade. À vista disso, Back (2015) reconhece que as conversões sociais, econômicas e as tecnológicas impactam a conduta empresarial diante ao corpo social e, com isso, a RSC desempenha uma significativa função.

Alguns fatores como a supervisão econômica dos bancos, a autoridade de financiamentos dos geradores sociais e a possibilidade de sofrer impactos negativos indireto corroboram que o estudo da RSE bancária é fundamental para o desenvolvimento do conhecimento científico nessa esfera social (FEITOSA *et al.*, 2014). Perante o exposto, nota-se que, segundo DeBakker, Groenwegen e DenHond (2005), apesar da RSC ser uma área de estudos em desenvolvimento, ainda carece de estudos científicos que visem investigar a aplicação das práticas de Responsabilidade Social nas instituições financeiras. Sendo assim, a conduta dos estudos da RSC é relevante, visto que os consumidores levam em consideração os empenhos organizacionais deste campo, passando a serem mais constantes e íntegros à corporação (ABBAS *et al.*, 2018).

1.8 Estrutura do trabalho

Este estudo está estruturado em cinco capítulos, a saber:

- (i) Capítulo 1 – Introdução;
- (ii) Capítulo 2 – Referencial Teórico;
- (iii) Capítulo 3 – Aspectos Metodológicos;
- (iv) Capítulo 4 – Resultados;
- (v) Capítulo 5 – Conclusões.

O capítulo 1 é composto pelo enfoque inicial da contextualização da temática em estudo. Ademais, expõe o problema de pesquisa, os objetivos a serem alcançados, a abordagem teórica e metodológica, as expectativas dos pesquisadores a ser alcançada, isto é, hipóteses e proposições de pesquisa, bem como, as justificativas que fundamentam a execução da pesquisa. No último tópico do Capítulo 1 descreve-se a estrutura do trabalho.

O Capítulo 2 apresenta o Referencial Teórico. Essa seção tem embasamento nos principais teóricos da esfera da RSC e em suas respectivas contribuições literárias. Ademais, está subdividido na relação existente entre a responsabilidade social e o setor bancário, nos relatórios de responsabilidade social, no qual, são os meios de indicadores a ser analisados, nas práticas de responsabilidade social e pesquisas anteriores que corroboram mediante trabalhos similares.

O Capítulo 3 aborda os aspectos metodológicos, contendo a unidade a ser pesquisada, a população do estudo e a amostra delimitada. Também elenca o procedimento da coleta dos dados e, por fim, a análise dos resultados.

O Capítulo 4, por sua vez, aponta os achados da pesquisa de forma a atestar os objetivos propostos e a finalidade da pesquisa. Este está estruturado na evidenciação das práticas adotadas pelos respectivos bancos, bem como, descreve cada um dos critérios de forma minuciosa visando destacar as principais contribuições bancárias para o desenvolvimento da responsabilidade social. Por fim, reporta a discussão das proposições e hipóteses de pesquisa, a fim de determinar quais foram as passíveis de confirmação ou não confirmação.

O Capítulo 5 evidencia as considerações finais, portanto, recorda a motivação que levou o prosseguimento do estudo, elucida os principais resultados obtidos, destaca as contribuições teóricas propostas, assim como, enfatiza as limitações de pesquisa, que obstruíram, parcialmente, a expansão da pesquisa. Contudo, as lacunas encontradas podem servir de apoio para futuras pesquisas, logo, é levantado sugestões em forma de oportunidade para os pósteros pesquisadores da área.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo definirá a responsabilidade social empregue ao setor bancário, bem como, apresentará os relatórios como um indicador de RSE. Em seguida, descreve as práticas aplicadas pelas instituições financeiras, encontradas na literatura. Por fim, mencionará outros trabalhos focados em instituições bancárias que contribuem com a responsabilidade social e, conseqüentemente, com a presente pesquisa.

2.1 Responsabilidade Social e o Setor Bancário

Já no passado, a RSE destacou-se frente à pura responsabilidade social, pois tinha sua atenção voltada aos negócios (ABNT, 2010). Posto isso, a consciência social quanto aos impactos gerados no ambiente passou a se intensificar por volta dos anos 70 e, com isso, as questões socioambientais obtiveram participação no sistema financeiro (CRUVINEL, 2008).

Muitos fatores podem fazer com que os interesses da sociedade mudem e, conseqüentemente, suas expectativas em relação às instituições também, isso porque a base, das atitudes voltadas à responsabilidade social, espelha as necessidades da sociedade em um determinado momento, o que as tornam voláteis (ABNT, 2010). A NBR 26000 diz que:

A responsabilidade social envolve uma compreensão mais ampla das expectativas da sociedade. Um princípio fundamental da responsabilidade social é o respeito pelo estado de direito e conformidade com requisitos legais. A responsabilidade social, entretanto, também implica ações que vão além da conformidade legal e do reconhecimento de obrigações para com os outros que não sejam exigências legais. Essas obrigações provêm de valores éticos e outros valores amplamente aceitos (ABNT, 2010 p. 7).

A abordagem da responsabilidade social passou a ser, no meio empresarial, um modo de apropriação no que tange às alterações comportamentais dos consumidores e, mostra-se relevante, ainda, para o cenário de competição no mercado (MORAES; CLARO, 2013; RUIVIEJO; MORALES, 2016). Assim como as empresas, as instituições do setor bancário têm se preocupado e movido esforços para atender as necessidades da sociedade e de seus *stakeholders*, por meio de ações assentadas à sua realidade (RELANO; PAULET, 2012).

Gadioux (2010) aponta que uma instituição financeira socialmente responsável é aquela que adota uma postura ética dentro da sociedade na qual está inserida. O autor diz que tal organização financeira deve assumir uma gestão socialmente responsável para suas relações

comerciais. Desse modo, com as mudanças no mundo e com avanço da informação, houve novas exigências da sociedade impostas aos bancos, por conseguinte, várias empresas do setor bancário reconheceram sua importância para influenciar a sociedade e começaram a trabalhar com variáveis socioambientais para avaliar a disponibilização de recursos as empresas e projetos que solicitassem (CHAVES, 2010). Concomitantemente, Khan *et al.* (2014) evidenciam que dentro do contexto mundial, as instituições financeiras estão totalmente empenhadas em adotar as medidas de RSC. Sendo essa, uma tática de gestão que está se estabilizando nos centros de comércio (BALACHANDRAN; SARAYA, 2014; PENHA *et al.* 2013).

De acordo com Cruvinel (2008, p. 76) são consideradas instituições financeiras “as pessoas jurídicas públicas ou privadas que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, a intermediação ou a aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros”. Por conseguinte, Moraes e Claro (2013) complementam ao afirmarem que, segundo suas perspectivas, para uma empresa ser aceita como socialmente responsável é preciso que esta empregue convicções éticas, bem como, siga com finco as disposições da legislação e preocupe-se com os resultados derivados de suas atividades.

Para tanto, o objetivo da organização bancária é fundamentalmente o comércio de concessão de crédito, seja na forma de geração e depósito de capitais ou, ainda, como mediadora do crédito (ALOE; COLLI; FONTANA, 1984). Dessa maneira, as agências bancárias podem ser reconhecidas como um intermediário altamente relevante na transferência de recursos financeiros para os usuários com necessidade de financiar suas aplicações (VIEIRA, 2013). Por conseguinte, as instituições financeiras são provedoras de financiamento para os mais diversos tipos de empresas, o que demanda uma missão primordial na efetivação da RSC em todos os setores, indústrias e comunidades (BARAKAT, 2013).

De acordo com Barakat, Boaventura e Polo (2017), as empresas do setor produtivo tendem a ter impactos sociais e ambientais das empresas consideradas relevantes comparado aos dos setores de serviço. Mas, ainda segundo esses autores, como o setor financeiro tem uma grande importância para a economia, assim como tem contato com empresas dos setores produtivos, acabam tendo uma grande influência capaz de propagar mudanças na sociedade.

Diante ao exposto, o entendimento da responsabilidade social nas organizações financeiras sofre mutações com o decorrer do tempo (BALDO, 2013). Em função das mais variadas críticas sobre o desempenho financeiro, chegou-se a um senso comum, na qual os bancos dispunham de impacto indireto, isso porque eles exercem um papel significativo acerca

do fluxo monetário, colaborando, assim, para o segmento da economia e da sociedade à medida que realizam suas operações (EMTAIRAH; HANSSON; HAO, 2005; JEUCKEN; BOUMA, 1999). Evidencia, portanto, que as instituições financeiras operam com funções indispensáveis para o sistema econômico, sendo sua principal atribuição a intermediação financeira, na forma de transferência de créditos dos operadores com recursos excedentes para os agentes com a presença de déficit (NASCIMENTO, 2007).

2.1.1 Os Relatórios de Responsabilidade Social

Segundo Gro (1988, p. 46), o desenvolvimento sustentável tem como propósito “atender às necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de atenderem às suas próprias necessidades”. Logo, devido aos impactos ao ambiente serem visivelmente maiores, tem-se uma cobrança, por parte dos consumidores, para a implementação efetiva de questões sociais em seus negócios, por meio de comportamentos éticos e transparentes (BARAKAT, 2013). Diante dessa necessidade de inserir a RSC no meio organizacional, sucedeu uma propagação da preocupação das empresas em serem socialmente responsáveis diante do corpo social em virtude deste ser capaz de acentuar positivamente os negócios da organização (COWEN; FERRERI; PARKER, 1987).

Soluta (2020) define o relatório de sustentabilidade como um meio empresarial que objetiva publicar seus indicadores de RSE como um modo límpido. Complementa ainda que a divulgação sobre o exercício de empreendimentos sustentáveis, demonstra a aplicação de tornar pública os dados referentes aos impactos ambientais, socioeconômicos e, conseqüentemente, seus patrocínios benéficos e prejudiciais para o seguimento ambiental. A divulgação das operações de RSC engloba os relatórios de sustentabilidade das empresas na qual contém os feitos sociais (MARTINI JUNIOR; SILVA; MATTOS, 2014), às contribuições e melhorias internas e externas (MURCIA; SANTOS, 2009), assim como, as premiações e certificações que alocam a organização em conformidade com as exigências de RSC (PORTER; KRAMER, 2006).

A publicação dos relatórios é de cunho voluntário, portanto não demanda exigência legal para tal exposição, mas demonstra a preocupação e o comprometimento da empresa com as questões de RSC, bem como, o anseio em progredir (RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE, 2018). Nesse viés, Carroll (1999) entende a RSC como sendo um fator cooperativo, de natureza facultativa, da entidade para o avanço sustentável, na qual não se limita a questões legais. Similarmente, estudos revelam que apesar dos relatórios serem

alternativos, eles permitem a diminuição das adversidades empresariais, contribuindo para a fundamentação legal com os *stakeholders* (ARCHEL *et al.*, 2009; DEEGAN; RAMKIN, 1996; NEU; WARSAME; PEDWELL, 1998; REVERTE, 2009).

A finalidade de elaborar relatórios de sustentabilidade, segundo as Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade, é:

A prática de medir, divulgar e prestar contas para stakeholders internos e externos do desempenho organizacional visando ao desenvolvimento sustentável. “Relatório de sustentabilidade” é um termo amplo considerado sinônimo de outros relatórios cujo objetivo é descrever os impactos econômicos, ambientais e sociais (*triple bottom line*) de uma organização, como o relatório de responsabilidade social empresarial, o balanço social etc. (GRI, 2006, p. 4).

Com vistas a analisar os aspectos socioambientais, bem como, a urgência de averiguar, por dados, quais são os efeitos gerados no meio ambiental e social após a adoção das práticas de RSC, diversas corporações passaram a aderir modelos auxiliares para a certificação de socialmente responsável (LIMA, 2008). Desse modo, além da adesão das práticas socioambientais, as empresas divulgam, periodicamente, relatórios contendo suas colaborações no que tange a RSC (ABRO; KHURSHID; AAMIR, 2016). Seguindo esse raciocínio, foi inserido no segmento global de relatórios empresariais os indicadores de RSC (TSCHOPP; HUEFNER, 2015).

Os relatórios compõem informações relevantes de cunho qualitativo e quantitativo sobre as práticas que constituem genuinamente o quadro de ações socioambientais da corporação (MONTEIRO; FERREIRA, 2007; TINOCO; KRAEMER, 2004). Ademais, eles dedicam-se a conceder informações integrais, ou seja, devem descrever fielmente as participações corporativas desempenhadas pela empresa, abrangendo seus rendimentos aliados à RSC (HAHN; LÜLFS, 2014). Sob o mesmo ponto de vista, estudiosos enfatizam a urgência dos relatórios não divulgar apenas pretensões, mas sim relatos fidedignos em relação ao cumprimento de práticas de desempenho socioambiental (ADAMS, 2004; BOUTEN *et al.*, 2011; ROBERTSON; NICHOLSON, 1996; STADEN; HOOKS, 2007).

2.2 Práticas de Responsabilidade Social

Para Reichbach e Lockwood (2007), a sustentabilidade tornou-se uma ferramenta favorável para as relações comerciais, cabe aos bancos desenvolver um plano de sustentabilidade que considere as particularidades do setor e que seja em longo prazo. As

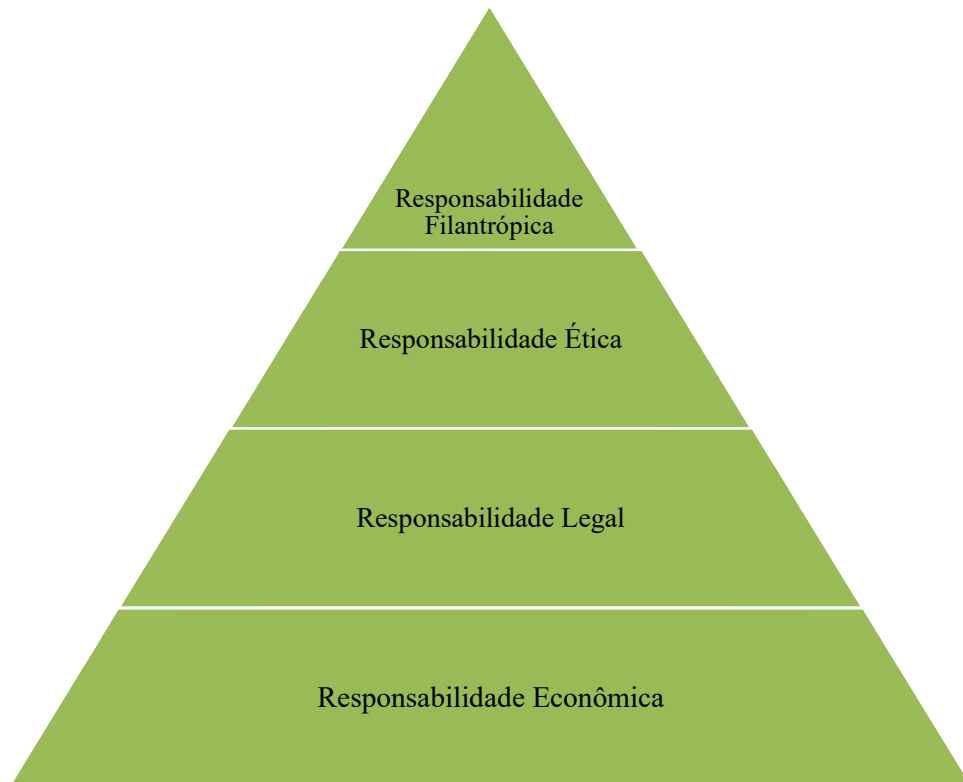
instituições financeiras, devem agir de maneira socialmente responsável “desde seus prédios e agências, até questões de mudanças climáticas, compras, empréstimos, práticas de investimento, incentivos para funcionários e transparência” (REICHBACH; LOCKWOOD, 2007, p. 2). Em conformidade, as instituições financeiras têm a função de fornecer recursos financeiros para as empresas, que buscam o financiamento de projetos novos ou em desenvolvimento (MATEI; VOICA, 2013).

Contribuições filantrópicas, promoção de programas sociais, redução de emissões de resíduos, prevenção de acidentes ambientais, realização de treinamento socioambiental com funcionários da empresa, adoção de certificações socioambientais, trabalho com fornecedores certificados e realização de projeto de pesquisa são alguns exemplos de práticas de responsabilidade sociais (PAVAN; BORINI, 2014). Assim como avaliação de riscos socioambientais em concessões de crédito, crédito responsável, financiamentos socioambientais, fundos socialmente responsáveis, segurança da informação, seguros ambientais, divulgação de desempenho socioambiental, diversidade na força do trabalho, segurança da informação, são outros exemplos de que compactuam com o desenvolvimento da RS nas instituições financeiras (LINS; WAJNBERG, 2007.)

A Fundação Instituto de Administração (2019) menciona também práticas no âmbito interno e externo. No âmbito interno se tem a gestão dos recursos humanos; a promoção de saúde e segurança no trabalho além das obrigações legais; adaptação à mudança considerando o interesse de todas as partes e uma gestão do impacto ambiental; e dos recursos naturais através de uma análise dos meios. No âmbito externo da responsabilidade social, a Fundação Instituto De Administração cita a promoção de uma comunicação com o meio em que a instituição atua; projetos que transcorrem um bom relacionamento entre a empresa, clientes, *stakeholders*, acionistas e entres outros; um empenho, a longo prazo, com o cumprimento dos direitos humanos; assim como analisar as questões ambientais de forma holística e avaliar maneiras de reduzir os danos à natureza.

O *framework* foi traçado com base no modelo piramidal de RSE estipulado por Carroll (1979). O Gráfico 1 elenca as quatro divisões da pirâmide.

Figura 1: Pirâmide voltada para a RSE



Fonte: Adaptado de Carroll (1979)

Segundo Carroll (1979), o alicerce da RSE é formado pela Responsabilidade Econômica, na qual abrange os lucros empresariais, sendo este o motivo principal para a existência da empresa, nesse viés, a corporação deve encarregar-se de desempenhar atividades de competitividade, funções com eficiência e gerar um perfil de maximização de lucratividade frente aos *stakeholders*. Em seguida, tem-se a Responsabilidade Legal, cujo é estipulado que a entidade deve obedecer a legislação com vistas a codificar um comportamento digno e correto diante da sociedade. Posteriormente, consta a Responsabilidade Ética, que reflete a conduta dos valores éticos e morais da organização, de forma a propor aos colaboradores o cumprimento do que é justo, a fim de prevenir possíveis problemas. E por fim, atribui a Responsabilidade Filantrópica, em que visa colaborar positivamente com a sociedade mediante a disponibilização de projetos e ações voluntárias, esquecendo momentaneamente o anseio econômico. Logo, para uma empresa ser classificada em situação de RSE, é preciso o agrupamento desses segmentos (CARROLL, 1979).

2.3 Pesquisas Anteriores

Polychronidou *et al.* (2013) apontam que na Grécia as instituições financeiras

alocam a RSC em suas estratégias, de forma a possuir vínculo positivo com as medidas de responsabilidade social. Em concordância, Ofori, Nyuur e S-Darko (2014) evidenciaram em seus estudos que a RSC é definida como uma técnica mercadológica para melhorar a imagem genuína das operações bancárias no país Gana. Na Índia, por sua vez, a RSC é classificada como uma variável necessária para o sustento e o êxito bancário, uma vez que ao adotarem as medidas de responsabilidade social houve uma evolução nos bancos indianos (VIJAY; DIVYA, 2014). Vicente (2021) buscou determinar quais são as práticas de responsabilidade social internas mais usuais nos bancos europeus, comprovando posteriormente que as organizações estão empenhadas em adotar práticas de Gestão de Recursos Humanos Socialmente Responsáveis (GRHSR).

No Brasil, empresas que adotaram a responsabilidade social melhoraram o reconhecimento e a reputação (GALEGO-ÁLVAREZ; FORMIGONI; ANTUNES, 2014). No setor bancário brasileiro, uma das premissas é a responsabilidade social pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BACEN, 2014). Para Polychronidou *et al.* (2013), a maioria dos bancos percebe as questões ambientais e sociais como uma oportunidade de colher benefícios econômicos e minimizar futuros riscos. No Brasil, a capacidade e a lucratividade estão diretamente ligadas à adoção e práticas de Responsabilidade Social (MARTINS; CAMPOS; MARTINS, 2016).

No que tange a vantagem competitiva, a implementação da RSC é um fator estratégico de gestão para as empresas multinacionais (AHN; PARK, 2016). Nesse viés, Pereira (2009) comprovou que empresas e instituições que aplicam a RSE têm vantagens, tendo como parâmetro a consciência social. Cajias, Fuerst e Bienert (2014) apontam em seus estudos que as principais razões para a fixação de uma responsabilidade social completa e registrada dar-se pelo estímulo à segurança da empresa e por um ambiente financeiro e econômico oportuno. Além disso, Dias (2014) afirma que a responsabilidade social aliada ao marketing empresarial contribui para o reconhecimento da instituição financeira, de forma a intensificar os efeitos sociais da organização. Contudo, existem empresas que investem em ações de RSC e divulgam seus balanços sociais apenas para efetivar as obrigações legais da contabilidade fiscal (CÍRICO JÚNIOR; GALVÃO, 2020).

Chaves (2010) enfatiza o impacto e importância dos bancos para a economia, tendo a necessidade de analisar o quanto as instituições, desse setor praticam Responsabilidade Social. Cruvinel (2008) acrescenta que o papel das instituições financeiras não somente está relacionado às ofertas de produtos sustentáveis, como também nas operações de crédito e

investimentos. As políticas de RSE abrangem ainda a relação do banco com outros *stakeholders*. Saliente-se ainda que, segundo Instituto Ethos (2015), as instituições financeiras utilizam de ações para abrandar os impactos sociais e ambientais, projetos de apoio à comunidade de entorno, sem relação direta com as atividades financeiras da instituição.

Orientada para RSE tem como alicerce a liderança dos princípios, executivo da empresa que com base nas suas crenças e valores pessoais numa rede de relações com entidades sociais, tiveram a visão de transformar a RSE numa estratégia de negócios (BORGER, 2001). Diante das práticas de responsabilidade social o Instituto Ethos possui linha de atuação, no qual as empresas podem comparar indicadores abrangem os temas, Valores, Transparência e Governança; Público Interno; Meio Ambiente; Fornecedores; Consumidores e Clientes; Comunidade; Governo e Sociedade. sendo assim um indicador para as instituições financeiras (ETHOS, 2015).

Objetivando o conhecimento no que tange à publicação das práticas de RSC, muitos estudiosos buscaram analisar algumas perspectivas direcionadas para a temática vigente, como por exemplo, Sousa Filho e Wanderley (2007) buscaram o aprofundamento sobre as formas que as organizações exibem comprovações referentes às suas ações sociais e ambientais. Oliveira, Ponte e Oliveira (2013), por sua vez, investigaram as relações existentes entre a divulgação dos relatórios sociais das empresas francesas e brasileiras. Já Gallon *et al.* (2012) evidenciaram o valor informacional dos relatórios divulgados por empresas premiadas por mérito das suas práticas de RSC.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.1 Unidades de Análise, População e Amostra

Este estudo apurou quais instituições apresentam ações de RSC, por meio de uma intensa análise dos relatórios publicados. Buscou-se identificar quais são as práticas de responsabilidade social utilizadas pelas instituições financeiras. Para isso empregou-se os seguintes critérios: (i) fazer parte da relação de Instituições em funcionamento no país listadas no Banco Central do Brasil (BACEN), nos segmentos de “Bancos Comerciais, Múltiplos e Caixa Econômica” – totalizando 161 instituições financeiras em dezembro de 2021; (ii) divulgar e publicar relatórios com conteúdo de responsabilidade social; e (iii) estar em conformidade com as exigências legais de divulgação dos relatórios de responsabilidade social. Em síntese, a população é formada pelo agrupamento das instituições financeiras em atividade no Brasil, a amostra, por sua vez, é composta pelas instituições determinadas conforme o Quadro 1.

Quadro 1 - Instituições estudadas pela pesquisa

Instituição Financeira	Segmento
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	Caixa Econômica Federal
BANCO INTER S.A.	Banco Múltiplo
C6 BANK	Banco Múltiplo
BANCO SICREDI S.A.	Banco Múltiplo Cooperativo
BANCO SAFRA	Banco Múltiplo
BANCO DO BRASIL S. A	Banco do Brasil - Banco Múltiplo
BANCO BRADESCO BBI S.A.	Banco Múltiplo
ITAÚ UNIBANCO S.A.	Banco Múltiplo
BANCO SANTANDER (BRASIL) S. A	Banco Múltiplo
BRB - BANCO DE BRASÍLIA S.A.	Banco Múltiplo
BANCO INTER S.A.	Banco Múltiplo
BANCO B3 S.A.	Banco Comercial
BANCO DA AMAZÔNIA S.A.	Banco Comercial
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.	Banco Múltiplo
BANCO PAN S.A.	Banco Múltiplo
BANCO ABC BRASIL S.A.	Banco Múltiplo
BANCO BV S.A.	Banco Múltiplo
BANCO VOLKSWAGEN S.A.	Banco Múltiplo

BANCO CNH INDUSTRIAL CAPITAL S.A.	Banco Múltiplo
BANCO VOLVO BRASIL S.A.	Banco Múltiplo
BANCO VOTORANTIM S.A.	Banco Múltiplo
NOVO BANCO CONTINENTAL S.A.	Banco Múltiplo
BANCO GM S.A.	Banco Múltiplo
BANCO JOHN DEERE S.A.	Banco Múltiplo
BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.	Banco Múltiplo
BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.	Banco Múltiplo
BANCO BOCOM BBM S.A.	Banco Múltiplo
BANCO COOPERATIVO SICOOB S.A. - BANCO SICOOB	Banco Múltiplo Cooperativo
DAYCOVAL LEASING - BANCO MÚLTIPLO S.A.	Banco Múltiplo
BANESTES S.A. BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO	Banco Múltiplo
BANCO FIBRA S.A.	Banco Múltiplo
CHINA CONSTRUCTION BANK (BRASIL)	Banco Múltiplo
BANCO BS2 S.A.	Banco Múltiplo

Fonte: adaptado do BACEN (2021)

As instituições financeiras dividem-se em subcategorias, que classificam os tipos de bancos pela área em que atuam. Os estudados pela pesquisa pertencem ao grupo dos bancos múltiplos, comerciais e à caixa econômica federal.

3.2 Coleta dos Dados

Após a delimitação dos bancos, foi consultado os *websites* de cada uma das instituições em estudo, a fim de coletar informações quanto à divulgação das práticas de RSC. Foram analisados os relatórios sociais divulgados pelas instituições financeiras, referentes às publicações mais recentes, sendo 24 bancos do ano de 2021 e 8 do ano de 2020. A partir das análises feitas foi possível identificar quais das amostras em estudos estão de acordo com os postulados estabelecidos na Resolução nº 3786, de 24 de setembro de 2009 cujo obriga, em seu art. 1º “[...] elaborar e divulgar anualmente demonstrações contábeis consolidadas adotando o padrão contábil internacional, de acordo com os pronunciamentos emitidos pelo International Accounting Standards Board (IASB) [...]” (BACEN, 2009). O quadro mostra qual tipo de relatório foi adotado pelos respectivos bancos.

Quadro 02: Designações dos relatórios utilizados pelos bancos

Instituição Financeira	Nomenclatura dos Relatórios
------------------------	-----------------------------

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	Relatório Integrado 2021
C6 BANK	Relatório Anual 2020
BANCO SICREDI S.A.	Relatório de Sustentabilidade 2021
BANCO SAFRA	Relatório de Sustentabilidade 2021
BANCO DO BRASIL S.A.	Relatório Anual 2021
BANCO BRADESCO BBI S.A.	Relatório Integrado 2021
ITAÚ UNIBANCO S.A.	Relatório Anual Integrado 2021
BANCO SANTANDER (BRASIL) S. A.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade 2021
BRB - BANCO DE BRASÍLIA S.A.	Relatório integrado 2020
BANCO INTER S.A.	Relatório Anual Integrado 2020
BANCO B3 S.A.	Relatório de Atividade 2021
BANCO DA AMAZÔNIA S.A.	Relatório de Sustentabilidade 2021
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.	Relatório de Gestão 2021
BANCO PAN S.A.	Relatório Anual 2021
BANCO ABC BRASIL S.A.	Relatório de Sustentabilidade 2021
BANCO BV S.A.	Relatório de Sustentabilidade 2021
BANCO VOLKSWAGEN S.A.	Relatório Anual 2020
BANCO CNH INDUSTRIAL CAPITAL S.A.	Relatório Anual 2020
BANCO VOLVO BRASIL S.A.	Relatório de Sustentabilidade 2021
BANCO VOTORANTIM S.A.	Relatório Anual 2021
NOVO BANCO CONTINENTAL S.A.	Relatório de Sustentabilidade 2021
BANCO GM S.A.	Apresentação Institucional 2021
BANCO JOHN DEERE S.A.	Relatório de Sustentabilidade 2021
BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.	Relatório de Sustentabilidade 2020
BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.	Relatório 2021
BANCO BOCOM BBM S.A.	Relatório Anual 2021
BANCO COOPERATIVO SICOOB S.A. - BANCO SICOOB	Relatório Impacto 2021
DAYCOVAL LEASING - BANCO MÚLTIPLO S.A.	Relatório Anual Sustentabilidade 2020
BANESTES S.A. BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO	Relatório Integrado 2021
BANCO FIBRA S.A.	Relatório Socioambiental 2021
CHINA CONSTRUCTION BANK (BRASIL)	Relatório de Sustentabilidade 2019-2020
BANCO BS2 S.A.	Relatório Anual 2021

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Os relatórios analisados pela pesquisa correspondem ao último relatório publicado pela empresa e encontrado pelo autor, por limitações na localização de tais o período de análise precisou abranger os anos de 2020 e 2021.

3.3 Análise dos Resultados

Neste capítulo aborda-se a análise dos resultados, segundo Yin (2010) fundamenta-se na investigação e classificação das pautas em estudo, objetivando a coleta de informações necessárias para as premissas a serem pesquisadas. Em concordância, Gil (2008) afirma que a análise busca ordenar e estruturar elementos que sirvam como norteador para as soluções dos problemas propostos. Partindo do pressuposto que a pesquisa em estudo objetivou levantar as práticas de responsabilidade social mais utilizadas pelas instituições financeiras, faz-se necessário uma análise de abordagem qualitativa, a qual, segundo Creswel (2007) trata-se de um modelo em que o pesquisador é nomeado como principal instrumento, enquanto o fornecimento dos dados é basicamente a base para o recolhimento dos procedimentos descritivos.

A partir da leitura integralizada e em conformidade com os objetivos de pesquisa aliado aos procedimentos metodológicos definidos, delimitou-se 13 práticas voltadas para o contexto socioambiental, verificando assim, a presença constante das respectivas práticas nos relatórios: gestão de risco, transparência e ética, acesso à educação, gestão ambiental, gestão ambiental, diversidade e inclusão, proteção de dados e segurança, proteção e combate a covid-19, inclusão financeira, relacionamento e cooperativismo, cultura, promoção ao esporte, benefícios aos empregados e habitação. Com o intuito de se ter um monitoramento, à proporção que os critérios eram identificados nos relatórios, realizava-se um registro do número da página em que constava cada prática.

4 RESULTADOS

As divulgações dos relatórios sociais atendem as particularidades de cada corporação, expondo questões de cunho estratégico, informações financeiras, de risco, os desempenhos internos e gerenciais. Além disso, foram incorporadas a esses relatórios, aspectos ambientais e sociais, os quais informam os interesses organizacionais frente ao contexto social, auxiliando no processo de tomada de decisão e na gestão empresarial. Contudo, salienta-se que apesar de ser necessário a exposição pública desses materiais para alcançar os interesses dos usuários bancários, muitas instituições não emitem os informes de suas atividades sustentáveis, limitando a análise da pesquisa em 32 bancos, conforme o quadro 3.

Quadro 3 – Relação dos bancos e quantidade das práticas adotadas.

	GESTÃO DE RISCO	TRANSPARÊNCIA E ÉTICA	ACESSO A EDUCAÇÃO	GESTÃO AMBIENTAL	DIVERSIDADE E INCLUSÃO	PROTEÇÃO E COMBATE A COVID-19	PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA	INCLUSÃO FINANCEIRA	RELACIONAMENTO E COOPERATIVISMO	CULTURA	PROMOÇÃO AO ESPORTE	BENEFÍCIOS AOS EMPREGADOS	HABITAÇÃO
CAIXA ECONOMICA FEDERAL	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
C6 BANK			X	X	X								
BANCO SICREDI	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		
BANCO DO BRASIL S.A.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
BANCO BRADESCO BBI S.A.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
ITAÚ UNIBANCO S.A.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
BANCO SANTANDER	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
BRB - BANCO DE BRASÍLIA S.A.	X	X		X	X	X				X			X
BANCO INTER S.A.	X	X	X	X	X	X	X		X			X	
BANCO B3 S.A.			X			X					X		
BANCO DA AMAZÔNIA S.A.	X	X		X	X		X					X	
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.	X			X		X							
BANCO PAN S.A.	X	X	X		X	X	X	X					
BANCO ABC BRASIL S.A.	X	X		X									
BANCO BV S.A.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
BANCO VOLKSWAGEN S.A.	X	X	X		X	X	X		X	X	X		
BANCO CNH INDUSTRIAL CAPITAL S.A.	X	X	X	X	X	X	X	X			X		
BANCO SAFRA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
BANCO VOLVO BRASIL S.A.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
BANCO VOTORANTIM S.A.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
NOVO BANCO CONTINENTAL S.A.	X	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X
BANCO GM S.A.	X		X	X	X			X		X	X		
BANCO JOHN DEERE S.A.	X	X	X	X	X		X	X	X				
BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.	X	X	X	X	X		X	X		X			
BANCO BOCOM BBM S.A.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
BANCO COOPERATIVO SICOOB S.A. - BANCO SICOOB			X	X		X		X	X	X	X	X	
DAYCOVAL LEASING	X	X	X			X	X		X	X	X	X	
BANESTES S.A. BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO		X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	

BANCO FIBRA S.A.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	
CHINA CONSTRUCTION BANK (BRASIL) BANCO MÚLTIPLO S/A	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	
BANCO BS2 S.A.	X	X				X	X	X	X	X	X	X	
TOTAL:	28	27	27	27	26	25	25	22	21	21	20	17	07

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

A análise quantitativa para a divisão ordenada dos dados foi realizada mediante o cálculo dos quartis. A estatística descritiva, define quartil como os valores que fracionam um rol de dados. Para tanto, partindo dos dados tabulados, em um primeiro momento ordenou-se o total de critérios adotados de forma crescente. Posteriormente, foi calculado o segundo Quartil (Q2), sendo este equivalente a mediana do conjunto dos dados numéricos, isto é, o número central dos dados organizados. A fim de determinar a posição exata utilizou-se a seguinte fórmula, a qual n corresponde a quantidade total de dados, logo n=13.

$$Q2 = \frac{n+1}{2}$$

Portanto o Q2 ocupa a 7ª posição representada pelo número 25. Em seguida, obteve-se o valor do primeiro Quartil (Q1), que é a mediana da metade inferior dos dados, ou seja, é a centralidade dos dados que antecedem a mediana, que resultou em 20,5. Por fim, determinou-se o terceiro Quartil (Q3), sendo este a mediana da metade superior dos dados, que em outras palavras é o valor do meio dos dados após a mediana, igual a 27.

07	17	20	21	21	22	25	25	26	27	27	27	28
		┌				┌			┌			
		Q ₁				Q ₂			Q ₃			

Diante de tais dados, pode-se perceber que os resultados da pesquisa mostram que o critério que mais se destaca é o de Gestão de Risco, adotado por 28 das 32 instituições financeiras estudadas. Seguido por Transparência e Ética, Acesso à Educação e Gestão Ambiental, que foram práticas adotadas igualmente por 27 bancos. Critérios como Benefícios dos Empregados e Habitação ocupam a penúltima e a última posição, sendo assim, os critérios menos adotados pelas organizações. No Quadro 4 é apresentado em ordem decrescente os critérios estudados na presente pesquisa:

Quadro 4 – Critérios listados em ordem decrescente

Critérios	Total	Quartil
GESTÃO DE RISCO	28	4°
TRANSPARÊNCIA E ÉTICA	27	
ACESSO À EDUCAÇÃO	27	
GESTÃO AMBIENTAL	27	

DIVERSIDADE E INCLUSÃO	26	3º
PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA	25	
PROTEÇÃO E COMBATE A COVID-19	25	
INCLUSÃO FINANCEIRA	22	2º
RELACIONAMENTO E COOPERATIVISMO	21	
CULTURA	21	
PROMOÇÃO AO ESPORTE	20	1º
BENEFÍCIOS AOS EMPREGADOS	17	
HABITAÇÃO	7	

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Objetivando demonstrar, de forma hierárquica, a relação do número de práticas que cada um dos bancos adota, listou-se como se segue no Quadro 5.

Quadro 5 – Quantidade de critérios por banco

LISTA DE BANCOS	TOTAL
BANCO DO BRASIL S.A.	13
ITAÚ UNIBANCO S.A.	13
BANCO VOTORANTIM S.A.	13
CAIXA ECONOMICA FEDERAL	13
BANCO BV S.A.	12
BANCO SAFRA	12
BANCO VOLVO BRASIL S.A.	12
BANCO BOCOM BBM S.A.	12
BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.	12
BANCO SICREDI	11
BANCO BRADESCO BBI S.A.	11
BANCO SANTANDER	11
NOVO BANCO CONTINENTAL S.A.	11
BANESTES S.A BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO	10
BANCO FIBRA S.A.	10
CHINA CONSTRUCTION BANK (BRASIL) BANCO MÚLTIPLO S/A	10
DAYCOVAL LEASING	09
BANCO CNH INDUSTRIAL CAPITAL S.A.	09
BANCO VOLKSWAGEN S.A.	09
BANCO BS2 S.A.	09
BANCO INTER S.A.	09
BANCO COOPERATIVO SICOOB S.A. - BANCO SICOOB	08
BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.	08
BANCO PAN S.A.	07
BANCO DA AMAZÔNIA S.A.	06
BRB - BANCO DE BRASÍLIA S.A.	06
BANCO GM S.A.	06
BANCO JOHN DEERE S.A.	05
BANCO B3 S.A.	03
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.	03
BANCO ABC BRASIL S.A.	03
C6 BANK	03

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Pode-se observar que no Banco do Brasil, Itaú Unibanco, Banco Votorantim e a Caixa Econômica Federal são as instituições que mais compactuam com os critérios estudados, visto que identificou 13 práticas adotadas, possuindo então a mesma quantidade.

4.1 Discussão dos Critérios

Serão explanados a seguir os mecanismos identificados, cujo pertencem as operações de responsabilidade social desempenhadas pelas instituições financeiras. Cabe mencionar, ainda, que os dados aproveitados sucederam da inspeção aprofundada sobre o conteúdo dos relatórios, seguindo a rigor os desígnios da pesquisa. A fim de enriquecer os elementos em observação, foram acrescentadas contribuições de outros pesquisadores, bem como, leis e materiais de sites.

4.1.1 Gestão de Risco

Evidenciando que a Gestão de Risco por instituições financeiras, um pilar para adoção de medidas preventivas, Assi (2012) diz que quanto maior o nível de ameaças aceito, maior o retorno esperado dos investimentos. Em concordância, o banco Daycoval cita em seu relatório que busca estratégias para conciliar as metas de crescimento e as de retorno de investimentos, mesmo tendo os riscos associados. Contudo, afirma que “a gestão de riscos é uma ferramenta indispensável para a geração de valor ao próprio Banco, aos acionistas, colaboradores e clientes” (DAYCOVAL, 2020 p. 13).

De acordo com Moraes (2010), o Gerenciamento de Riscos é inserir procedimentos e medidas que possam resultar em prevenção, redução e controle aos riscos, no âmbito técnico e administrativo. Pensando na gestão de risco de acidentes nas rodovias federais brasileiras, a Volvo no Brasil desenvolveu o aplicativo que foi lançado em 2019 aplicativo “Eu Rodo Seguro”, no qual auxilia motoristas em rodovias (VOLVO BRASIL, 2021), e assim inserindo na sociedade uma forma de reduzir e prevenir os riscos, assim como Moraes citou que é o gerenciamento e gestão de risco.

Contudo, após o Conselho Monetário Nacional, com a Resolução CMN nº4.557/2017 que traz a Política de Gerenciamento de Riscos, dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos e a de gerenciamento de capital. Os bancos analisados, dentre os 32 relatórios analisados 28, utilizaram das diretrizes especificadas nos seus relatórios, mais citadas que são riscos operacionais, liquidez, cibernéticos, reputação e socioambientais. Portanto, “a

classificação que se destaca deve ser desenvolvida de acordo com as características de cada organização, contemplando as particularidades do seu mercado e setor de atuação” (BRASILIANO, 2012, p. 59).

4.1.2 *Transparência e Ética*

“A ética é a ciência que estuda o comportamento moral dos homens na sociedade” (LISBOA, 1997, p. 22). As instituições financeiras associadas a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), devem seguir conduta ética conforme a Lei no 7.492/86, relatando observância dos princípios do Código de Ética Bancária, preservando imagem adequada dos bancos (FEBRABAN, 2018). A conduta ética deve estar em conformidade o tempo todo, não apenas quando for conveniente (INSTITUTO ETHOS, 2001, p. 14). Os bancos analisados, em sua maioria dos 32 analisados, 27 bancos divulgaram transparência e ética em seus relatórios.

O Código de Conduta Ética Santander contempla temas essenciais para uma cultura ética, incluindo o sigilo e a privacidade das informações e o respeito à diversidade e à integridade (SANTANDER, 2021). Notório em seus relatórios, os bancos enfatizaram a Política de Prevenção e Combate à corrupção. O banco do Bradesco promoveu em dezembro de 2021 a “Semana da Integridade – Organização Bradesco”. Houve realização de palestras para conscientização sobre o tema anticorrupção e concorrencial, com participação dos executivos da organização (BRADESCO, 2012).

4.1.3 *Acesso à Educação*

A educação é fomentada pelas cooperativas para que seus trabalhadores possam dar retorno positivo, de forma a colaborarem com o crescimento dos negócios, assim como do próprio ambiente organizacional (SICOOB, 2020). Em outras palavras, a educação como uma prática bancária, é um parâmetro de estratégias porque além de aperfeiçoar os conhecimentos dos seus profissionais, estimula acessibilidade aos indivíduos externos alocando-os indiretamente como cliente.

Em concordância, o C6 Bank preocupa-se com tal viés, portanto, desenvolveu um projeto chamado “Cliente Consciente”, o qual instrui o cliente sobre os assuntos relacionados ao universo dos bancos e auxilia na tomada de decisão monetária (C6 BANK, 2020). Essa iniciativa atende à demanda exigida pelo novo perfil do consumidor bancário o qual preocupa-se com as crises ambientais e sociais, portanto, questiona e analisa os posicionamentos das

organizações perante a sociedade e anseia informações tecnológicas concernentes a este segmento.

Além desses, o Banco do Bradesco, em seu relatório integrado de 2021, menciona a criação de um programa de investimento socioeducacional feito há 65 anos, sendo esse o maior programa privado do Brasil, dispendo de altos investimentos para educação básica e para cursos de capacitação virtuais. O objetivo dessa iniciativa é promover a inserção e o avanço social com uma formação humanista, qualificada e gratuita, contando com 40 escolas distribuídas nos 27 estados brasileiros (BANCO DO BRADESCO, 2021). O Banco Fibra relaciona a educação com a equidade racial, por intermédio do programa “Associação Travessias pela Equidade Racial na Educação”. Este é destinado ao patrocínio de recursos escolares, alimentícios e de lazer às crianças pretas, pardas e indígenas de baixa renda, com o propósito de (BANCO FIBRA, 2021).

Os demais bancos que desempenham ações de acesso à educação enfatizam fortemente a educação financeira, o incentivo à educação e a disponibilização de bolsas, projetos e conteúdos em seus sites e redes sociais, a fim de atingir o maior número possível de usuários financeiros. Essa categoria contou com 27 bancos ativos quanto ao investimento social recorrendo ao âmbito educacional e, somente, 5 bancos não fizeram menção quanto ao uso e aplicabilidade dessa prática sistemática. Assim sendo, a maioria dos bancos asseguram propostas direcionadas ao critério educação, destacando as instituições privadas já que estas estimulam programas especiais para a formação educacional dos indivíduos desfavorecidos financeiramente, visando a equidade social.

Kuzma e Silva (2018), na busca de fazer um estudo comparativo quanto à responsabilidade social no setor bancário, atestaram que o apoio ao acesso à educação, além de ser a prática principal para as instituições financeiras é, também, substancial para o destino dos investimentos. Ademais, encontraram que o destaque vai para as instituições privadas por disporem de fundações próprias que sirvam de suporte para o critério educação. Em seus achados, os autores enfatizam o fato de não se ter uma obrigação legal ou imposição governamental para a realização dessa prática como sendo o maior segmento para caracterizar o que é ser socialmente responsável, levando em consideração que a educação tem forte potencial para transformar a realidade social, já que ela possibilita uma fácil conexão com o mercado de trabalho.

4.1.4 Gestão Ambiental

A Gestão Ambiental tem por objetivo proteger o meio ambiente, avaliando os efeitos causados pelas ações humanas e industriais, visando a adoção de práticas que diminuam tais impactos para alcançar a sustentabilidade. Tinelli (2014) diz que instituições financeiras são responsáveis por ocasionar impactos naturais e que podem ser pertinentes ao dispêndio de recursos utilizados diariamente, como água, energia elétrica, entre outros.

A ISO 14001 traz o conceito de Sistema de Gestão Ambiental (SGA). Essa norma vem com o intuito de regulamentar as ações corporativas para que haja um equilíbrio entre as ações do homem, da indústria e do meio ambiente. Muitos bancos utilizam o SGA, como é o caso do Banco do Brasil, para implementar em suas ações no dia a dia uma conduta socioambiental. Segundo Tinelli (2014), ações como uma linha de crédito destinada à preservação ambiental, a diminuição na utilização de documentos físicos, reciclagem em suas agências, a exigência de licença ambiental em projetos que possam causar poluição, são algumas das atitudes adotadas pelo Banco do Brasil.

O termo *Environmental, Social and Governance* (ESG) têm ganhado progressivamente mais espaço entre as instituições financeiras, por meio de atividades ambientais, sociais e de governança. Esse conceito visa mensurar o impacto da responsabilidade social nos resultados das empresas que a adotam, ela passou a ser um dos critérios adotados pelos bancos para a concessão de crédito, sendo essa uma das práticas mais comuns de gestão ambiental nas instituições, segundo Varon (2022).

4.1.5 *Diversidade e Inclusão*

A comunidade moderna vem cotidianamente refutando e segmentando os paradigmas sociais (BAUMAN, 1998; CASTELLS, 1999), de modo que assuntos antes vistos como tabus garantem seus espaços sociais mediante protestos e petições (CASTELLS, 1999). No ambiente de trabalho não é diferente, visto que, a inclusão dessa temática representa, para a filosofia capitalista, visibilidade no contexto social (GRISCI; BESSI, 2004; SCHWARTZ, 1998).

No que tange ao setor bancário, as ações de diversidade e inclusão social compõem o quadro do modelo de negócio empresarial, bem como fazem parte da estratégia adotada. A promoção de programas e comitês que abordam eixos segmentados em pessoas com deficiência, equidade de gênero, identidades étnicas, experiências e históricos, grau de faixa etária, orientação sexual, diversidade racial e geográfica constituem um grupo de funcionários

acolhedor e igualitário. Além disso, os bancos em análise incentivam condutas de melhoria voltadas para o recrutamento e seleção, desenvolvimento e gestão de pessoas.

Vale destacar os reconhecimentos que o Banco Itaú obteve com a gestão inclusiva e diversificada aplicada em seus negócios. Esse banco ocupou o 1º lugar na categoria “*Diversity Champion*” classificado como a empresa que inspira e fortalece a agenda de diversidade, pertencimento e equidade. Também, pela 5ª vez, o Itaú Unibanco faz parte das empresas nomeadas no *Bloomberg Gender – Equality Index*, cujo trata-se de um índice que verifica as empresas ofertantes de um ambiente de trabalho inclusivo. E, ainda, esse banco foi certificado com dois selos renomados: o Selo *Women on Board* – certificado pela presença de mulheres no conselho – e o Selo de Direitos Humanos e Diversidade (ITAÚ, 2021).

Souza, Silva e Carrieri (2012) buscaram analisar as políticas de diversidade promovidas por dois bancos públicos e um privado, especialmente referente ao homossexualismo. Em seus achados afirmou-se que apesar das resistências minoritárias de alguns funcionários, ainda era bastante presente a discriminação de pessoas LGBTQ+, em situações de zombarias e gozações de cunho pejorativo ou até mesmo no desconvite de atividades informais com a equipe de trabalho. Dessa forma, percebe-se um avanço exponencial do tema, na qual, atualmente, dos 32 bancos em estudo apenas 6 não praticam a diversidade e inclusão em suas instituições financeiras.

4.1.6 *Proteção de Dados e Segurança*

A sociedade vive uma crescente disseminação de informações, o que possibilita uma facilidade ao acesso a diversas áreas, inclusive acesso indevido a dados pessoais. A utilização de documentos por meios eletrônicos e cartões de créditos passou a ser algo habitual, para o uso de compras, aplicativos, redes sociais e entre outros. Isso facilitou a obtenção dessas informações. Com esse avanço, eleva-se a necessidade de proteção dos direitos fundamentais, incluindo o direito à privacidade.

Em 2020, entrou em vigor a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral sobre Proteção de Dados (LGPD) – que regulamenta o tratamento, uso, manutenção, guarda e compartilhamento de dados pessoais, mediante diversas regras que precisam ser obedecidas, sob pena de responsabilização. Antes dela, já existia uma lei que protegia o armazenamento e o processamento de dados por parte das instituições autorizadas pelo Banco Central.

Os Bancos, que a todo momento utilizam as informações de seus clientes para concessão de créditos, oferta de propostas de serviços e produtos, consulta de informações etc.,

espontaneamente mantêm os dados em suas bases. Daniel (2022) diz que as instituições financeiras dispararam na frente de outras empresas no que tange a obediência a LGPD, isso porque o setor financeiro é um setor muito normativo. Percebe-se uma movimentação e um investimento intenso, para o aumento de segurança, liberdade e privacidade do cliente.

4.1.7 Proteção e Combate a COVID-19

Sabe-se que a pandemia da Covid-19 acarretou inúmeros impactos sociais e econômicos, sendo necessário, portanto, a adoção de medidas cabíveis e recomendações sanitárias que reduzissem a propagação do vírus. No setor bancário, a intervenção de políticas econômicas, medidas fiscais específicas e políticas de estabilidade monetária e financeira foram essenciais para estabilizar a economia mundial (MANAGEMENT SOLUTIONS, 2022).

Diante do exposto, as instituições financeiras analisadas foram atuantes no enfrentamento ao coronavírus. Os principais protocolos ocorreram com o estabelecimento de regras e precauções como, distanciamento social, trabalho remoto, incentivo a vacina e a disponibilização de testes para diagnósticos, tanto da covid quanto da influenza. Outra forma bastante cabível e humanitária foram as doações verbais para pesquisa quanto a segurança da vacina, concessão de vale-alimentação e cestas básicas para pessoas vulneráveis e financiamento de material hospitalar.

Mesmo todo o mercado de trabalho e, conseqüentemente, todos os ramos empresariais terem sido afetados nos dois últimos anos em decorrência do cenário pandêmico, a presente pesquisa encontrou sete bancos com a não participação direta no confronto ao novo coronavírus. Em contrapartida, os outros 25 bancos obtiveram envolvimento frequente para tal situação, destaca-se o Banco Daycoval Leasing, que estipulou aos seus colaboradores 13 ações internas diante da covid-19, e preocupou-se, ainda, com a saúde mental e física dos seus funcionários por intervenção de novas maneiras de gestão e de se relacionar, as quais servem de incentivo e motivação ao empregado. Ademais, o banco também corrobora com ações externas, como a distribuição de máscaras reutilizáveis, doação para a construção da fábrica de vacina Butantan e até iniciativas de solidariedade.

4.1.8 Inclusão Financeira

Durante a pandemia da covid-19, as desigualdades sociais passaram a ser mais evidenciadas, houveram diversas tentativas para a diminuição de tais disparidades,

principalmente por parte do governo com a destinação de recursos federais e a criação de benefícios sociais, como foi o caso da criação do Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda (BEM 2021). Diante desse cenário, ficou ainda mais evidente a existência dos “desbancarizados” no Brasil. Com as transformações digitais, a inclusão financeira evoluiu para um dos objetivos primordiais do desenvolvimento sustentável para a ONU (SIMPLY, 2021).

A desbancarização é causada por vários fatores, como a falta de agências físicas em locais próximos, a falta de educação financeira, o alto custo de serviços bancários e outras burocracias comuns desse setor. Nesse contexto, surge as chamadas *fintechs*, que são *startups* que tem o intuito de impulsionar mudanças que provoquem a inclusão financeira no Brasil. Dados do Inside Fintech 2022, diz que no Brasil já são 1289 *fintechs* em atuação, oferecendo, mediante alta tecnologia, serviços financeiros.

Muitos bancos se destacam no âmbito da inclusão financeira. Pode-se ressaltar o C6 Bank, com intensos investimentos em tecnologia, que proporcionam ao cliente produtos e serviços financeiros com menos burocracia e tecnologicamente mais avançados. Contribuindo para que os serviços bancários se tornem mais acessíveis, com baixo custo e agilidade nas soluções.

4.1.9 *Relacionamento e Cooperativismo*

Cooperativismo é uma forma de ajuda mútua, baseada em valores como igualdade, solidariedade, equidade, democracia e responsabilidade social (DRUMOND, 2010). Dentre os 32 bancos analisados, 21 deles têm preocupação em demonstrar em seus relatórios, relacionamento e cooperativismo dentro da instituição. O banco Itaú cita que "dentro de uma instituição é necessário, uma boa relação estimular um ambiente respeitoso e saudável para todas as pessoas que trabalham na organização" (ITAU, 2021, p.74)

Cooperativismo é um sistema econômico social, que se destina a satisfação das necessidades econômicas e à promoção moral dos membros a ele integrados (PINHEIRO, 2008). Como forma de interação, o Banco Safra, no ano de 2021, criou um espaço de convivência para os colaboradores, com direito a massagem, cafés e cabeleireiros, tornando o ambiente agradável para os seus funcionários (SAFRA, 2021).

O Banco Sicoob acredita que cooperativismo é um trabalho em conjunto, a participação dos membros é fundamental na economia e na intercooperação. Visto que, a “Promoção a educação e formação para que seus membros e trabalhadores possam contribuir

para o desenvolvimento dos negócios” (SICCOOB, 2021, p.21), e assim utilização para que possa, ter uma interação e incentivo ao cooperativismo dentro da instituição, por meio da educação e formação dos colaboradores.

4.1.10 Cultura

Toda empresa se encontra inserida em uma sociedade, o que acarreta a ela responsabilidades pertinentes a essa participação, mesmo que seus produtos e serviços não sejam diretamente relacionados a ela. É de extrema importância que as instituições invistam em projetos que incentivem as comunidades nas quais estão inseridas, em causas sociais, ambientais e culturais. Com a criação de eventos e projetos que tragam à tona essa discussão e que gere conhecimento de cunho cultural e de justiça social, assim como pode participar de eventos da cultura local.

Em 1991, nasceu a Lei Rouanet, que foi criada com o objetivo de incentivar a cultura. A partir dela, produtores podem procurar investimentos privados para financiar projetos culturais. Essa lei oferece à empresa um abatimento na parcela do valor do imposto de renda. Muitos bancos captam recursos desta lei, assim como muitos utilizam recursos próprios.

Os bancos Itaú, Santander e Bradesco se destacam em relação ao investimento na cultura, com projetos, institutos e centros culturais. Investem também em realizações de peças, shows, festivais e espetáculos com preços populares ou até mesmo com entrada franca. Segundo o jornal Gazeta do Povo (2022), o investimento total desses três bancos em projetos das marcas girou em torno de R\$ 211 milhões desde 2010 e, no mesmo período, R\$ 1,77 bilhão foram destinados apenas para a cultura.

4.1.11 Promoção ao Esporte

O efeito do investimento em patrocínio esportivo, embora não seja a atividade principal de desenvolvimento dos bancos, ganha grande visibilidade quando se trata do marketing empresarial. Melo Neto (2003) reforça que a divulgação do esporte pode ser classificada como um diferencial no mundo do marketing, visto que alcança o usuário de maneira direta e mais rápida. Segundo o autor, há duas formas elementares para atingir os consumidores, sendo mediante a venda de produtos esportivos e o próprio esporte que atua como uma ponte que faz comunicação com seus clientes e investidores.

O setor bancário, desde a década de 70, vem aprimorando o esporte como uma estratégia importante para alcançar pessoas nesse segmento e, com isso, torna-se um dos pioneiros mais marcantes, compreendendo a aplicação de esportes midiáticos no Brasil (HULLER, 2010). A dedicação por parte dos bancos em apoiar e desenvolver projetos voltados para os esportes reafirma o cuidado e o comprometimento que essas instituições desempenham perante a sociedade, partindo do pressuposto que são ações voluntariamente responsáveis dado que não há exigências legais para sua efetivação.

Apesar de que o incentivo ao esporte seja bastante circunscrito nos relatórios, pode-se perceber o interesse dos bancos nas causas sociais por meio do uso e cumprimento da Lei do Esporte. Para mais, as instituições financeiras incentivam atividades de lazer, mediante acesso a clubes que disponibilizam a prática de esportes, tais como judô, tênis, muay tay, voleibol, basquete, futebol, pista de atletismo, natação, e, ainda, academia de musculação, ginástica, pilates, entre outros. Ademais, a promoção ao esporte contribui diretamente para a prática “Diversidade e Inclusão” já anteriormente mencionada, pois oportuniza e insere a comunidade mais carente quanto a atividade esportiva.

Scombati e Cardoso (2017) procuraram entender o efeito gerado nas instituições financeiras brasileiras que têm investimento em patrocínio esportivo de acordo com os fragmentos do *brand equity* – valor da marca. Por meio de técnicas estruturadas, escalas aplicáveis e softwares, os autores concluíram que o patrocínio esportivo em harmonia com a marca patrocinadora possibilita uma visão de maior credibilidade ao patrocínio, o que gera impacto positivo para os segmentos do *brand equity* e, conseqüentemente, obtém-se resultados qualitativos e leais à marca.

4.1.12 *Benefícios aos Empregados*

As instituições bancárias buscam, uma forma de compensar e beneficiar seus colaboradores, por meio do trabalho remoto, um benefício introduzido no ano de 2020 na maior parte das instituições financeiras, possibilitando aos colaboradores o trabalho em home office. O banco Banestes considera uma vantagem o modelo de Teletrabalho-Home Office alavancando os trabalhos realizados, sem um prejuízo da qualidade do trabalho “o teletrabalho permite a motivação e o engajamento dos colaboradores com os objetivos da Instituição” (BANESTES, 2021, p 64). Logo, o benefício do teletrabalho introduzido, trouxe possibilidades e vantagens para os colaboradores e seus respectivos gestores.

Os empregados procuram as experiências que lhes entregam prazer, estarão motivados para procurar o bem-estar no trabalho (WRIGHT, 2006). Destaque em 2020 o banco Daycoval criou o DaycoVida, promoveu práticas voltadas ao bem-estar de seus trabalhadores, assim como pensando no bem-estar de seus colaboradores o Banco Banestes lançou, em outubro de 2021 o Programa de Bem-estar e Qualidade de Vida no Trabalho, “O Programa Cuidar 360° tem o propósito de promover a Cultura do Bem-estar com ações voltadas a 3 Pilares: Saúde Física, Saúde Emocional e Saúde Financeira” (BANESTES, 2021).

Ademais, como incentivo aos estudos utilizado pelos bancos, é oferecido um benefício de qualificação profissional, em destaque para o Banco do Brasil, que criou “Movimento Evolution”, por meio de oportunidades para requalificação profissional, ofertando bolsas de idiomas e incentivos para graduação e pós-graduação voltados para tecnologia e inovação (BANCO DO BRASIL, 2021). De acordo com Guest (2017), os desenvolvimentos das capacidades humanas são condições determinantes para o bem-estar do empregado. Logo, o incentivo ao conhecimento para os empregados, é um benefício promovido pelos colaboradores.

4.1.13 Habitação

Com a criação do Sistema Financeiro de Habitação, criada com a finalidade de facilitar a construção e aquisições de imóveis no Brasil, instituída pela Lei 4.380/64 que em trecho cita a “construção de habitações de interesse social e o financiamento da aquisição da casa própria, especialmente pelas classes da população de menor renda” (Brasil, 1964). Contudo os bancos juntamente com o Governo Federal, lançaram programas habitacionais para a população, com finalidade de abranger pessoas de baixa renda, em incentivo por meio de subsídios e descontos.

Programas Habitacionais foram introduzidos pelo Governo Federal no ano de 2009, por meio do Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV), logo substituído pelo Programa Casa Verde e Amarela (PCVA) Instituído pela Lei nº 14.118/2021. Alguns bancos em parceria com o governo Federal aderiram a esse programa como a Caixa Econômica Federal e o Banco do Brasil, com grandes financiamentos de habitação popular, com objetivo de unidades habitacionais ou requalificação de imóveis urbanos e produção ou reforma de habitações rurais. Logo, o propósito para esses programas é abranger o maior número de pessoas e reduzir o déficit habitacional no Brasil. Ademais o Banco do Brasil, em seus relatórios transparece que

foram concluídas 154 obras que totalizaram 22.662 novas unidades imobiliárias considerando o acumulado entre 2019 e 2021 (BANCO DO BRASIL, 2021). Por meio desses programas sociais e habitacionais, contemplando um número significativo de pessoas.

Ademais, O banco BV financia placas solares, em favela do estado de São Paulo, gerando benefícios sociais e ambientais por meio de placas solares para moradores da comunidade da favela Marte. O Novo Banco criou créditos especiais, Crédito à Habitação ECO e Linha Casa Eficiente 2020, como forma de responsabilidade socioambiental, ele oferece uma bonificação à pessoa que adquirir um imóvel com certificação energética A +, A e B. O banco Itaú utilizou do segmento de habitação em seus relatórios a partir de um seguro habitacional, ademais o Banco Votorantim lançou o “IV Ventures” o qual constitui um fundo de investimento nas áreas com foco em investimentos nas áreas, economia de baixo carbono, água e saneamento e habitação de interesse social.

4.2 Discussão das Hipóteses ou Proposições de Pesquisa

Os relatórios sociais trazem diversas ações adotadas pelas instituições e que são voltadas à comunidade em que está inserida. Em seus relatórios sociais, são mencionadas tais práticas, que englobam o âmbito da cultura e dos esportes, com a promoção de eventos e projetos com a sociedade. Já no que tange à inserção de pessoas na comunidade, reportam-se principalmente ao contexto da diversidade e da inclusão, que visa agregar uma imagem inovadora e uma gestão empresarial livre de preconceito. E no que se refere a gestão ambiental, há a organização e o controle de projetos que combatem impactos ambientais.

Tais práticas enfatizam a preocupação, por parte da empresa, com o meio no qual está inserida, visando o crescimento e o desenvolvimento da comunidade. Confirmando assim a Proposição 1 da presente pesquisa: **A Responsabilidade Social Empresarial preocupa-se com o meio em que está inserida.**

A responsabilidade social interna é direcionada aos colaboradores de uma organização, com práticas voltadas ao bem-estar no ambiente de trabalho e que iniciam desde seleção de novas contratações, englobando motivações, com o intuito de melhorar o desempenho e incentivos, através de recompensas por metas alcançadas.

As empresas estudadas apresentam a adoção de práticas que compreende incentivos a estudos, atendimento psicológicos, oportunidade de crescimento e desenvolvimento dentro da organização, participações de lucros, movimentos que motivem a interação entre os colaboradores, ações em prol da saúde física, emocional e financeira. Confirmando a

Proposição 2: As empresas socialmente responsáveis têm uma preocupação maior com seus colaboradores e adotam medidas de RSE interna.

5 CONCLUSÃO

As ações de responsabilidade social já deixaram de ser apenas um costume trivial e tornaram-se, para as empresas, uma tática de marketing financeiro empresarial em virtude da exigência do corpo social quanto à postura das organizações perante as contribuições socialmente responsáveis. As instituições financeiras são vistas, pela sociedade, como empresas que visam exclusivamente o lucro. Com a pretensão de buscar aceitabilidade social, esse setor empenhou-se em investir em responsabilidade social, sendo um dos que têm um maior “montante de aplicações” na área. Com isso, despertou o interesse em aprofundar o conhecimento da atuação do setor bancário nesta área.

Posto isso, a pesquisa em questão, vislumbrou identificar quais são as práticas de responsabilidade social mais utilizadas pelas instituições financeiras. A empregabilidade do levantamento de dados mediante uma pesquisa documental, oportunizou a exploração quanto aos procedimentos do setor bancário, de forma a analisar as características específicas de cada uma das 32 instituições inseridas no contexto socioambiental.

Com vistas ao que foi levantado nas análises da presente pesquisa, corrobora-se a importância da adesão de projetos que propaguem a Responsabilidade Social, uma vez que cooperam com o desenvolvimento das condições sociais. Pôde-se identificar que as práticas mais adotadas pelas instituições financeiras foram: Gestão de Risco, Transparência e Ética e Acesso à Educação (Grupo do Q4). Na sequência, identificou as seguintes práticas: Gestão Ambiental, Diversidade e Inclusão e Proteção de Dados e Segurança (Grupo Q3).

A Gestão de Risco, ocupa de forma majoritária a primeira colocação, sendo a atitude mais adotada pelos bancos e contemplando os riscos de crédito, mercado, liquidez e operacional. O critério Transparência e Ética envolve a conduta ética nos bancos, enfatizando a inclusão do sigilo, a privacidade das informações e o respeito à integridade dentro da instituição, como o de combate à corrupção. O Acesso à Educação ocupa a terceira posição, representando uma estratégia organizacional, atuando como mediadora de modificações e melhorias de vida por meio do incentivo à educação financeira.

A Gestão Ambiental, que ocupa a primeira colocação do Grupo Q3, abrange o uso mais consciente dos recursos naturais, com a promoção de projetos voltados ao público interno e externo. O critério referente à Diversidade e Inclusão, foi adotado por 27 das 32 instituições estudadas, e coopera com a inclusão social, com ações que vão desde a seleção de novos colaboradores e se estendem ao dia a dia da companhia. Já a Proteção de Dados e Segurança,

vem orientar as organizações sobre o uso dos dados pessoais de seus clientes, para que os assegurem o direito à privacidade.

Repara-se que tais atuações geram impactos positivos à sociedade e favorece também a organização de uma forma estratégica, com vantagens que englobam a imagem da empresa e seu público interno. Entende-se por fim, que o emprego de tais atitudes culminam em demandas da sociedade, além de atenderem condições regulamentadas e impostas a essas entidades, pelo Estado.

As considerações teóricas e empíricas, resultantes deste estudo, corroboraram para que os usuários internos e externos do setor financeiro, pudessem enxergar por uma nova ótica os serviços que já consomem. Aliado a isso, pode-se proporcionar também, aos novos clientes o ensejo de uma nova perspectiva quanto as organizações, suscitando para os gerentes bancários um entendimento de que a oferta das operações que atendem a satisfação dos *stakeholders*, contribui para o aprimoramento da relação entre a instituição e os consumidores.

Em relação às limitações do estudo, pode-se observar a extensa quantidade de bancos, que embora estejam alocados na lista publicada, pelo Banco Central do Brasil (BACEN), nos segmentos de Bancos Comerciais, Múltiplos e Caixa Econômica, maioria não divulgou os seus relatórios de responsabilidade social nos anos de 2020 e 2021, totalizando 129 instituições financeiras, que não demonstraram interesses na publicação. Aliado a isso, destaca-se que muitos bancos não expressaram visibilidade das informações, resultando em dificuldades para achar os arquivos.

Para as pesquisas futuras sugere-se ampliar a presente pesquisa, de modo a estudar o impacto que cada critério pode causar nas instituições financeiras. Recomenda-se, ainda, que os próximos estudos investiguem a veracidade das proposições desta pesquisa no âmbito de empresas multisetoriais. Também, a fim de fazer um comparativo, propõe-se que seja feito um estudo que busque verificar qual setor organizacional ganha mais destaque com a aplicação da Responsabilidade Social.

REFERÊNCIAS

- ABBAS, M. GAO, Y. SHAH, S. **CSR and Customer Outcomes: The Mediating Role of Customer Engagement.** Sustainability, v. 10. 2018. p. 4243.
- ABDALA, J.; MAEMURA, M. **Ética e Responsabilidade Social.** 2014. Rio de Janeiro: Sesus.
- ABNT. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. 2010. **NBR ISO 26000: diretrizes sobre Responsabilidade Social.** 2010. Rio de Janeiro.
- ABRO, M. M. Q. KHURSHID, M. A.; AAMIR, A. **Corporate Social Responsibility (CSR) Practices: The Case of Saudi Aramco.** JCS, v. 24, n. 1. 2016. p. 79-90.
- ADAMS, C. A. **The ethical, social and environmental reporting: performance portrayal gap.** Accounting. Auditing & Accountability Journal, v. 17, n. 5. 2004. p.731-757.
- AGUINIS, H. GLAVAS, A. **What we know and don't know about corporate social responsibility: a review and research agenda.** Journal of Management, published online, 2012. p. 1-37.
- AHN, S. Y. PARK, D. J. **Corporate Social Responsibility and Corporate Longevity: The Mediating Role of Social Capital and Moral Legitimacy in Korea.** Journal of Business Ethics, online, abr., 2016.
- ALMEIDA, F. **O Bom Negócio da Sustentabilidade.** Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2002.
- ALOE, A. COLLI, J. A. FONTANA, M. **Contabilidade Bancária.** 3.ed. São Paulo: Atlas, 1984.
- ALPERSTEDT, G. D. QUINTELLA, R. H. SOUZA, L. R. **Estratégias de gestão ambiental e seus fatores determinantes: uma análise institucional.** RAE, São Paulo, v. 50, n. 2. 2010 p. 170-186.
- ARCHEL, P. HUSILLOS-CARQUÉS, F. J. LARRINAGA, C. SPENCE, C. **Social disclosure, legitimacy theory and the role of the state.** Accounting, Auditing and Accountability, v. 22, n. 8. 2009. p. 1284-1307.
- ASHLEY, P. **Ética e responsabilidade social nos negócios.** São Paulo: Saraiva, 2002.
- ASHLEY, P. QUEIROZ, A. CARDOSO, A. SOUZA, A.; TEODÓDIO, A. BORINELLE, B. **Ética e responsabilidade social nos negócios.** Rio de Janeiro: Saraiva, 2003.
- ASSI, M. **Gestão de riscos com controles internos: ferramentas, certificações e métodos para garantir a eficiência dos negócios.** São Paulo: Saint Paul Editora, 2012.
- BACEN. BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Série Cidadania Financeira. 2014.** Disponível em: < https://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2014/10/Indicadores-EthosNSR_-2015.pdf >. Acesso em: 13 abr. 2022.

BACEN. **Relatório de Cidadania Financeira**. Banco Central do Brasil. 2021. Disponível em: <
https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio_de_Cidadania_Financeira_2021.pdf>. Acesso em: 05 abr. de 2022.

BACEN. **Resolução n. 3.786 de 24/09/2009**. 2009. Disponível em: <
https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2009/pdf/res_3786_v1_O.pdf>. Acesso em: 21 abr. de 2022.

BACK, L. S. **Responsabilidade social corporativa em empresas de pequeno e médio porte: fatores que influenciam a adoção de iniciativas de sustentabilidade**. 2015. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Administração, Contabilidade e Economia, PUCRS, Porto alegre, 2015.

BALACHANDRAN, V. SARANYA, S. **CSR Activities in Selected Banks: a study**. Pezzottaite Journals, v. 3, n. 3. 2014. p. 1131-1137.

BALDO, W. S. **Bancos e a responsabilidade socioambiental: as práticas publicadas pelas cinco maiores organizações do setor no Brasil**. 2013. 96 f. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas). Centro Universitário FEI, São Paulo, 2013.

BANCO ABC BRASIL S.A. **Relatório de Sustentabilidade 2021**. 2021. Disponível em:<
https://ri.abcbrasil.com.br/wp-content/uploads/sites/70/2022/05/BancoABC-RA21_220506.pdf> Acesso em: 06 ago. 2022.

BANCO BOCOM BBM S.A. **Relatório Anual 2021**. 2021. Disponível em: <
<https://ra2021.bocobbbm.com.br/wp-content/themes/bancobbbm21/pdf/RA-2021-BOCOM-BBM-PT.pdf>> Acesso em: 05 ago. 2022.

BANCO BRADESCO BBI S.A. **Relatório Integrado 2021**. 2021. Disponível em:<
<https://www.bradesco.com.br/wp-content/uploads/sites/541/2022/06/Relatorio-Integrado-2021.pdf>> Acesso em: 06 ago. 2022.

BANCO BS2 S.A. **Relatório Anual 2021**. 2021. Disponível em: <
https://www.bancobs2.com.br/wp-content/uploads/2022/07/Relato%CC%81rio-ESG_2021-Revisado_22.07-.pdf> Acesso em: 06 ago. 2022.

BANCO B3 S.A. **Relatório de Atividade 2021**. 2021. Disponível em:<
https://www.b3.com.br/data/files/D1/F1/BE/43/DBDD0810C493CD08AC094EA8/RA_B3Social_2021.pdf> Acesso em: 05 ago. 2022.

BANCO BV S.A. **Relatório de Sustentabilidade 2021**. 2021. Disponível em:<
<https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/bf56a81b-6210-410e-800e-4f7d40298aab/dd7c1c48-23bc-e4a4-aaee-78ce23b53ed0?origin=1>> Acesso em: 05 ago. 2022.

BANCO CNH INDUSTRIAL CAPITAL S.A. **Relatório Anual 2020**. 2020. Disponível em:<
https://www.cnhindustrialcapital.com/pt_br/Documents/Relat%C3%B3rio%20Anual%202020%20Banco%20CNH%20Industrial.pdf> Acesso em: 06 ago. 2022.

BANCO COOPERATIVO SICOOB S.A. - BANCO SICOOB. **Relatório Impacto 2021.**

2021, p. 21. Disponível em:<

[https://www.sicoob.com.br/documents/1279641/5671662/Relato%CC%81rio+de+Sustentabilidade+2020.pdf/7751a743-0d6a-47bb-9746-](https://www.sicoob.com.br/documents/1279641/5671662/Relato%CC%81rio+de+Sustentabilidade+2020.pdf/7751a743-0d6a-47bb-9746-6fa082c81d97?version=1.0&t=1633983151029&download=true)

[6fa082c81d97?version=1.0&t=1633983151029&download=true](https://www.sicoob.com.br/documents/1279641/5671662/Relato%CC%81rio+de+Sustentabilidade+2020.pdf/7751a743-0d6a-47bb-9746-6fa082c81d97?version=1.0&t=1633983151029&download=true)> Acesso em: 06 ago. 2022.

BANCO DA AMAZÔNIA S.A. **Relatório de Sustentabilidade 2021.** , 2021. Disponível

em:< [https://www.bancoamazonia.com.br/component/edocman/relatorio-anual-integrado-e-](https://www.bancoamazonia.com.br/component/edocman/relatorio-anual-integrado-e-sustentabilidade-2021/viewdocument/5229)

[sustentabilidade-2021/viewdocument/5229](https://www.bancoamazonia.com.br/component/edocman/relatorio-anual-integrado-e-sustentabilidade-2021/viewdocument/5229)> Acesso em: 05 ago. 2022.

BANCO DO BRASIL S.A. **Relatório Anual 2021.** 2021. Disponível em:

<<https://www.bb.com.br/docs/portal/gesem/RelatorioAnual2021.pdf> > Acesso em: 05 ago.

2022.

BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A. **Relatório de Sustentabilidade**

2020. Disponível em: < [https://www.banrisul.com.br/bob/download/Banrisul-Relatorio-](https://www.banrisul.com.br/bob/download/Banrisul-Relatorio-Sustentabilidade-2020.pdf)

[Sustentabilidade-2020.pdf](https://www.banrisul.com.br/bob/download/Banrisul-Relatorio-Sustentabilidade-2020.pdf)> Acesso em: 06 ago. 2022.

BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A. **Relatório de Gestão 2021.** 2021. Disponível

em:<

[https://www.bnb.gov.br/documents/45791/1512283/Relat%C3%B3rio+de+Gest%C3%A3o+do+Banco+do+Nordeste+-+2021.pdf/fa5e86e1-8672-d9a5-6237-](https://www.bnb.gov.br/documents/45791/1512283/Relat%C3%B3rio+de+Gest%C3%A3o+do+Banco+do+Nordeste+-+2021.pdf/fa5e86e1-8672-d9a5-6237-75f0aafdf22e?version=1.1&t=1654015352367&download=true)

[75f0aafdf22e?version=1.1&t=1654015352367&download=true](https://www.bnb.gov.br/documents/45791/1512283/Relat%C3%B3rio+de+Gest%C3%A3o+do+Banco+do+Nordeste+-+2021.pdf/fa5e86e1-8672-d9a5-6237-75f0aafdf22e?version=1.1&t=1654015352367&download=true)> Acesso em: 05 ago. 2022.

BANCO FIBRA S.A. **Relatório Socioambiental 2021.** 2021. Disponível em:<

https://www.bancofibra.com.br/wp-content/uploads/2022/09/Banco_Fibra-RS2021.pdf>

Acesso em: 06 ago. 2022.

BANCO GM S.A. **Apresentação Institucional 2021.**2021. Disponível em: <

[https://www.chevrolet.com.br/content/dam/gmf-sites/gmf-io/pt-br/documents/GMF-](https://www.chevrolet.com.br/content/dam/gmf-sites/gmf-io/pt-br/documents/GMF-INVESTIDORES-2021.pdf)

[INVESTIDORES-2021.pdf](https://www.chevrolet.com.br/content/dam/gmf-sites/gmf-io/pt-br/documents/GMF-INVESTIDORES-2021.pdf)> Acesso em: 06 ago. 2022.

BANCO INTER S.A. **Relatório Anual Integrado 2020.** 2020. Disponível em: <

[https://marketing.bancointer.com.br/arquivos/pdf/relatorios/Relatorio_2021_pt.pdf?_ga=2.26](https://marketing.bancointer.com.br/arquivos/pdf/relatorios/Relatorio_2021_pt.pdf?_ga=2.26204350.2074626190.1664493329-235764602.1664493329)

[204350.2074626190.1664493329-235764602.1664493329](https://marketing.bancointer.com.br/arquivos/pdf/relatorios/Relatorio_2021_pt.pdf?_ga=2.26204350.2074626190.1664493329-235764602.1664493329)> Acesso em: 05 ago. 2022.

BANCO JOHN DEERE S.A. **Relatório de Sustentabilidade 2021.** 2021. Disponível em:<

<https://www.deere.com/assets/pdfs/common/our-company/sustainability/sustainability-report-2021-pt.pdf>> Acesso em: 06 ago. 2022.

BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A. **Relatório 2021.** 2021. Disponível em:<

[https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/33817f28-e2e7-40d0-892a-](https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/33817f28-e2e7-40d0-892a-09ddba2e44d6/c7bc0e53-2545-01ba-01f0-60b061bf582c?origin=1)

[09ddba2e44d6/c7bc0e53-2545-01ba-01f0-60b061bf582c?origin=1](https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/33817f28-e2e7-40d0-892a-09ddba2e44d6/c7bc0e53-2545-01ba-01f0-60b061bf582c?origin=1)> Acesso em: 06 ago.

2022.

BANCO PAN S.A. **Relatório Anual 2021.** 2021. Disponível em: <

[https://ri.bancopan.com.br/ShowCanal/Download.aspx?Arquivo=t9eMM7vxgKQB+bwoni+R](https://ri.bancopan.com.br/ShowCanal/Download.aspx?Arquivo=t9eMM7vxgKQB+bwoni+Rrw==)

[rw==](https://ri.bancopan.com.br/ShowCanal/Download.aspx?Arquivo=t9eMM7vxgKQB+bwoni+Rrw==)> Acesso em: 05 ago. 2022.

BANCO SAFRA. **Relatório de Sustentabilidade 2021**. 2021. Disponível em:<
<https://www.safra.com.br/data/files/CB/75/8D/E6/C2D12810A19612F7E42EF9C2/Relatorio%20Anual%202021.pdf>> Acesso em: 05 ago. 2022.

BANCO SANTANDER (BRASIL) S. A. **Caderno de Indicadores de Sustentabilidade 2021**. 2021. Disponível < https://cms.santander.com.br/sites/WPS/documentos/arg-relatorio-esg-acoes-climatica-2021-2/22-06-09_174253_relatorio-esg-acoes-climaticas-2021-2.pdf>
 em: Acesso em: 06 ago. 2022.

BANCO SICREDI S.A. **Relatório de Sustentabilidade 2021**. 2021. Disponível em:<
https://www.sicredi.com.br/media/produtos/filer_public/2022/04/26/relatorio_sustentabilidade_sicredi_2021_260422.pdf> Acesso em: 05 ago. 2022.

BANCO VOLKSWAGEN S.A. **Relatório Anual 2020**. 2020. Disponível em: Acesso em:<
<https://www.vwfs.com.br/content/dam/bluelabel/valid/www-vwfs-com-br/documents/vwfs/VW%20RA20%20211119.pdf>> 06 ago. 2022.

BANCO VOLVO BRASIL S.A. **Relatório de Sustentabilidade 2021**. 2021. Disponível em:<
<https://www.volvogroup.com/content/dam/volvo-group/markets/brazil/sustentabilidade/relatorio-de-sustentabilidade/relat%C3%B3rio-sustentabilidade-2021.pdf>> Acesso em: 06 ago. 2022.

BANCO VOTORANTIM S.A. **Relatório Anual 2021**. 2021. Disponível em: <
https://relatorioanual2021.votorantim.com.br/wp-content/uploads/2022/04/Votorantim_Relatorio-Anual-2021_.pdf> Acesso em: 06 ago. 2022.

BANESTES S.A. BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO. **Relatório Integrado 2021**. 2021, p. 64. Disponível em: <
https://www.banestes.com.br/ri/arquivos/informacoes/relatoriosAnuais/2021_relatorio-integrado.pdf> Acesso em: 06 ago. 2022.

BARAKAT, S. R. **Alinhamento entre responsabilidade social corporativa e estratégia: estudo do caso Itaú Unibanco**. Dissertação (Mestrado em Ciências). Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013.

BARAKAT, S. R. BOAVENTURA, J. M. G. POLO, E. F. **Alinhamento Estratégico da Responsabilidade Social Corporativa: um estudo de caso no setor bancário brasileiro**. READ, Porto Alegre, v. 86, n. 1. 2017. p. 206-233.

BAUMAN, Z. **O mal-estar da pós-modernidade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora. 1998.

BORGER, F. G. **Responsabilidade social: efeitos da atuação social na dinâmica empresarial**. 2001. Tese (Doutorado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <
<https://teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-04022002-105347/pt-br.php>> Acesso em: 10 abril 2022.

BOUTEN, L. EVERAERT, P. LIEDEKERKE, L. V. DE MOOR, L. CHRISTIAENS, J. **Corporate social responsibility reporting: a comprehensive picture?** Accounting Forum, v. 35. 2011. p. 187- 204.

BRASILIANO, A. C. R. **Gestão e Análise de Riscos Corporativos: Método Brasileiro Avançado**. 2ª ed. São Paulo: Sicurezza Editora, 2012, p. 59.

BRANCO, M. C. & Rodrigues, L. L. **Communication of corporate social responsibility by Portuguese banks: A legitimacy theory perspective** Corporate Communications: An International Journal, 2006 p. 232-248.

BRB - BANCO DE BRASÍLIA S.A. **Relatório integrado 2020**. 2020. Disponível em: Acesso em: < <https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/28b1fadd-4668-4139-b46a-81060b3badb1/e4e31f42-a8fd-9658-fb7f-660ca0ac45b9?origin=1> > 06 ago. 2022.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. **Relatório Integrado 2021**. 2021. Disponível em < <https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/fb86b0b8-b4e9-407b-a575-ba3668a566a9/da554a87-f497-926e-83a7-4217d264fd67?origin=1> > : Acesso em: 05 ago. 2022.

CAJIAS, M. FUERST, F. BIENERT, S. **Can Investing in Corporate Social Responsibility Lower a Company's Cost of Capital? Studies in Economics and Finance**, v. 31, n. 2. 2014. p. 202- 222.

CAMPBELL, J. L. **Why would corporations behave in socially responsible ways? an institutional theory of corporate social responsibility**. Academy of Management Review, v. 32, n. 3. 2007. p. 946-967.

CARRIGAN, M. ATTALLA, A. **The myth of the ethical consumer – do ethics matter in purchase behaviour** . Journal of Consumer Marketing, 18(7), 2001. p. 560-578.

CARROLL, A. B. **A three-dimensional conceptual model of corporate performance**. The Academy of Management Review, v. 4, n. 4. 1979. p. 497-505.

CARROLL, A. B. **Corporate social responsibility evolution of a definitional construct**. Business & Society, v. 38, n. 3. 1999. p. 268-295.

CASTELLS, M. **O poder da identidade**. São Paulo: Paz e Terra. 1999.

C6 BANK. **Relatório Anual 2020**. 2020. Disponível em:< <https://cms-assets-p.c6bank.com.br/uploads/c6-bank-relatorio-anual-2020-por.pdf> >: Acesso em: 06 ago. 2022.

CHAVES, D. A. **Responsabilidade Social e as Instituições Bancárias: Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Pará**. IFPA. 2010.

CHAVES, D. A. **Responsabilidade Social e as Instituições Bancárias**, VII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, p. 1 - 12, 2010. Disponível em: < https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos10/317_SEGET%20-%20%20Resp.%20Social%20 >. Acesso em: 5 mar. 2022.

CHINA CONSTRUCTION BANK. **Relatório de Sustentabilidade 2019-2020**. 2019-2020. Disponível em: < https://www.br.ccb.com/media/relatorio_de_sustentabilidade_2019_2020.pdf > Acesso em: 06

ago. 2022.

CÍRICO JUNIOR, A. GALVÃO, C. **Responsabilidade Social Empresarial: estudo sob a ótica do desempenho empresarial passado por meio da análise dos indicadores sociais e ambientais de uma empresa do setor de papel e celulose.** *Exacta – Engenharia de Produção, Paraná*, 18(2), p. 334-354. abr./jun. 2020. Disponível em: < <https://periodicos.uninove.br/exacta/article/view/8820/8137>> Acesso em: 13 abr. de 2022.

CLARKSON, M. B. E. **A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance.** *The Academy of Management Review*, v. 20, n. 1. 1995. p. 92-117.

COLLIER, J & ESTEBAN. R. **Corporate social responsibility and employee commitment.** *Business Ethics: A European Review*. 2007, p. 19-33.

COWEN, S. S. FERRERI, L. B.; PARKER, L. D. **The impact of corporate characteristics on social responsibility disclosure: a typology and frequency-based analysis.** *Accounting, Organizations and Society*, v. 12, n. 2. 1987. p. 111-122.

CRESWEL, J. W. **Projeto de pesquisa: método qualitativo, quantitativo e misto.** 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CRUVINEL, E. **Responsabilidade social em instituições financeiras: a institucionalização da prática nos bancos no Brasil.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

DANIEL, M. A. **A Evolução e Aplicação da Segurança da Informação por Meio da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD): Um Estudo de Caso em uma Instituição Financeira.** ARARANGUÁ/SC, 25 mar. 2022. Disponível em: < <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/233375> >. Acesso em: 25 ago. 2022.

DAYCOVAL LEASING. **Relatório Anual Sustentabilidade 2020.** 2020, p. 13. Disponível em:< https://ri.daycoval.com.br/Arquivos/Download/2254_Relatorio-Anual-de-Sustentabilidade-2020-Daycoval.pdf> Acesso em: 06 ago. 2022.

DEBAKKER, G. A. GROENWEGEN. P. DEN HOND. F. **A bibliometric analysis of 30 years of research and theory on corporate social responsibility and corporate social performance.** *Business and Society*, 44(3). 2005. p. 238-317.

DEEGAN, C. RANKIN, M. **Australian companies report environmental news objectively? An analysis of environmental disclosures by firms prosecuted successfully by the Environmental Protection Authority.** *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, v. 9, n. 2. 1996. p. 52-69.

DIAS, W. N. **Ações de responsabilidade social empresarial do Banco do Nordeste do Brasil S/S- agencia 009.** Campina Grande- PB. Welton Nascimento Dias. 2014. 20 p.

DISTRITO (Brasil). **Inside Fintech.** [S. l.], 2022. Disponível em: < <https://materiais.distrito.me/mr/fintech-report> >. Acesso em: 26 ago. 2022.

DONALDSON, T. & PRESTON. L. **The stakeholder theory of the corporation: Concepts,**

evidence and implications. Academy of Management Review, 20 (1). 1995. p. 65-91.

DRUMOND, V. R. S. **A aplicação dos princípios cooperativistas na gestão dos empreendimentos cooperativos.** Coletânea de artigos apresentados no I Encontro Brasileiro de Pesquisadores em Cooperativismo (EBPC). Brasília, 2010.

EMTAIRAH, T. HANSSON. L. HAO. G. **Environmental challenges and opportunities for banks in China.** Greener Management International, United Kingdom, n. 50. 2005. p. 85-96.

ESOLIDAR. **Responsabilidade Social Empresarial: o que é e a sua importância para as empresas.** BRASIL, 5 dez. 2019. Disponível em: < <https://blog.esolidar.com/2019/12/05/responsabilidade-social-empresarial-o-que-e-a-sua-importancia/> > Acesso em: 2 mar. 2022

ESTEVES, M. L. SILVA, S. S. ALIGLERI, L. M. **Gestão estratégica da responsabilidade social: o caso das empresas do setor de atacado e comércio exterior na Região Sul do País.** Rev. FAE, Curitiba, v.10, n.1. 2007. p.19-26.

ETHOS. R. E. **Instituto Ethos.** 2015. Disponível em: < https://www.ethos.org.br/wp-content/uploads/2015/09/RelatoEthos_Indicadores_2013-2014.pdf >. Acesso em: 15 de abril de 2022.

FEITOSA, M. J. S. SOUZA, N. M. O. SANTOS, R. S. FIRMO, L. A. **Estágio de desenvolvimento da responsabilidade social empresarial no setor bancário: um estudo em uma agência do banco do brasil.** Revista Metropolitana de Sustentabilidade - RMS, São Paulo, v. 4, n. 3. 2014. p. 15-27.

FERNÁNDEZ, L. V. JARA-BERTIN, M. PINEAUR, F. V. **Prácticas de Responsabilidad Social, Reputación Corporativa y Desempeño Financiero.** RAE, São Paulo, v. 55, n. 3. 2015. p. 329-344.

FERRELL, O. C. FRAEDRICH. J. FERRELL. L. **Business ethics: ethical decision making and cases** (4th ed.). Boston: Houghton Mifflin. 2000.

FONSECA, M. R. ROCHA, T. V. SPERS, E. E. **A Influência da Responsabilidade Social Corporativa na Imagem de Marca: um estudo em empresas brasileiras do setor de cosméticos.** Revista Brasileira de Marketing, São Paulo, v. 13, n. 6. 2014. p. 34-46.

FREEMAN, R. **Strategic management: A stakeholder approach.** Cambrigde: Cambrigde University Press. 1984.

FREGUETE, L. M. NOSSA, V. FUNCHAL, B. **Responsabilidade Social Corporativa e Desempenho Financeiro das Empresas Brasileiras na Crise de 2008.** RAC, Rio de Janeiro, v. 19, n. 2. 2015. p. 232-248.

FUNDAÇÃO ABRINQ. **O PAPEL DAS PESSOAS E DAS EMPRESAS NA RESPONSABILIDADE SOCIAL.** Disponível em < <https://www.fadc.org.br/noticias/o-papel-das-pessoas-e-das-empresas-na-responsabilidade-social>, 25 nov. 2020 > Acesso em: 3 mar. 2022.

FUNDAÇÃO INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO. **Responsabilidade Social: o que é, importância e exemplos. In: Responsabilidade Social: o que é, importância e exemplos.** Disponível em: < <https://fia.com.br/blog/responsabilidade-social/> >. Acesso em: 7 de mar. 2022.

GADIOUX, S. **Qu'est-ce qu'une banque responsable? Repères théoriques, pratiques et perspectives.** Management & Avenir, [S.l.], v. 8, n. 38. 2010. p.33-51.

GALEGO-ÁLVAREZ, I. FORMIGONI, H. ANTUNES, M. T. P. **Corporate social responsibility practices at brazilian firms.** Revista de Administração de Empresas, v. 54, n. 1. 2014. p. 12-27.

GALLON, A. V. SOUZA, J. L. T., SILVA, L. COSTA, M. I. **Qualidade informacional dos relatórios de sustentabilidade de empresas premiadas por suas práticas de responsabilidade socioambiental: uma análise com base nos indicadores da ONU.** Revista Eletrônica Sistemas & Gestão, v. 7, n. 3. 2012. p. 298-311.

GATSI, J. G. *et al.* **Corportate Social Responsibility, Risk Factor and Financial Perfamance of Listed Firms in Ghana.** Journal of Applied Finance & Banking, v. 6, n. 2. 2016. p. 21-38.

Gergen, K. J. **The Psychology of Behavioral Exchange.** Reading, MA: AddisonWesley. 1969.

GOMES, L.G.V. VENUTO, M. O. BYRRO, M. A. **Responsabilidade social empresarial com o público interno: análise da percepção de trabalhadores e gestores quanto às práticas de gestão da saúde e segurança do trabalho.** In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 33, 2009, Anais. São Paulo: Anpad, 2009.

GUEST, D. **“Human Resource Management and Employee well-being: towards a new analytic framework”.** Human Resource Mangement Journal, Vol. 27, n, 1. 2017. p. 22-38.

GUIMARÃES, F. OLIVEIRA, F. **Responsabilidade social das empresas e sua relevância para a evolução social na perspectiva da realidade brasileira.** Revista Brasileira de Direito Empresarial, Maranhão, v. 3, n. 2. 2017. p. 100-115.

GRI. Global Reporting Iniciative. **GRI: Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade.** 3º edição. São Paulo: Benjamin S. Gonçalves e Márcia Melo, 2006.

GRISCI, C. L. I. BESSI, V. G. **Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária.** Sociologias, 6(12). 2004. p. 160-200.

GRO HARLEM BRUNDTLAND (org.). **Nosso Futuro Comum. Relatório da Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento.** Rio de Janeiro, FGV, 1988. p. 46.

HAHN, R.; LÜLFS, R. **Legitimizing negative aspects in GRI-oriented sustainability reporting: A qualitative analysis of corporate disclosure strategies.** Journal of business ethics. v. 123, n. 3. 2014. p. 401-420.

HULLER, A. V. **O esporte como gerador de negócios para as Instituições Financeiras no Brasil.** Revista Processus de Estudos de Gestão, Jurídicos e Financeiros, Brasília-DF, Instituto Processus. 2010. Disponível em: <
<http://periodicos.processus.com.br/index.php/egjf/article/view/33/22> > Acesso em 25 de agosto de 2022.

HUSTED, B. W. ALLEN, D. B. KOCK, N. **Value creation through social strategy.** Business and Society, v. 54, n. 2. 2015. p. 147-186.

HUSTED, B. W. **Governance choices for corporate social responsibility: to contribute, collaborate or internalize?** Long Range Planning, v. 36, n. 5. 2003. p. 481-498.

HUSTED, B. W. SALAZAR, J. J. **Taking Friedman seriously: maximizing profits and social performance.** Journal of Management Studies, v. 43, n. 1. 2006. p. 75-91.

INSTITUTO ETHOS (org). **A Ética nas Organizações.** 2001. Disponível em: <
<http://www1.ethos.org.br/ethosweb/arquivo/0-a-222reflexao%2004.pdf> > Acesso em: 05 mar 2022.

ITAÚ UNIBANCO S.A. **Relatório Anual Integrado 2021.** 2021, p. 74. Disponível em:<
<https://www.italu.com.br/download-file/v2/d/7e52c211-7192-4231-abba-b349721b6a07/cdda5e98-bc9f-4189-8d77-38b1fa68940b?origin=2>> Acesso em: 06 ago. 2022.

JEUCKEN, M. H. A.; BOUMA, J. J. **The changing environmental of banks.** Greener Management International, v. 27, n.16. 1999. p. 21-34.

KARKOTLI, G. ARAGÃO, S. D. **Responsabilidade Social: uma contribuição à gestão transformadora das organizações.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2004.

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

KHAN, S. BAIG, N. WAGAS, A. A. ULLAH, M. I. **Do Corporate Social Responsibility Initiatives Favorable for Banks? Customer's Perceptions.** Business and Economic Research, v. 4, n. 1. 2014. p. 230-247.

Kuzma, E. L. SILVA, A. Q. **Responsabilidade social corporativa no setor bancário: um estudo comparativo.** Sistemas & Gestão. vol. 13, n. 1. p. 45-54. Disponível em: <
<http://www.revistasg.uff.br/index.php/sg/article/view/1132> > Acesso em 23 de agosto de 2022.

LENTNER, C. SZEGED, K. TATAY, T. **Corporate Social Responsibility in the Banking Sector.** Public Finance Quarterly. 2015. p. 95-103.

LIMA, T. C. **A institucionalização das práticas de responsabilidade social: estudo de caso na companhia de água e esgoto do Ceará.** Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu*, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2008.

LINS, C. WAJNBERG, D. **Sustentabilidade corporativa no setor financeiro brasileiro.** FBDS. 2007.

LISBOA, L. P. **Ética geral e profissional em contabilidade**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2006. Paulo: Atlas, 1997.

LITZ, R. A. A. **A resource-based-view of the socially responsible firm: stakeholder interdependence, ethical awareness, and issue responsiveness as strategic assets**. *Journal of Business Ethics*, 15(12). 1996. p. 1355-1363.

LO, S. F. SHEU. H. J. **Is Corporate Sustainability a Value-Increasing Strategy for Business? Corporate Governance: An International Review**. 2007. p. 345-358.

LOPES, L. **Responsabilidade Social Empresarial: percepção e atitude do consumidor perante empresas e seus produtos**. Disponível em: < http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/6879/1/2006_lisiaCastroLucasSouzaLopes.pdf > Acesso 17 de Set 2022.

MACÊDO N. M. M. N, GADELHA, M. A. CÂNDIDO, G. A. **Apresentação da construção dos parâmetros à aplicação do modelo conceitual tridimensional de performance social de Carroll**. *Revista de Administração da UFSM*. 2014, p. 230-48.

MACHADO FILHO, C. A. P. ZYLBERSZTAJN, D. **Capital Reputacional e Responsabilidade social: considerações teóricas**. *Caderno de Pesquisas em Administração*, São Paulo, v.11, n. 2. 2004. p. 87-98.

MACHADO, M. R. Machado, M. A. V. SANTOS, A. **A relação entre setor econômico e investimentos sociais e ambientais**. *Contabilidade, Gestão E Governança*. 2010. p. 102–115.

MADRUGA, S. R. **Estágio de Maturidade da Responsabilidade Social Corporativa e o Desempenho Econômico-Financeiro: Um estudo em Empresas Brasileiras**. 184 f. Tese (Doutorado em Administração). Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

MARTINI JUNIOR, L. C. SILVA, E. R. MATTOS, U. A. O. **Análise da transparência corporativa por meio dos relatórios de sustentabilidade com base na Global Reporting Initiative de empresas do setor brasileiro de energia elétrica**. *Sistemas & Gestão*. v. 9, n. 1. 2014. p. 34-46.

MARTINS, M. N. S. P. CAMPOS, A. L. S. MARTINS, F. S. **Influência dos Investimentos Sociais para Inclusão de Empresas no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)**. *Revista de Gestão Social e Ambiental – RGSA*, São Paulo, v.10, n. 1. 2016. p. 58-71.

MATEI, M. VOICA, M. C. **Social Responsibility in the Financial and Banking Sector**. *Economic Insights – Trends and Challenges*, v. 2, n. 1. 2013. p. 115-123.

WILLIAMS, A. SIEGEL, D. S. **Creating and Capturing Value: Strategic Corporate Social Responsibility, Resource-Based Theory, and Sustainable Competitive Advantage**. *Journal of Management*, v. 37, n. 5. 2011. p. 1480-1495.

MERCO. Merco Responsabilidade ESG. **Monitor Empresarial de Reputação Corporativa** Disponível em: < <https://www.merco.info/br/ranking-merco-responsabilidad-gobierno-corporativo?edicion=2013> > Acesso em: 08 de abr. de 2022.

- MOLIN, G. D. **Bancos privados utilizam Lei Rouanet para financiar seus próprios braços culturais**. 2019. Disponível em: < <https://www.gazetadopovo.com.br/politica/república/bancos-privados-utilizam-lei-rouanet-para-financiar-seus-proprios-bracos-culturais-6jhi692j35ljxfsd8nwqabzq/> >. Acesso em: 26 ago. 2022
- MONTEIRO, P. R. A. FERREIRA, A. C. S. **A Evidenciação da informação Ambiental nos Relatórios Contábeis: Um Estudo Comparativo com o Modelo do ISAR/UNCTAD**. Revista de Gestão Social e Ambiental. v. 1, n. 1. 2007. p. 82-101.
- MORAES, G. **Sistema de Gestão de Riscos - Princípios e Diretrizes - ISO 31000/2009 Comentada e Ilustrada**. Rio de Janeiro: Gerenciamento Verde Consultoria, Editora e Livraria Virtual, 2010.
- MORAES, P. B. CLARO, J. A. C. S. **Responsabilidade Social no Setor Bancário Brasileiro: imagem junto ao mercado**. Estudos. Goiânia, v. 40, n. 1. 2013. p. 107-119.
- MORAIS NETO, S. PEREIRA M. F, MORITZ, G. O. (2012). **Novo Capitalismo: criação de valor compartilhado e responsabilidade social empresarial**. Revista Pretexto. 2012. p. 72–91.
- MURCIA, F. D.-R.; SANTOS, A. **Fatores determinantes do nível de disclosure voluntário das companhias abertas no Brasil**. Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade (REPeC). Brasília, v. 3, n. 2. 2009. p. 72-95
- NASCIMENTO, M. **A responsabilidade social nas instituições financeiras estaduais: estudo de caso no BESC**. Orientadora: Elisete Dahmer. 2007. 62 f. Monografia (Bacharelado em Ciências Contábeis). Centro Sócio-Econômico, Departamento de Ciências Contábeis, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007. Disponível em: < <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/125974/Contabeis292623.pdf?sequence=1&isAllowed=y> >. Acesso em: 28 mar. de 2022.
- NETO, F. P. M. **Marketing Esportivo**. 3. ed. Rio de Janeiro: Record, 2003.
- NEU, D. WARSAME, H. PEDWELL, K. **Managing public impressions: environmental disclosures in annual reports**. Accounting, Organizations and Society, v. 23, n. 3. 1998. p. 265-282.
- NGUYEN, P. NGUYEN, A. **The Effect of Corporate Social Responsibility on Firm Risk**. *Social Responsibility Journal*, v. 11, n. 2. 2015. p. 324-339.
- NOVO BANCO CONTINENTAL S.A. **Relatório de Sustentabilidade 2021**. 2021. Disponível em:< <https://www.novobanco.pt/content/dam/novobancopublicsites/docs/pdfs/sustentabilidade/novobanco%20relatorio%20sustentabilidade%202021.pdf.coredownload.inline.pdf>> Acesso em: 06 ago. 2022.
- OFORI, D. F. NYUUR, R. B. S-DARKO, D. **Corporate Social Responsibility and Financial Performance: Fact or fiction? A look at Ghanaian banks**. Acta Commercii, v.

14, n.1. 2014. p. 1-11.

OLIVEIRA, G. **Responsabilidade Social das Empresas e sua relevância para evolução social na perspectiva da realidade brasileira.** Francisco Rev. Brasileira de Direito Empresarial. Maranhão. v. 3, n. 2. 2017. p. 100 –115.

OLIVEIRA, M. C. PONTE JUNIOR, J. E. OLIVEIRA, O. V. **Corporate social reporting practices of French and Brazilian Companies: a comparison based on institutional theory.** Revista de Contabilidade e Organizações, v. 18. 2013. p. 61-73.

ORELLANO, V. I. F. QUIOTA, S. **Análise do retorno dos investimentos socioambientais das empresas brasileiras.** RAE: Revista de Administração de Empresas, v. 51, n. 5. 2011.

PAVAN, K. R. BORINI, F. M. **O ambiente institucional e as práticas de responsabilidade social de multinacionais brasileiras.** XVII SEMEAD – Seminário de Administração, 2014.

PENA, R.P.M. **Responsabilidade social da empresa e business ethics: uma relação necessária?** In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓSGRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 27, 2003, Anais. Atibaia: Anpad, 2003.

PENHA, E. D. S. ANDRADE, G. A. CABRAL, A. C. A. PARENTE, T. C. **O Processo de Institucionalização da Responsabilidade Social: um estudo no setor bancário.** Revista Pensamento & Realidade, v. 28, n. 1. 2013. p. 45-65.

PEREIRA, A. **Ideias, compreensão e práticas de responsabilidade Social dos Líderes Empresariais no Município de Itajaí (SC).** UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – UFSC- Florianópolis 2009.

PESQUEUX, Y. VASCONCELOS, I. F. G. MORAES, E. A. **O Paradoxo do Discurso da Responsabilidade Social da Empresa: Modismo ou Análise Consistente da Atualidade?** ResearchGate. 2010. p. 1-14. Disponível em: < [\(PDF\) O paradoxo do discurso da responsabilidade social da empresa: modismo ou análise consistente da atualidade? \(researchgate.net\)](#) >. Acesso em: 05 abr. 2022.

PINHEIRO, M. **Cooperativas de crédito: história da evolução normativa no Brasil.** 6ª Edição. Brasília: Banco Central do Brasil, 2008.

PLETSCH, C. S. SILVA, A. HEIN, N. **Responsabilidade Social e Desempenho Econômico-Financeiro das Empresas Listadas no Índice de Sustentabilidade Empresarial – ISE.** Revista de Gestão Social e Ambiental - RGSA, São Paulo, v. 9, n. 2. 2015. p. 53-69.

POLYCHRONIDOU, P. MASTICHIDOU, S. KARASAVVOGLOU, A. TSOURGIANNIS, L. **An Empirical Research for the Approach and Understanding of Corporate Social Responsibility in the Greek Banking Sector.** Ekonomiske Teme, v. 51, n. 4. 2013. p. 645-656.

PORTER, M. E. KRAMER, M. **Strategy and society: the link between competitive advantage and corporate social responsibility.** Harvard Business Review, v. 84, n. 12. 2006. p. 78-92.

- QUARESMA, P. **Responsabilidade Social - Uma estratégia empresarial**. Universidade Candido Mendes. 2010. Disponível em: < http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/k214618.pdf. >. Acesso em: 29 mar. de 2022.
- QUAZI, A.M. O'BRIEN, D. **An empirical test of a cross-national model of corporate social responsibility**. *Journal of Business Ethics*, v. 25. 2000. p. 33-51.
- RAMLUGUN, V. G. RABOUE, W. G. **CSR practices of banks Mauritius lead to satisfaction and loyalty?** *Studies in Business and Economics*, v. 10, n. 2. 2015. p. 128-144.
- REICHBACH, J. LOCKWOOD, C. **Viewing sustainability as business opportunity**. *American Banker*. v. 172, n. 248. 2007. p. 1-3.
- RELANO, F. PAULET, E. **Corporate Responsibility in the Banking Sector: a proposed typology for the German case**. *International Journal of Law and Management*, v. 54, n.5. 2012. p. 379-393.
- RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE. **ECOSSIS Soluções Ambientais**, Porto Alegre, 2018. Disponível em: < <https://ecossis.com/consultoria-ambiental/relatorio-de-sustentabilidade/> >. Acesso em: 30 mar. de 2022.
- REVERTE, C. **Determinants of corporate social responsibility disclosure ratings by spanish listed firms**. *Journal of Business Ethics*, v. 88. 2009. p. 351-366.
- ROBERTS, J. A. **Will the real socially responsible consumer please step forward?**. *Business Horizons*, v. 39, n. 1. 1996. p. 79-83.
- ROBERTSON, D. C. NICHOLSON, N. **Expressions of corporate social responsibility in U.K. firms**. *Journal of Business Ethics*, v.15. 1996. p.1095-1106.
- ROVEDA, T. S. BRIZOLLA, M. M. B. **A institucionalização das práticas de responsabilidade social corporativa em concessionárias automotivas**. 22f. 2020
- RUIVIEJO, A. C. A. MORALES, E. M. S. **Social Responsibility in the Spanish Financial System**. *Social Responsibility Journal*, v. 12, n.1. 2016. p. 103–116.
- SATORE, M. S. **A inserção da responsabilidade social do setor bancário no contexto da governança corporativa**. 105 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2006.
- SCHWARTZ, Y. **Os ingredientes da competência: um exercício necessário para uma questão insolúvel**. *Educação e Sociedade*. 1998. p. 101-140.
- SCOMBATI, D. P. CARDOSO, M. V. **Instituições Financeiras Brasileiras e o Esporte: o efeito do investimento em patrocínio esportivo nos componentes do brand equity**. *Rev. Intercon. Gest. Desport*. Rio de Janeiro. 2017. p. 59-76. Disponível em: < <http://www.revista.universo.edu.br/index.php?journal=gestaoesportiva&page=article&op=viewArticle&path%5B%5D=3023> > Acesso em 25 de agosto de 2022.

SEN, S. BHATTACHARYA, C. B. **Does doing good always lead to doing better? Consumer reactions to corporate social responsibility.** Journal of Marketing Research. 2001. p. 225-243.

SERPA, D. A. FOURNEAU, L. F. **Responsabilidade Social Corporativa: uma Investigação Sobre a Percepção do Consumidor.** RAC, v. 11, n. 3. 2007. p. 83-103.

SHNAYDER, L. RIJNSOEVER, F. J. HEKKERT, M. P. **Motivations for corporate social responsibility in the packaged food industry: an institutional and stakeholder management perspective.** Journal of Cleaner Production, n. 122. 2016. p. 212-227.

SIMPLY (BRASIL). **Inclusão Financeira: entenda sua importância e o que esperar para o futuro.** 2021. Disponível em: < <https://blog.simply.com.br/inclusao-financeira/> > Acesso em: 26 ago. 2022.

SOLUTA. **Transparência corporativa - relatórios de sustentabilidade e as normas GRI.** Gestão e Meio Ambiente, São Paulo. 2020. Disponível em: < <https://soluta.eco.br/2020/07/28/relatorios-de-sustentabilidade-e-as-normas-gri/> >. Acesso em: 30 mar de 2022.

SOLUTIONS, Management. **Ações para mitigar o impacto da covid-19 no setor bancário.** Management Solutions, 2022. Disponível em: < <https://www.managementsolutions.com/pt-br/publicacoes-e-eventos/anotacoes-regulatorias/notas-tecnicas-regulatorias/acoes-para-mitigar-o-impacto-da-covid-19-no-sector-financeiro> > Acesso em: 24 ago de 2022

SOUSA FILHO, J. M. WANDERLEY, L. S. O. **Divulgação da responsabilidade social empresarial: como os websites empresariais vêm sendo utilizados por empresas de energia e varejo.** Cadernos EBAPE, v. 5, n. 2, jun. 2007.

SOUZA, E. M., SILVA, A. R. L. CARRIERI, A. P. **Uma análise sobre as políticas de diversidade promovidas por bancos.** Psicologia & Sociedade. 2012. p. 315-326.

STADEN, C. J. V. HOOKS, J. **A comprehensive comparison of corporate environmental reporting and responsiveness.** British Accounting Review, v. 39, n. 3. 2007. p. 197- 210.

TINELLI, H. B. **Gestão ambiental: um estudo de caso dos 5 maiores bancos brasileiros.** CRICIUMA/SC. 2014. Disponível em: < <http://repositorio.unesc.net/handle/1/3167> >. Acesso em: 24 ago. 2022

TINOCO, J. E. P. KRAEMER, M. E. P. **Contabilidade e Gestão Ambiental.** São Paulo: Atlas, 2004.

TITUS, P. A. BRADFORD, J. L. **Reflections on consumer sophistication and its impact on ethical business practice.** Journal of Consumer Affairs. 1996. p. 170-195.

TSCHOPP, D. HUEFNER, R. J. **Comparing the Evolution of CSR Reporting to that of Financial Reporting.** Journal Business Ethics, v. 127, n. 3. 2015. p. 565-577.

VAN MARREWIJK, M. **Concepts and Definitions of CSR and Corporate Sustainability:**

Between Agency and Communion. Journal of Business Ethics. 2003. p. 95–105.

VARON, M. **ESG pode ajudar as empresas no acesso ao crédito.** *In:* ESG pode ajudar as empresas no acesso ao crédito. 2022. Disponível em: < <https://exame.com/bussola/esg-pode-ajudar-as-empresas-no-acesso-ao-credito/> >. Acesso em: 20 set. 2022.

VICENTE, I. V. **Sustentabilidade e GRH: Práticas de Responsabilidade Social Interna no Setor Bancário.** 2021. Dissertação (Mestrado em Políticas de Desenvolvimento de Recursos Humanos). Departamento de Economia Política, ISCTE – Instituto Universitário de alaisboa, Lisboa, 2021.

VIEIRA, F. A. **A responsabilidade social nas instituições financeiras: um estudo de caso no Banco Santander.** Orientadora: Mônica Valesca. 2013. 75f. Monografia (Graduação em Administração). Curso de Administração, Faculdade Cearense, Centro do Ensino Superior do Ceará, Fortaleza, 2013. Disponível em: < <https://www.faculdadescearenses.edu.br/biblioteca/TCC/ADM/A%20RESPONSABILIDADE%20SOCIAL%20NAS%20INSTITUICOES%20FINANCEIRAS%20UM%20ESTUDO%20DE%20CASO%20NO%20BANCO%20SANTANDER.pdf> >. Acesso em: 28 mar. de 2022.

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

VIJAY, P. DIVYA, N. **Impact of Corporate Social Responsibility Initiatives of Indian Banking Sector.** International Research Journal and Business and Management – IRJBM, v. 7, n. 12. 2014. p. 29-38.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

WONG, H. S. M. WONG, R. K. H. Sherry. **Enhancing sustainability in banking industry: Factors affecting customer loyalty.** Academy of Accounting and Financial Studies Journal, v. 23, n. 3, 2019.

WRIGHT T. A. **To Be or Not to Be [Happy]: The Role of Employee Well-Being.** Academy of Management Perspectives. v. 20, n. 3. 2006. p. 118-120.