

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE NEGÓCIOS FINANCEIROS

Andressa Silveira Barrios Lemes

A PERCEÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA AGÊNCIA SOBRE PRÁTICAS DE
SUSTENTABILIDADE DISSEMINADAS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Porto Alegre

2011

Andressa Silveira Barrios Lemes

A PERCEÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA AGÊNCIA SOBRE PRÁTICAS DE
SUSTENTABILIDADE DISSEMINADAS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Trabalho de conclusão de curso de Especialização, apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Negócios Financeiros.

Orientador: Luis Felipe Machado do Nascimento

Tutor-Orientador: Carlos Alberto Frantz dos Santos

Porto Alegre
2011

Andressa Silveira Barrios Lemes

A PERCEÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA AGÊNCIA SOBRE PRÁTICAS DE
SUSTENTABILIDADE DISSEMINADAS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao
Curso de Especialização em Gestão de Negócios
Financeiros da Universidade Federal do Rio Grande
do Sul como requisito para a obtenção do título de
especialista em Gestão de Negócios Financeiros.

Aprovado em ____ de _____ de 2011.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Roberto Lamb

Prof.^a Raquel J. Muniz

A meus pais, meu marido e meu pequeno filho
Filipe, pela compreensão do tempo que não estivemos juntos.

AGRADECIMENTOS

Ao Banco do Brasil por proporcionar esta oportunidade de aprimoramento. Ao tutor Carlos Alberto Frantz dos Santos pelo apoio.

“Tristes tempos os nossos!

É mais fácil desintegrar um átomo que um preconceito.”

Albert Einstein

RESUMO

Este estudo avaliou a percepção dos 16 funcionários de uma agência de varejo em relação às práticas de sustentabilidade executadas por uma Instituição Financeira, através do método Estudo de Caso e aplicação de questionário com o intuito de verificar o nível de conhecimento e envolvimento dos funcionários com as ações praticadas pela Instituição. Foram utilizadas questões da Escala NEP (*New Ecological Paradigm*) para medir a consciência ambiental da amostra estudada. Os resultados indicam que a amostra estudada possui nível médio de consciência ambiental e 75% dos funcionários identificam a Instituição como orientada pela Sustentabilidade, porém 56% da amostra não concorda nem discorda que critérios ambientais são válidos para a escolha de um produto bancário, demonstrando que é necessário desenvolver a sustentabilidade como diferencial competitivo na Instituição.

Palavras-chave: Sustentabilidade; RSA; Percepção Ambiental.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Tripé da Sustentabilidade.....	18
Figura 2 - Tipos de Amostras.....	22
Figura 3 - Escala Likert de 5 categorias.....	23

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Pontuação Escala NEP.....	20
Tabela 2 – Caracterização da Amostra.....	30
Tabela 3 – Caracterização da Amostra – continuação.....	30
Tabela 4 – Nível de Consciência Ambiental.....	31
Tabela 5 – Acesso ao site X tempo de Banco do Brasil.....	32
Tabela 6 – Acesso ao site X busca de informações.....	33
Tabela 7 – Ranking Médio questões 12 e 13.....	34
Tabela 8 – Ranking Médio questões 16 e 18.....	35
Tabela 9 – Ranking Médio questões 10, 11, 14, 15 e 17.....	37

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Você sabe o que é Desenvolvimento Sustentável?.....	31
Gráfico 2	Você já acessou o site de Sustentabilidade do BB?.....	32
Gráfico 3	Conheço as ações de Sustentabilidade voltadas ao público interno.....	32
Gráfico 4	Sei como buscar informações sobre as práticas adotadas pelo BB.....	33
Gráfico 5	Participo das ações sustentáveis promovidas pelo BB.....	34
Gráfico 6	Destaco as características sustentáveis ao oferecer um produto ao cliente....	34
Gráfico 7	O BB é uma empresa orientada pela Sustentabilidade.....	35
Gráfico 8	As ações de sustentabilidade promovidas pelo BB são apenas ações de marketing.....	35
Gráfico 9	Critérios ambientais são válidos para que o consumidor decida adquirir ou não um produto bancário.....	36
Gráfico 10	A Sustentabilidade é um diferencial competitivo no Banco do Brasil.....	36

Gráfico 11	São observados princípios como transparência, ética e respeito ao meio ambiente no Banco do Brasil.....	36
------------	---	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Princípios da Declaração de Estocolmo.....	16
Quadro 2	Dimensões da Atual Agenda 21.....	26
Quadro 3	Compromissos Públicos com a Sustentabilidade.....	29

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	09
1.1	OBJETIVO GERAL	12
1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
1.3	JUSTIFICATIVA	12
2	SUSTENTABILIDADE: HISTÓRICO E PRÁTICAS ATUAIS	14
2.1	O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E AS PRÁTICAS DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL	14
2.2	SUSTENTABILIDADE NO SETOR FINANCEIRO	18
2.3	ESCALA NEP – INSTRUMENTO DE VERIFICAÇÃO DA CONSCIÊNCIA AMBIENTAL	19
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	21
3.1	MÉTODO ESCOLHIDO E JUSTIFICATIVA	22
3.2	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	22
3.3	AMOSTRA DA PESQUISA	23
3.4	APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE PESQUISA	23
3.5	ANÁLISE DOS DADOS	24
4	ANÁLISE DOS RESULTADOS	25
4.1	PRINCÍPIOS E PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE NA INSTITUIÇÃO EM ESTUDO	25
4.2	CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	30
4.3	CONSCIÊNCIA AMBIENTAL	30
4.4	CONHECIMENTO DAS PRÁTICAS DE RSA ADOTADAS PELA INSTITUIÇÃO	31
4.5	ENVOLVIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS	34
4.6	PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS	35
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	38
6	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
7	ANEXO	43

1 INTRODUÇÃO

Questões sócio-ambientais têm sido levantadas a partir da década de 70, onde a Conferência das Nações Unidas de Estocolmo de 1972 foi um importante marco nas discussões de ações que levassem em conta a necessidade de preservar os recursos naturais para as gerações futuras. Porém, foi só na década de 80, na Assembléia das Nações Unidas de 1987, que foi definido o conceito de Desenvolvimento Sustentável no Relatório de Brundtland.

Desde então, muitos foram os pactos e acordos firmados mundialmente pelos governos de diversos países, incentivos têm sido dados à iniciativa privada e vários projetos sociais têm sido desenvolvidos no Brasil.

No sistema financeiro o Brasil tem sido identificado como país de vanguarda (Martins, 2007, *apud* Barros, 2007) nas ações de sustentabilidade bancária entre os países emergentes. As ações referentes a empréstimos ambientais e microcrédito e as Instituições que aderiram aos Princípios do Equador são destaque no setor bancário internacional.

Banco Itaú e Banco Real, este recentemente adquirido pelo Banco Santander, são destaques no setor recebendo o prêmio de banco mais sustentável do mundo, Banco Itaú na última edição (2011) e o Banco Real em 2008. Por sua vez, o banco em estudo acentuou suas ações visando o Desenvolvimento Sustentável em 2003 com a criação da Unidade Relações com Funcionários e Responsabilidade Socioambiental que um ano após foi transformada em diretoria.

Em outros setores da economia a sustentabilidade passou a ser elemento diferenciador no momento de decisão da compra. Selos que atestam a procedência da matéria-prima, o respeito da empresa em defesa das crianças e o comprometimento com a comunidade passaram a ser considerados pelos consumidores. No mercado financeiro, porém a percepção se dá de diferentes formas.

Há diversas críticas em relação ao papel desenvolvido pelas Instituições Financeiras quando o assunto é a sustentabilidade. Confundida com Marketing Verde algumas ações são percebidas com ceticismo, pois as Instituições Financeiras são comumente associadas a organizações que geram lucros através de práticas abusivas, priorizando a visão do banqueiro e não a da comunidade.

Ao comprometerem-se com o desenvolvimento da comunidade as Instituições Financeiras contribuem para a evolução da economia, criando novas oportunidades de emprego e atraindo parte da população que antes não era bancarizada.

As Instituições Financeiras (IF) passaram a exigir determinado comportamento de seus públicos de relacionamento, fornecedores, clientes e funcionários, mas como os funcionários percebem as práticas de sustentabilidade adotadas por um grande banco? Para os funcionários as ações em Sustentabilidade são um diferencial em relação à concorrência? Os funcionários de uma agência de varejo, a ponta de relacionamento da Instituição com os clientes pessoa física, estão envolvidos nas ações promovidas?

1.1 OBJETIVO GERAL

Verificar a percepção dos funcionários às práticas de sustentabilidade e descrever as ações sustentáveis desenvolvidas por uma Instituição Financeira brasileira.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar o grau de conhecimento que os funcionários possuem sobre as práticas de sustentabilidade adotadas pela Instituição e o grau de envolvimento a essas práticas.
- Apresentar referencial teórico sobre Sustentabilidade.
- Descrever as ações e práticas de sustentabilidade desenvolvidas pela Instituição.

1.3 JUSTIFICATIVA

Este trabalho se justifica pela crescente identificação do setor financeiro como importante agente de multiplicação de práticas sustentáveis, o que coloca as Instituições Financeiras no centro da discussão acerca da sustentabilidade. O papel do funcionário na disseminação das práticas sustentáveis é primordial pois através dele as ações da Instituição

alcançam os demais públicos de relacionamento – clientes e fornecedores. Desta forma, a aderência dos funcionários às estratégias traçadas pela Diretoria é fundamental para o sucesso das práticas de sustentabilidade.

Várias são as Instituições que têm investido para serem conhecidas como sustentáveis. Segundo Mattarozzi (2008) o Banco Bradesco com a criação do “Banco do Planeta” em 2007 procurou disseminar que a Instituição possui ações concretas no desenvolvimento sustentável. O Banco Santander incorporou o *know how* do Banco Real que possuía uma imagem fortemente comprometida com a sustentabilidade. O Banco Rabobank além de exigir, assim como os outros bancos, licenças ambientais passou a prestar consultoria a produtores rurais e diminuir a taxa de juros de financiamentos rurais para os produtores que cumprem a legislação e exigências ambientais. Essas Instituições contam com o apoio e comprometimento de seus funcionários, conquistados com treinamentos voltados ao público interno.

Para alcançar o objetivo deste trabalho será utilizado o método pesquisa de estudo de caso para obtenção de dados, fazendo uso de questionário aplicado pela web aos funcionários de uma agência de varejo de Curitiba (PR).

Após apresentação do referencial teórico, será demonstrada a contextualização da sustentabilidade no sistema financeiro e as principais práticas adotadas pelo banco em estudo. O procedimento metodológico será apresentado em seguida e por fim os resultados da pesquisa.

2 SUSTENTABILIDADE: HISTÓRICO E PRÁTICAS ATUAIS

A escassez de recursos naturais tem sido uma preocupação recorrente na história da humanidade. Segundo Severiano (2010) no século XVIII o engenheiro florestal alemão Carl von Carlowitz ao perceber a devastação das matas da região onde habitava para alimentar os fornos a lenha das minas de prata sugeriu um sistema de manejo sustentável para garantir estoques futuros de madeira. As guerras e revoluções aceleraram o desmatamento e uso desenfreado dos recursos naturais. É no século XX que o debate ganha proporções internacionais e passa a ser visto como imprescindível para um desenvolvimento sólido e contínuo.

2.1 O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E AS PRÁTICAS DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

No início da década de 1970 o tema sustentabilidade começou a ser debatido com mais ênfase quando foi publicado o livro “Os Limites do Crescimento” (MEADOWS et al., 1972), um estudo efetuado por uma equipe do Massachusetts Institute of Technology (MIT) coordenada por Donella Meadows, a pedido do Clube de Roma, uma associação informal de empresários, estadistas e cientistas. As variáveis estudadas pelos autores foram: tecnologia, população, nutrição, recursos naturais e meio ambiente.

O estudo concluía que:

[...] se as tendências atuais de crescimento da população mundial, da industrialização, da poluição, da produção alimentar, e do consumo dos recursos, se mantiverem inalteradas, então os limites do crescimento no nosso planeta serão atingidos, nos próximos 100 anos. E o resultado mais provável será um súbito e incontrolado declínio na população e na capacidade industrial [...]. (MEADOWS et al., 1972).

Até hoje o livro divide opiniões, recebendo críticas favoráveis dos que identificam os perigos do crescimento sem controle e desfavoráveis por aqueles que identificam neste estudo a ausência de variáveis importantes como a água e, principalmente, a carência de análises políticas e sociais de distribuição e controle dos bens de consumo. O livro trouxe ao público a

discussão dos limites finitos dos recursos naturais sendo um importante marco na questão ambiental.

Segundo Starke (1991, *apud* Campos, 1996) o termo Desenvolvimento Sustentável começou a ser utilizado em 1980 no documento Estratégia de Conservação Mundial: conservação dos recursos vivos para o desenvolvimento sustentável, publicado pela união Internacional para a Conservação da Natureza (UICN), pelo Fundo Mundial para a Vida Selvagem (WWF) e pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA). Segundo o Relatório Perspectivas do Meio Ambiente Mundial – GEO 3 é interessante que num mundo tão polarizado, como o do início da década de 70, nações desenvolvidas e em desenvolvimento tenham buscado maneiras de conciliar pontos de vista extremamente divergentes. A Conferência foi um marco nas discussões sobre o meio ambiente e dela resultou uma Declaração de 26 princípios e um Plano de Ação com 109 recomendações.

De acordo com Tolba (1972 *apud* Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente), o intuito da Conferência era:

[...] uma das nossas principais responsabilidades nesta Conferência é produzir uma declaração internacional sobre o meio ambiente humano; um documento sem uma obrigação legal, mas – esperamos – com autoridade moral, que inspire nos homens o desejo de viver em harmonia uns com os outros e com o seu meio ambiente[...].

Nesta mesma época surgiu o conceito de ecoeficiência, elaborado por Maurice Strong e baseado nos princípios desenvolvidos por Sachs (BRUSECKE, 1996). Para Sachs (1972 *apud* Mattarozzi, 2008) o desenvolvimento passaria pela preservação do patrimônio ambiental para as gerações futuras mas também por avanços sociais que garantissem emprego, educação e respeito às diferenças culturais.

O conceito mais difundido de Desenvolvimento Sustentável foi elaborado no relatório “Nosso Futuro Comum”, também conhecido como Relatório Brundtland, apresentado como *“o desenvolvimento que atende as necessidades das gerações presentes, sem comprometer a capacidade de gerações futuras de suprir suas próprias necessidades”*. O Relatório Brudtland indicava a incompatibilidade do crescente consumismo com o Desenvolvimento Sustentável. Segundo o Relatório GEO-3 a Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMAD) expressou através do Relatório Brundtland preocupações em relação ao fato da velocidade das mudanças estarem excedendo a capacidade das disciplinas científicas e de nossas habilidades de avaliação.

Apesar de o Relatório ter sido divulgado em 1987, apenas em 1992 na Conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente e o Desenvolvimento (CNUMAD) é que o termo foi consolidado. A Rio-92 é considerada a maior conferência já realizada e nela foram aprovadas

os seguintes documentos oficiais: Agenda 21, Declaração do Rio de Janeiro sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento, Convenção sobre Mudanças Climáticas e Declaração de Princípios sobre Florestas.

Quadro 1 - Princípios da Declaração de Estocolmo.

Princípios da Declaração de Estocolmo	
1.	Os direitos humanos devem ser defendidos; o apartheid e o colonialismo devem ser condenados.
2.	Os recursos naturais devem ser preservados.
3.	A capacidade da Terra de produzir recursos renováveis deve ser mantida.
4.	A fauna e a flora silvestres devem ser preservadas.
5.	Os recursos não-renováveis devem ser compartilhados, não esgotados.
6.	A poluição não deve exceder a capacidade do meio ambiente de neutralizá-la.
7.	A poluição danosa aos oceanos deve ser evitada.
8.	O desenvolvimento é necessário à melhoria do meio ambiente.
9.	Os países em desenvolvimento requerem ajuda.
10.	Os países em desenvolvimento necessitam de preços justos para suas exportações, para que realizem a gestão do meio ambiente.
11.	As políticas ambientais não devem comprometer o desenvolvimento.
12.	Os países em desenvolvimento necessitam de recursos para desenvolver medidas de proteção ambiental.
13.	É necessário estabelecer um planejamento integrado para o desenvolvimento.
14.	Um planejamento racional deve resolver conflitos entre meio ambiente e desenvolvimento.
15.	Assentamentos humanos devem ser planejados de forma a eliminar problemas ambientais.
16.	Os governos devem planejar suas próprias políticas populacionais de maneira adequada.
17.	As instituições nacionais devem planejar o desenvolvimento dos recursos naturais dos Estados.
18.	A ciência e a tecnologia devem ser usadas para melhorar o meio ambiente.
19.	A educação ambiental é essencial.
20.	Deve-se promover pesquisas ambientais, principalmente em países em desenvolvimento.
21.	Os Estados podem explorar seus recursos como quiserem, desde que não causem danos a outros.
22.	Os Estados que sofrerem danos dessa forma devem ser indenizados.
23.	Cada país deve estabelecer suas próprias normas.
24.	Deve haver cooperação em questões internacionais.
25.	Organizações internacionais devem ajudar a melhorar o meio ambiente.
26.	Armas de destruição em massa devem ser eliminadas.

Fonte: Clarke e Timberlake, 1982 *apud* Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente, 2004.

As Conferências e Relatórios realizados pela ONU intensificaram os debates sobre o papel individual e do Estado no que tange as ações de preservação dos recursos naturais. A alteração de comportamento individual é imprescindível para promover as mudanças de forma coletiva, seja no âmbito do Estado ou no âmbito social.

As empresas passaram a importantes agentes de mudanças, instituindo em suas missões o compromisso com a sociedade e o meio ambiente. Nesse contexto a Responsabilidade Socioambiental (RSA) apresenta-se como elo entre o empresariado e a sociedade.

Segundo o Instituto Ethos, RSA é:

[...] a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais que impulsionem o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais (www1.ethos.org.br/EthosWeb/PT/29/o_que_e_rse/o_que_e_rse.aspx).

Segundo Banco do Brasil (2008), mais que um conceito, o termo desenvolvimento sustentável é um desafio lançado à humanidade, pois sua busca requer um sistema:

Político: que assegure a efetiva participação dos cidadãos no processo decisório;
Econômico: capaz de gerar excedentes e *know how* técnico em bases confiáveis e constantes;
Social: que possa resolver as tensões causadas por um desenvolvimento não equilibrado;
Produtivo: que respeite a obrigação de preservar a base ecológica do desenvolvimento;
Tecnológico: que busque constantemente novas soluções;
Internacional: que estimule padrões sustentáveis de comércio e financiamento;
Administrativo: flexível e capaz de se autocorrigir.

Os aspectos econômicos, ambientais e sociais formam o chamado tripé da sustentabilidade que devem interagir de forma global para promover equilíbrio no desenvolvimento. Todas as atividades precisam ser economicamente viáveis, socialmente justas e ambientalmente saudáveis. O *triple bottom line* – TBL foi proposto por John Elkington em 1998 em seu livro “Canibais com Garfo e Faca” (ELKINGTON, 2001).



Figura 1 - Tripé da Sustentabilidade, adaptado ELKINGTON, 1998.

2.2 SUSTENTABILIDADE NO SETOR FINANCEIRO

Ainda que não atue em nenhum setor de alto impacto ambiental o setor financeiro é considerado estratégico no tocante as políticas socioambientais, visto seu impacto indireto através de suas atividades de financiamento.

Para Mattarozzi (2008) ao adotar uma perspectiva socioambiental e critérios mais exigentes na concessão de empréstimos ou na venda de seguros, uma instituição financeira minimiza seus riscos.

Após a Rio-92 Schmidheiny (1992 *apud* Mattarozzi, 2008), defendeu o sentido empresarial do Desenvolvimento Sustentável, pois criava vantagem competitiva e novas oportunidades de negócios. O autor identificava ainda que o setor financeiro seria uma das áreas com maior necessidade de adaptação.

A criação da UNEP FI (Programa de Meio Ambiente das Nações Unidas para Instituições Financeiras) no início dos anos 90 contribuiu para a disseminação do conceito de Desenvolvimento Sustentável nas instituições financeiras.

Em 1995 foi criado no Brasil o Protocolo Verde, marco das primeiras iniciativas do setor financeiro brasileiro no intuito de promover o desenvolvimento sustentável nas instituições financeiras. O Protocolo Verde foi elaborado para promover a variável ambiental como critério na concessão de crédito por parte dos bancos. Os primeiros signatários foram os bancos públicos Banco Nacional do Desenvolvimento Social (BNDES), Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco do Nordeste do Brasil (BNB) e Banco da Amazônia.

Em 1999 a Bolsa de Valores de Nova York lançou o Dow Jones Sustainability Index (DJSI), índice composto apenas por ações de empresas com boas práticas socioambientais. No Brasil, em 2005, foi lançado o Índice de Sustentabilidade Empresarial - ISE, índice, a

exemplo do DJSI, composto por uma carteira de ações de empresas com reconhecido comprometimento com responsabilidade socioambiental e sustentabilidade.

Marco importante no que tange a sustentabilidade no setor financeiro os Princípios do Equador foram lançados em 2003 com a participação de dez grandes bancos mundiais. Segundo Magalhães (2010):

[...] de acordo com os riscos e impactos, são definidos planos de ação que visam implementar ações mitigatórias, compensatórias, corretivas e de acompanhamento, discutidas em processos de consulta às comunidades afetadas e que são incorporadas aos compromissos contratuais [...].

Em junho de 2006 os princípios foram revisados, levando em consideração o *know how* conquistado desde 2004. A principal mudança foi a alteração do piso para que os financiamentos passem a ser negociados no âmbito dos Princípios do Equador (MATTAROZZI, 2008).

Em 2005 foi criada no Brasil a Câmara Técnica de Finanças Sustentáveis (CTFIN) com o intuito de contribuir para que as instituições financeiras assumam seu papel na promoção de desenvolvimento sustentável, fomentando a discussão de princípios e as melhores práticas (MATTAROZZI, 2008).

Para Mattarozzi (2008) o avanço da sustentabilidade na indústria financeira envolve várias ações e etapas. Esse processo inicia pela incorporação do conceito à missão e à estratégia de negócios da instituição e prossegue com a definição de setores de atividades com as quais elas desejam atuar e o desenvolvimento de produtos com foco socioambiental.

2.3 ESCALA NEP – INSTRUMENTO DE VERIFICAÇÃO DA CONSCIÊNCIA AMBIENTAL

Segundo Silva Filho (2007) a escala do Novo Paradigma Ecológico (NEP) foi desenvolvida por Dunlap e Van Liere em 1978 e revista por Dunlap, Van Liere, Mertig e Jones em 2000. Este novo paradigma se contrapõe ao paradigma social dominante vigente naquela época. O paradigma social dominante

[...] apresentava uma visão ortodoxa e antropocêntrica na sociedade ocidental, onde a relação 'ser humano/natureza' é colocada de tal forma que os seres humanos são vistos diferenciados da natureza. Através dele vê-se o crescimento ilimitado, a abundância de matéria-prima e a crença da supremacia incontestável da ciência e tecnologia humana. (PIRAGES & EHRLICH, 1974 *apud* SILVA FILHO, 2007).

O novo paradigma vê a Terra como uma espaçonave onde as possibilidades de crescimento são limitadas visto a fragilidade das fontes naturais e onde a ação do homem pode trazer consequências desastrosas para a natureza. Os autores propuseram então uma escala como ferramenta para medir esse novo paradigma.

A primeira versão da escala utilizava uma escala Likert de 4 categorias alterada para uma escala Likert de 5 categorias na revisão de 2000. São atribuídos valores as respostas e sua soma revela o nível de consciência ambiental do indivíduo.

Tabela 1 - Pontuação Escala NEP

	Discordo Totalmente	Discordo	Não Concordo Nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
Nós estamos chegando ao número de pessoas que a Terra pode suportar.	1	2	3	4	5
Quando os seres humanos interferem na natureza, se produz freqüentemente consequências desastrosas.	1	2	3	4	5
A perspicácia humana irá assegurar que nós NÃO faremos a Terra inabitável.	5	4	3	2	1
A Terra tem riquezas em fontes naturais, nós temos apenas que aprendermos a desenvolvê-las.	5	4	3	2	1
O equilíbrio natural é suficientemente estável para absorver os impacto das nações industriais modernas.	5	4	3	2	1
O equilíbrio natural é muito delicado e facilmente abalado.	1	2	3	4	5
Se as coisas continuarem no curso atual, nós iremos breve experimentar uma catástrofe ecológica maior.	1	2	3	4	5

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo Gil (1987) pesquisa é um processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos.

Demo (1987) *apud* Gonçalves (2008), define pesquisa como a atividade científica pela qual descobrimos a realidade.

Segundo Martins (2008) entre os métodos de pesquisa existente o método Estudo de Caso trata-se de uma investigação empírica que pesquisa fenômenos dentro de seu contexto real. Para Gil (1987) o Estudo de Caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir conhecimento amplo e detalhado do mesmo. A coleta de dados em um Estudo de Caso pode ser realizada por observação, entrevista, *focus group*, questionário, entre outros.

A decisão do método de escolha da amostragem a ser utilizado é importante para o sucesso da pesquisa, pois é necessário que se assegure que a amostra empregada seja representativa da população estudada.

Para Perrien, Chéron & Zinns (1984) *apud* Dócolas (2004), o processo de amostragem é composto pela definição da população-alvo, pelo contexto de amostragem, pela unidade de amostragem, pelo método de amostragem, pelo tamanho da amostra e pela seleção da amostra ou pela execução do processo de amostragem.

A amostra pode ser probabilística quando todos os indivíduos possuem a mesma chance de serem escolhidos e utiliza-se a seleção randômica ou aleatória o que afasta a subjetividade da amostra, ou não probabilística quando é obtida através de algum critério e nem todos os indivíduos tem chances iguais de serem escolhidos.

O presente estudo utilizou amostra não probabilística por conveniência. Fizeram parte do público-alvo da pesquisa os 16 funcionários da Agência Capital Ecológica de Curitiba, sendo o gerente geral da unidade, 5 gerentes de contas, 5 assistentes de negócios e 5 escriturários.

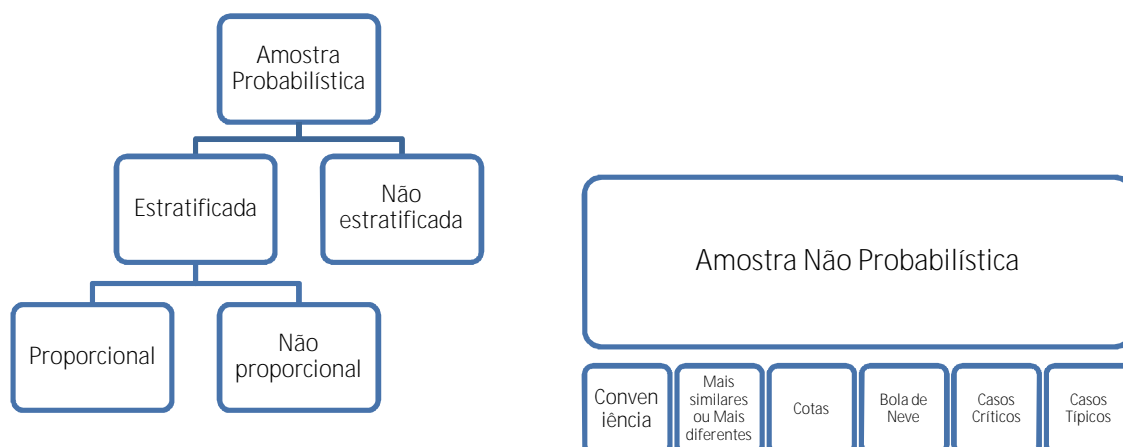


Figura 2 – Tipos de Amostras. Adaptado FREITAS et al. (2000)

3.1 MÉTODO ESCOLHIDO E JUSTIFICATIVA

O método utilizado será a pesquisa o estudo de caso, método este que visa proporcionar uma visão global do problema estudado. Este trabalho caracteriza-se pela análise qualitativa, visando avaliar a percepção e o envolvimento dos funcionários da Agência com as práticas adotadas pelo Banco do Brasil. Utilizou-se o tipo de pesquisa bibliográfica, valendo-se do material já produzido para apresentar os conceitos relacionados ao tema de pesquisa. Em relação ao propósito a pesquisa classifica-se como descritiva, pois busca verificar a percepção dos funcionários da Instituição.

3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Segundo Yaremko, Harari, Harrison & Lynn (1986), citados por Günther (2003), o questionário pode ser definido como um conjunto de perguntas sobre determinado tópico que não testa a habilidade do respondente, mas mede sua opinião, seus interesses, aspectos de personalidade e informação biográfica.

Foi aplicado questionário para levantamento de dados utilizando a Escala de Likert. Na Escala de Likert o entrevistado indica seu grau de concordância ou discordância com

relação ao comportamento que está sendo estudado. Utilizam-se normalmente quatro ou cinco categorias ordinais.

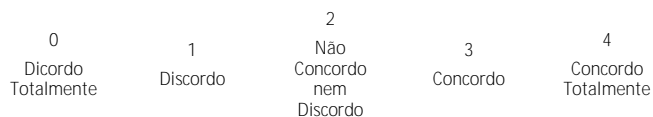


Figura 3 - Escala Likert de 5 categorias – Adaptado ALEXANDRE (2003).

Questões da Escala NEP – *New Ecological Paradigm Scale* foram utilizadas para medir a consciência ambiental dos indivíduos e questões formuladas especificamente para esta pesquisa.

3.3 AMOSTRA DA PESQUISA

A amostra utilizada foi não probabilística e considerou o tamanho e acesso do pesquisador a população. A população estudada foram os 16 funcionários da Agência Capital Ecológica em Curitiba/Paraná. O critério escolhido foi a conveniência visto que o pesquisador faz parte do quadro de funcionários da Agência.

3.4 APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE PESQUISA

O questionário foi aplicado aos funcionários da agência via web utilizando a ferramenta do Google Docs.

Para minimizar o risco de os questionários não serem respondidos foi efetuada uma abordagem inicial em reunião dos funcionários. Günther (2003) chama essa abordagem inicial de contato prévio, que facilita a recepção e aumenta a disposição do entrevistado em responder.

3.5 ANÁLISE DOS DADOS

A Estatística Descritiva foi utilizada para a análise dos dados coletados. A Estatística Descritiva visa descrever, organizar e resumir os dados. Para Vieira Neto (2004) a Estatística Descritiva tem o objetivo de “descrever e resumir os dados quantitativos a fim de que possamos tirar conclusões a respeito de características de interesse”.

Utilizamos a frequência dos dados para efetuar a análise e o Ranking Médio para verificar o grau de concordância dos entrevistados às questões.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Baseado em pesquisas nas instruções normativas da Instituição e em material de acesso público disponível na internet apresentamos as principais práticas de Sustentabilidade adotadas pelo banco em estudo.

Os dados levantados através do questionário são apresentados e analisados pela Estatística Descritiva. O questionário aplicado dividiu-se em quatro partes. O bloco de perguntas de número 3 a 9 constitui perguntas da Escala NEP para medir o a conscientização ambiental do indivíduo. As perguntas 1, 2, 12 e 13 verificam o grau de conhecimento das práticas adotadas pela Instituição. O bloco composto pelas perguntas 10, 11, 14, 15 e 17 verificam a percepção dos funcionários as práticas de sustentabilidade. O grau de envolvimento a essas práticas é medido pelas questões 16 e 18. E as questões 19 a 23 identificam o perfil do funcionário.

4.1 PRINCIPAIS PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE NA INSTITUIÇÃO EM ESTUDO

Para a Instituição em estudo o Desenvolvimento Regional Sustentável é:

[...] uma estratégia negocial que busca impulsionar o desenvolvimento onde o BB está presente, por meio da mobilização de agentes econômicos, sociais e políticos, apoiando atividades produtivas economicamente viáveis, socialmente justas e ambientalmente corretas, sempre observada e respeitada a diversidade cultural [...] (Banco do Brasil, 2008).

Podemos identificar o primeiro passo descrito por Mattarozzi (2008) para o avanço da sustentabilidade ao lermos a missão da Instituição: “*Ser um banco competitivo e rentável, promover o desenvolvimento sustentável do Brasil e cumprir sua função pública com eficiência*” (BANCO DO BRASIL, 2011). A Instituição tem o Desenvolvimento Sustentável desde sua a missão passando pela elaboração de suas estratégias de negócios e preparação de produtos sustentáveis (demais passos descritos por Mattarozzi). Segundo o Relatório de Sustentabilidade do Banco do Brasil (2007) a Instituição busca conciliar desempenho econômico com a responsabilidade socioambiental em seus negócios, atendendo às,

necessidades de seus públicos de relacionamento, impulsionando a economia e promovendo o desenvolvimento do País.

Com o objetivo de alcançar sua missão de promover o desenvolvimento sustentável em 2007 a Instituição divulgou sua Agenda 21 assumindo papel relevante na disseminação do uso da Agenda 21 como estratégia de desenvolvimento sustentável disseminada pela ECO-92. Em setembro de 2008 foi aprovada a nova Agenda 21 no Fórum BB 200 anos pela Sustentabilidade válida pelo período de 2008-2012. Em dezembro de 2010 aconteceu em Brasília o Workshop Desenvolvimento Sustentável, a agenda 21 foi atualizada por meio de um Plano de Ação para o período de 2011-2015. Os objetivos a serem alcançados pelo uso da Agenda 21 no Banco do Brasil são os expostos no Quadro 2.

Quadro 2 – Dimensões da Atual Agenda 21

Processo e Gestão com RSA	Negócios com foco em Desenvolvimento Sustentável	Investimento Social Privado
<ul style="list-style-type: none"> • Disseminar os princípios e fortalecer a cultura de RSA na Comunidade BB. • Manter processos administrativos coerentes com os princípios de RSA. • Manter processos negociais coerentes com os Princípios de RSA. • Fortalecer a interação com os públicos de relacionamento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar ações de apoio ao desenvolvimento sustentável. • Financiar atividades de geração de trabalho e renda e inclusão social. • Financiar atividades e tecnologias ambientalmente adequadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população brasileira. • Apoiar programas relacionados à consciência e preservação ambiental. • Apoiar programas relacionados à defesa e à promoção dos direitos humanos. • Captar recursos para apoiar ações vinculadas ao desenvolvimento social. • Incentivar a atuação dos funcionários em trabalhos voluntários e ações sociais.

Fonte: Banco do Brasil (2011).

Além da Agenda 21 a Instituição possui a Carta de Princípios de Responsabilidade Socioambiental que evidencia a intenção estratégica do Banco em conciliar os interesses dos seus acionistas com o desenvolvimento de negócios sustentáveis. Por esta Carta o Banco se compromete a:

Atuar em consonância com Valores Universais, tais como: Direitos Humanos, Princípios e Direitos Fundamentais do Trabalho, Princípios sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento.

Reconhecer que todos os seres são interligados e toda forma de vida é importante.

Repelir preconceitos e discriminações de gênero, orientação sexual, etnia, raça, credo ou de qualquer espécie.,

Fortalecer a visão da Responsabilidade Socioambiental como investimento permanente e necessário para o futuro da humanidade.

Perceber e valer-se da posição estratégica da corporação BB, nas relações com o Governo, o Mercado e a Sociedade Civil, para adotar modelo próprio de gestão da Responsabilidade Socioambiental à altura da corporação e dos desafios do Brasil contemporâneo.

Ter a transparência, a ética e o respeito ao meio ambiente como balizadores das práticas administrativas e negociais da Empresa.

Pautar relacionamentos com terceiros a partir de critérios que observem os princípios de responsabilidade socioambiental e promovam o desenvolvimento econômico e social.

Estimular, difundir e implementar práticas de desenvolvimento sustentável.

Enxergar clientes e potenciais clientes, antes de tudo, como cidadãos.

Estabelecer e difundir boas práticas de governança corporativa, preservando os compromissos com acionistas e investidores.

Contribuir para que o potencial intelectual, profissional, artístico, ético e espiritual dos funcionários e colaboradores possam ser aproveitados, em sua plenitude, pela sociedade.

Fundamentar o relacionamento com os funcionários e colaboradores na ética e no respeito.

Contribuir para a universalização dos direitos sociais e da cidadania.

Contribuir para a inclusão de pessoas com deficiência. (BANCO DO BRASIL – Agenda 21)

Identificando os pactos e acordos nacionais e internacionais como compromissos com a sociedade a Instituição aderiu a diversos acordos e pactos descritos no Quadro 3.

As Instituições Financeiras tem a possibilidade de atuar em diversas pontas os conceitos de sustentabilidade, atingindo todos os seus públicos de relacionamento. Nas suas relações com os clientes a Instituição em estudo desenvolveu diversos produtos e serviços com atributos socioambientais, que observam as diretrizes dos pactos e acordos aos quais a Instituição aderiu. O portfólio completo conta com 27 linhas de crédito e 32 produtos bancários.

Descrevemos abaixo alguns produtos com suas principais características.

Crédito Responsável: desde agosto de 2004 o BB prevê a suspensão de novos créditos aos clientes que figurarem em relações de empregadores e proprietários rurais que submetem seus empregados a condições degradantes ou análogas ao trabalho escravo. Em 2005 foi implementada a adoção de critérios socioambientais na avaliação do estudo de limite de crédito a empresas e projetos de investimentos.

Em Agronegócio: o BB Biodiesel - apoio à produção, à industrialização e à comercialização do biodiesel como fonte de energia limpa e alternativa de fonte de renda e melhoria das condições de vida dos produtores rurais; o BB Florestal - para ampliação da produção de madeira certificada, via reflorestamento, recuperação de áreas degradadas, formação de reserva legal e implantação de matas ciliares.

Fundos de investimento: O BB foi o primeiro banco a lançar um fundo de ações referenciado no Índice de Sustentabilidade Empresarial da Bovespa (ISE).

Pacote de Serviços: mais próximo da carteira pessoa física o BB lançou em abril deste ano o Pacote Bônus Ambiental, o pacote dará direito a 10 dias sem juros na utilização do limite especial da conta corrente sem incidir tarifas além de outros serviços inclusos no pacote. A iniciativa destinará parte das receitas ao Programa Água Brasil, coordenado pelo Banco em parceria com a ONG WWF Brasil, a Agência Nacional de Águas e a Fundação Banco do Brasil. A ação visa desenvolver práticas para a gestão responsável da água e promover a agricultura sustentável, o consumo consciente dos recursos hídricos e a reciclagem de resíduos sólidos nas regiões brasileiras.

Atuando em outra ponta está o relacionamento da Instituição com seus funcionários. Essa ponta além de ser beneficiária das práticas de sustentabilidade também possui papel primordial na estratégia de disseminação do conceito de sustentabilidade à sociedade. Entre as estratégias para o público interno destacam-se:

Desenvolvimento Regional Sustentável – DRS: segundo Banco do Brasil (2011) a estratégia DRS

[...] busca impulsionar o desenvolvimento regional sustentável onde o BB está presente, por meio da mobilização de agentes econômicos, sociais e políticos, apoiando atividades produtivas economicamente viáveis, socialmente justas e ambientalmente corretas, sempre observada e respeitada a diversidade cultural.

Programa de Ecoeficiência: segundo Banco do Brasil (2011) o Programa de Ecoeficiência é:

um sistema de gestão ambiental que tem como objetivo identificar os aspectos e impactos ambientais associados às suas operações, desenvolver alternativas para mitigá-los e buscar o equilíbrio dos negócios com a preservação ambiental.

Programa de Racionalização do Consumo de Energia Elétrica – PROCEN: conforme Banco do Brasil (2011) o PROCEN:

[...] realiza a gestão do uso de energia elétrica nos imóveis do Banco do Brasil, próprios ou de terceiros, ocupados ou não, objetivando os aspectos de qualidade, racionalização e redução do consumo, sem que haja prejuízo da produtividade, funcionalidade, segurança e conforto dos usuários.

Programa de Uso Racional da Água – PURÁGUA: programa de racionalização do consumo de água nos imóveis do Banco do Brasil através da modernização das instalações e medidas para redução do consumo.

As unidades do Banco do Brasil são responsáveis por disseminar as práticas de sustentabilidade entre seus funcionários e clientes. Com o projeto de DRS a Agência Capital Ecológica busca bancarizar os artesãos de Curitiba. A separação de lixo teve início no primeiro semestre de 2011, não há mais lixeiras individuais e sim lixeiras coletivas separadas conforme a natureza do lixo. A utilização de papel reciclável e conscientização dos funcionários para imprimir apenas o necessário tiveram início nas reuniões do Comitê de Crédito da Agência.

Quadro 3 - Compromissos Públicos com a sustentabilidade.

1995 – Protocolo Verde: a IF compromete-se a promover um desenvolvimento que não prejudique as gerações futuras. A apresentação da licença ambiental torna-se obrigatória para o financiamento de atividades que possam causar impacto ambiental.

2003 – Pacto Global das Nações Unidas: adesão ao Pacto criado para mobilizar a comunidade empresarial internacional para a promoção dos direitos humanos, do trabalho, do meio ambiente e do combate à corrupção.

2005 – Pacto pelo Combate ao Trabalho Escravo: a IF veda o financiamento a pessoas jurídicas e físicas que constam no cadastro do Ministério do Trabalho como exploradoras de mão-de-obra escrava.

2005 – Princípios do Equador: a IF em estudo passa a adotar critérios socioambientais da International Finance Corporation – braço do Banco Mundial – para analisar projetos de investimento superiores a US\$ 10 milhões. Em 2006, o BB aprovou a adesão à nova versão dos Princípios do Equador. Em 2007, 6 projetos foram analisados à luz desses princípios.

2005 – Relatório de Informações sobre Emissão de Carbono: o banco manifesta apoio formal ao pedido de abertura de informações sobre a emissão de gases de efeito estufa desde o seu lançamento no Brasil.

2006 – Global Reporting Initiative: a IF passa a adotar as diretrizes internacionais da Global Reporting Initiative (GRI) para elaborar o seu relato em sustentabilidade no Relatório Anual, evidenciando seu compromisso com a transparência e a prestação de contas.

2007 – Código de Governança Corporativa: o banco em estudo consolida os princípios e práticas adotados pela Empresa, contribuindo para fortalecer a transparência de sua gestão, aumentar seu valor institucional e facilitar o acesso a seu capital.

FONTE: BANCO DO BRASIL (2008).

4.2 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A amostra é constituída por funcionários novos na Instituição onde dos 16 funcionários 14 têm menos de 10 anos de trabalho na IF. Trata-se de uma amostra jovem, com nível superior e com níveis de cargo bem distribuídos, 50% da amostra é feminina e 50% masculina e a maior parte não possui filhos.

Tabela 2 - Caracterização da Amostra

	Gênero		Idade		Filhos		Escolaridade	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Feminino	8	(50%)	18 a 24	2 (13%)	Sim	7 (44%)	Superior Completo	8 (50%)
Masculino	8	(50%)	25 a 35	7 (44%)	Não	9 (56%)	Superior em Curso	3 (19%)
			36 a 45	4 (25%)			Pós-graduação	5 (31%)
			46 a 55	3 (19%)				

Tabela 3 - Caracterização da Amostra (continuação)

Tempo na Instituição		Cargo na Instituição	
	N %		N %
até 5 anos	9 (56%)	Administração	1 (6%)
de 6 a 10 anos	5 (31%)	Gerência Média	5 (31%)
de 11 a 15 anos	0	Assistente	5 (31%)
de 16 a 25 anos	0	Escriturários	5 (31%)
acima de 26 anos	2 (13%)		

4.3 CONSCIÊNCIA AMBIENTAL

Para verificar a consciência ambiental dos funcionários foram utilizadas perguntas da Escala NEP. O resultado obtido indicou que a maioria dos funcionários encontram-se com nível médio de consciência ecológica (tabela 4).

Destacam-se as respostas dadas a questão que afirma que a Terra tem riquezas em fontes naturais e que devemos apenas aprender a desenvolvê-las, segundo a Escala NEP os indivíduos que concordam totalmente com essa afirmação possuem baixo nível de consciência ecológica. Dos 16 funcionários 5 concordaram e 7 concordaram totalmente com a afirmação enquanto apenas 3 funcionários discordaram e 1 disse não concordar nem discordar. Outra

questão que apresentou alta frequência na resposta não concordo nem discordo foi a que afirma que se as coisas continuarem no curso atual experimentaremos em breve uma catástrofe ecológica.

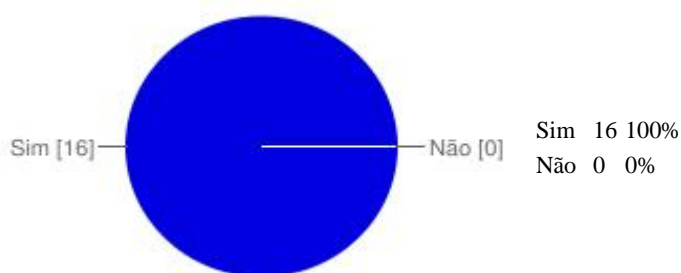
Tabela 4 - Nível de Consciência Ambiental

Nível de Consciência Ambiental	
	N %
Baixo (19 a 22 pontos)	5 (31%)
Médio (23 a 26 pontos)	7 (44%)
Alto (27 a 30 pontos)	4 (25%)

4.4 CONHECIMENTO DAS PRÁTICAS DE RSA ADOTADAS PELA INSTITUIÇÃO

O bloco de perguntas destinado a medir o grau de conhecimento dos funcionários quanto as práticas adotadas teve os seguintes resultados:

Gráfico 1 – Você sabe o que é Desenvolvimento Sustentável?



Na questão número 1 observamos que a totalidade da amostra demonstrou conhecer o conceito de Desenvolvimento Sustentável.

Gráfico 2 - Você já acessou o site de Sustentabilidade do Banco do Brasil?

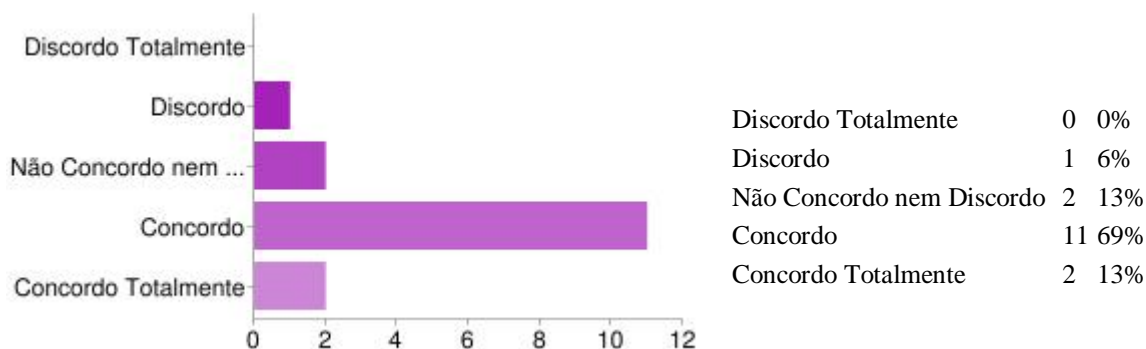


Na questão número 2 observamos que a maior parte da amostra já acessou o site de Sustentabilidade da Instituição, ao cruzarmos os dados desta pergunta com a questão sobre tempo de trabalho na Instituição verificamos que os funcionários que nunca acessaram o site são os que possuem menos tempo de trabalho, como demonstrado na tabela 5.

Tabela 5 - Acesso ao site X tempo de BB

Você já acessou o site de Sustentabilidade do Banco do Brasil?	Tempo de trabalho no Banco do Brasil			
	até 5 anos	6 a 10 anos	...	mais de 26 anos
SIM	4	5		2
NÃO	5			

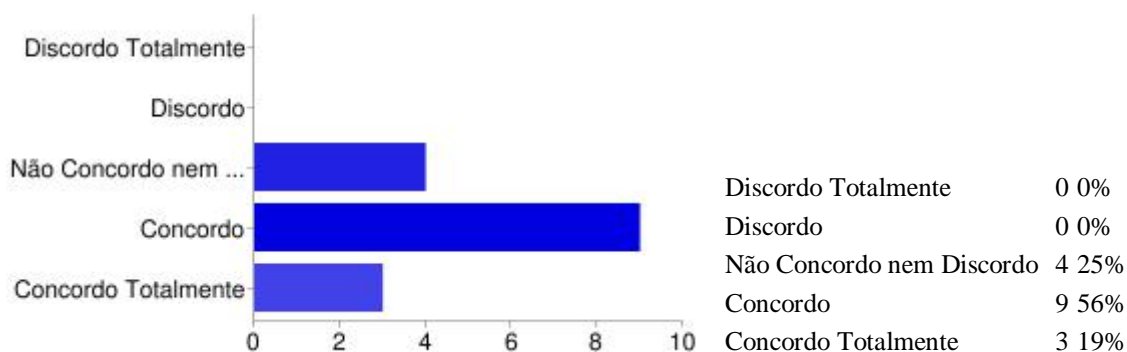
Gráfico 3 - Em relação às frases abaixo, indique seu grau de concordância sobre o Desenvolvimento Sustentável no Banco do Brasil. - Conheço as ações de sustentabilidade voltadas ao público interno.



Na questão número 12 observamos que o número de funcionários que conhecem as ações de sustentabilidade voltadas ao público interno é maioria (82%), sendo que apenas um funcionário informou não conhecer essas ações. A preocupação com os funcionários é uma das pontas das práticas de sustentabilidade e está identificada no tripé da sustentabilidade como pessoas. Os funcionários fazem parte de um dos grupos de público de relacionamento

atingidos pelas ações e ao atingir este público a Instituição reforça sua imagem diante do público interno, público primordial para transmitir esse conceito para os clientes.

Gráfico 4 - Em relação às frases abaixo, indique seu grau de concordância sobre o Desenvolvimento Sustentável no Banco do Brasil. - Sei como buscar informações sobre as práticas adotadas pelo BB.



A questão número 13 buscou verificar se os funcionários sabem como localizar informações sobre as práticas adotadas na Instituição, 75% da amostra sabe como procurar as informações enquanto 25% ficaram neutros. Cruzamos esta pergunta com a questão número 2 que verificava os funcionários que já haviam acessado o site de Sustentabilidade, esperávamos verificar que os 4 funcionários que mantiveram-se neutros fossem os mesmos que nunca acessaram o site, porém apenas 2 funcionários neutros nunca acessaram o site (tabela 6). O site de sustentabilidade da Instituição é uma das fontes de informações mais completas, principalmente das ações voltadas ao público externo.

Tabela 6 - Acesso ao site X busca de informações

Você já acessou o site de sustentabilidade do BB	Sei como buscar informações sobre as práticas adotadas pelo BB.				
	DT	D	NCND	C	CT
S			2	6	3
N			2	3	

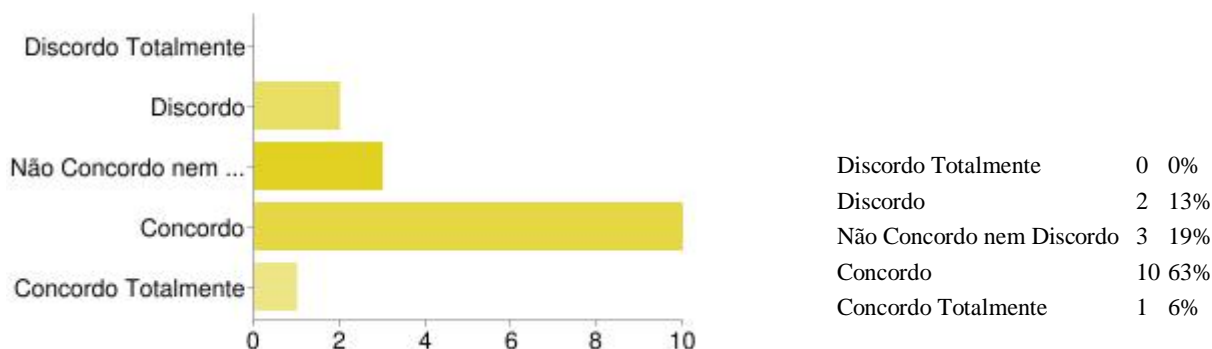
As questões 12 e 13 foram também analisadas pelo Ranking Médio, o resultado dessa avaliação demonstrou haver concordância dos funcionários com as duas questões (tabela 7). Os resultados da análise indicam que a amostra estudada tem alto nível de conhecimento das práticas de sustentabilidade adotadas pela Instituição sabendo onde procurar as informações e tendo conhecimento teórico do assunto. Os funcionários que responderam nunca terem acessado o site de sustentabilidade da Instituição são os funcionários com menos tempo de trabalho na Instituição.

Tabela 7 - Ranking Médio questões 12 e 13

	DT	D	NCND	C	CT	RM
Conheço as ações de sustentabilidade voltadas ao público interno.		1	2	11	2	3,875
Sei como buscar informações sobre as práticas adotadas pelo BB.			4	9	3	3,9375

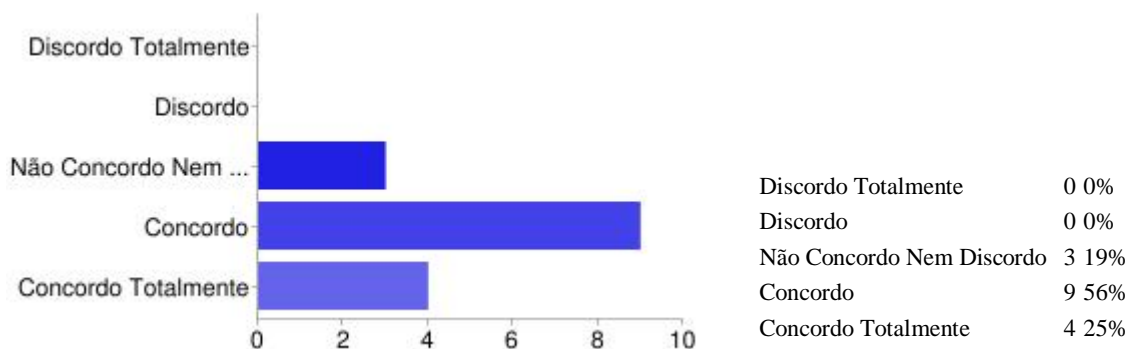
4.5 ENVOLVIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS

Gráfico 5 - Em relação às frases abaixo, indique seu grau de concordância sobre o Desenvolvimento Sustentável no Banco do Brasil. - Participo das ações sustentáveis promovidas pelo Banco do Brasil.



Há alto grau de aderência dos funcionários as ações promovidas, podendo ser as ações voltadas ao público interno e/ou externo.

Gráfico 6 - Em relação às frases abaixo, indique seu grau de concordância sobre o Desenvolvimento Sustentável no Banco do Brasil. - Destaco as características sustentáveis ao oferecer um produto ao cliente.



As características ambientais são destacadas por 81% dos funcionários da amostra demonstrando que entendem esse atributo como diferencial em relação a concorrência.

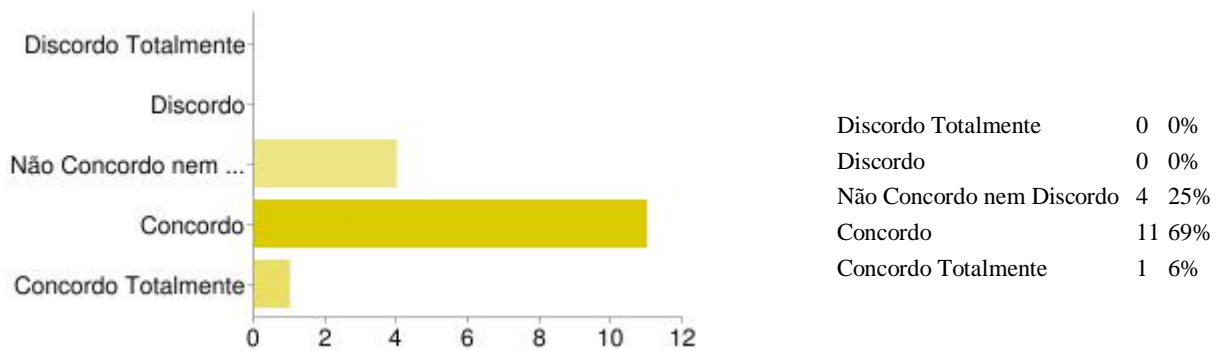
As duas questões foram analisadas pelo Ranking Médio verificando que há concordância dos funcionários com as afirmações das questões (tabela 8).

Tabela 8 - Ranking Médio questões 16 e 18

	DT	D	NCND	C	CT	RM
Participo das ações sustentáveis promovidas pelo Banco do Brasil.		2	3	10	1	3,625
Destaco as características sustentáveis ao oferecer um produto ao cliente.			3	9	4	4,0625

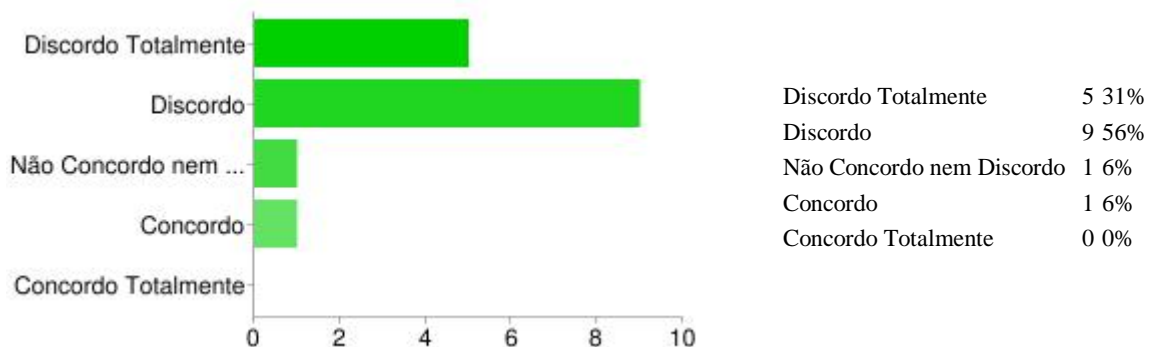
4.6 PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

Gráfico 7 - Em relação às frases abaixo, indique seu grau de concordância sobre o Desenvolvimento Sustentável no Banco do Brasil. - O BB é uma empresa orientada pela Sustentabilidade.



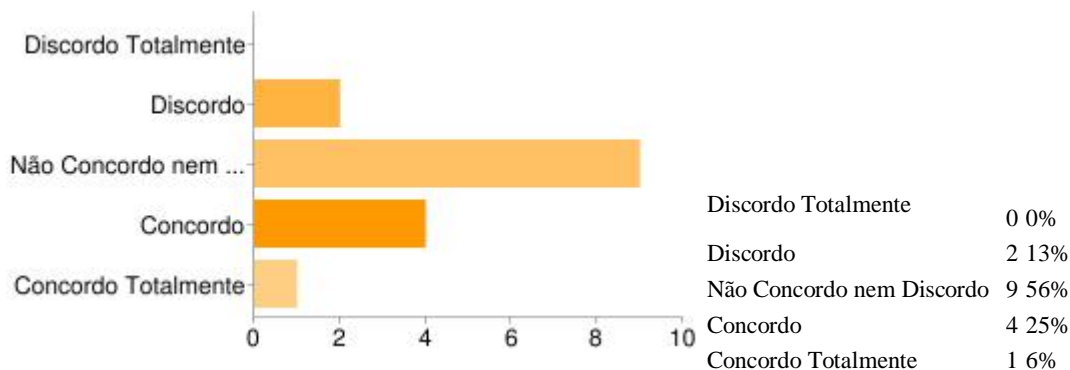
Os funcionários da amostra entendem a Instituição como orientada pela Sustentabilidade e apenas 25% mantiveram-se neutros na questão, demonstrando que as ações tem alcançado o público interno a ponto de reconhecerem a sustentabilidade como característica da Instituição.

Gráfico 8 - Em relação às frases abaixo, indique seu grau de concordância sobre o Desenvolvimento Sustentável no Banco do Brasil. - As ações de sustentabilidade promovidas pelo BB são apenas ações de marketing.



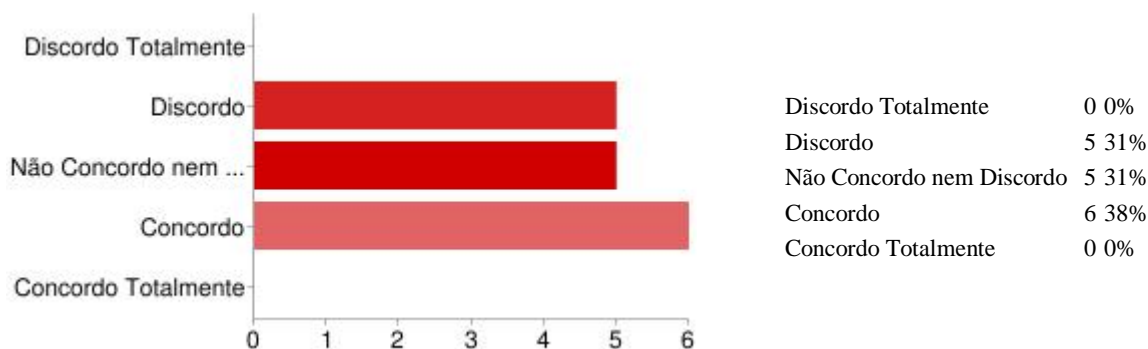
O alto grau de discordância nas respostas a essa pergunta revela que para os funcionários as ações de sustentabilidade estão em acordo com o conceito de sustentabilidade.

Gráfico 9 - Em relação às frases abaixo, indique seu grau de concordância sobre o Desenvolvimento Sustentável no Banco do Brasil. - Critérios ambientais são válidos para que o consumidor decida adquirir ou não um produto bancário.



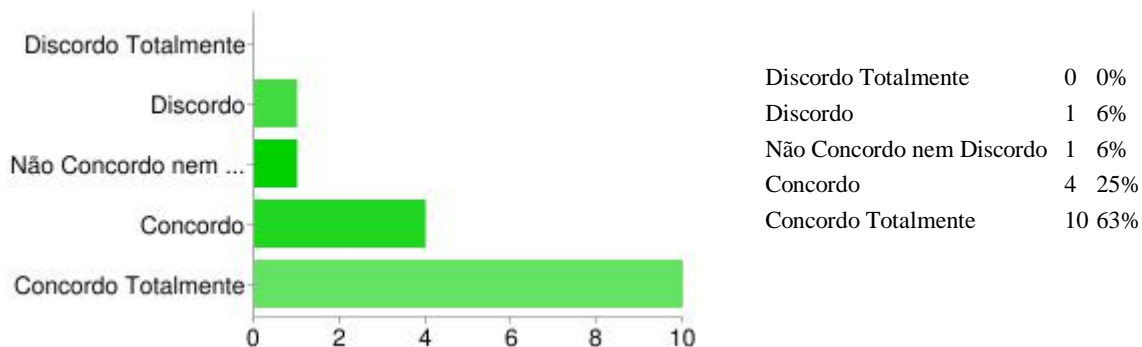
Nessa questão encontramos uma certa discordância das demais questões, ainda que a maioria da amostra destaque os critérios ambientais de um produto apenas 31% da amostra entendem esses atributos como determinantes na decisão de compra.

Gráfico 10 - Em relação às frases abaixo, indique seu grau de concordância sobre o Desenvolvimento Sustentável no Banco do Brasil. - A sustentabilidade é um diferencial competitivo no Banco do Brasil.



Ainda que 75% da amostra entenda a Instituição como orientada pela Sustentabilidade, o percentual de funcionários que entendem a sustentabilidade como diferencial competitivo cai para 38%. Podemos observar um descolamento dos conceitos teóricos com a prática real.

Gráfico 11 - Em relação às frases abaixo, indique seu grau de concordância sobre o Desenvolvimento Sustentável no Banco do Brasil. - São observados princípios como transparência, ética e respeito ao meio ambiente no Banco do Brasil.



O resultado desta questão demonstra mais uma vez que a imagem de uma Instituição orientada pela Sustentabilidade é forte no público interno.

Na análise dessas questões pelo Ranking Médio observamos que neste bloco há o maior nível de discordância e o maior nível de concordância na pesquisa, bem como a questão que mais aproxima-se da neutralidade.

Tabela 9 - Ranking Médio questões 10, 11, 14, 15 e 17

	DT	D	NCND	C	CT	RM
O BB é uma empresa orientada pela Sustentabilidade.			4	11	1	3,8125
As ações de sustentabilidade promovidas pelo BB são apenas ações de marketing.	5	9	1	1		1,875
Crítérios ambientais são válidos para que o consumidor decida adquirir ou não um produto bancário.		2	9	4	1	3,25
A sustentabilidade é um diferencial competitivo no Banco do Brasil.		5	5	6		3,0625
São observados princípios como transparência, ética e respeito ao meio ambiente no Banco do Brasil.	1		1	4	10	4,4375

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho buscou verificar a percepção dos funcionários de uma agência de varejo de uma grande Instituição Financeira quanto as ações de sustentabilidade desenvolvidas pela Instituição, o grau de conhecimento e o grau de envolvimento dos funcionários a essas práticas e descrever as principais ações em Sustentabilidade da Instituição em estudo

Pelo resultado obtido pelo questionário aplicado podemos observar que os funcionários da agência possuem conhecimento em Sustentabilidade, sendo que 82% da amostra conhece as ações de sustentabilidade voltadas para o público interno e sua totalidade conhecem o conceito de Desenvolvimento Sustentável.

O nível de envolvimento foi verificado com a participação dos funcionários nas ações de sustentabilidade e o destaque dado aos critérios socioambientais dos produtos oferecidos aos clientes.

Os funcionários da amostra percebem a Instituição como orientada pela sustentabilidade (75%) e identificam princípios sustentáveis na Instituição (88%). A Instituição define a responsabilidade socioambiental colocando a ética e o respeito como peça fundamental no relacionamento com seus públicos de relacionamento e pelo resultado obtido seus funcionários identificam esses princípios no dia a dia corporativo.

Observamos que os funcionários com menos envolvimento nas ações de sustentabilidade são os que estão a menos tempo na Instituição revelando que os funcionários com mais tempo de casa identificam-se e praticam as ações.

Algumas questões trouxeram dados interessantes, ainda que os funcionários identifiquem a Instituição como orientada pela Sustentabilidade, reforcem os atributos sustentáveis em produtos e serviços e vejam as ações de sustentabilidade não como ações de marketing, os funcionários não possuem um posicionamento claro em relação a identificar critérios ambientais como diferencial na escolha de uma Instituição Financeira tampouco vêem a Sustentabilidade como diferencial competitivo na Instituição em estudo. Ao mesmo tempo que esses funcionários são indivíduos conscientes e conhecedores dos princípios da sustentabilidade eles ainda não absorveram a importância das Instituições Financeiras como agente de mudança na sociedade. Entendem a necessidade de cuidarmos de forma apropriada do Planeta, reconhecem que se não houver uma mudança na direção das ações que a

humanidade vem tomando atingiremos um ponto irreversível porém não identificam em sua atividade uma ferramenta de mudança.

Verificamos que é necessário investir em treinamento para que os funcionários percebam que ao transformar a Sustentabilidade em um diferencial capaz de influenciar a escolha de uma Instituição Financeira pelo cliente estaremos não apenas gerando um diferencial competitivo mas também estaremos agindo como formadores de opinião ao esclarecer o consumidor que com suas escolhas bancárias ele pode contribuir com ações sustentáveis e dessa forma contribuir para que as gerações futuras tenham acesso aos recursos para suprir suas necessidades.

6 REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

ALEXANDRE, João Welliandre Carneiro et al. Análise do número de categorias da escala de Likert aplicada à gestão pela qualidade total através da teoria da resposta ao item. **XXIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção - Ouro Preto, MG: 2003. Disponível em < http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2003_TR0201_0741.pdf>. Acesso em: 30 de junho de 2011.**

BANCO DO BRASIL. Agenda 21.

BANCO DO BRASIL. Apostila Responsabilidade Socioambiental (RSA) e Desenvolvimento Regional Sustentável: Programa Certificação Interna em Conhecimentos. **Brasília: Universidade Corporativa Banco do Brasil, 2008.**

BANCO DO BRASIL. Relatório de Sustentabilidade Banco do Brasil. 2007

BANCO DO BRASIL. Site de Sustentabilidade. Disponível em: <www.bb.com.br>. Acesso em: 30 de abril de 2011.

BARROS, Bettina. País lidera sustentabilidade bancária. *Valor*, São Paulo, p. C3, 28 de março de 2007.

BRUSECKE, Franz. Desestruturação e desenvolvimento. **FERREIRA, Leila; VIOLA, Eduardo (orgs.).** Incertezas de sustentabilidade na globalização. **Campinas: Unicamp, 1996.**

CAMPOS, Lucila Maria de Souza. Um estudo para definição e identificação dos custos da qualidade ambiental. **Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1996.**

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos Humanos. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1995.

COMISSÃO MUNDIAL SOBRE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO. Nosso Futuro Comum. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas, 1991.

DÓCOLAS, Evanguelia Nicolau. Satisfação dos Clientes de Terceira Idade com o autoatendimento em uma Agência do Banco do Brasil. **Porto Alegre, 2004.**

ELKINGTON, John. Canibais de garfo e faca. São Paulo, Makron, 2001.

FREITAS (H.); OLIVEIRA (M.); SACCOL (A.Z.); MOSCAROLA (J.). O método de pesquisa survey. São Paulo/SP: Revista de Administração da USP, RAUSP, v. 35, nr. 3, Jul-Set. 2000, p.105-112

GARAY, Angela. Cultura Organizacional. Porto Alegre/RS: Apostila Gestão de Pessoas – Especialização em Negócios Financeiros, Escola de Administração Universidade Federal do Rio Grande do Sul, capítulo 7, 2010.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1987.

GONÇALVES, José Artur Teixeira. O que é pesquisa? Para que? Disponível em <<http://metodologiadapesquisa.blogspot.com/2008/06/pesquisa-para-que.html>>. Acesso em: 20 de março de 2011.

GÜNTHER, Hartmut. Como elaborar um questionário. Disponível em: <www.psi-ambiental.net/XTextos/01Questionario.pdf>. Acesso em: 27 de outubro de 2011.

INSTITUTO AKATU. Pesquisa 2010: O Consumidor Brasileiro e a Sustentabilidade: Atitudes e Comportamentos frente ao Consumo Consciente, Percepções e Expectativas sobre a RSE. Disponível em <http://www.akatu.org.br/Content/Akatu/Arquivos/file/10_12_13_RSEpesquisa2010_pdf.pdf>. Acesso em: 30 de junho de 2011.

KOTLER, Philip. Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. Administração de marketing. 12º ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KOTLER, Philip; Armstrong, Gary. Princípios de Marketing. 12ª Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MAGALHÃES, Reginaldo Sales. Consolidação da sustentabilidade no sistema financeiro. Disponível em: <www.oikonomika.com.br/outros/MAGALHAES_Consolidacao_da_sustentabilidade_no_sistema_financeiro.pdf>, acesso em: 27 de outubro de 2011.

MARTINS, Gilberto de Andrade. Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa. 2ª edição. São Paulo: Atlas, 2008.

MATTAROZZI, Victorio; TRUNKL, Cassio. Sustentabilidade no Setor Financeiro: gerando valor e novos negócios. São Paulo: Editora Senac, 2008.

MEADOWS, D. L., MEADOWS, D. H., RANDERS, J.; BEHRENS, W.W. Limites do crescimento: um relatório para o Projeto do Clube de Roma sobre o dilema da humanidade. São Paulo: Ed. Perspectiva, 1972.

NASSAR, Paulo. História e Cultura Organizacional. Revista Comunicação Empresarial, nº 36, 2000.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O MEIO AMBIENTE – PNUMA. Perspectivas do Meio Ambiente Mundial – Global Environment Outlook 3:Passado, presente e futuro. Disponível em http://www.wwiuma.org.br/geo_mundial_arquivos/capitulo_1.pdf. Acesso em: 08 de Abril de 2011.

RANGEL, Fabiano. Sustentabilidade e o Consumo Consciente. Palestra desenvolvida para 30ª edição da Mercosuper PR, promovida pela APRAS, realizada em 12 de abril de 2011. Disponível em <http://www.apras.org.br/mercosuper/palestras/fabiano_rangel.pdf>. Acessado em: 30 de junho de 2011.

RICHERS, Raimar. O enigmático mais indispensável consumidor: teoria e prática. Revista da Administração, jul./set. de 1984.

RODRIGUES, William Costa. Metodologia Científica. Disponível em <http://www4.fct.unesp.br/docentes/educ/alberto/page_download/METODOLOGIA/metodologia_cientifica.pdf>. Acesso em 19 de Março de 2011.

SCHEIN, Edgar H. Cultura Organizacional e Liderança. São Paulo: Atlas, 2009.

SCHIFFMAN, Leon G.; KANUK, Leslie Lazar. Comportamento do consumidor. 6. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

SHULTZ, DON E.; TANNENBAUM S. I.; LAUTERBORN R. F. O novo paradigma de marketing. São Paulo: Makron Books, 1994.

SEVERIANO, Ana Paula. Cidade, doce cidade. Disponível em: <planetasustentavel.abril.com.br/noticia/educaçao/densidade-demografica-globo-homem-areas-urbanas-593589.shtml>, acesso em: 27 de outubro de 2011.

SILVA FILHO, José Carlos Lázaro et al. Análise comparativa do novo paradigma ecológico em dois estados brasileiros: a gestão ambiental além do mercado e do estado. In: IX ENGEMA – ENCONTRO NACIONAL SOBRE GESTÃO EMPRESARIAL E MEIO AMBIENTE, 2007, Curitiba.

VIEIRA NETO, Paulo. Estatística Descritiva: Conceitos Básicos. 2004. Disponível em: <http://uni.educacional.com.br/up/59960001/3103751/Apos_Est_I_Fev04_C1.pdf>, acesso em: 27 de outubro de 2011.

BANCO DO BRASIL E SUSTENTABILIDADE NO SETOR FINANCEIRO

Caros colegas, Este questionário faz parte do Trabalho de Conclusão de Curso para conclusão do Curso de Especialização em Gestão de Negócios Financeiros da Universidade Federal do Rio Grande do Sul que tem como objetivo verificar o conhecimento e envolvimento dos funcionários da Agência Capital Ecológica as práticas de sustentabilidade disseminadas pelo Banco do Brasil.

*Obrigatório

1. Você sabe o que é desenvolvimento sustentável? *

() Sim

() Não

2. Você já acessou o site de Sustentabilidade do Banco do Brasil? *

() Sim

() Não

Você concorda ou discorda que: *

	Discordo Totalmente	Discordo	Não Concordo Nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
3. Nós estamos chegando ao número de pessoas que a Terra pode suportar.					
4. Quando os seres humanos interferem na natureza, se produz freqüentemente conseqüências desastrosas.					
5. A perspicácia humana irá assegurar que nós NÃO faremos a Terra inabitável.					
6. A Terra tem riquezas em fontes naturais, nós temos apenas que aprendermos a desenvolvê-las.					
7. O equilíbrio natural é suficientemente estável para absorver os impacto das nações industriais modernas.					
8. O equilíbrio natural é muito delicado e facilmente abalado.					
9. Se as coisas continuarem no curso atual, nós iremos em breve experimentar uma catástrofe ecológica maior.					

Em relação às frases abaixo, indique seu grau de concordância sobre o Desenvolvimento Sustentável no Banco do Brasil. *

	Discordo Totalmente	Discordo	Não Concordo Nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
10. O BB é uma empresa orientada pela Sustentabilidade.					
11. As ações de sustentabilidade promovidas pelo BB são apenas ações de marketing.					
12. Conheço as ações de sustentabilidade voltadas ao público interno.					
13. Sei como buscar informações sobre as práticas adotadas pelo BB.					
14. Critérios ambientais são válidos para que o consumidor decida adquirir ou não um produto bancário.					
15. A sustentabilidade é um diferencial competitivo no Banco do Brasil.					
16. Participo das ações sustentáveis promovidas pelo Banco do Brasil.					
17. São observados princípios como transparência, ética e respeito ao meio ambiente no Banco do Brasil.					
18. Destaco as características sustentáveis ao oferecer um produto ao cliente.					

Dados Sócio-demográficos *

19. Gênero

- () Feminino
() Masculino

20. Idade

- () 18 a 24 anos
() 25 a 35 anos
() 36 a 45 anos
() 46 a 55 anos
() acima de 56 anos

21. Você tem filhos?

- () Sim
() Não

22. Grau de instrução:

- Ensino Médio
- Curso Técnico
- Ensino Superior Completo
- Ensino Superior em Curso
- Pós Graduação
- Mestrado
- Doutorado

23. Tempo de Banco do Brasil

- até 5 anos
- de 6 a 10 anos
- de 11 a 15 anos
- de 16 a 25 anos
- acima de 26 anos

24. Cargo

- Administração
- Gerência Média
- Assistente
- Escriturário

Nome: _____

* resposta obrigatória