

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

Pierre Jacondino Gonçalves

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL:
Banco do Brasil como Empresa Socialmente Responsável na Visão dos
Funcionários de Rio Grande (RS)

Porto Alegre (RS)
2009

Pierre Jacondino Gonçalves

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL:

Banco do Brasil como Empresa Socialmente Responsável na Visão dos
Funcionários de Rio Grande (RS)

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

Orientador: Prof. Paulo Cesar Delayti Motta

Porto Alegre (RS)

2009

Pierre Jacondino Gonçalves

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL:

Banco do Brasil como Empresa Socialmente Responsável na Visão dos
Funcionários de Rio Grande (RS)

Conceito final:

Aprovado em..... dede.....

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. _____ – Instituição

Prof. Dr. _____ – Instituição

Prof. Dr. _____ – Instituição

Orientador – Prof. Dr. _____ – Instituição

RESUMO

Responsabilidade Socioambiental. Ligue a TV, o rádio, abra um jornal, uma revista ou internet e verá que somos intensamente assediados, através de apelos comerciais que abordam Responsabilidade Socioambiental e Sustentabilidade. Temas que estão diariamente presentes em nossas vidas e, muitas vezes, passam despercebidos, mas são decisivos para a sobrevivência da espécie humana e integridade do planeta, por envolver questões como qualidade de vida, respeito, meio ambiente, solidariedade, desenvolvimento econômico e social e, principalmente, consciência e responsabilidade. Essa temática desperta grande interesse pelo assunto, primeiramente, por abranger pessoas e organizações. Depois, pela observação dos crescentes investimentos que o setor bancário vem fazendo para divulgar suas atividades no campo da Responsabilidade Socioambiental. Por questões de ordem profissional e acadêmica, o Banco do Brasil foi escolhido para ser analisado sob este aspecto. O trabalho identifica a percepção dos funcionários, lotados nas agências de Rio Grande (RS) e busca apurar a ocorrência de desvios entre, os discursos e as práticas. Após definido “o que” e “como fazer”, teve início a coleta de dados através de questionário, utilizando método *Survey*, estruturado na forma de afirmativas e segmentadas em blocos, com finalidade de responder as questões de pesquisa que remetem ao tema central: “Identificar se o Banco do Brasil é considerado por seus funcionários, uma empresa socialmente responsável, alicerçado nos preceitos das boas práticas corporativas, políticas internas adequadas, combinando ética à valorização dos funcionários.” Concluída a pesquisa, verificou-se que o Banco do Brasil atende parcialmente as expectativas de seus empregados, porém a consideram uma empresa socialmente responsável.

Palavras chave: Políticas funcionais; Ética; Valorização profissional; Responsabilidade Socioambiental e Negócios sustentáveis.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	7
1 CONCEITOS	12
1.1 RESPONSABILIDADE SOCIAL	12
1.1.1 Indicadores Ethos	13
1.2 RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL	14
1.3 INFERÊNCIA ESTATÍSTICA, POPULAÇÃO E AMOSTRA	17
1.3.1 Obtendo uma amostra	17
2 METODOLOGIA DE PESQUISA	19
2.1 JUSTIFICATIVAS PARA ESCOLHA DO MÉTODO	19
2.2 DESCRIÇÃO DO MÉTODO	19
2.3 AMOSTRA.....	21
2.4 INSTRUMENTO DE PESQUISA	23
2.4.1 Modelo	24
2.4.2 Detalhamento do instrumento	25
3 RESULTADOS E ANÁLISES DE DADOS DA PESQUISA	28
3.1 CRITÉRIOS DE CONCEPÇÃO DAS PLANILHAS	28
3.2 PLANILHAS DE DADOS DA PESQUISA.....	29
3.2.1 Análise de resultados das planilhas 6, 7, 8 e 9	36
3.2.1.1 Demonstrativo de concentração de respostas	43
3.2.1.2 Considerações finais relativas as planilhas 6, 7, 8 e 9	45
3.2.2 Análise de resultados das planilhas 10, 11, 12 e 13	47

3.3	RESUMO DOS RESULTADOS.....	56
3.3.1	Critérios para cálculo de valores percentuais e médias.....	58
3.4	ANÁLISE CONCLUSIVA DA PESQUISA.....	60
3.4.1	Síntese das observações.....	60
3.4.2	Parecer final.....	67
3.4.2.1	Resultados das análises e respostas às questões de pesquisa.....	68
	CONCLUSÃO	70
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
	ANEXO A – RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2008 (BB)	74
	ANEXO B – RESULTADO PESQUISA IDEC.....	90
	ANEXO C – ARQUITETURA ESTRATÉGICA (BB).....	92

INTRODUÇÃO

O mundo está em contínua metamorfose, em consequência do crescente aumento do conhecimento, da velocidade da informação e pela mudança de atitudes dos seres humanos, cada dia mais exigentes. No mercado, os consumidores demandam novas posturas das organizações, governos e demais entidades que o compõem. Mas que posturas são essas? Diria que são relativas a responsabilidade de todos os entes, para com a melhoria das condições de vida de toda a sociedade e que envolve, não somente, qualidade de vida mas, respeito, honestidade, idoneidade, solidariedade e comprometimento com gerações futuras.

Neste contexto, o assunto Responsabilidade Socioambiental (RSA) chega diariamente aos nossos olhos e ouvidos por meio de mídia eletrônica, periódicos, ações sociais e ambientais praticadas por organizações governamentais, não-governamentais, empresas públicas, privadas, etc. No Brasil, um dos setores que mais investe na divulgação de suas atividades frente a esse assunto é o financeiro, que abrange bancos, financeiras, corretoras, bolsas e outras empresas afins. O público interno (funcionários) dessas empresas é parte inseparável e, portanto, indispensável ao sucesso das ações desenvolvidas neste campo e, conseqüentemente, segmento que percebe diretamente as atitudes da empresa.

Para introdução do tema, é necessário compreendermos previamente o que significa a expressão Responsabilidade Socioambiental.

Consiste em sistema de gestão adotado por empresas públicas e privadas com objetivo de promover a inclusão social (Responsabilidade Social) e a conservação ambiental (Responsabilidade Ambiental). (www.wikipedia.com.br).

Empresa socialmente responsável é aquela que possui a capacidade de ouvir os interesses das diferentes partes (acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio-ambiente) e de conseguir incorporá-los no planejamento de suas atividades, buscando considerar as demandas de todos e não apenas dos acionistas ou proprietários. (www.ethos.com.br).

Apreciadas essas informações, chega-se ao tema central do trabalho, que consiste em identificar se políticas de Responsabilidade Socioambiental divulgadas por grande empresa do setor financeiro, guarda coerência com as práticas adotadas.

Para viabilizar a resolução da problemática que se apresenta, entendo que será necessário responder seguintes questões:

1. As políticas destinadas ao público interno são adequadas?
2. A forma de trabalho a que os funcionários estão submetidos, para que os resultados sejam atingidos, reservam coerência entre políticas e práticas de Responsabilidade Socioambiental?
3. Os funcionários consideram o banco no qual trabalham, uma empresa socialmente responsável e creem que o sucesso dessa filosofia somente ocorrerá, se forem valorizados nesta contextura?

Para responder tais questionamentos, o principal objetivo do trabalho é identificar se as ações de Responsabilidade Socioambiental divulgadas pelo banco estão coerentes às suas práticas, permitindo avaliar se há real comprometimento com os *Stakeholders*¹ ou, se será verificado, que consiste em mera estratégia empresarial para aumento de lucratividade. Para alcançar este objetivo, foram estabelecidos objetivos específicos, a saber:

1. Pesquisar percepção dos funcionários relativamente a satisfação profissional.
2. Verificar existência de desvios entre políticas e práticas.

¹ “*Stakeholders* são os grupos de interesse que se relacionam, afetam e são afetados pela organização e suas atividades. O termo foi criado para diferenciar os *Shareholders* (acionistas) dos outros membros da sociedade que atuam como pilares de sustentação da atividade empresarial.” Instituto Ethos (apud Responsabilidade Social das Empresas. São Paulo: Peirópolis, 2002, p.57).

3. Estabelecer em escala percentual, quão socialmente responsável a empresa é considerada pelos funcionários.

A empresa escolhida para a análise foi o Banco do Brasil S.A (BB), através das agências do município de Rio Grande-RS, por ser a mais tradicional e conhecida instituição financeira brasileira. Foi fundada inicialmente em 1808 na cidade do Rio de Janeiro e que recentemente, em 12 de outubro de 2008, completou 200 anos de existência. Começou a tratar o tema Responsabilidade Social em sua estrutura empresarial, com a criação da Fundação Banco do Brasil² em 1985. Sociedade anônima de capital aberto em regime de economia mista, com ações negociadas em bolsa de valores e controle acionário da União, através do Tesouro Nacional, detentor de 65,6% das ações, conforme dados de dezembro de 2008 (www.bb.com.br/ri). Por ter administração indicada pelo Governo Federal, é utilizada por este, como um dos principais agentes de execução de políticas sociais, mas possui ousado plano de metas de resultados financeiros e econômicos, motivo pelo qual teve lucro líquido de R\$8,8 bilhões no ano de 2008, que gerou aos acionistas um retorno sobre patrimônio líquido de 32,5% (www.bb.com.br/ri).

Considerando este cenário, como banco brasileiro que apresentou maiores lucros em 2008 (www.epocanegocios.globo.com), o Banco do Brasil vem, estrategicamente, buscando se reafirmar como empresa socialmente responsável, de acordo com seu Relatório de Sustentabilidade 2008³ (www.bb.com.br/ri). Derivado disso, sobressaiu necessidade de compreender como esta importante empresa do setor financeiro é percebida por seus funcionários na função: políticas x práticas de RSA.

Para o Banco do Brasil, Responsabilidade Socioambiental é ter a ética como compromisso e o respeito como atitude nas relações com funcionários, colaboradores, fornecedores, parceiros, clientes, credores, acionistas, concorrentes, comunidade, governo e meio ambiente. (www.bb.com.br/rsa).

² O BB, em sua atuação como agente de transformação, passou a contar com outro importante instrumento: a Fundação Banco do Brasil, FBB. Sem fins lucrativos e patrocinada pelo Banco, que também lhe presta suporte operacional, a FBB vem se consolidando como grande parceira nos campos educacional, cultural, social e filantrópico, recreativo e esportivo, e de assistência a comunidades urbano-rurais. (www.bb.com.br/ri).

³ Vide anexo 1.

Surge então um questionamento: será possível uma empresa apresentar altos índices de produtividade, lucratividade e ainda ter coerência entre o discurso e a prática? Para entender o vínculo, entre maximização do retorno financeiro na atividade empresarial e a necessidade atuação com sustentabilidade, através de políticas de Responsabilidade Socioambiental, se faz necessário a ciência de algumas informações e conceitos básicos:

A busca de alternativas para garantir crescimento e sobrevivência no mercado de alta competitividade tem estado permanentemente na agenda dos gestores organizacionais. É crescente a utilização de estratégias e processos que melhor traduzam, junto com o lucro, a sensibilidade e sintonia das organizações para as necessidades de seus clientes internos e externos, relativamente a questões de qualidade de produtos ou serviços oferecidos; à proteção e uso adequado de recursos do meio ambiente natural; a relações éticas e justas para com trabalhadores, fornecedores e governos, como indicadores que retratam a responsabilidade social da organização para com a comunidade da qual sofre e exerce influências. Ashley (apud Karkotli, p.41).

Relativamente a Sustentabilidade, por sua vez, podemos melhor compreendê-la da seguinte forma:

Processo de desenvolvimento sustentável, que compatibiliza três dimensões intrínsecas que são: a conservação ambiental, a inclusão social e o crescimento econômico." (INEPAD, 2006).

As instituições financeiras são os principais agentes de fomento da economia. Em razão disso, se observa que as políticas adotadas por elas, na administração do crédito ao mercado, são determinantes para influenciar de forma positiva ou negativamente, toda a cadeia produtiva, refletindo, conseqüentemente, nas questões relativas à Sustentabilidade.

A forma como os bancos e instituições financeiras encaram a sustentabilidade, é fundamental para as escolhas que os agentes econômicos precisam fazer na construção de uma economia sustentável." (www.ethos.org.br).

Comprovando a importância do tema para as organizações e sociedade, a Bovespa criou em conjunto com várias instituições, o ISE - Índice de Sustentabilidade Empresarial, que contempla somente ações de empresas que se destacam em Responsabilidade Social e Sustentabilidade, inspirado nas experiências internacionais (www.bovespa.com.br).

Sumário do Método e Estrutura do Trabalho

A metodologia de coleta de dados utilizada foi pesquisa *Survey*, através da aplicação de questionário, contendo 25 questões divididas em quatro blocos. A metodologia será amplamente descrita no Capítulo 2, quando serão informadas as justificativas para escolha do método, os critérios utilizados para definição da amostra e como foi estruturado o instrumento de pesquisa.

A estrutura do trabalho se apresenta da seguinte forma:

- Capítulo 1: Descrição de conceitos relacionados ao tema;
- Capítulo 2: Metodologia de Pesquisa;
- Capítulo 3: Resultados e Análise dos dados da pesquisa;
- Conclusão: Contém as conclusões finais, considerada a análise dos dados pesquisados;
- Anexos: Apresentação de documentos relacionados ao tema, utilizados na composição do trabalho.

1. CONCEITOS

Para possibilitar melhor contextualização sobre temas constantes da introdução, bem como, fundamentar afirmações e conclusões, apresenta-se a seguir, diversos conceitos acerca de temas tratados ou mencionados. Como forma de facilitar ou reforçar os entendimentos, alguns textos serão comentados.

1.1 RESPONSABILIDADE SOCIAL

Responsabilidade Social possui um sentido muito amplo. Para que as empresas sejam socialmente responsáveis, não basta venderem a imagem de que são ou realizar ações comunitárias e filantrópicas para justificar atitudes equivocadas. Responsabilidade Social é muito mais do que isso. Envolve toda e qualquer interação com o ambiente, seja direta ou indiretamente, exige que a empresa esteja preparada para mensurar todos os impactos que possa causar, mesmo que não esteja dentro de sua área geográfica de abrangência. Exemplo: O Banco do Brasil realiza um processo de licitação para adquirir um grande lote de papel, para o consumo a nível nacional. A empresa vencedora da licitação entrega o produto, porém, o Banco não sabe, mas a empresa emprega centenas de trabalhadores sem assinar carteira de trabalho. O Banco pode ser socialmente responsável com seus próprios funcionários, mas estará incorrendo em falha por não ter criado mecanismos de inibir que fornecedores irresponsáveis participassem do processo de licitação. Esse exemplo demonstra que tudo se entrelaça, ou seja, a empresa não pode olhar somente para seu ambiente interno, clientes e comunidade é preciso ir muito mais longe.

Define o grau de amadurecimento de uma empresa privada em relação ao impacto social de suas atividades. Abrange, em termos gerais, o desenvolvimento comunitário, equilíbrio ambiental, tratamento justo aos funcionários, comunicações transparentes, retorno aos investidores, sinergia com parceiros e satisfação do consumidor. (INEPAD, 2006).

Outras definições sobre o tema, já haviam sido informadas na introdução, motivo pelo qual não serão reproduzidas novamente.

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social desenvolveu indicadores que balizam e norteiam as condutas das empresas que desejam se tornar socialmente responsáveis. Considerando que são parâmetros universais, por atenderem a qualquer atividade empresarial, é importante que sejam conhecidos, pois servirão como subsídio, para avaliar se as condutas do BB estão de acordo com os mesmos. Mas o principal motivo dessa relação, é que o BB é membro do Instituto Ethos e, portanto, deve pautar-se por essas regras.

1.1.1 Indicadores Ethos

Valores Transparência e Governança

Valores e princípios éticos formam a base da cultura de uma empresa, orientando sua conduta e fundamentando sua missão social. A noção de responsabilidade social empresarial decorre da compreensão de que a ação das empresas deve, necessariamente, buscar trazer benefícios para a sociedade, propiciar a realização profissional dos empregados, promover benefícios para os parceiros e para o meio ambiente e trazer retorno para os investidores. A adoção de uma postura clara e transparente no que diz respeito aos objetivos e compromissos éticos da empresa fortalece a legitimidade social de suas atividades, refletindo-se positivamente no conjunto de suas relações.

Público Interno

A empresa socialmente responsável não se limita a respeitar os direitos dos trabalhadores, consolidados na legislação trabalhista e nos padrões da OIT (Organização Internacional do Trabalho), ainda que esse seja um pressuposto indispensável. A empresa deve ir além e investir no desenvolvimento pessoal e profissional de seus empregados, bem como na melhoria das condições de trabalho e no estreitamento de suas relações com os empregados. Também deve estar atenta para o respeito às culturas locais, revelado por um relacionamento ético e responsável com as minorias e instituições que representam seus interesses.

Meio Ambiente

Sustentabilidade da Economia Florestal

A empresa deve criar um sistema de gestão que assegure que ela não contribui com a exploração predatória e ilegal de nossas florestas. Alguns produtos utilizados no dia-a-dia em escritórios e fábricas como papel, embalagens, lápis etc têm uma relação direta com este tema e isso nem sempre fica claro para as empresas. Outros materiais como madeiras para construção civil e para móveis, óleos, ervas e frutas utilizadas na fabricação de medicamentos, cosméticos, alimentos etc devem ter a garantia de que são produtos florestais extraídos legalmente contribuindo assim para o combate à corrupção neste campo.

Fornecedores

A empresa socialmente responsável envolve-se com seus fornecedores e parceiros, cumprindo os contratos estabelecidos e trabalhando pelo aprimoramento de suas relações de parceria. Cabe à empresa transmitir os valores de seu código de conduta a todos os participantes de sua cadeia de fornecedores, tomando-o como orientador em casos de conflitos de interesse. A empresa deve conscientizar-se de seu papel no fortalecimento

da cadeia de fornecedores, atuando no desenvolvimento dos elos mais fracos e na valorização da livre concorrência.

Consumidores e Clientes

A responsabilidade social em relação aos clientes e consumidores exige da empresa o investimento permanente no desenvolvimento de produtos e serviços confiáveis, que minimizem os riscos de danos à saúde dos usuários e das pessoas em geral. A publicidade de produtos e serviços deve garantir seu uso adequado. Informações detalhadas devem estar incluídas nas embalagens e deve ser assegurado suporte para o cliente antes, durante e após o consumo. A empresa deve alinhar-se aos interesses do cliente e buscar satisfazer suas necessidades.

Comunidade

A comunidade em que a empresa está inserida fornece-lhe infra-estrutura e o capital social representado por seus empregados e parceiros, contribuindo decisivamente para a viabilização de seus negócios. O investimento pela empresa em ações que tragam benefícios para a comunidade é uma contrapartida justa, além de reverter em ganhos para o ambiente interno e na percepção que os clientes têm da própria empresa. O respeito aos costumes e culturas locais e o empenho na educação e na disseminação de valores sociais devem fazer parte de uma política de envolvimento comunitário da empresa, resultado da compreensão de seu papel de agente de melhorias sociais.

Governo e Sociedade

Construção da Cidadania pelas Empresas

É importante que a empresa procure assumir o seu papel natural de formadora de cidadãos. Programas de conscientização para a cidadania e importância do voto para seu público interno e comunidade de entorno são um grande passo para que a empresa possa alcançar um papel de liderança na discussão de temas como participação popular e corrupção

1.2 RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

O final da década de 1980 e toda a década de 1990 são marcados pela formulação de novas abordagens teóricas nos países desenvolvidos sobre a relação das organizações empresariais com o meio ambiente, contrastando com o posicionamento tradicional das empresas até meados da década de 1980... Embora existam diversos estudos mostrando as vantagens para as empresas de incorporar abordagens proativas no campo socioambiental,...a maior parte das organizações continua a optar por uma estratégia reativa no seu dia-a-dia. Para as empresas, o desafio de superar a perspectiva reativa, segundo alguns teóricos das organizações, está justamente em conseguir conciliar os investimentos necessários para minimizar os impactos ambientais, mantendo a competitividade. (DEMAJOROVIC, 2001).

O Idec entende que a responsabilidade socioambiental "é uma postura ética permanente das empresas no mercado de consumo e na sociedade. Muito mais que ações sociais e filantropia, a responsabilidade social, no nosso entendimento, deve ser o pressuposto e a base da atividade empresarial e do consumo. Engloba a preocupação e o compromisso com os impactos causados a consumidores, meio ambiente e trabalhadores; os valores professados na ação prática cotidiana no mercado de consumo - refletida na

publicidade e nos produtos e serviços oferecidos; a postura da empresa em busca de soluções para eventuais problemas; e, ainda, a transparência nas relações com os envolvidos nas suas atividades" (www.idec.org.br).

O IDEC – Instituto de Defesa do Consumidor realizou pesquisa junto aos bancos no ano de 2008, para identificar como se comportavam frente a três pilares: Trabalhadores, Meio ambiente e Consumidores. Visto que essa pesquisa guarda certo grau de similaridade com este trabalho, julgou-se importante agregá-la, para fins comparativos, quanto aos resultados a serem observados. Como um dos pilares da pesquisa do IDEC, também focou público interno, a seguir desmembra-se este pilar como forma de melhor observação dos itens avaliados. Pode ser percebido que dois itens pesquisados pelo IDEC: Código de Ética e conduta e Direitos e benefícios para trabalhadores diretos e indiretos, são muito próximos de duas questões de pesquisa desta monografia. Observa-se que BB ocupou posição intermediária nos três pilares da pesquisa, nas notas parciais de cada bloco, mantendo mesma posição na avaliação final. Os resultados podem ser consultados no Anexo 2. O IDEC destaca que o BB foi o melhor, no item Relação Banco/Consumidores.

Trabalhadores:

- Liberdade e negociação sindical: Nota BB 3
- Código de Ética e conduta: Nota BB 2
- Direitos e benefícios para trabalhadores diretos e indiretos: Nota BB 2
- Diversidade e inclusão social: Nota BB 2

Introdução

Apesar de onipresente na propaganda e até em vários dos produtos do setor financeiro, a parte decisiva na qual a responsabilidade social realmente é exercida, isto é, na relação cotidiana com seus clientes, deixa muito a desejar.

O estudo, composto por 69 questões respondidas pelas próprias instituições, avaliou também a relação dos bancos com seus trabalhadores (diretos e terceirizados) e com as questões ambientais. Juntamente com o bloco de questões "Consumidores" (que representou 40% da nota final), os blocos "Trabalhadores" e Meio ambiente" (com 30% do peso final cada) compuseram a pontuação final.

Se for considerada a pontuação por cada bloco de questões, os resultados foram os seguintes: no quesito "Trabalhadores", o mais bem avaliado foi o Itaú, enquanto o pior foi o Unibanco; já no bloco "Meio ambiente", a melhor colocação ficou com o ABN Amro Real, e a pior, com o Santander; no bloco "Consumidores", cuja pontuação também se baseou em resultados de cinco pesquisas de campo já publicadas na Revista do Idec ao longo de 2007, o

mais bem colocado foi o banco do Brasil, e os piores, Unibanco, Santander, HSBC e Itaú (veja a tabela com as notas parciais e finais). O estudo, exceto na parte referente aos consumidores, baseou-se na resposta das próprias instituições, isto é, no discurso que os bancos sustentam sobre o assunto. Por isso, não cabem eventuais alegações de que o Idec tenha deixado de considerar este ou aquele produto ou serviço dos bancos. A pesquisa revelou que mesmo nas questões em que a conduta dos bancos não foi verificada na prática (trabalhadores e meio ambiente), a responsabilidade social não está incorporada aos procedimentos mais rotineiros, como critérios ambientais para a concessão de crédito ou barreiras para a não contratação de empresas terceirizadas que desrespeitem os trabalhadores. (www.idec.org.br).

E o banco do Brasil o que pensa? O posicionamento do BB sobre o tema encontra-se disponível no site e será reproduzido a abaixo:

A **postura de responsabilidade socioambiental** do Banco do Brasil é orientada pelos seguintes direcionadores:

I. Incorporar os princípios de responsabilidade socioambiental na prática administrativa e negocial e no discurso institucional do Banco do Brasil;

o Banco do Brasil pretende, em primeiro lugar, permear sua cultura organizacional com os princípios da responsabilidade socioambiental tornando-os efetivos no cotidiano organizacional.

II. Implementar visão articulada e integradora de responsabilidade socioambiental no Banco; a busca de uma postura de responsabilidade socioambiental é um processo contínuo, compromisso de todas as áreas do Banco do Brasil.

III. Disseminar os princípios e criar cultura de responsabilidade socioambiental na comunidade BB; o Banco do Brasil deseja ser foco irradiador de uma postura empresarial social e ambientalmente responsável. Para tanto, envidará esforços para que os públicos da Comunidade BB envolvidos em sua esfera de atuação também sejam estimulados a se engajar no movimento. Por comunidade BB entende-se:

- funcionários da ativa e aposentados
- colaboradores
- entidades representativas de funcionários
- associações de funcionários
- empresas coligadas, controladas e patrocinadas.

IV. Ouvir e considerar a diversidade dos interesses dos públicos de relacionamento; para se considerar uma empresa social e ambientalmente responsável o Banco do Brasil deverá ter suas ações e resultados legitimados por seus públicos de relacionamento.

V. Influenciar a incorporação dos princípios de responsabilidade socioambiental no país; o Banco do Brasil deseja utilizar de sua relevância e abrangência nacional para se tornar referência em responsabilidade socioambiental, inovando continuamente em suas ações de forma a apoiar o fortalecimento do movimento de responsabilidade socioambiental no país.

1.3 INFERÊNCIA ESTATÍSTICA, POPULAÇÃO E AMOSTRA

A seguir, apresenta-se alguns conceitos para fundamentar parte da metodologia de pesquisa utilizada neste trabalho, a ser detalhada no capítulo 2. O texto base, de autoria de Paulo Justiniano Ribeiro Junior, foi extraído do site da Universidade Federal do Paraná e sofreu adaptações para torná-lo mais objetivo.

- Inferência estatística: processo pelo qual estatísticos tiram conclusões acerca da população, usando informação de uma amostra;
- População: refere a todos os casos ou situações, as quais o pesquisador quer fazer inferências ou estimativas;
- Amostra: subconjunto da população, usado para obter informação acerca do todo. À medida que a amostra aumenta, mais informação teremos acerca da população de interesse e, portanto, mais precisas serão as estimativas dos parâmetros de interesse;
- Variáveis: são características de uma população que diferem de um indivíduo para outro e as quais temos interesse em estudar. Exemplos: comprimento, massa, idade, temperatura, número de ocorrências, etc.

Mas exatamente por que tomamos uma amostra? Por que não usamos a população toda? Devido aos altos custos e espaço de tempo prolongados, para se obter informação de toda população.

1.3.1 Obtendo uma amostra

As amostras são obtidas para inferências de uma população. Nossas inferências são válidas somente se a amostra é representativa da população. Na prática não existe forma de garantir isto, sem ter informação da população inteira

para comparar com a amostra. E em tais circunstâncias não haveria necessidade de amostragem. Ao invés disso, podemos assegurar que não existem vícios sistemáticos em nossa amostra, através de uma seleção aleatória dos membros da população. Amostra aleatória independente, é uma amostra selecionada de tal forma que:

1. todos os membros da população têm a mesma chance de serem selecionados;
2. cada combinação possível de um dado número de membros tem a mesma chance de ser selecionada.

Sempre que uma amostra é obtida, o processo de amostragem deve estar bem documentado, de tal forma que, quais inferências retiradas acerca da população podem ser avaliadas à luz da estratégia amostral.

2. METODOLOGIA DE PESQUISA

2.1 JUSTIFICATIVAS PARA ESCOLHA DO MÉTODO

O Banco do Brasil, por ser uma empresa de grande porte com abrangência nacional e internacional, possui aproximadamente 82,5 mil funcionários e uma rede de agências distribuídas em 3,1 mil cidades (dados de dezembro de 2008), além de órgãos internos e subsidiárias.

Por essa razão, realizar uma pesquisa que permita inferir estatisticamente para resultar em imagem unificada da instituição, necessitaria de amostra substancial, ou seja, enorme número de respondentes. É razoável dizer que essa situação é inviável para um aluno de nível acadêmico, sob o ponto de vista econômico-financeiro, dada a escassez de recursos e insuficiência de condições estruturais para sua realização. Uma pesquisa desse porte, custaria milhares de Reais e sua realização se restringe a empresas especializadas e a entidades devidamente capacitadas. Como exemplo, poderia citar uma pesquisa institucional realizada por iniciativa da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS.

2.2 DESCRIÇÃO DO MÉTODO

Pelas razões mencionadas no subtítulo anterior, a metodologia de pesquisa empregada neste trabalho consiste na abordagem quantitativa, através da utilização de pesquisa *Survey* do tipo descritiva. Para tanto, foi aplicado questionário estruturado com utilização de questões que buscam identificar o posicionamento do respondente frente a cada afirmativa. A descrição completa do instrumento é efetuada no subtítulo 2.4.2 na página 25.

A utilização deste método é a mais adequada devido ao objetivo principal do trabalho remeter à necessidade de coleta de dados por amostragem. Os dados

obtidos, depois de tabulados, são convertidos em informações que, após análise, permitirão estabelecimento das conclusões.

Considerando o método escolhido, o resultado final da pesquisa não permite estender conclusões para o Banco do Brasil como um todo. O que teremos, tão somente, será uma visão local, ou seja, o posicionamento dos funcionários nas agências estudadas, limitado ao município de Rio Grande (RS).

Na fase de análise dos dados, no Capítulo 3, não serão utilizadas ferramentas estatísticas avançadas, somente cálculos de médias aritméticas e ponderadas a serem descritos naquele capítulo, visto que se trata de pesquisa com variáveis objetivas e de fácil mensuração (conforme subtítulo 2.4.2). A tabulação dos dados obtidos na pesquisa ocorrerá pela aplicação de planilhas que farão cruzamento de dados, somatórios e cálculos percentuais, para facilitar a análise dos resultados. Este processo se apresenta da seguinte forma:

1. Faz-se levantamento visual da resposta fornecida a cada questão, pelo funcionário respondente da pesquisa;
2. Os dados obtidos, são somados para apuração de um total em cada questão, que abranja todos os respondentes;
3. Depois de contabilizados, esses dados serão registrados na Planilha 1, que unificará em único formulário, todas as variáveis da pesquisa;

Concluída a impoção dos dados na Planilha 1, que sintetiza os resultados de toda a pesquisa, serão confeccionadas planilhas complementares que utilizarão os dados da primeira, para segmentar os resultados de acordo com o perfil de análise que se deseja fazer. O perfil de análise será descrito no Capítulo 3, subtítulo 3.1 que trata dos critérios de concepção das planilhas.

Na última etapa, que consiste na análise dos resultados, serão criadas novas planilhas que unificarão os resultados da amostra. A partir destes, serão calculadas médias aritméticas e ponderadas que permitam duas visões distintas da amostra,

para aferir se os resultados convergem ou divergem. Estas duas visões darão suporte às conclusões da pesquisa.

2.3 AMOSTRA

Para introduzir o assunto, serão lembrados alguns conceitos básicos (AURÉLIO, 1999), para fins de reconhecimento das nomenclaturas utilizadas.

População: Conjunto de elementos com determinada característica em comum, cujas propriedades podem ser estudadas a partir de subconjuntos (amostras); universo.

Amostra: Subconjunto de uma população por meio do qual se estabelecem ou estimam as propriedades e características dessa população.

Amostra Representativa: A que foi obtida por um processo isento de vício.

A amostra é do tipo intencional, busca ser representativa e será calculada sobre a população de funcionários distribuídos em quatro agências do Banco do Brasil, localizadas no município de Rio Grande, sendo: agência Rio Grande, Benjamin Constant, Tamandaré e Vila da Quinta, conforme tabela abaixo. Para facilitar a visualização, serão estabelecidas legendas, a saber:

Agências:

Rio Grande (**RG**)

Benjamin Constant (**BC**)

Tamandaré (**TM**)

Vila da Quinta (**VQ**)

Cargos:

Gerente Geral (**GG**)

Gerente de Segmento (**GS**)

Gerente de Módulo (**GM**)

Assistente de Negócios (**AN**)

Caixa Executivo (**CE**)

Escriturário (**E**)

Tabela 1 – Quadro de funcionários das agências.

Cargos							
Agência	GG	GS	GM	NA	CE	E	Nº Total
RG	1	1	9	4	9	9	33
BC	1	1	7	3	7	11	30
TM	1	0	3	3	1	2	10
VL	1	0	3	3	3	3	13

A população total existente nas quatro agências totaliza 86 funcionários, porém, visando evitar possíveis distorções aos resultados da pesquisa, foram realizados alguns ajustes. Os ajustes consistiram em excluir os cargos de Gerente Geral (GG) e de Gerente de Segmento (GS), por provável parcialidade ou tendência nas respostas devido às atribuições dos cargos. Outro fator que culminou na decisão de exclusão, foi a pouca significância, que este grupo representa, em relação ao total da população. Aplicados estes critérios, resultou na população de 80 funcionários.

O próximo passo foi estabelecer qual seria a amostra adequada, para se obter confiabilidade dos dados e visão geral das agências. Foi estabelecido que o percentual de trinta por cento (30%) do número total de funcionários (80), forneceria a representatividade necessária. Feito o cálculo, resultou em amostra de 24 respondentes (vide tabela 2 a seguir). Este percentual foi mantido em cada agência investigada, respeitando as devidas proporções por cargo.

O critério de escolha dos respondentes foi sorteio (aleatória), realizado através atribuição de número aos funcionários, desde que quantidade destes fosse maior que a quantidade a ser selecionada. Por exemplo, na agência com apenas um GM este foi selecionado sem necessidade de sorteio. Na tabela a seguir se apresenta os resultados da amostra por agência.

Tabela 2 – Demonstrativo da amostra selecionada.

Cargos							
Agência	GG	GS	GM	AN	CE	E	Nº Total
RG	0	0	3	1	2	3	9
BC	0	0	2	1	2	3	8
TM	0	0	1	1	1	0	3
VL	0	0	1	1	1	1	4

A pesquisa foi aplicada entre os dias 03 e 13 de fevereiro de 2009. O formulário de coleta de dados foi entregue aos respondentes de três formas diferentes: email, malote interno entre agências do banco e pessoalmente, sendo que retorno dos formulários respondidos ocorreu da mesma forma. A totalidade dos questionários entregues, foram devidamente respondidos. A cada coleta de formulários, foi realizada conferência dos dados respondidos, com intuito de que não faltasse qualquer informação. Isto se fez necessário, para que resultado da pesquisa não fosse prejudicado, considerando que a amostra não abrangeu a totalidade da população.

É importante salientar que os critérios acima não possuem adequado amparo estatístico, visto que não foram utilizadas ferramentas e cálculos matemáticos adequados. Em razão disso, foram efetuadas as intervenções na amostra visando evitar distorções, que somente poderiam ser corrigidas através métodos adequados à luz da Ciência Estatística.

2.4 INSTRUMENTO DE PESQUISA

O instrumento de pesquisa utilizado, foi questionário composto por 25 questões objetivas, que será detalhadamente explicado no subtítulo 2.4.2, conforme mencionado anteriormente.

2.4.1 Modelo

O formulário a seguir não foi baseado em um modelo pronto, ou seja, foi concebido exclusivamente para esta pesquisa. Por outro lado, as opções de respostas objetivas empregadas, bem como, a escala de valores, constituem modelo já consagrado no meio acadêmico.

QUESTIONÁRIO ABAIXO SE DESTINA A COLETA DE DADOS PARA SUBSIDIAR ELABORAÇÃO DE PESQUISA ACADÊMICA, PARA O ALUNO PIERRE JACONDINO GONÇALVES, NO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE NEGÓCIOS FINANCEIROS DA UFRGS.

OBS: POR SER ANÔNIMO, ESTÁ DISPENSADA IDENTIFICAÇÃO DO NOME DO RESPONDENTE, PORÉM, PARA FINS ESTATÍSTICOS, SOLICITA-SE PREENCHIMENTO DOS CAMPOS ABAIXO.

1. Dados do participante:
Sexo: Masculino Feminino
Idade: ____ anos
Tempo de banco: ____ anos
Cargo: _____

Nas afirmativas a seguir, marque a alternativa que melhor se ajuste a sua percepção, utilizando a seguinte escala:

- (1) DISCORDO TOTALMENTE**
(2) DISCORDO PARCIALMENTE
(3) NÃO CONCORDO, NEM DISCORDO
(4) CONCORDO PARCIALMENTE
(5) CONCORDO TOTALMENTE

2. Julgo adequada a política de remuneração adotada pelo BB.
()1 ()2 ()3 ()4 ()5
3. Julgo adequada a política de benefícios adotada pelo BB.
()1 ()2 ()3 ()4 ()5
4. Percebo como justa, a política de valorização e crescimento profissional.
()1 ()2 ()3 ()4 ()5
5. Sou valorizado (a) no meu ambiente de trabalho por meu superior hierárquico.
()1 ()2 ()3 ()4 ()5
6. O BB valoriza minhas competências pessoais.
()1 ()2 ()3 ()4 ()5
7. O BB estimula e auxilia financeiramente meu crescimento educacional.
()1 ()2 ()3 ()4 ()5
8. Realizo todos os treinamentos auto-instrucionais que necessito para o desempenho de minhas atribuições no BB, exclusivamente no meu ambiente de trabalho.
()1 ()2 ()3 ()4 ()5
9. O tratamento que BB dispensa aos funcionários pré e pós 98 é igualitário e não apresenta distinções.
()1 ()2 ()3 ()4 ()5
10. Estou satisfeito (a) em trabalhar no BB.
()1 ()2 ()3 ()4 ()5
11. Desempenho minhas atividades diárias com tranquilidade e sem atropelos.
()1 ()2 ()3 ()4 ()5

12. Ao oferecer um produto ou serviço ao cliente priorizo sua satisfação, em detrimento das metas que precisam ser atingidas.
1 2 3 4 5
13. Procuro conciliar o cumprimento das metas à satisfação dos clientes.
1 2 3 4 5
14. Jamais minto ou omito dados importantes aos clientes para fechar uma venda.
1 2 3 4 5
15. Faço o que for necessário para atingir metas a mim estabelecidas.
1 2 3 4 5
16. Considero que minhas atitudes são pautadas pelo Código de Ética do BB.
1 2 3 4 5
17. Considero que o BB é uma empresa ética.
1 2 3 4 5
18. Acredito que as políticas adotadas pelo BB, levam à perpetuação da empresa.
1 2 3 4 5
19. Julgo que o BB esteja preocupado com a qualidade de vida de seus funcionários.
1 2 3 4 5
20. Conheço as políticas de responsabilidade socioambiental do BB.
1 2 3 4 5
21. Considero que o BB leva a sério as políticas de responsabilidade socioambiental.
1 2 3 4 5
22. Percebo claramente no meu dia-a-dia, ações de responsabilidade socioambiental adotadas pelo BB.
1 2 3 4 5
23. Faço minha parte e me sinto indispensável para que o BB se torne uma empresa socialmente responsável.
1 2 3 4 5
24. Entendo que o BB necessita da minha contribuição para ser socialmente responsável.
1 2 3 4 5
25. Considero o BB uma empresa socialmente responsável.
1 2 3 4 5

2.4.2 Detalhamento do instrumento

O instrumento foi elaborado com distribuição das questões em quatro blocos distintos, a saber:

1. Primeiro bloco: Questão número 1. Trata da *identificação do respondente*. As informações solicitadas neste bloco permitem planilhar os dados, segmentando os respondentes de acordo com os critérios abaixo, de forma que as informações obtidas ofereçam uma série de quatro opções de análise para que, posteriormente, seja julgada a mais adequada. A identificação do respondente, auxilia também a proteger a integridade da

amostra, visto que pelas informações prestadas, é possível identificar se este foi, de fato, o funcionário previamente selecionado.

- a. Variável sexo;
- b. Variável faixa etária;
- c. Variável tempo de banco;
- d. Variável localização.

Nas questões seguintes, foram estabelecidas cinco alternativas com escala de valor, para oferecer ao respondente todas as possibilidades de respostas e, por consequência, buscar visão mais abrangente da amostra, além de permitir quantificar o sentimento individual do respondente em relação a cada afirmativa. A escala adotada foi a seguinte:

- (1) DISCORDO TOTALMENTE
- (2) DISCORDO PARCIALMENTE
- (3) NÃO CONCORDO, NEM DISCORDO
- (4) CONCORDO PARCIALMENTE
- (5) CONCORDO TOTALMENTE

2. Segundo bloco: Questões de 02 a 11. Trata da identificação do nível de satisfação profissional. O objetivo deste bloco é responder a seguinte questão de pesquisa: *As políticas destinadas ao público interno são adequadas?*

2. Julgo adequada a política de remuneração adotada pelo BB.
3. Julgo adequada a política de benefícios adotada pelo BB.
4. Percebo como justa, a política de valorização e crescimento profissional.
5. Sou valorizado (a) no meu ambiente de trabalho por meu superior hierárquico.
6. O BB valoriza minhas competências pessoais.
7. O BB estimula e auxilia financeiramente meu crescimento educacional.
8. Realizo todos os treinamentos auto-instrucionais que necessito para o desempenho de minhas atribuições no BB, exclusivamente no meu ambiente de trabalho.
9. O tratamento que BB dispensa aos funcionários pré e pós 98 é igualitário e não apresenta distinções.
10. Estou satisfeito (a) em trabalhar no BB.

11. Desempenho minhas atividades diárias com tranquilidade e sem atropelos.

3. Terceiro bloco: Questões de 12 a 17. Trata da identificação das questões relacionadas à ética. O objetivo deste bloco é responder a seguinte questão de pesquisa: *A forma de trabalho a que os funcionários estão submetidos, para que os resultados sejam atingidos, reservam coerência entre políticas e práticas de RSA?*

12. Ao oferecer um produto ou serviço ao cliente priorizo sua satisfação, em detrimento das metas que precisam ser atingidas.

13. Procuro conciliar o cumprimento das metas à satisfação dos clientes.

14. Jamais minto ou omito dados importantes aos clientes para fechar uma venda.

15. Faço o que for necessário para atingir metas a mim estabelecidas.

16. Considero que minhas atitudes são pautadas pelo Código de Ética do BB.

17. Considero que o BB é uma empresa ética.

4. Quarto bloco: Questões de 18 a 25. Trata da identificação do nível de RSA. O objetivo deste bloco é responder a seguinte questão de pesquisa: *Os funcionários consideram o banco no qual trabalham, uma empresa socialmente responsável e creem que o sucesso dessa filosofia somente ocorrerá, se forem valorizados nesta contextura?*

18. Acredito que as políticas adotadas pelo BB, levam à perpetuação da empresa.

19. Julgo que o BB esteja preocupado com a qualidade de vida de seus funcionários.

20. Conheço as políticas de responsabilidade socioambiental do BB.

21. Considero que o BB leva a sério as políticas de responsabilidade socioambiental.

22. Percebo claramente no meu dia-a-dia, ações de responsabilidade socioambiental adotadas pelo BB.

23. Faço minha parte e me sinto indispensável para que o BB se torne uma empresa socialmente responsável

24. Entendo que o BB necessita da minha contribuição para ser socialmente responsável.

25. Considero o BB uma empresa socialmente responsável.

3. RESULTADOS E ANÁLISES DE DADOS DA PESQUISA

Depois de cumprida a etapa de aplicação da pesquisa e coleta dos dados, as respostas obtidas foram tabuladas em planilhas – que serão apresentadas na sequência deste capítulo. Conforme previsto no capítulo 2, subtítulo 2.4.2, que trata do detalhamento do instrumento de pesquisa, as planilhas foram concebidas segundo critérios que melhor se ajustassem aos objetivos propostos. Tais critérios serão explicados no subtítulo a seguir.

3.1 CRITÉRIOS DE CONCEPÇÃO DAS PLANILHAS

A definição de critérios foi vital, porque possibilitou a concepção das planilhas direcionadas para o enfoque desejado, de forma que as análises dos dados obtidos, permitissem conclusões segmentadas.

Conforme descrito na introdução dessa monografia, o Banco do Brasil começou a tratar o tema Responsabilidade Social em 1985, com a criação da Fundação Banco do Brasil e, desde então, esse processo vem sendo constantemente desenvolvido e aprimorado. Exemplo disso ocorreu em novembro de 2002 quando o Banco normatizou o tema em sua “arquitetura estratégica” (GONÇALVES, 2002), conforme documento que pode ser consultado no anexo 3. Atualmente, possui vice-presidência específica, que abrange Gestão de Pessoas, Relações com funcionários e Responsabilidade Socioambiental.

Mas porque esse relato neste ponto do trabalho? Faz-se necessário tornar claro que o assunto é relativamente novo na instituição e, em razão disso, funcionários que ingressaram no Banco antes de 1985, vivenciaram cultura organizacional que não contemplava as condutas adotadas nos dias atuais. Por analogia, esses funcionários, além de maior tempo empresa, normalmente pertencem a faixas etárias mais altas.

Considerando o exposto, foi percebido que a tabulação dos dados da pesquisa deveria contemplar a variável “tempo de banco”, pois essa perspectiva forneceria visão mais detalhada da empresa, relativamente ao tema estudado, de forma que na fase de análise dos resultados pudesse ser feita comparação entre o que pensam os funcionários com mais e menos tempo de banco.

3.2 PLANILHAS DE DADOS DA PESQUISA

Foram confeccionadas um total de 13 planilhas⁴, apresentadas nas páginas seguintes, que visam demonstrar os resultados da pesquisa de forma sintética, respeitando critérios já mencionados, além de facilitar a análise dos dados e permitir estabelecimento de conclusões.

- Planilha 1: Sintetiza todos os resultados da pesquisa, identificando o número total de respondentes por sexo, faixa etária, tempo de banco, cargo e pelo cruzamento das questões de números 2 a 25, com as respectivas respostas possíveis, estando os resultados expressos em números absolutos. O objetivo dessa planilha consiste em demonstrar a visão geral da pesquisa;
- Planilhas 2, 3, 4 e 5: Informam o número de respondentes por faixa de tempo de banco (de 0 a 5 anos), (de 6 a 10 anos), (de 11 a 20 anos) e (de 21 a 30 anos) respectivamente, pelo cruzamento das questões de números 2 a 25, com as respectivas respostas possíveis, estando os resultados expressos em números absolutos. Objetivam demonstrar os resultados sob a ótica do tempo de banco;
- Planilhas 6, 7, 8 e 9: Informam o número de respondentes por faixa de tempo de banco (de 0 a 5 anos), (de 6 a 10 anos), (de 11 a 20 anos) e (de 21 a 30 anos) respectivamente, pelo cruzamento das questões de

⁴ **Nota:** Em todas as planilhas, a primeira coluna destina-se a informar o número da questão e a última totaliza os resultados para aferir se foram corretamente registrados.

números 2 a 25, com as respectivas respostas possíveis, estando os resultados expressos em valores percentuais, desprezadas as casas decimais, após arredondamentos. Objetivam possibilitar melhor visualização do grau de concentração das respostas, para facilitar o processo de análise;

- Planilhas 10,11, 12 e 13: Assim como as anteriores, informam o número de respondentes por faixa de tempo de banco (de 0 a 5 anos), (de 6 a 10 anos), (de 11 a 20 anos) e (de 21 a 30 anos) respectivamente, porém, cada planilha é segmentada por blocos de análise, conforme informado no texto de introdução deste capítulo, que remete ao capítulo 2 subtítulo 2.4.2. Nestas, também ocorre cruzamento das questões de números 2 a 25, com as respectivas respostas possíveis. Os resultados estão em valores percentuais. Foram desprezadas as casas decimais após arredondamentos. Objetivam possibilitar rápida visualização do grau de concentração das respostas, em cada bloco, para facilitar processo de análise. As respostas às questões de pesquisa, serão extraídas basicamente da análise destes resultados, sem deixar de considerar as observações efetuadas nas planilhas 6, 7, 8 e 9.

Planilha 1 – Números gerais da pesquisa (em número de respondentes).

QUEST 1	SEXO:	HOMENS	MULHERES			TOTAL	
		14	10			24	
	FAIXA ETÁRIA:	18 A 25 ANOS	26 A 35 ANOS	36 A 45 ANOS	46 OU MAIS	24	
		0	6	9	9		
	TEMPO DE BANCO:	0 A 5 ANOS	6 A 10 ANOS	11 A 20 ANOS	21 A 30 ANOS	24	
		5	7	2	10		
	CARGO:	GERENTE DE MODULO	ASSISTENTE NEGOCIOS	CAIXA EXECUTIVO	ESCRITURÁRIO	24	
		7	4	5	8		
		DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO PARCIALMENTE	NÃO CONCORDO, NEM DISCORDO	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO TOTALMENTE	
QUEST 2		2	9	1	12	0	24
QUEST 3		0	5	3	13	3	24
QUEST 4		6	11	3	3	1	24
QUEST 5		0	2	9	6	7	24
QUEST 6		1	8	6	8	1	24
QUEST 7		0	0	5	14	5	24
QUEST 8		6	6	2	9	1	24
QUEST 9		10	7	4	2	1	24
QUEST 10		4	2	1	13	4	24
QUEST 11		9	10	2	3	0	24
QUEST 12		3	8	7	3	3	24
QUEST 13		0	5	3	12	4	24
QUEST 14		0	2	1	4	17	24
QUEST 15		6	6	2	9	1	24
QUEST 16		0	1	1	4	18	24
QUEST 17		2	1	3	9	9	24
QUEST 18		0	0	4	16	4	24
QUEST 19		5	4	5	9	1	24
QUEST 20		1	3	7	12	1	24
QUEST 21		2	4	6	8	4	24
QUEST 22		1	7	7	7	2	24
QUEST 23		0	5	7	6	6	24
QUEST 24		0	3	4	8	9	24
QUEST 25		2	2	3	12	5	24

Planilha 2 – Número de respondentes por faixa de tempo de banco (0 a 5 anos).

QUEST 1	TEMPO DE BANCO:	0 A 5 ANOS				Nº DE FUNCIONÁRIOS	
						5	
		DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO PARCIALMENTE	NÃO CONCORDO, NEM DISCORDO	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO TOTALMENTE	TOTAL
QUEST 2		0	1	0	4	0	5
QUEST 3		0	1	0	4	0	5
QUEST 4		1	3	0	1	0	5
QUEST 5		0	1	1	2	1	5
QUEST 6		1	0	2	2	0	5
QUEST 7		0	0	1	2	2	5
QUEST 8		0	2	0	3	0	5
QUEST 9		2	2	1	0	0	5
QUEST 10		1	1	0	2	1	5
QUEST 11		2	3	0	0	0	5
QUEST 12		0	4	0	0	1	5
QUEST 13		0	2	0	2	1	5
QUEST 14		0	0	0	1	4	5
QUEST 15		2	1	0	2	0	5
QUEST 16		0	0	0	2	3	5
QUEST 17		0	1	0	3	1	5
QUEST 18		0	0	1	4	0	5
QUEST 19		1	0	0	4	0	5
QUEST 20		0	1	2	2	0	5
QUEST 21		0	1	0	2	2	5
QUEST 22		1	0	1	2	1	5
QUEST 23		0	0	2	1	2	5
QUEST 24		0	0	0	2	3	5
QUEST 25		1	0	0	2	2	5

Planilha 3 – Número de respondentes por faixa de tempo de banco (6 a 10 anos).

QUEST 1	TEMPO DE BANCO:	6 A 10 ANOS				Nº DE FUNCIONÁRIOS	
		7					
	DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO PARCIALMENTE	NÃO CONCORDO, NEM DISCORDO	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO TOTALMENTE	TOTAL	
QUEST 2	0	4	0	3	0	7	
QUEST 3	0	1	2	4	0	7	
QUEST 4	2	3	1	1	0	7	
QUEST 5	0	0	4	1	2	7	
QUEST 6	0	4	1	1	1	7	
QUEST 7	0	0	2	4	1	7	
QUEST 8	3	0	1	2	1	7	
QUEST 9	4	1	2	0	0	7	
QUEST 10	2	1	1	2	1	7	
QUEST 11	3	3	1	0	0	7	
QUEST 12	2	1	2	1	1	7	
QUEST 13	0	2	1	3	1	7	
QUEST 14	0	2	0	0	5	7	
QUEST 15	3	1	1	2	0	7	
QUEST 16	0	1	1	0	5	7	
QUEST 17	2	0	0	2	3	7	
QUEST 18	0	0	0	5	2	7	
QUEST 19	2	1	1	3	0	7	
QUEST 20	1	1	2	2	1	7	
QUEST 21	2	0	3	1	1	7	
QUEST 22	0	2	3	1	1	7	
QUEST 23	0	2	2	1	2	7	
QUEST 24	0	2	1	2	2	7	
QUEST 25	1	1	2	2	1	7	

Planilha 4 – Número de respondentes por faixa de tempo de banco (11 a 20 anos).

QUEST 1	TEMPO DE BANCO:	11 A 20 ANOS				Nº DE FUNCIONÁRIOS	
		DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO PARCIALMENTE	NÃO CONCORDO, NEM DISCORDO	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO TOTALMENTE	TOTAL
QUEST 2		1	1	0	0	0	2
QUEST 3		0	1	1	0	0	2
QUEST 4		2	0	0	0	0	2
QUEST 5		0	1	1	0	0	2
QUEST 6		0	2	0	0	0	2
QUEST 7		0	0	1	0	1	2
QUEST 8		0	1	0	1	0	2
QUEST 9		1	0	0	1	0	2
QUEST 10		1	0	0	1	0	2
QUEST 11		1	1	0	0	0	2
QUEST 12		0	0	1	1	0	2
QUEST 13		0	0	0	2	0	2
QUEST 14		0	0	0	0	2	2
QUEST 15		0	1	1	0	0	2
QUEST 16		0	0	0	0	2	2
QUEST 17		0	1	0	0	1	2
QUEST 18		0	0	1	1	0	2
QUEST 19		1	1	0	0	0	2
QUEST 20		0	1	1	0	0	2
QUEST 21		0	1	0	0	1	2
QUEST 22		0	2	0	0	0	2
QUEST 23		0	1	1	0	0	2
QUEST 24		0	1	1	0	0	2
QUEST 25		0	1	0	0	1	2

Planilha 5 – Número de respondentes por faixa de tempo de banco (21 a 30 anos).

QUEST 1	TEMPO DE BANCO:	21 A 30 ANOS				Nº DE FUNCIONÁRIOS	
		10					
		DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO PARCIALMENTE	NÃO CONCORDO, NEM DISCORDO	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO TOTALMENTE	TOTAL
QUEST 2		1	3	1	5	0	10
QUEST 3		0	2	0	5	3	10
QUEST 4		1	5	2	1	1	10
QUEST 5		0	0	3	3	4	10
QUEST 6		0	2	3	5	0	10
QUEST 7		0	0	1	8	1	10
QUEST 8		3	3	1	3	0	10
QUEST 9		3	4	1	1	1	10
QUEST 10		0	0	0	8	2	10
QUEST 11		3	3	1	3	0	10
QUEST 12		1	3	4	1	1	10
QUEST 13		0	1	2	5	2	10
QUEST 14		0	0	1	3	6	10
QUEST 15		2	2	0	5	1	10
QUEST 16		0	0	0	2	8	10
QUEST 17		0	0	3	3	4	10
QUEST 18		0	0	2	6	2	10
QUEST 19		1	2	4	2	1	10
QUEST 20		0	0	2	8	0	10
QUEST 21		0	2	3	5	0	10
QUEST 22		0	3	3	4	0	10
QUEST 23		0	2	2	4	2	10
QUEST 24		0	0	2	3	5	10
QUEST 25		0	0	1	8	1	10

3.2.1 Análise de resultados das planilhas 6, 7, 8 e 9

As análises a seguir, que abrangem as planilhas 6, 7, 8 e 9, visam identificar situações de concentração de respostas que remetam a uma situação de quase unanimidade em relação a um tema. As ocorrências deste tipo foram registradas como observações e serão utilizadas para agregar subsídios as considerações finais da análise. Considera-se quase unanimidade, quando a soma dos percentuais que tenderem à esquerda ou à direita da coluna central, somarem 70% (setenta por cento) ou mais. Para facilitar a identificação das ocorrências, os números de correspondentes estão negritados.

Planilha 6 – Respostas em valores percentuais por tempo de banco (0 a 5 anos).

QUEST.	TEMPO DE BANCO:	0 A 5 ANOS				Nº DE FUNCIONÁRIOS	
		5					
	DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO PARCIALMENTE	NÃO CONCORDO, NEM DISCORDO	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO TOTALMENTE	% TOTAL	
2	0	20	0	80	0	100	
3	0	20	0	80	0	100	
4	20	60	0	20	0	100	
5	0	20	20	40	20	100	
6	20	0	40	40	0	100	
7	0	0	20	40	40	100	
8	0	40	0	60	0	100	
9	40	40	20	0	0	100	
10	20	20	0	40	20	100	
11	40	60	0	0	0	100	
12	0	80	0	0	20	100	
13	0	40	0	40	20	100	
14	0	0	0	20	80	100	
15	40	20	0	40	0	100	
16	0	0	0	40	60	100	
17	0	20	0	60	20	100	
18	0	0	20	80	0	100	
19	20	0	0	80	0	100	
20	0	20	40	40	0	100	
21	0	20	0	40	40	100	
22	20	0	20	40	20	100	
23	0	0	40	20	40	100	
24	0	0	0	40	60	100	
25	20	0	0	40	40	100	

Observações nas questões de número:

- 2 – Tendência de satisfação, referente às políticas de remuneração;
- 3 – Tendência de satisfação, referente às políticas de benefícios;
- 4 – Tendência de insatisfação, referente às políticas de valorização e crescimento profissional;

- 7 – Tendência de satisfação, referente às políticas de incentivo ao desenvolvimento educacional;
- 9 – Tendência de insatisfação, referente às políticas de equidade entre funcionários;
- 11 – Tendência de insatisfação, relacionada ao excesso de trabalho;
- 12 – Tendência a cumprir metas em detrimento à satisfação do cliente;
- 14 – Tendência em dizer a verdade e não omitir;
- 16 – Tendência em pautar-se pelo Código de Ética do Banco;
- 17 – Tendência em crer que o Banco é uma empresa ética;
- 18 – Tendência em crer que o Banco possua políticas corretas;
- 19 – Tendência em crer que o Banco esteja preocupado com a qualidade de vida dos funcionários;
- 21 – Tendência em crer que o Banco é sério em relação às políticas de Responsabilidade Socioambiental;
- 24 – Tendência em crer que o Banco considera indispensáveis, os funcionários, para ser socialmente responsável;
- 25 – Tendência em crer que o Banco é uma empresa socialmente responsável.

Planilha 7 – Respostas em valores percentuais por tempo de banco (6 a 10 anos).

QUEST.	TEMPO DE BANCO:	6 A 10 ANOS				Nº DE FUNCIONÁRIOS	
1						7	
		DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO PARCIALMENTE	NÃO CONCORDO, NEM DISCORDO	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO TOTALMENTE	% TOTAL
2		0	57	0	43	0	100
3		0	14	29	57	0	100
4		29	43	14	14	0	100
5		0	0	57	14	29	100
6		0	57	14	14	14	100
7		0	0	29	57	14	100
8		43	0	14	29	14	100
9		57	14	29	0	0	100
10		29	14	14	29	14	100
11		43	43	14	0	0	100
12		29	14	29	14	14	100
13		0	29	14	43	14	100
14		0	29	0	0	71	100
15		43	14	14	29	0	100
16		0	14	14	0	71	100
17		29	0	0	29	43	100
18		0	0	0	71	29	100
19		29	14	14	43	0	100
20		14	14	29	29	14	100
21		29	0	43	14	14	100
22		0	29	43	14	14	100
23		0	29	29	14	29	100
24		0	29	14	29	29	100
25		14	14	29	29	14	100

Observações nas questões de número:

- 4 – Tendência de insatisfação, referente às políticas de valorização e crescimento profissional;
- 7 – Tendência de satisfação, referente às políticas de incentivo ao desenvolvimento educacional;

- 9 – Tendência de insatisfação, referente às políticas de equidade entre funcionários;
- 11 – Tendência de insatisfação, relacionada ao excesso de trabalho;
- 14 – Tendência em dizer a verdade e não omitir;
- 16 – Tendência em pautar-se pelo Código de Ética do Banco;
- 17 – Tendência em crer que o Banco é uma empresa ética;
- 18 – Tendência em crer que o Banco possua políticas corretas;

Planilha 8 – Respostas em valores percentuais por tempo de banco (11 a 20 anos).

QUEST.	TEMPO DE BANCO:	11 A 20 ANOS					Nº DE FUNCIONÁRIOS
							2
		DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO PARCIALMENTE	NÃO CONCORDO, NEM DISCORDO	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO TOTALMENTE	% TOTAL
2		50	50	0	0	0	100
3		0	50	50	0	0	100
4		100	0	0	0	0	100
5		0	50	50	0	0	100
6		0	100	0	0	0	100
7		0	0	50	0	50	100
8		0	50	0	50	0	100
9		50	0	0	50	0	100
10		50	0	0	50	0	100
11		50	50	0	0	0	100
12		0	0	50	50	0	100
13		0	0	0	100	0	100
14		0	0	0	0	100	100
15		0	50	50	0	0	100
16		0	0	0	0	100	100
17		0	50	0	0	50	100
18		0	0	50	50	0	100
19		50	50	0	0	0	100
20		0	50	50	0	0	100
21		0	50	0	0	50	100
22		0	100	0	0	0	100
23		0	50	50	0	0	100

24	0	50	50	0	0	100
25	0	50	0	0	50	100

Observações nas questões de número:

- 2 – Tendência de insatisfação, referente às políticas de remuneração;
- 4 – Insatisfação, referente às políticas de valorização e crescimento profissional;
- 6 – Tendência de insatisfação, referente às políticas de valorização das competências pessoais;
- 11 – Tendência de insatisfação, relacionada ao excesso de trabalho;
- 13 – Tendência em conciliar o cumprimento de metas, à satisfação dos clientes;
- 14 – Dizem sempre a verdade e não omitem;
- 16 – Pautam-se pelo Código de Ética do banco;
- 19 – Tendência em não crer que o Banco esteja preocupado com a qualidade de vida dos funcionários;
- 22 – Tendência em não perceber as políticas de Responsabilidade Socioambiental em seu dia-a-dia.

Planilha 9 – Respostas em valores percentuais por tempo de banco (21 a 30 anos).

QUEST.	TEMPO DE BANCO:	21 A 30 ANOS				Nº DE FUNCIONÁRIOS	
1						10	
		DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO PARCIALMENTE	NÃO CONCORDO, NEM DISCORDO	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO TOTALMENTE	% TOTAL
2		10	30	10	50	0	100
3		0	20	0	50	30	100
4		10	50	20	10	10	100
5		0	0	30	30	40	100
6		0	20	30	50	0	100
7		0	0	10	80	10	100
8		30	30	10	30	0	100
9		30	40	10	10	10	100
10		0	0	0	80	20	100
11		30	30	10	30	0	100
12		10	30	40	10	10	100
13		0	10	20	50	20	100
14		0	0	10	30	60	100
15		20	20	0	50	10	100
16		0	0	0	20	80	100
17		0	0	30	30	40	100
18		0	0	20	60	20	100
19		10	20	40	20	10	100
20		0	0	20	80	0	100
21		0	20	30	50	0	100
22		0	30	30	40	0	100
23		0	20	20	40	20	100
24		0	0	20	30	50	100
25		0	0	10	80	10	100

Observações nas questões de número:

- 3 – Tendência de satisfação, referente às políticas de benefícios;
- 5 – Tendência de satisfação, referente às políticas de crescimento profissional;
- 7 – Tendência de satisfação, referente às políticas de incentivo ao desenvolvimento educacional;

- 9 – Tendência de insatisfação, referente às políticas de equidade entre funcionários;
- 10 – Tendência de satisfação por trabalhar no Banco;
- 13 – Tendência em conciliar o cumprimento de metas, à satisfação dos clientes;
- 14 – Tendência em dizer a verdade e não omitir;
- 16 – Tendência em pautar-se pelo Código de Ética do Banco;
- 17 – Tendência em crer que o Banco é uma empresa ética;
- 18 – Tendência em crer que o Banco possua políticas corretas;
- 20 – Tendência em conhecer as políticas de Responsabilidade Socioambiental do Banco;
- 24 – Tendência em crer que o Banco considera indispensáveis, os funcionários, para ser socialmente responsável;
- 25 – Tendência em crer que o Banco é uma empresa socialmente responsável.

3.2.1.1 Demonstrativo de concentração de respostas

A visualização dos dados sob a ótica da concentração de respostas, torna-se útil no processo de análise, pois permite perceber tendências que influenciaram os resultados, além de ser decisiva às conclusões. Para facilitar a observação desta situação, a tabela a seguir foi concebida como instrumento auxiliar, todavia, conferindo maior nível de segurança à análise, visto que sintetiza as constatações. As questões que apresentaram três ou mais ocorrências de concentração estão negritadas. Os registros são representados pelas letras “C” (concordam) e “D” (discordam), indicando tendência.

Tabela 3 – Demonstrativo de concentração de respostas.

Questões	Tempos de banco			
	0 a 5 anos	6 a 10 anos	11 a 20 anos	21 a 30 anos
2	C		C	
3	C			C
4	D	D	D	
5				C
6			D	
7	C	C		C
8	SEM OCORRÊNCIAS	SEM OCORRÊNCIAS	SEM OCORRÊNCIAS	SEM OCORRÊNCIAS
9	D	D		D
10				C
11	D	D	D	
12	D			
13			C	C
14	C	C	C	C
15	SEM OCORRÊNCIAS	SEM OCORRÊNCIAS	SEM OCORRÊNCIAS	SEM OCORRÊNCIAS
16	C	C	C	C
17	C	C		C
18	C	C		C
19	C		D	
20				C
21	C			
22			D	
23	SEM OCORRÊNCIAS	SEM OCORRÊNCIAS	SEM OCORRÊNCIAS	SEM OCORRÊNCIAS
24	C			C
25	C			C

3.2.1.2 Considerações finais relativas as planilhas 6, 7, 8 e 9.

1. Funcionários com tempo de Banco de 0 a 5 anos e de 21 a 30, apresentam combinação de respostas em 9 questões, sendo todas com mesma tendência, a saber:

- Questões 3, 7 e 9, que compõem o segundo bloco de análise⁵;

Questão 3 – “Julgo adequada a política de benefícios adotada pelo BB.”

Questão 7 – “O BB estimula e auxilia financeiramente meu crescimento educacional.”

Questão 9 – “O tratamento que BB dispensa aos funcionários pré e pós 98 é igualitário e não apresenta distinções.”

- Questões 14, 16 e 17, que compõem o terceiro bloco de análise;

Questão 14 – “Jamais minto ou omito dados importantes aos clientes para fechar uma venda.”

Questão 16 – “Considero que minhas atitudes são pautadas pelo Código de Ética do BB.”

Questão 17 – “Considero que o BB é uma empresa ética.”

- Questões 18, 24 e 25, que compõem o quarto e último bloco de análise.

Questão 18 – “Acredito que as políticas adotadas pelo BB, levam à perpetuação da empresa.”

Questão 24 – “Entendo que o BB necessita da minha contribuição para ser socialmente responsável.”

Questão 25 – “Considero o BB uma empresa socialmente responsável.”

2. Funcionários 6 a 10 anos e de 11 a 20 anos, apresentam combinação de respostas em 4 questões, sendo todas com mesma tendência, a saber:

- Questões 4 e 11, que compõem o segundo bloco de análise;

Questão 4 – “O BB estimula e auxilia financeiramente meu crescimento educacional.”

Questão 11 – “Desempenho minhas atividades diárias com tranquilidade e sem atropelos.”

- Questões 14 e 16, que combinam o terceiro bloco de análise.

Questão 14 – “Jamais minto ou omito dados importantes aos clientes para fechar uma venda.”

Questão 16 – “Considero que minhas atitudes são pautadas pelo Código de Ética do BB.”

⁵ Vide capítulo 2, subtítulo 2.4.2.

3. Todas as faixas de tempo de banco, combinaram respostas nas questões 14 e 16, pertencentes ao terceiro bloco de análise, sendo todas de igual tendência. Configura-se uma unanimidade, motivo pelo qual merece análise específica. Ambas as questões são relativas às condutas éticas dos funcionários. As respostas se apresentaram da seguinte forma:

- Na questão 14, setenta e oito por cento (78%) responderam que concordam totalmente com a afirmativa. Treze por cento (13%), responderam que concordam parcialmente;

Questão 14 – “Jamais minto ou omito dados importantes aos clientes para fechar uma venda.”.

- Na questão 16, setenta e oito por cento (78%) responderam que concordam totalmente com a afirmativa. Quinze por cento (15%) responderam que concordam parcialmente.

Questão 16 – “Considero que minhas atitudes são pautadas pelo Código de Ética do BB.”.

4. Verificou-se que as questões 5, 6, 10, 12, 20, 21 e 22 apresentaram concentração de respostas em uma faixa de tempo de banco, sendo:

- Faixa de 0 a 5 anos, questões 12 e 21;

Questão 12 – “Ao oferecer um produto ou serviço ao cliente priorizo sua satisfação, em detrimento das metas que precisam ser atingidas.”

Questão 21 – “Considero que o BB leva a sério as políticas de responsabilidade socioambiental.”

Observação: Oitenta (80%) dos funcionários responderam que discordam parcialmente da afirmativa constante da questão 12.

- Faixa de 11 a 20 anos, questões 6 e 22,

Questão 6 – “O BB valoriza minhas competências pessoais.”

Questão 22 – “Percebo claramente no meu dia-a-dia, ações de responsabilidade socioambiental adotadas pelo BB.”

Observação: Cem (100%) dos funcionários responderam que discordam parcialmente da afirmativa constante dessas duas questões. Porém, cabe lembrar o número de respondentes abrange dois funcionários que representam oito (8%) do total da amostra.

- Faixa de 21 a 30 anos, questões 5, 10 e 20.

Questão 5 – “Sou valorizado (a) no meu ambiente de trabalho por meu superior hierárquico.”

Questão 10 – “Estou satisfeito (a) em trabalhar no BB.”

Questão 20 – “Conheço as políticas de responsabilidade socioambiental do BB.”

Observação: O resultado verificado na questão 20 reforça a argumentação utilizada no subtítulo 3.1, para justificar a segmentação das planilhas por faixas de tempo de banco. Verificou-se que oitenta por cento (80%) dos funcionários pertencentes a essa faixa, responderam que concordam parcialmente. Essa concentração de respostas reflete que estes funcionários, puderam acompanhar todo o processo de mudança cultural da empresa na direção da Responsabilidade Socioambiental. Em razão disso, conhecem melhor as políticas, em relação aos mais novos.

3.2.2 Análise de resultados das planilhas 10, 11, 12 e 13

As análises a seguir, abrangem planilhas 10, 11, 12 e 13 e também objetivam identificar situações de concentração de respostas que indiquem tendência. A análise dos dados, foi realizada através dos valores percentuais verificados no campo totalizador de cada bloco de questões. Os valores percentuais foram calculados a partir da divisão do número total de respostas de cada coluna, pelo total de respostas do bloco, com devidos arredondamentos para evitar valores decimais, desprezíveis ao objetivo da análise pela pouca significância.

Abaixo de cada planilha, a exemplo das análises anteriores, serão efetuadas as considerações relativas aos resultados verificados.

Nota explicativa:

Cabe informar que questão a 15 foi propositalmente excluída das planilhas, de forma que não gerasse distorção dos resultados. Isto se deve, porque a questão apresenta sentido de resposta inverso em relação às demais, ou seja, quando o respondente concorda com a afirmativa, está indo contra os preceitos de ética que abrangem as demais questões do bloco (12, 13, 14, 16 e 17). O fato de desconsiderar essa questão não afeta o resultado da pesquisa, muito pelo contrário, contribui substancialmente para maior precisão dos resultados, pois na análise das planilhas 6, 7, 8 e 9, se percebeu considerável grau de diluição das respostas, entre as alternativas disponíveis e dentro de todas as faixas de tempo de banco. Isto sugere, que pode ter ocorrido o chamado “ruído”, que significa interpretação diversa da esperada. Por fim, como o bloco apresenta seis questões, a exclusão de uma delas não afeta a qualidade da análise.

Planilha 10 – Totalização dos resultados por blocos de análise (0 a 5 anos).

QUEST.	TEMPO DE BANCO:	0 A 5 ANOS			Nº DE FUNCIONÁRIOS	
		DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO PARCIALMENTE	NÃO CONCORDO, NEM DISCORDO	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO TOTALMENTE
1						
2	0	1	0	4	0	5
3	0	1	0	4	0	5
4	1	3	0	1	0	5
5	0	1	1	2	1	5
6	1	0	2	2	0	5
7	0	0	1	2	2	5
8	0	2	0	3	0	5
9	2	2	1	0	0	5
10	1	1	0	2	1	5
11	2	3	0	0	0	5
TOTAL	7	14	5	20	4	50
%	14%	28%	10%	40%	8%	100%
12	0	4	0	0	1	5
13	0	2	0	2	1	5
14	0	0	0	1	4	5
15	NOTA EXPLICATIVA	NOTA EXPLICATIVA	NOTA EXPLICATIVA	NOTA EXPLICATIVA	NOTA EXPLICATIVA	0
16	0	0	0	2	3	5
17	0	1	0	3	1	5
TOTAL	0	7	0	8	10	25
%	0%	28%	0%	32%	40%	100%
18	0	0	1	4	0	5
19	1	0	0	4	0	5
20	0	1	2	2	0	5
21	0	1	0	2	2	5
22	1	0	1	2	1	5
23	0	0	2	1	2	5
24	0	0	0	2	3	5
25	1	0	0	2	2	5
TOTAL	3	2	6	19	10	40
%	8%	5%	15%	47%	25%	100

Observações quanto a tendências dos resultados segundo a faixa de tempo de banco entre 0 e 5 anos:

1. Para a questão de pesquisa relativa às respostas do segundo bloco - “As políticas destinadas ao público interno são adequadas?”

- Quarenta por cento (40%) concordam parcialmente e oito por cento (8%) concordam totalmente. Somados, representam quarenta e oito por cento (48%) significando que a maioria aprova. Os que discordam parcialmente ou discordam totalmente, representam vinte e oito por cento (28%) e quatorze por cento (14%), respectivamente e que, somados, atingem quarenta e dois por cento (42%), representando os que não aprovam. Salienta-se existência de situação de divisão de pensamentos, pois os percentuais de aprovação e desaprovação encontram-se relativamente próximos.

2. Para a questão de pesquisa relativa às respostas do terceiro bloco – “A forma de trabalho a que os funcionários estão submetidos, para que os resultados sejam atingidos, reservam coerência entre políticas e práticas de RSA?”

- Trinta e dois por cento (32%) concordam parcialmente e quarenta por cento (40%) concordam totalmente. Somados representam setenta e dois por cento (72%), ou seja, maioria absoluta. Indica que os funcionários creem que a forma de trabalho é coerente com as políticas de RSA.

3. Para a questão de pesquisa relativa às respostas do quarto bloco – “Os funcionários consideram o banco no qual trabalham, uma empresa socialmente responsável e creem que o sucesso dessa filosofia somente ocorrerá, se forem valorizados nesta contextura?”

- Quarenta e sete por cento (47%) concordam parcialmente e vinte e cinco por cento (25%) concordam totalmente. Somados representam setenta e dois por cento (72%), ou seja, maioria absoluta. Indica que os funcionários consideram o Banco do Brasil socialmente

responsável, além de acreditar que o sucesso dessa filosofia, depende de sua participação devidamente valorizada no processo.

Planilha 11 – Totalização dos resultados por blocos de análise (6 a 10 anos).

QUEST.	TEMPO DE BANCO:	6 A 10 ANOS			Nº DE FUNCIONÁRIOS	
		DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO PARCIALMENTE	NÃO CONCORDO, NEM DISCORDO	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO TOTALMENTE
1						
2	0	4	0	3	0	7
3	0	1	2	4	0	7
4	2	3	1	1	0	7
5	0	0	4	1	2	7
6	0	4	1	1	1	7
7	0	0	2	4	1	7
8	3	0	1	2	1	7
9	4	1	2	0	0	7
10	2	1	1	2	1	7
11	3	3	1	0	0	7
TOTAL	14	17	15	18	6	70
%	20%	24%	21%	26%	9%	100
12	2	1	2	1	1	7
13	0	2	1	3	1	7
14	0	2	0	0	5	7
15	NOTA EXPLICATIVA	NOTA EXPLICATIVA	NOTA EXPLICATIVA	NOTA EXPLICATIVA	NOTA EXPLICATIVA	0
16	0	1	1	0	5	7
17	2	0	0	2	3	7
TOTAL	4	6	4	6	15	35
%	12%	17%	12%	17%	42%	100
18	0	0	0	5	2	7
19	2	1	1	3	0	7
20	1	1	2	2	1	7
21	2	0	3	1	1	7
22	0	2	3	1	1	7
23	0	2	2	1	2	7
24	0	2	1	2	2	7
25	1	1	2	2	1	7
TOTAL	6	9	14	17	10	56
%	11%	16%	25%	30%	18%	100

Observações quanto a tendências dos resultados segundo a faixa de tempo de banco entre 6 e 10 anos:

1. Para a questão de pesquisa relativa às respostas do segundo bloco - “As políticas destinadas ao público interno são adequadas?”

- Vinte e seis por cento (26%) concordam parcialmente e nove por cento (9%) concordam totalmente. Somados, representam trinta e cinco por cento (35%). Os que discordam parcialmente ou discordam totalmente, são vinte e quatro por cento (24%) e vinte por cento (20%), respectivamente e que, somados, atingem quarenta e quatro por cento (44%), representando os que não aprovam, ou seja, a maioria dos funcionários não acredita que as políticas destinadas ao público interno são adequadas.

2. Para a questão de pesquisa relativa às respostas do terceiro bloco – “A forma de trabalho a que os funcionários estão submetidos, para que os resultados sejam atingidos, reservam coerência entre políticas e práticas de RSA?”

- Dezessete por cento (17%) concordam parcialmente e quarenta por dois (42%) concordam totalmente. Somados representam cinquenta e nove por cento (59%), ou seja, maioria absoluta. Indica que os funcionários creem que a forma de trabalho é coerente com as políticas de RSA.

3. Para a questão de pesquisa relativa às respostas do quarto bloco – “Os funcionários consideram o banco no qual trabalham, uma empresa socialmente responsável e creem que o sucesso dessa filosofia somente ocorrerá, se forem valorizados nesta contextura?”

- Trinta por cento (30%) concordam parcialmente e dezoito por cento (18%) concordam totalmente. Somados representam quarenta e oito por cento (48%), ou seja, a maioria. Indica que os funcionários consideram o Banco do Brasil socialmente responsável, além de acreditar que o sucesso dessa filosofia, depende de sua participação devidamente valorizada no processo.

Planilha 12 – Totalização dos resultados por blocos de análise (11a 20 anos).

QUEST.	TEMPO DE BANCO:	11 A 20 ANOS			Nº DE FUNCIONÁRIOS	
		DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO PARCIALMENTE	NÃO CONCORDO, NEM DISCORDO	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO TOTALMENTE
1						
2	1	1	0	0	0	2
3	0	1	1	0	0	2
4	2	0	0	0	0	2
5	0	1	1	0	0	2
6	0	2	0	0	0	2
7	0	0	1	0	1	2
8	0	1	0	1	0	2
9	1	0	0	1	0	2
10	1	0	0	1	0	2
11	1	1	0	0	0	2
TOTAL	6	7	3	3	1	20
%	30%	35%	15%	15%	5%	100
12	0	0	1	1	0	2
13	0	0	0	2	0	2
14	0	0	0	0	2	2
15	NOTA EXPLICATIVA	NOTA EXPLICATIVA	NOTA EXPLICATIVA	NOTA EXPLICATIVA	NOTA EXPLICATIVA	0
16	0	0	0	0	2	2
17	0	1	0	0	1	2
TOTAL	0	1	1	3	5	10
%	0%	10%	10%	30%	50%	100
18	0	0	1	1	0	2
19	1	1	0	0	0	2
20	0	1	1	0	0	2
21	0	1	0	0	1	2
22	0	2	0	0	0	2
23	0	1	1	0	0	2
24	0	1	1	0	0	2
25	0	1	0	0	1	2
TOTAL	1	8	4	1	2	16
%	6%	50%	25%	6%	13%	100

Observações quanto a tendências dos resultados segundo a faixa de tempo de banco entre 11 e 20 anos:

1. Para a questão de pesquisa relativa às respostas do segundo bloco - “As políticas destinadas ao público interno são adequadas?”
 - Trinta e cinco por cento (35%) discordam parcialmente e trinta por cento (30%) discordam totalmente. Somados, representam sessenta e cinco por cento (65%) significando que a maioria absoluta não aprova. Salienta-se, todavia, que os respondentes representam oito por cento (8%) do total de funcionários da amostra.

2. Para a questão de pesquisa relativa às respostas do terceiro bloco – “A forma de trabalho a que os funcionários estão submetidos, para que os resultados sejam atingidos, reservam coerência entre políticas e práticas de RSA?”
 - Trinta por cento (30%) concordam parcialmente e cinquenta por cento (50%) concordam totalmente. Somados representam oitenta por cento (80%), ou seja, maioria absoluta. Indica que os funcionários creem que a forma de trabalho é coerente com as políticas de RSA.

3. Para a questão de pesquisa relativa às respostas do quarto bloco – “Os funcionários consideram o banco no qual trabalham, uma empresa socialmente responsável e creem que o sucesso dessa filosofia somente ocorrerá, se forem valorizados nesta contextura?”
 - Cinquenta por cento (50%) discordam parcialmente e seis por cento (6%) discordam totalmente. Somados, representam cinquenta e seis por cento (56%) significando que a maioria absoluta não aprova. Indica que os funcionários não consideram o Banco do Brasil socialmente responsável, desacreditando que o sucesso dessa filosofia depende de sua participação.

Planilha 13 – Totalização dos resultados por blocos de análise (21a 30 anos).

QUEST	TEMPO DE BANCO:	21 A 30 ANOS			Nº DE FUNCIONÁRIOS	
		DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO PARCIALMENTE	NÃO CONCORDO, NEM DISCORDO	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO TOTALMENTE
1						10
2	1	3	1	5	0	10
3	0	2	0	5	3	10
4	1	5	2	1	1	10
5	0	0	3	3	4	10
6	0	2	3	5	0	10
7	0	0	1	8	1	10
8	3	3	1	3	0	10
9	3	4	1	1	1	10
10	0	0	0	8	2	10
11	3	3	1	3	0	10
TOTAL	11	22	13	42	12	100
%	11%	22%	13%	42%	12%	100
12	1	3	4	1	1	10
13	0	1	2	5	2	10
14	0	0	1	3	6	10
15	NOTA EXPLICATIVA	NOTA EXPLICATIVA	NOTA EXPLICATIVA	NOTA EXPLICATIVA	NOTA EXPLICATIVA	0
16	0	0	0	2	8	10
17	0	0	3	3	4	10
TOTAL	1	4	10	14	21	50
%	2%	8%	20%	28%	42%	100
18	0	0	2	6	2	10
19	1	2	4	2	1	10
20	0	0	2	8	0	10
21	0	2	3	5	0	10
22	0	3	3	4	0	10
23	0	2	2	4	2	10
24	0	0	2	3	5	10
25	0	0	1	8	1	10
TOTAL	1	9	19	40	11	80
%	1%	11%	24%	50%	14%	100

Observações quanto a tendências dos resultados segundo a faixa de tempo de banco entre 21e 30 anos:

1. Para a questão de pesquisa relativa às respostas do segundo bloco - “As políticas destinadas ao público interno são adequadas?”
 - Quarenta e dois por cento (42%) concordam parcialmente e doze por cento (12%) concordam totalmente. Somados, representam cinquenta e quatro por cento (54%) significando que a maioria absoluta aprova.

2. Para a questão de pesquisa relativa às respostas do terceiro bloco – “A forma de trabalho a que os funcionários estão submetidos, para que os resultados sejam atingidos, reservam coerência entre políticas e práticas de RSA?”
 - Vinte e oito por cento (28%) concordam parcialmente e quarenta e dois por cento (42%) concordam totalmente. Somados representam setenta por cento (70%), ou seja, maioria absoluta. Indica que os funcionários creem que a forma de trabalho é coerente com as políticas de RSA.

3. Para a questão de pesquisa relativa às respostas do quarto bloco – “os funcionários consideram o banco no qual trabalham, uma empresa socialmente responsável e creem que o sucesso dessa filosofia somente ocorrerá, se forem valorizados nesta contextura?”
 - Cinquenta por cento (50%) concordam parcialmente e quatorze por cento (14%) concordam totalmente. Somados representam sessenta e quatro por cento (64%), ou seja, maioria absoluta. Indica que os funcionários consideram o Banco do Brasil socialmente responsável, além de acreditar que o sucesso dessa filosofia, depende de sua participação devidamente valorizada no processo.

3.3 RESUMO DOS RESULTADOS

As tabelas a seguir, visam demonstrar os resultados da pesquisa para permitir a análise final e o estabelecimento das conclusões definitivas em relação ao tema pesquisado. Primeiramente, na Tabela 4 mostra-se uma síntese dos dados segmentados entre “aprovam” e “desaprovam”, considerando as faixas de tempo de

banco. Na Planilha 14 adiante, os dados são apresentados em valores percentuais e segmentados em três tipos de respostas às questões, “aprovam”, “indiferentes” e “desaprovam”, considerando, também, resultados de cada uma das faixas de tempo de banco. As duas últimas colunas mostram as médias aritméticas e ponderadas, respectivamente, contabilizando os resultados das quatro faixas de tempo de banco, também segmentados por tipo de resposta fornecida.

A tabela abaixo fornece visão mais simplificada dos resultados, informando simplesmente os funcionários, por faixa de tempo de banco, que aprovaram e os que desaprovaram, sem considerar as respostas “indiferentes”.

Tabela 4 – Demonstrativo de aprovação ou desaprovação.

Blocos de pesquisa	Posicionamento das respostas	Tempo de banco			
		0 A 5 ANOS	6 A 10 ANOS	11 A 20 ANOS	21 A 30 ANOS
1	APROVAM	X			X
	DESAPROVAM		X	X	
2	APROVAM	X	X	X	X
	DESAPROVAM				
3	APROVAM	X	X		X
	DESAPROVAM			X	

A planilha a seguir fornece dados analíticos mais abrangentes, permitindo, verificar o percentual de funcionários que aprovaram, desaprovaram e os indiferentes, relativamente às questões de pesquisa. Permite que se faça uma análise mais detalhada – não estanque, que torne visível, situações que inspirem cuidados por parte da empresa e possam indicar correções de rumo, após uma

análise mais profunda pelos setores competentes. Exemplo disso, são valores percentuais muito próximos, que representam divisão de posicionamentos e pensamentos.

Planilha 14 – Demonstrativo dos resultados finais em valores percentuais.

Blocos de pesquisa	Posicionamento das respostas	Tempo de banco (VALORES %)				Percentuais médios (%)	
		0 a 5 anos	6 a 10 anos	11 a 20 anos	21 a 30 anos	Média Aritmética	Média Ponderada
1	Aprovam	48	34	20	54	39	44
	Indiferentes	10	21	15	13	15	15
	Desaprovam	42	44	65	33	46	41
2	Aprovam	72	60	80	70	71	68
	Indiferentes	0	11	10	20	10	13
	Desaprovam	28	29	10	10	19	19
3	Aprovam	73	48	56	64	60	60
	Indiferentes	15	25	25	24	22	22
	Desaprovam	13	27	19	13	18	17

3.3.1 Critérios para cálculo valores percentuais e médias

Os valores percentuais expostos na Planilha 14 foram obtidos através do seguinte critério:

1. Os percentuais obtidos, por bloco, nas Planilhas 10, 11, 12 e 13⁶, em cada alternativa de resposta, foram somados aos valores percentuais da coluna

⁶ Os percentuais dessas planilhas foram obtidos pela divisão do número total de respostas de cada bloco de questões, representada por uma das possíveis respostas (discordo totalmente; discordo parcialmente; não concordo, nem discordo; concordo parcialmente e concordo totalmente), pelo somatório do número de respostas em cada bloco de questões, multiplicando o valor obtido por 100, para obtenção de valor percentual.

ao lado, que representa a mesma tendência de resposta. Vide Exemplo 1 abaixo.

- Essa decisão se fundamentou na seguinte análise: respostas com mesmas tendências, poderiam ser agrupadas para facilitar a síntese das informações, pois em última análise, mesmo que em graus distintos, elas significam concordância ou discordância com o tema e resultam em aprovação ou desaprovação do questionamento. Dessa forma, somou-se os resultados de “Discordo totalmente” com “Discordo parcialmente” e “Concordo parcialmente” com “Concordo totalmente”.

Exemplo 1:

QUEST	TEMPO DE BANCO:	21 A 30 ANOS				Nº DE FUNCIONÁRIOS	
1						10	
		DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO PARCIALMENTE	NÃO CONCORDO, NEM DISCORDO	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO TOTALMENTE	TOTAL
2	1	3	1	5	0	10	
3	0	2	0	5	3	10	
4	1	5	2	1	1	10	
5	0	0	3	3	4	10	
6	0	2	3	5	0	10	
7	0	0	1	8	1	10	
8	3	3	1	3	0	10	
9	3	4	1	1	1	10	
10	0	0	0	8	2	10	
11	3	3	1	3	0	10	
TOTAL		11	22	13	42	12	100
%		11%	22%	13%	42%	12%	100

Resolução do exemplo:

Soma-se 11% + 22% = **33%**. Representa discordância;

Soma-se 42% + 12% = **54%** Representa concordância

2. As médias foram calculadas conforme preceitos matemáticos aplicáveis a cada regra:

- Para cálculo da média aritmética, somou-se o valor percentual de cada linha (correspondente a um posicionamento de resposta) ao valor percentual verificado a sua direita e assim sucessivamente, até concluir a soma das quatro colunas. Dividiu-se o somatório obtido por quatro (4) – número de colunas equivalente as faixas de tempo de banco – para se obter o resultado final;
- Para cálculo da média ponderada, multiplicou-se o valor percentual de cada linha (correspondente a um posicionamento de resposta), pelo número de respondentes da respectiva faixa de tempo de banco (5, 7, 2, 10, respectivamente) e assim, sucessivamente, até se obter os resultados das multiplicações das quatro colunas. Somaram-se os quatro produtos obtidos, dividindo-se esse somatório pelo número total de respondentes da amostra, que corresponde a vinte e quatro (24).

3.4 ANÁLISE CONCLUSIVA DA PESQUISA

Esta seção se destina ao registro das principais observações verificadas nas planilhas numeradas de 2 a 14 e conclui este processo de análise. Para melhor apresentação, as informações estão dispostas em duas subseções. A primeira lista os apontamentos e a segunda o parecer final, naqueles fundamentado.

3.4.1 Síntese das observações

Ao longo das análises preliminares, foram efetuadas as mais variadas observações, umas mais e outras menos relevantes. A partir de agora, são relacionados os pontos mais importantes verificados e que contribuirão substancialmente para fundamentar, com segurança, a conclusão final. Esta, por sua vez, objetiva responder os três grandes questionamentos da pesquisa que, por consequência, revelam a realidade observada nas agências pesquisadas. As constatações foram enumeradas para objetivar o processo, porém, não estão

necessariamente em ordem de importância, mas sim, na ordem em que foram apuradas.

A seguir apresenta-se os pontos verificados na análise das planilhas 6, 7, 8 e 9 que podem sinalizar alertas para o Banco do Brasil, por terem registrado consideráveis percentuais de respostas indesejáveis, contrariando pensamentos e recomendações das boas práticas de Responsabilidade Socioambiental.

Verificadas na faixa de tempo de banco de 0 a 5 anos:

1. Políticas de valorização e crescimento profissional;
2. Políticas de equidade no tratamento dispensado aos funcionários admitidos antes e a partir de 1998;
3. Excesso de trabalho;
4. Ética profissional relativa ao cumprimento de metas.

Verificadas na faixa de tempo de banco de 6 a 10 anos:

1. Políticas de valorização e crescimento profissional;
2. Políticas de equidade no tratamento dispensado aos funcionários admitidos antes e a partir de 1998;
3. Excesso de trabalho;

Verificadas na faixa de tempo de banco de 11 a 20 anos:

1. Políticas de valorização e crescimento profissional;
2. Políticas de valorização das competências pessoais;
3. Excesso de trabalho;
4. Desacreditam que o banco esteja preocupado com a qualidade de vida dos funcionários;

5. Não vislumbram as políticas de Responsabilidade Socioambiental em seu dia-a-dia de trabalho.

Verificadas na faixa de tempo de banco de 20 a 21 anos:

1. Políticas de equidade no tratamento dispensado aos funcionários admitidos antes e a partir de 1998;

Lista-se, abaixo, outras observações relevantes relativas às planilhas 6, 7, 8 e 9, que podem ensejar cuidados ou demonstrar pontos fortes, a serem observados pela empresa:

1. Funcionários das faixas de tempo de banco de 0 a 5 anos e de 21 a 30 anos, combinam as tendências de suas respostas em trinta e oito por cento (38%) da pesquisa, que revela certo grau de sintonia entre novos e antigos funcionários – sendo: trinta por cento (30%) no segundo bloco de questões, cinquenta por cento (50%) no terceiro e trinta e sete por cento (37%) no quarto. Indica que as faixas intermediárias, que envolvem os funcionários de 6 a 19 anos de banco, podem estar necessitando maior atenção pela empresa, de forma que se alinhem aos demais;
2. Nas questões 14 e 16 do terceiro bloco, *“Jamais minto ou omito dados importantes aos clientes para fechar uma venda.”* e *“Considero que minhas atitudes são pautadas pelo Código de Ética do BB.”*, respectivamente, ocorreu combinação de tendência de respostas, em todas as faixas de tempo de banco. Demonstra que a maioria dos funcionários, preza questões éticas em suas práticas profissionais. Isto é positivo, porque demonstra que a força de trabalho é confiável;
3. A tendência referida acima, verificou-se também nas demais questões do terceiro bloco, à exceção da questão 15: *“Faço o que for necessário para*

atingir metas a mim estabelecidas.”. Esta questão teve percentuais significativos de concordância sendo:

- 40% na faixa de tempo de banco de 0 a 5 anos;
- 29% na faixa de tempo de banco de 6 a 10 anos;
- 0% na faixa de tempo de banco de 11 a 20 anos;
- 60% na faixa de tempo de banco de 21 a 30 anos;

Comparando estes percentuais, aos percentuais de respostas verificados nas questões 14 e 16, percebe-se incoerência, visto que abrangem o mesmo assunto e são inter-relacionadas. Seguindo a lógica dessas respostas, a questão 15 deveria ter sido respondida em escala inversa às demais, fato que não se confirmou. Indica que ocorreu divergência de interpretação pelos respondentes, razão pela qual esses dados não foram considerados na análise (conforme mencionado no último parágrafo do subtítulo 3.2.2.). Nota-se que na faixa de tempo de banco de 11 a 20 anos, não foram registradas respostas de concordância, porém, a amostra contemplou dois funcionários, diminuindo público sujeito a erro de interpretação.

4. Merece atenção o percentual de 80% de discordância, verificado na questão 12 (*Ao oferecer um produto ou serviço ao cliente priorizo sua satisfação, em detrimento das metas que precisam ser atingidas.*), na faixa de tempo de banco de 0 a 5 anos. Indica que, provavelmente, os novos funcionários estão preocupados em cumprir as metas a qualquer custo.
5. Apenas os funcionários pertencentes à faixa de tempo de banco de 20 a 30 anos, se consideraram valorizados pelo superior hierárquico; satisfeitos em trabalhar no BB e alegam conhecer as políticas de Responsabilidade Socioambiental da empresa.

Agora, as considerações a respeito das informações constantes do subtítulo 3.3 Resumo dos Resultados, que tratou da combinação de informações das planilhas 10, 11, 12 e 13, concebidas para responder as questões de pesquisa.

Faixa de banco entre 0 e 5 anos:

- Questão 1: Aprovaram sem unanimidade. Verificou-se divisão de posicionamentos relativos a esta questão. Ocorrência de percentuais muito próximos entre os que aprovam e os que não aprovam as políticas destinadas ao público interno. Indica que há ajustes a serem feitos pela empresa;
- Questão 2: Aprovaram por unanimidade;
- Questão 3: Aprovaram por unanimidade.

Faixa de banco entre 6 e 10 anos:

- Questão 1: Não aprovaram;
- Questão 2: Aprovaram por unanimidade;
- Questão 3: Aprovaram, mas verificou-se considerável percentual de funcionários que estão relativamente ou totalmente alheios às questões de Responsabilidade Socioambiental. Não são capazes de avaliar se o BB é uma empresa socialmente responsável ou entendem que não é.

Faixa de banco entre 11 e 20 anos (amostra composta por 2 funcionários) :

- Questão 1: Não aprovaram por unanimidade;

- Questão 2: Aprovaram por unanimidade;
- Questão 3: Não aprovaram por unanimidade.

Faixa de banco entre 20 e 30 anos:

- Questão 1: Aprovaram por unanimidade;
- Questão 2: Aprovaram por unanimidade;
- Questão 3: Aprovaram por unanimidade.

Verifica-se um bom grau de satisfação nas faixas de tempo de banco de 0 a 5 e de 20 a 30 e por outro lado, um descontentamento na faixas de 6 a 10 e de 11 a 20. Para análise, a amostra pode ser desmembrada da seguinte forma:

Tabela 5 – Demonstrativo de composição percentual da amostra.

Tempo de banco	Nº de funcionários	% da amostra
De 0 a 5 anos:	5	21
De 6 a 10 anos:	7	29
De 11 a 20 anos:	2	8
De 21 a 30 anos:	10	42

Somando os percentuais de (0-5 anos) mais (21-30 anos) teremos: 63%

Somando os percentuais de (6-10 anos) mais (11-20 anos) teremos: 37%

Tem-se então, sessenta e três por cento (63%) de funcionários que compõem o segmento que apresenta mais alto nível de satisfação e trinta e sete por cento (37%) que apresentam maior nível de críticas e rejeição. As críticas são especialmente dirigidas às políticas destinadas ao público interno e rejeição, refere-

se a concordância em que o BB seja considerado uma empresa socialmente responsável. Para lembrar e ratificar essa análise, relaciona-se abaixo as questões tiveram consideráveis percentuais de discordância nas faixas de tempo de banco de 6 a 10 e de 11 a 20:

1. Políticas de valorização e crescimento profissional;
2. Políticas de equidade no tratamento dispensado aos funcionários admitidos antes e a partir de 1998;
3. Excesso de trabalho;
4. Políticas de valorização das competências pessoais;
5. Desacreditam que o banco esteja preocupado com a qualidade de vida dos funcionários;
6. Não vislumbram as políticas de Responsabilidade Socioambiental em seu dia-a-dia de trabalho.

O item 2, que trata de equidade entre os funcionários, foi reprovado em todas as faixas de tempo de banco. Por esse motivo, o tema merece especial atenção por parte do Banco. Demais questões, também requerem atenção e devidamente trabalhadas através da correção de distorções, podem gerar excelentes resultados em curto prazo, refletindo diretamente na percepção que os funcionários tem da empresa.

Quanto aos funcionários da faixa de 0 a 5 anos de banco, as causas de discordância estão totalmente abrangidas pelas acima mencionadas. Na faixa de tempo de banco de 21 a 30, a única causa de discordância observada, foi a que trata da equidade entre funcionários. Estes funcionários, por outro lado, foram os únicos manifestaram satisfação em trabalhar na empresa e são os maiores responsáveis pelos resultados positivos identificados.

Ratificando informação já prestada, devido a importância do tema, outro ponto que requer atenção especial da empresa, consiste na equalização de posicionamentos éticos dos funcionários em relação aos clientes, visto que oitenta por cento (80%) dos funcionários entre 0 e 5 anos de banco, priorizam o

cumprimento das metas, a eles estabelecidas, em detrimento da satisfação do cliente.

3.4.2 Parecer final

Por fim, após todas as considerações e recomendações, surge o momento de mostrar, efetivamente, os números finais da pesquisa. Estes números refletem o sentimento de trinta por cento (30%) dos funcionários das agências pesquisadas: Rio Grande, Benjamin Constant, Tamandaré e Vila da Quinta. A amostra utilizada, buscou ter representatividade na população, zelando pela proporcionalidade de cargos e total imparcialidade na seleção dos respondentes. Fez-se necessário, inclusive, ajustes para evitar distorções aos resultados.

As ferramentas para tabulação, filtragem e contabilização dos dados, foram desenvolvidas através de planilhas para atender a esta finalidade. As planilhas, foram trabalhadas em arquivo a parte e, além de atender aos requisitos citados, totalizaram as respostas digitadas para evitar erros nos resultados e, conseqüentemente, distorções nas análises. As fórmulas utilizadas nos cálculos foram previamente aferidas.

A análise dos dados utilizou o critério da imparcialidade. Todas as conclusões consideram somente o que foi observado, desconsiderando possíveis interferências do analista, devido ao vínculo com empregatício com a empresa pesquisada.

Os números finais, em termos percentuais, foram obtidos através da aplicação de dois diferentes métodos de cálculo – Média Aritmética e Média Ponderada. Em função disso, a pesquisa apresentou diferentes resultados, conforme apresentados na próxima seção.

3.4.2.1 Resultados das análises e respostas às questões de pesquisa

Respondendo as três questões que nortearam e permearam esse trabalho, acredita-se que se encerra a fase de análise, permitindo que essas respostas, resolvam o tema central da pesquisa, que consiste em identificar – “se políticas de Responsabilidade Socioambiental divulgadas por grande empresa do setor financeiro, guarda coerência com as práticas adotadas”. Para respondê-las, primeiramente se apresenta os números finais:

1º situação (Média Aritmética)

QUESTÃO	APROVAM	DESAPROVAM
1	39 %	46%
QUESTÃO	APROVAM	DESAPROVAM
2	71 %	19%
QUESTÃO	APROVAM	DESAPROVAM
3	60%	18%

2º situação (Média Ponderada)

QUESTÃO	APROVAM	DESAPROVAM
1	44%	41%
QUESTÃO	APROVAM	DESAPROVAM
2	68 %	19%
QUESTÃO	APROVAM	DESAPROVAM
3	60%	17%

Verifica-se que na **1ª situação**, as respostas seriam:

1. As políticas destinadas ao público interno são adequadas? **NÃO**
2. A forma de trabalho a que os funcionários estão submetidos, para que os resultados sejam atingidos, reservam coerência entre políticas e práticas de Responsabilidade Socioambiental? **SIM**
3. Os funcionários consideram o banco no qual trabalham, uma empresa socialmente responsável e creem que o sucesso dessa filosofia somente ocorrerá, se forem valorizados nesta contextura? **SIM**

Verifica-se que na **2ª situação**, as respostas seriam:

1. As políticas destinadas ao público interno são adequadas? **SIM**
2. A forma de trabalho a que os funcionários estão submetidos, para que os resultados sejam atingidos, reservam coerência entre políticas e práticas de Responsabilidade Socioambiental? **SIM**
3. Os funcionários consideram o banco no qual trabalham, uma empresa socialmente responsável e creem que o sucesso dessa filosofia somente ocorrerá, se forem valorizados nesta contextura? **SIM**

Será possível determinar, através de cálculos matemáticos, que o Banco do Brasil cumpre os pré-requisitos para que esteja absolutamente enquadrado aos preceitos da Responsabilidade Socioambiental? Suas políticas são condizentes com as práticas? As respostas a estas questões são o objeto da conclusão desse trabalho e não visam encerrar assunto, mas dar o impulso inicial para um debate sobre o que foi apurado.

Espera-se também, que as conclusões possam preconizar providências a serem tomadas, auxiliando a empresa a buscar o que tanto almeja em termos de Responsabilidade Socioambiental e, porque não, Sustentabilidade dos Negócios.

CONCLUSÃO

A observação do mercado possibilitou-me perceber, que um número crescente de empresas investe em *merchandising* para vender a imagem de que são socialmente responsáveis. Os bancos frequentemente figuram nesta lista. Considerada essa percepção e acompanhando manifestações pessoais de insatisfação de colegas, nos mais diversos locais, surgiu a dúvida: Será que os funcionários consideram o BB socialmente responsável? Estaria, o Banco, incorrendo no erro de ter discurso diferente da prática? Estas questões motivaram a pesquisa.

O tema RSA é relativamente novo, se comparado a outras ciências na área da administração. Em razão disso, considero a literatura um pouco inócua, ou seja, não existe “receita de bolo”, pois o processo está em franca expansão e novos conceitos surgem com frequência. Tomei como parâmetro as premissas dos Indicadores Ethos, para elaboração do questionário. Segundo a lógica dos conceitos dessa entidade, empresa socialmente responsável é aquela que possui capacidade de ouvir diferentes interesses dos *Stakeholders*.

Cumprida a etapa de planejamento que definiu o que, como, onde e quando fazer, partiu-se à coleta de dados. Após coletados, tratados e analisados, possibilitaram as conclusões preliminares. Na fase de análise, surpreendeu-me descobrir que em 2008 o Instituto de Defesa do Consumidor – IDEC efetuou pesquisa com mesmo enfoque, porém, comparou bancos. Considerei interessante o fato, visto que não havia tomado conhecimento daquela ação, tão pouco, dos resultados, porém, os resultados da minha pesquisa demonstraram certa convergência àqueles (relativos ao BB). Vislumbrei essa situação como uma espécie de certificação às minhas conclusões. Contudo, para chegar às conclusões, serão previamente respondidas as questões de pesquisa:

- Questão 1: As políticas destinadas ao público interno são adequadas? Esta questão gerou resultados que indicaram um alto grau de divisão, entre os que julgam adequadas e os que julgam inadequadas. Ao calcularmos o resultado

por média aritmética, ocorre aprovação, calculado pela média ponderada ocorre rejeição. É um ponto muito polêmico e requer especial atenção do Banco do Brasil, gera insatisfação que pode irradiar percepção negativa por parte dos funcionários, relativamente aos aspectos da ética e da responsabilidade social, ambos considerados pontos fortes nos resultados da amostra analisada. Principais pontos criticados:

1. Equidade no tratamento dispensado aos funcionários admitidos pré e pós 98;
2. Políticas de valorização e crescimento profissional;
3. Excesso de trabalho;
4. Políticas de valorização das competências pessoais;
5. Crença que o banco não se preocupa com qualidade de vida;

Recomendo que o Banco investigue mais a fundo esses apontamentos, utilizando-se de pesquisa com abrangência nacional, considerando que o percentual de insatisfação está acima de 40%.

- Questão 2: Funcionários consideram-se éticos, estendendo essa visão para o banco. Em razão disso, consideram coerentes as políticas e as práticas de RSA.
- Questão 3: Acreditam que o banco é uma empresa socialmente responsável e consideram-se parte indispensável no processo.

Por fim, o Banco do Brasil pode considerar que está no caminho certo, rumo a sustentabilidade dos negócios, através das políticas de Responsabilidade Socioambiental e que conta com funcionários dispostos a cumprir seu papel nesta missão, porém, não deve descuidar-se dos pontos enumerados. Cabe lembrar que o Capítulo 3 reserva uma abrangente análise da pesquisa onde poderão ser obtidos maiores detalhes.

Acredito que esta pesquisa venha a contribuir substancialmente com a empresa, desde que tomada como base para aplicação de uma pesquisa abrangente a nível nacional, utilizando métodos estatísticos adequados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AUTORES, Vários. **Responsabilidade Social das Empresas**: A contribuição das universidades. São Paulo: Peirópolis, 2002.

BANCO DO BRASIL. **Análise Desempenho 4T08**. www.bb.com.br. Disponível em: <<http://www.bb.com.br/portallbb/page51,136,3886,0,0,1,8.bb?codigoNoticia=14325&codigoMenu=410>>. Acesso em: 20 fev. 2009.

BANCO DO BRASIL. **Composição Acionária**. www.bb.com.br. Disponível em: <<http://www.bb.com.br/portallbb/page22,136,3595,0,0,1,8.bb?codigoNoticia=11380&codigoMenu=1251>>. Acesso em: 20 fev. 2009.

BANCO DO BRASIL. **Diretrizes de Atuação em RSA**. www.bb.com.br. Disponível em: <<http://www44.bb.com.br/appbb/portallbb/rsa/DiretrizesAtuacao.jsp>>. Acesso em: 20 fev. 2009.

BANCO DO BRASIL. **Estrutura Interna**. www.bb.com.br. Disponível em: <<http://www.bb.com.br/portallbb/home16,15,15,0,0,1,8.bb>>. Acesso em: 22 fev. 2009.

BANCO DO BRASIL. **História**. www.bb.com.br. Disponível em: <<http://www.bb.com.br/portallbb/page1,136,7311,0,0,1,8.bb?codigoMenu=1065&codigoNoticia=1093&codigoRet=1500&bread=4>>. Acesso em: 22 fev. 2009.

BANCO DO BRASIL. **Relatório de Sustentabilidade 4T08** . www.bb.com.br. Disponível em: <<http://www.bb.com.br/portallbb/page206,136,145,0,0,1,8.bb>>. Acesso em: 20 fev. 2009.

BIRCH, Paul. **Liderança Alcance seu potencial absoluto já**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

BM&FBOVESPA. **Índice de Sustentabilidade Empresarial**. *www.bovespa.com.br*. Disponível em: <<http://www.bovespa.com.br/Noticias/090420NotA.asp>>. Acesso em 10 fev. 2009.

DEMAJOROVIC, Jacques. **Sociedade de Risco e Responsabilidade Socioambiental**. 1. ed. São Paulo: Editora Senac, 2003.

ÉPOCA NEGÓCIOS. **Banco do Brasil tem lucro recorde de R\$8,8 bilhões**. Editora Globo S.A. Disponível em: <<http://epocanegocios.globo.com/Revista/Epocanegocios/0,,EDG86624-16628-24,00-BANCO+DO+BRASIL+TEM+LUCRO+RECORDE+DE+R+BILHOES.html>>. Acesso em: 20 fev. 2009.

GONÇALVES, Pierre J. **Responsabilidade Social Empresarial**. Camaquã: Fundasul. 2002.

IDEC. **Discurso x Prática**. *www.idec.org.br*. Disponível em: <<http://www.idec.org.br/bancos/discursos/discursos/introducao.html>>. Acesso em: 27 fev. 2009.

INEPAD. **Administração Socioambiental**. Ribeirão Preto: Inepad, 2006.

INSTITUTO ETHOS. **Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial**. *www.ethos.org.br*. Disponível em: <http://www.ethos.org.br/docs/conceitos_praticas/indicadores/default.asp>. Acesso em 18 fev. 2009.

JUNIOR, Paulo J. R. **Populações e Amostra**. *www.ufpr.br*. Disponível em: <<http://leg.ufpr.br/~paulojus/CE003/ce003/node3.html>>. Acesso em: 05 fev. 2009.

KARKOTLI, Gilson. **Responsabilidade Social Empresarial**. Petrópolis: Vozes, 2006.

ANEXO A – RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2008 (BB)

200 anos fazendo o futuro do Brasil

Ao completar 200 anos, o Banco do Brasil reafirma sua trajetória de maior fomentador do desenvolvimento do País, aliando em seus negócios crescimento econômico a desenvolvimento sustentável.

Foi o primeiro banco brasileiro a ter suas ações negociadas em bolsa de valores e pioneiro na oferta de crédito agrícola e industrial, impulsionando a economia e promovendo o desenvolvimento econômico e social. Foi também o responsável pela criação do cheque especial, o primeiro a unificar as funções débito, crédito e armazenamento de certificados digitais num só cartão, o primeiro a investir no desenvolvimento regional sustentável e a oferecer atendimento aos brasileiros no exterior.

Primeiro colocado no *Top of Mind* 2008, na categoria Bancos, o BB foi destaque no Pilar Ética e Relacionamento com os *stakeholders* e integrou a lista das "50 Melhores Empresas em Cidadania Corporativa" da Editora Gestão e RH.

O Banco empenha-se em manter os esforços da Organização direcionados para as boas práticas de governança corporativa e de sustentabilidade a partir do equilíbrio entre as dimensões econômica, social e ambiental. Esse posicionamento contribui para a manutenção do BB no Índice de Sustentabilidade da Bovespa – ISE, desde o seu lançamento.

Listado pelo 4º ano consecutivo no Índice de Sustentabilidade Empresarial da Bovespa (ISE)

Em 2008, o Banco do Brasil promoveu consulta aos funcionários, por meio do Fórum BB200 anos pela Sustentabilidade, a fim de obter subsídios para a atualização da sua Agenda 21 - conjunto de compromissos e plano de ação em responsabilidade socioambiental. A Agenda 21 do BB foi atualizada com base nas sugestões acolhidas no fórum e em pesquisas e avaliações do desempenho socioambiental do Banco realizadas por organizações representativas da sociedade, investidores e consumidores.

Essas ações alinham a postura da Organização com a visão de responsabilidade socioambiental: ter a ética como compromisso e o respeito como atitude na relação com seus públicos de interesse. O BB

aderiu, em 2003, ao Pacto Global. Reforçando esse posicionamento, em 2008, o presidente do Banco do Brasil reafirmou apoio à Declaração Universal dos Direitos Humanos, por ocasião da comemoração dos 60 anos da declaração.

Apresentamos a seguir um resumo das principais iniciativas do Banco do Brasil no seu relacionamento com os diversos públicos. A versão completa das iniciativas, inclusive com o relatório de asseguuração dos auditores independentes, está disponível no www.bb.com.br/ri, Relatório Anual.

FUNCIONÁRIOS

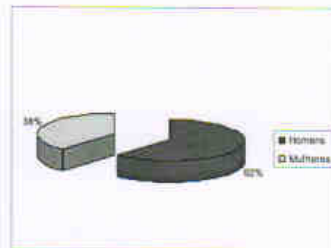
O BB valoriza o processo de comunicação interna e realiza anualmente pesquisa de satisfação no trabalho. Em 2008, 68,5% dos funcionários declararam estar muito satisfeitos, contra 70,4% em Dezembro de 2007. Apesar desse resultado, os indicadores de desempenho referentes a práticas trabalhistas mantiveram-se estáveis, conforme quadro a seguir.

	2006	2007	2008
Absenteísmo (%)	1,60	5,23	6,22

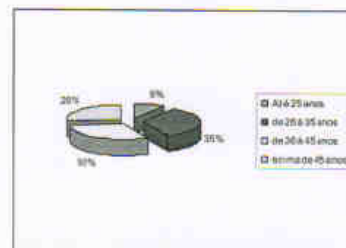
Outro importante mecanismo de comunicação com os funcionários é a Ouvidoria Interna, que tem como função prevenir e solucionar conflitos. Em 2008, recebeu 4,7 mil contatos.

O reconhecimento e a aceitação da diversidade de pessoas estão presentes no quadro funcional da Organização. Ao final de 2008, o Banco tinha 89,4 mil funcionários, já computados os 3,3 mil funcionários originários do Banco do Estado de Santa Catarina e do Banco do Estado do Piauí. Os gráficos abaixo demonstram a diversidade no quadro de funcionários do BB, excluindo-se os funcionários do BESC e BEP:

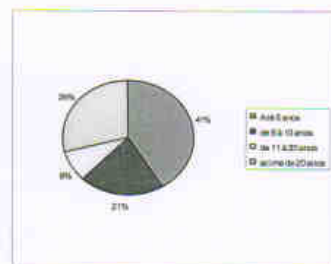
Gênero



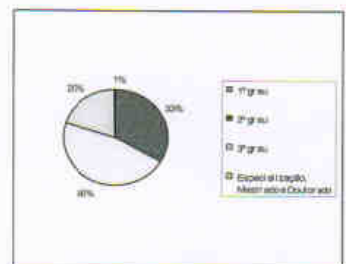
Idade



Tempo de Casa



Escolaridade



O Banco mantém, ainda, em seu quadro 2,4 mil contratados junto a empresas especializadas no fornecimento de mão-de-obra temporária.

Remuneração e Benefícios: todos os funcionários do BB são beneficiados pela negociação coletiva. Além dos benefícios previstos na legislação, o Banco mantém gestão compartilhada em duas entidades voltadas para a saúde e a previdência complementar: Cassi e Previ, respectivamente. Os funcionários também participam da distribuição dos lucros e dos resultados da Empresa (PLR).

	Dez/06	Dez/07	Dez/08
Folha de pagamento (R\$ bilhões)*	7,2	8,2	7,8
Caixa de Previdência dos Funcionários do BB – Previ (R\$ milhões)	460,9	92,2**	117,9**
Caixa de Assistência dos Funcionários do BB – Cassi (R\$ milhões)	402,2	631,7	594,8

Participação nos Lucros e Resultados (PLR) (R\$ milhões)	773	649,2	1.134,1
--	-----	-------	---------

* Despesas com proventos, benefícios, encargos sociais e provisões administrativas.

** Suspensão de contribuição para Plano de Resúltados I.

O BB pauta seu relacionamento com o funcionário pela confiança, lealdade e justiça, compartilhando aspirações de desenvolvimento profissional e reconhecimento do desempenho. Para tanto, dispõe de modelo de gestão do desempenho profissional focado em competências – combinações sinérgicas de conhecimentos, habilidades e atitudes – que integram as premissas do *Balanced Scorecard*, da avaliação 360 graus e da gestão por competências.

As ações de capacitação receberam R\$ 72,9 milhões de investimento. Em Dezembro de 2008, foram concedidas 6,3 mil bolsas de graduação, 2,5 mil de pós-graduação e 289 de idiomas. 91,4% dos funcionários cumpriram a meta mínima de 40 horas de treinamento por ano. Estes números não incluem funcionários do BESC e do BEP.

**38,0 mil
funcionários
com certificação
profissional em
investimento**

Por meio do Programa de Certificação Interna, que em 2008 contou com a participação de 60 mil funcionários, foram concedidas cerca de 20 mil certificações em dez áreas do conhecimento relacionadas à prática bancária. O BB, cumprindo obrigações legais, incentiva, ainda, que a competência técnica do seu corpo funcional seja certificada por entidades externas. Ao final de 2008, 38,0 mil funcionários possuíam certificação legal em investimentos.

Considerando a importância do desenvolvimento das competências gerenciais, o Banco desenvolveu o *Programa Diálogo: Práticas para a Transformação*, treinamento voltado para gestores do Banco, por meio da integração entre teoria e práticas de gestão. Até 2011, o BB pretende que todos os gestores tenham participado do programa.

Ao zelar pela qualidade de vida dos funcionários, a atuação do Banco vai além da exigência legal. O BB concede até cinco dias de descanso remunerado, além dos 30 dias de férias. Proporciona também ambiente de trabalho seguro e com menor impacto à saúde, prevenindo acidentes e doenças ocupacionais. Mantém Programa de Qualidade de

Vida no Trabalho que busca alternativas para promover e incentivar os cuidados com a saúde e a adoção de hábitos saudáveis.

Além disso, o Banco apóia ações pela qualidade de vida por meio das 70 Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipa); de 1,3 mil Grupos de Abandono (GRUA) e o Programa de Assistência às Vítimas de Assaltos e Seqüestros (Pavas).

BB investe R\$ 15,8 milhões em qualidade de vida no trabalho

ACIONISTAS

Na relação com acionistas, o BB preza pela eqüidade, transparência e oferta de informações de qualidade. Em 2008, o Banco realizou 60 reuniões com acionistas, investidores e analistas, além de 235 teleconferências. Mantém site de Relações com Investidores (www.bb.com.br/ri) e Sala do Acionista com informações atualizadas para atendimento ao acionista. O BB produz, ainda, diversos relatórios para prestação de contas: da Administração, do Desempenho, de Sustentabilidade, *The Company* e Relatório Anual.

O processo de incorporação e aquisição de instituições financeiras também tem sido pautado pela transparência. Com esse fim, o Banco realizou teleconferências para esclarecer o mercado sobre as incorporações e aquisições, além de prestar informações contínuas de todo o processo.

Em 2008, o BB registrou lucro líquido de R\$ 8,8 bilhões, com retorno sobre o patrimônio líquido de 32,5%, o que corresponde a R\$ 3,43 de lucro por ação. Esse resultado permitiu que, a título de dividendos e juros sobre o capital próprio, fossem destinados aos acionistas R\$ 3,5 bilhões no ano (R\$ 1,37 por ação). Veja a distribuição do valor adicionado (DVA) no quadro Ibase ao final deste Relatório.

A manutenção do Banco do Brasil no Índice de Sustentabilidade Empresarial – ISE da Bovespa traduz os esforços da Empresa para aprimorar suas práticas de responsabilidade socioambiental e de governança corporativa. Uma vez que os investidores associam práticas de sustentabilidade social e ambiental das empresas a perspectiva de menores riscos e de lucros consistentes a médio e longo prazos, as ações do BB passam a ser consideradas mais

atrativas pelo mercado. As ações BB também integram os principais índices da Bolsa paulista, tais como Ibovespa, IBRX, IBRX-50, Índice de Governança Corporativa (IGC) e Índice de Ações com Tag Along Diferenciado (ITAG).

CLIENTES

O Banco do Brasil vai além do atendimento às necessidades do consumidor para corresponder às expectativas do cidadão, respeitando os direitos do consumidor; estimulando a comunicação dos clientes com a Empresa; e prestando orientações e informações claras, confiáveis e tempestivas.

Ao final do exercício, o BB contava com 47,9 milhões de clientes, crescimento de 12,1% no ano, e 16,0 mil pontos de atendimento em 3,4 mil municípios.

Além das 4.342 agências distribuídas em todo o País, o cliente BB dispõe de canais de solução de problemas que lhe oferecem informações sobre processos de atendimento, dúvidas e reclamações surgidas na relação de consumo. Esses canais são classificados em dois níveis: SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor, para resolução de problemas em primeira instância e a Ouvidoria, responsável pelos demais casos.

Cliente BB tem um canal direto de comunicação com o Comitê de Auditoria

Em 2008, a Ouvidoria recebeu 754,5 mil contatos, permitindo ao Banco implementar ajustes no seu modelo de atuação, bem como reconhecer eventuais necessidades dos clientes não contempladas em seus produtos e serviços bancários, na área de seguros, investimentos, crédito etc. Nesse sentido, destacam-se aqueles com foco no desenvolvimento social e ambiental.

Mais de 1 milhão de famílias atendidas pelo DRS O Banco do Brasil leva oportunidades, gera empregos e negócios para todas as regiões do País. A inovadora Estratégia de Desenvolvimento Regional Sustentável (DRS) impulsiona o desenvolvimento sustentável das regiões brasileiras, considerando as potencialidades, as vocações e as características locais.

Com essa Estratégia, o Banco do Brasil atua não somente como instituição de crédito, mas como catalisador de ações, fomentando, articulando e mobilizando agentes econômicos e sociais para a estruturação das atividades produtivas - rurais e urbanas - em negócios sustentáveis.

Em 2008, o BB ultrapassou a marca de 1 milhão de famílias atendidas pela Estratégia DRS, em mais de 4 mil municípios brasileiros, envolvendo 4.028 agências e mais de 4 mil planos de negócios, com concessão de R\$ 5,5 bilhões em créditos para investimento, custeio e giro.

Para segmentos mais estruturados, o Banco atua com os Arranjos Produtivos Locais (APL) com o objetivo de facilitar o acesso ao crédito e de promover o desenvolvimento regional sustentável. O BB apóia 174 APLs, que envolvem 14,3 mil empreendimentos. Em 2008, foi concedido R\$ 1,3 bilhões em empréstimos para as empresas que integram os arranjos apoiados pelo Banco.

Para atender as cooperativas de crédito, o BB disponibiliza serviços customizados, tais como cheque, cartão de crédito e fundos de investimentos. Destaque, ainda para o Serviço de Integração Compe/SPB utilizado por 320 cooperativas de crédito, que envolvem mais de 295,1 mil cooperados. Para as cooperativas de crédito rural, além dos serviços já citados, o Banco realiza operações de repasse de recursos para financiamento da atividade agropecuária de seus cooperados.

No setor energético, o Banco do Brasil dispõe de duas linhas de crédito para atender às necessidades de empresas que produzem e comercializam equipamentos e serviços para obtenção de eficiência energética: Programa de Incentivo à Eficiência Energética, com risco do Banco, e BNDES Proesco, com risco compartilhado com aquela instituição.

Eficiência Energética movimenta negócios no BB

Reforçando o posicionamento sustentável, o Banco possui fundos de investimento socialmente responsáveis que estimulam um círculo virtuoso no mercado. À medida que os investidores privilegiam esses investimentos e os consumidores preferem produtos e serviços de empresas comprometidas com a responsabilidade socioambiental,

mais empresas passam a adotar posturas administrativas e negociais que considerem impactos sociais e ambientais.

Entre esses fundos de investimento destacam-se o BB-ISE, lançado simultaneamente com o ISE da Bovespa, o BB Referenciado DI Social 200, que destina 50% da taxa de administração para o apoio a ações sociais, e o Fundo Brasil Sustentabilidade, voltado para empresas geradoras de crédito de carbono.

**BB-Ações ISE
tem rentabilidade
superior ao
Ibovespa em 2008**

**Microcrédito
atinge R\$ 511
milhões em 2008**

Incentivar a inclusão bancária é um dos grandes desafios do Banco do Brasil. Com essa missão, foi criada, em 2008, uma área específica para tratar o tema. A Diretoria Menor Renda, que integrou a sua estrutura o

Banco Popular do Brasil, é responsável por oferecer, à população menos favorecida, acesso a produtos e serviços bancários, aumentando e democratizando o fluxo econômico no País. Entre os serviços disponibilizados estão abertura de conta corrente, oferta de crédito, contratação de seguros, pagamento de benefícios do INSS e recebimentos diversos.

O BB realizou o Mutirão da Cidadania Empresarial, evento iniciado em 2007, que tem como objetivo incentivar a formalização dos pequenos negócios e levar aos empreendedores assessoria empresarial e informações sobre crédito bancário. Durante o evento, foram orientados cerca de 27 mil empreendedores.

O Banco disponibilizou R\$ 6,2 bilhões à agricultura familiar por meio do Pronaf, valor 17,0% superior ao de 2007, beneficiando 864,9 milhões de agricultores.

**Agricultura
familiar contribui
para inclusão**

Entre as ações do Banco, na qualidade de maior agente financeiro do Pronaf, o BB realizou encontros para identificar como poderia contribuir para que os agricultores familiares tenham melhor acesso a tecnologias de produção e gestão. Os eventos contaram com a participação de mais de 130 entidades, dentre empresas de assistência técnica, pesquisadores, cooperativas de crédito,

representantes dos agricultores, secretarias de agricultura, Conab, Embrapa, Sebrae e Ministério do Desenvolvimento Agrário.

A iniciativa resultou na assinatura de um Acordo de Cooperação entre o BB e as entidades, no qual essas se comprometem a analisar e encaminhar sugestões, visando a ampliação do acesso a tecnologias de produção e gestão para agricultores familiares, compatibilizando, sempre que possível, as ações de crédito, de pesquisa agropecuária, de assistência técnica e de extensão rural.

Acessibilidade é outro tema recorrente no Banco do Brasil. Preocupado com a democratização e a comodidade no acesso aos seus serviços e produtos, a Empresa disponibiliza opções diferenciadas para pessoas com deficiência. O deficiente auditivo tem acesso especial na Central de Atendimento BB e as pessoas com deficiência visual têm o portal na Internet preparado para atender suas necessidades.

**Gerenciador
Financeiro
Pessoal alcança
a marca de 191,6
mil clientes**

Ao mesmo tempo em que se preocupa com a sustentabilidade da Empresa, o BB também se preocupa com a sustentabilidade de seus clientes. Para isso, o BB mantém na internet Gerenciador Financeiro Pessoal que permite aos clientes pessoa física e jurídica controlar e planejar seus orçamentos com responsabilidade e eficiência.

Ratificando sua postura em responsabilidade social, desde 2004 o Banco do Brasil suspende novos créditos a clientes incluídos na relação, divulgada pelo Ministério do Trabalho e Emprego, de empregadores e proprietários rurais que submetem seus trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou os mantêm em condições análogas ao trabalho escravo.

Com vistas ao reconhecimento, estímulo e divulgação de iniciativas de valor social e científico, no âmbito do desenvolvimento do País, o Banco do Brasil instituiu o Prêmio Valores do Brasil. Foram computados 334 projetos e distribuídos cerca de R\$ 470 mil em prêmios.

FORNECEDORES

O BB se relaciona com prestadores de serviços e fornecedores idôneos, adotando processos de contratação imparciais e transparentes, regidos pela Lei 8.666/93. A Empresa não se exime de sua responsabilidade socioambiental e prevê, em seus contratos, cláusulas específicas sobre a não utilização de trabalho infantil e escravo, mantendo o compromisso assumido quando da adesão ao Pacto pelo Combate ao Trabalho Escravo, proposto pelo Instituto Ethos.

25,6 mil licitações foram realizadas por meio eletrônico

Além disso, o Banco prioriza a realização das compras de bens e serviços por meio eletrônico com vistas a ampliar a disputa nos processos licitatórios. Em 2008, 25,6 mil licitações foram realizadas por meio eletrônico.

GOVERNO

No relacionamento com o Governo, o BB é um dos principais parceiros na implementação de políticas voltadas para o desenvolvimento nacional. Em 2008, manteve sua atuação como principal parceiro do Governo Federal na execução das políticas sociais e no fomento à economia brasileira, contribuindo para o processo de inclusão produtiva dos grupos em situação de maior vulnerabilidade social.

O BB está presente na alfabetização de jovens e adultos, na inclusão digital, na disseminação de tecnologias sociais, no fortalecimento da agricultura familiar, no financiamento aos exportadores, no apoio às micro e pequenas empresas, na melhoria das condições de vida em comunidades quilombolas e indígenas, na ampliação do acesso à leitura e à cultura e no estímulo e apoio ao voluntariado.

Volume de crédito dos programas do Governo viabilizados pelo BB

	2007	2008
Pronaf	R\$ 5,3 bilhões	R\$ 6,2 bilhões
Proex	US\$ 331,6 milhões	US\$ 335,0 milhões
FCO	R\$ 1,9 bilhão	R\$ 3,5 bilhões

Com o propósito de fortalecer os negócios do Banco com o Executivo Federal e discutir a estratégia negocial que norteará ações conjuntas entre o BB e os Ministérios, o Banco promoveu o primeiro Fórum Tático Governo Federal. O Fórum contou com espaço para apresentação dos projetos a serem priorizados, visando formatar uma pauta conjunta e uma agenda permanente para a condução desses negócios.

O Ministério do Meio Ambiente foi o primeiro a participar desse encontro. Encontra-se em construção uma agenda para os demais ministérios.

COMUNIDADE

No relacionamento com a comunidade, o BB respeita os valores culturais e reconhece a importância das comunidades para o sucesso da Empresa, bem como a necessidade de retribuir à sociedade parcela do valor agregado aos negócios. Apóia ações desenvolvimentistas e participa de empreendimentos direcionados à melhoria das condições sociais da população. Diferentes iniciativas comprovam a atuação do Banco do Brasil junto às comunidades onde atua. Além da Estratégia DRS, que promove o desenvolvimento econômico e social, os investimentos do BB em esporte e cultura geram empregos e colaboram para inclusão social das comunidades atendidas.

Ação	Nº de Eventos	Empregos Temporários	Visitantes	Crianças Beneficiadas (estudantes)
Esporte	158	52.244	948.343	144.156
Cultura	878	8.031	4.104.788	323.216

Nos eventos esportivos, o Banco do Brasil ainda proporciona logística para a arrecadação de alimentos e oficinas de esporte para as crianças de baixa renda. Desde 2007, esses eventos passaram a compensar a emissão de gases de efeito estufa. Em 2008, a fim de mitigar esses impactos, nos eventos esportivos de vôlei de praia, foram plantadas 18,8 mil árvores.

O investimento em cultura é materializado nos centros culturais (CCBB) localizados em São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília.

O Programa de Inclusão Digital do Banco do Brasil alcançou, em 2008, a marca de 1.340 telecentros em funcionamento em todo o País. O Banco também firmou dois importantes convênios para a doação de 4 mil computadores ao Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome para auxiliar projetos voltados a famílias em situação de vulnerabilidade social e cerca de 2,3 mil equipamentos para os Conselhos Tutelares, contribuindo para o combate à exploração sexual infanto-juvenil.

**R\$ 8,6 milhões
repassados ao
Fundo da Infância
e Adolescência**

Preocupado com a defesa dos direitos da criança e do adolescente, o Banco do Brasil realiza doações para os Fundos da Infância e Adolescência (FIA), geridos pelos Conselhos de Direito da Criança e do Adolescente. Em 2008, este valor atingiu a marca de R\$ 8,6 milhões.

O Banco mantém ações para inclusão social dentro de suas dependências por meio de programas que atendem os jovens da comunidade, como o Programa Adolescente Trabalhador. Até 2008, 20,4 mil jovens foram beneficiados por esse Programa.

O BB incentiva e apóia o engajamento de seus funcionários em atividades sociais como alfabetização de adultos, campanhas de doações e outras. Em 2008, 246 funcionários haviam se cadastrado em programas do Banco para atuar como voluntários. Em parceria com a Fundação Banco do Brasil, o BB apóia instituições e entidades civis, com participação de funcionários do Banco nas ações voluntárias.

A Fundação Banco do Brasil promoveu ações de geração de trabalho e renda, de educação e de incentivo à disseminação de tecnologias sociais em 799 municípios. Entre os programas capitaneados pela Fundação, cabe destaque àqueles voltados para a alfabetização de jovens e adultos - BB Educar - e o atendimento a jovens de famílias de baixa renda em atividades educativas, culturais e esportivas por meio do Programa Integração AABB Comunidade.

	BBEducar	AABB Comunidade
Participantes	39.740	51.980
Investimento R\$ mil	1.862	15.606

A Fundação também premia ações de destaque nas comunidades por meio do Prêmio Fundação Banco do Brasil de Tecnologia Social, que tem por objetivo identificar, difundir e certificar tecnologias sociais.

MEIO AMBIENTE

A preservação ambiental baliza as práticas administrativas e negociais do Banco. Atendendo aos compromissos assumidos com os Princípios do Equador e o Protocolo Verde, o Banco veda operações destinadas a financiar atividades que possam causar impacto ambiental, sem autorização formal do órgão competente.

O BB passou a adotar as exigências contidas na Resolução CMN 3.545, que estabelece ações para contenção do desmatamento na Amazônia e condicionantes para financiamento agropecuário naquela região, antes do período de obrigatoriedade previsto na resolução.

Projetos analisados à luz dos Princípios do Equador

Setores	Nível de Risco	Valor Financiado	Qtde de Projetos
Energia/Infraestrutura	Médio	R\$ 369,5 bilhões	05 Projetos

Fortalecendo os compromissos assumidos, o Banco adota práticas administrativas com foco no meio ambiente. Dispõe de um Programa de Ecoeficiência dirigido, inicialmente, ao incentivo do consumo consciente da água, da energia e do papel. Em 2008, iniciou, em sete prédios administrativos, a coleta seletiva de resíduos sólidos (papel, plástico, metal e vidro) que são destinados a cooperativas ou associações de catadores. Complementando a redução do consumo, o Banco incentiva a digitalização de documentos, preservando a informação e o meio ambiente.

O papel reciclável descartado é entregue às cooperativas de catadores.

O Banco incentiva, ainda, a realização de negócios eletrônicos, com redução de custo e risco com transporte de documentos, melhor gestão de arquivos e maior segurança. Um bom exemplo são os contratos de câmbio: 30% dos contratos são fechados via internet, com assinatura eletrônica. Em 2008, a utilização dessa ferramenta, que elimina a necessidade de impressão, representou uma economia de mais de 1,8 milhão de folhas de papel.

A consciência ambiental também gera negócios para o BB. Em 2008 o BB estruturou leilão de crédito de carbono para a Prefeitura de São Paulo.

Em parceria com o Grupo Neoenergia, o BB realiza ações que visam reduzir a emissão de gases de efeito estufa através do incentivo à substituição de equipamentos domésticos obsoletos e da regularização de ligações clandestinas.

Desafios para 2009 – Agenda 21

- Desenvolver e implementar Sistema de Gestão da Ética Corporativa.
- Aprimorar avaliação socioambiental nos processos de análise de risco de crédito.
- Ampliar portfólio de produtos, serviços e negócios com foco em sustentabilidade.
- Desenvolver programa de educação financeira que aborde a questão do endividamento consciente junto ao público interno e externo.
- Implementar programa de pró-equidade de gênero.
- Implementar a coleta seletiva em todas as instalações do Banco.
- Realizar e publicar inventário das emissões de gases de efeito estufa segundo as diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Site de Sustentabilidade: bb.com.br/sustentabilidade

Site de Relações com Investidores: bb.com.br/ri

Site de Cultura: bb.com.br/cultura

Site de Esportes: bb.com.br/esporte

Site da Fundação Banco do Brasil: www.fbb.org.br

Balanco Social Anual / 2008



Base de Cálculo		2008 Valor (R\$ mil)			2007 Valor (R\$ mil)				
Resultado líquido (RL)		48.962.623			22.471.424				
Resultado operacional (RO)		8.663.304			8.584.339				
Tabela de pagamento atual (FPA)		2.714.233			7.888.167				
Indicadores Sociais Internos		Valor (mil)	% sobre FPA	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPA	% sobre RL		
Educação		214.202	7,9%	0,4%	615.638	22,7%	2,7%		
Educação escolar compulsória		1.866.537	24,22%	3,83%	5.699.400	20,98%	2,53%		
Educação privada (1)		177.800	1,83%	0,36%	82.207	1,30%	0,36%		
Saúde		594.826	7,31%	1,11%	811.703	10,22%	3,61%		
Saúde e saúde no trabalho		29.834	0,35%	0,06%	23.434	0,30%	0,10%		
Educação		2	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%		
Cultura		2	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%		
Capacitação e desenvolvimento profissional		100.703	1,11%	0,19%	94.054	1,23%	0,42%		
Cursos de auto-ajuda		45.408	0,58%	0,09%	39.208	0,58%	0,17%		
Participação nos lucros ou resultados		1.134.168	14,91%	2,23%	343.227	5,24%	0,89%		
Outros		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%		
Total - Indicadores sociais internos		4.622.264	52,76%	8,90%	3.768.255	49,41%	16,93%		
Indicadores Sociais Externos		Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL		
Cultura		77.536	0,88%	0,16%	20.874	0,24%	0,09%		
Saúde e bem-estar		95.116	1,10%	0,19%	32.408	0,37%	0,14%		
Esporte		47.536	0,55%	0,09%	91.398	1,05%	0,41%		
Cursos e treinamentos		91.568	1,06%	0,18%	163.063	1,88%	0,73%		
Outros (FIA - Fundo de Infância e Adolescência)		7.348	0,08%	0,01%	8.400	0,09%	0,04%		
Total das contribuições para a sociedade		259.104	2,94%	0,50%	276.143	3,14%	1,21%		
Total - Indicadores sociais externos		4.881.368	56,70%	9,40%	4.044.398	52,55%	18,14%		
Indicadores Ambientais		Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL		
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa (2)		12.298	0,21%	0,02%	1.660	0,02%	0,01%		
Investimentos em programas ambientais externos		2	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%		
Total dos investimentos em meio ambiente		12.298	0,21%	0,02%	1.660	0,02%	0,01%		
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para otimizar recursos e garantir em geral na produção/operação e aumento a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:		(1) 2008: 24.076 (2) 2007: 14.179		(1) 2008: 24.076 (2) 2007: 14.179		(1) 2008: 24.076 (2) 2007: 14.179			
Indicadores de Gestão Funcional		2008				2007			
Nº de empregados (3) no final do período (incluindo Base e Banc)		86.058				81.058			
Nº de admissões durante o período		7.213				8.534			
Nº de empregados (3) demitidos/colocados		2.420				3.038			
Nº de empregados (3) em férias		2.563				2.727			
Nº de empregados (3) acima de 45 anos		22.730				21.001			
Nº de mulheres que trabalham na empresa		32.539				31.001			
% de cargos de chefia ocupados por mulheres		30,14%				30,14%			
Nº de negócios que trabalham na empresa		12.749				16.752			
% de cargos de chefia ocupados por mulheres		18,31%				18,31%			
Nº de períodos com deficiência ou incapacidades especiais (3)		309				319			
Valor salário pago pela empresa (4)		1.237				1.130			
Maior salário pago pela empresa (4)		25.819				22.133			
Salário médio (4)		0,828				0,930			
Indicadores relacionados com o exercício (facilitado) em universidades		2008				Metas 2009			
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa		18,2x				18,2x			
Número total de acidentes de trabalho (5)		708				708			
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram avaliados por:		(1) Inspecção (2) Avaliação de Qualidade (3) Avaliação de Impacto Social (4) Avaliação de Sustentabilidade (5) Avaliação de Comunicação				(1) Inspecção (2) Avaliação de Qualidade (3) Avaliação de Impacto Social (4) Avaliação de Sustentabilidade (5) Avaliação de Comunicação			
Os projetos de segurança e saúde no ambiente de trabalho foram avaliados por:		(1) Inspecção (2) Avaliação de Qualidade (3) Avaliação de Impacto Social (4) Avaliação de Sustentabilidade (5) Avaliação de Comunicação				(1) Inspecção (2) Avaliação de Qualidade (3) Avaliação de Impacto Social (4) Avaliação de Sustentabilidade (5) Avaliação de Comunicação			
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação sindical (trabalhistas) a empresa (6):		(1) Sim (2) Não (3) Não sabe (4) Não se aplica (5) Não se aplica (6) Não se aplica				(1) Sim (2) Não (3) Não sabe (4) Não se aplica (5) Não se aplica (6) Não se aplica			
A presença privada costuma:		(1) Sim (2) Não (3) Não sabe (4) Não se aplica (5) Não se aplica				(1) Sim (2) Não (3) Não sabe (4) Não se aplica (5) Não se aplica			
A participação dos funcionários nos resultados contempla:		(1) Sim (2) Não (3) Não sabe (4) Não se aplica (5) Não se aplica				(1) Sim (2) Não (3) Não sabe (4) Não se aplica (5) Não se aplica			
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de sustentabilidade social, ambiental adotados pela empresa:		(1) Sim (2) Não (3) Não sabe (4) Não se aplica (5) Não se aplica				(1) Sim (2) Não (3) Não sabe (4) Não se aplica (5) Não se aplica			
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a empresa:		(1) Sim (2) Não (3) Não sabe (4) Não se aplica (5) Não se aplica				(1) Sim (2) Não (3) Não sabe (4) Não se aplica (5) Não se aplica			
Número total de reclamações e críticas de consumidores (7):		16.800				16.800			
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:		99,9%				99,9%			
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):		Em 2008: 21.624.938				Em 2007: 16.778.173			
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):		34,99% governo - 37,89% colaboradores - 16,92% fornecedores - 20,20% clientes				34,99% governo - 37,89% colaboradores - 16,92% fornecedores - 20,20% clientes			
Outras Informações									
Faz o Brasil S/A - Brasil CF - CNPJ:									
Faz o Brasil S/A - Brasil CF - CNPJ:									
Faz o Brasil S/A - Brasil CF - CNPJ:									
Faz o Brasil S/A - Brasil CF - CNPJ:									

(1) Prevê Contribuições patronais do Plano de Benefícios 2. As contribuições do Plano de Benefícios 1 foram suspensas em 2007, em virtude da utilização da Reserva Especial gerada pelo superávit apresentado pela Brasil em 2006.
 (2) Investimento no Programa de Redução do Consumo de Água - Pureque e Programa de Toner Reciclado/da.
 (3) Apesar do Banco do Brasil, reservar 2% das vagas para o cumprimento de lei, não foram classificados candidatos em número suficiente para o cumprimento da legislação.
 (4) Apesar do Banco do Brasil, reservar 2% das vagas para o cumprimento de lei, não foram classificados candidatos em número suficiente para o cumprimento da legislação.

ANEXO B – RESULTADO PESQUISA IDEC

Avaliação comparativa dos bancos (por temas e nota final)

	30%				30%				40%				Avaliação final	
	Trabalhadores				Meio ambiente				Consumidores					
	Liberdade e negociação sindical	Código de Ética e Conduta	Direitos e benefícios para trabalhadores	Diversidade e inclusão social	Políticas de meio ambiente e consumo sustentável	Políticas de crédito socioambientais no Brasil	Políticas de crédito socioambientais no Brasil	Relação banco/consumidores	Produtos e serviços	Concessão de crédito	Políticas de crédito socioambientais no Brasil	Políticas de crédito socioambientais no Brasil	Políticas de crédito socioambientais no Brasil	Políticas de crédito socioambientais no Brasil
ABN AMRO Real Brasília	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2,75
Bradesco	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2,60
Itaú	4	2	4	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2,41
Banco do Brasil	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2,21
Caixa Econômica Federal	3	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1,93
HSEB	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1,73
Santander	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1,51
Unibanco	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1,51

ANEXO C – ARQUITETURA ESTRATÉGICA (BB)

BANCO DO BRASIL S.A.

SISBB

LICNSSOO

Livro de Instruções Codificadas

DOM FELICIANO

LIC

Página: 001

Livro	:153	Arquitetura Estratégica
Capítulo	:0002	Responsabilidade Sócio Ambiental Empresarial
Título	:00001	Apresentação
Subtítulo	:0001	Norma
Versão	:0001	

01. **CONCEITO:** Responsabilidade Sócio - Ambiental Empresarial significa a capacidade de criar valor para acionista, investidor, governo, cliente, funcionário, prestador de serviço, comunidade e meio ambiente no longo prazo, por conseguir aproveitar as oportunidades e gerenciar os riscos associados a fatores econômicos, sociais e ambientais.

02. **DIMENSÕES:** A partir dos três níveis de ambiente em que o Banco atua - ambiente interno, ambiente mercado e macro-ambiente, foram definidas quatro dimensões para agrupar os diferentes processos necessários à existência e sustentabilidade da Empresa.

a) **Governança:** localizada no ambiente interno, refere-se aos aspectos relativos ao monitoramento da gestão empresarial, tendo como parâmetros a transparência, a prestação de contas e o relacionamento com acionistas e os colaboradores, funcionários, estagiários e contratados. Incorpora, igualmente, aspectos ambientais relacionados com o consumo e as aquisições da empresa. Exemplos: Leis Regulatórias, Normas, Valores e Crenças, Ética, Posicionamento.

b) **Negócio:** no ambiente mercado, essa dimensão contempla todos os processos inerentes à dinâmica dos negócios, particularmente aqueles relacionados aos clientes, parceiros e fornecedores de insumos. As questões relativas a impactos ambientais e sociais, bem como a observância das práticas de consumo consciente, serão consideradas no desenvolvimento das soluções em produtos e serviços do Banco. Exemplos: Captação e Serviços, Crédito, Seguridade, Mercado de Capitais, Administração de Recursos de Terceiros.

c) **Social e ambiental:** no macro-ambiente, as dimensões Social e Ambiental concentram as questões sociais e ambientais que dizem respeito a sustentabilidade da Empresa, mas não diretamente relacionados a sua atividade fim. Envolve prioritariamente o Governo e a Sociedade. Exemplos: FBB, Atuação no Esporte e na Cultura, Voluntariado, Preservação Ambiental, Desenvolvimento Social, Anab, Fenab.

03. **PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS:** Quando da participação de representantes do Banco em eventos internos e externos, que abordem assuntos que identifiquem o Banco do Brasil como Empresa que atua com responsabilidade social, é importante que a Unidade Estratégia e Organização, por ter o gerenciamento do assunto, participe opinando sobre:

- a) Os conteúdos que serão apresentados/discutidos;
- b) Os direcionamentos sugeridos nos encontros;
- c) A linha de comunicação a ser adotada.

Período de vigência: 07.11.2002 / Indefinido
Gestor: BANCO DO BRASIL / ESTRATEGIA E ORGANIZAÇÃO
Circular de Encaminhamento: 2002/000354
Circular de Cancelamento - 0000 / 000000