

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**  
**ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO**  
**CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**Edênia Elisete Rambo**

**GESTÃO AMBIENTAL EM UMA AGÊNCIA BANCÁRIA**  
**DE AUGUSTO PESTANA (RS)**

**Porto Alegre**

**2010**

**Edênia Elisete Rambo**

**GESTÃO AMBIENTAL EM UMA AGÊNCIA BANCÁRIA  
DE AUGUSTO PESTANA (RS)**

**Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de  
Graduação em Administração da Universidade Federal do  
Rio Grande do Sul como requisito para a obtenção do título  
de bacharel em Administração.**

**Orientador: Prof. Dr. Luis Felipe Nascimento**

**Tutora orientadora: Profa.Sc. Paola Schmitt  
Figueiró**

**Porto Alegre  
2010**

**Edênia Elisete Rambo**

**GESTÃO AMBIENTAL EM UMA AGÊNCIA BANCÁRIA  
DE AUGUSTO PESTANA (RS)**

**Trabalho de Conclusão de Curso apresentada ao  
Curso de Graduação em Administração da  
Universidade Federal do Rio Grande do sul como  
requisito para a obtenção do título de bacharel  
em Administração.**

Aprovado em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2010.

BANCA EXAMINADORA:

---

Professora Márcia Barcelos

*Ao meu marido, meu filho e meus pais,  
que estiveram comigo nesta caminhada,  
dedico a conclusão deste curso.*

*Agradeço a todos que contribuíram para que a realização deste curso fosse possível, principalmente à UFRGS e ao Banco do Brasil que, em parceria, oportunizaram mais este aprendizado.*

*Aos professores que se preocuparam em pensar as disciplinas de forma que, mesmo distante, pudéssemos ter um aprendizado digno de uma Universidade como a UFRGS, agradeço a parceria.*

*A família de modo geral sempre está ao nosso lado e a ela vai também a gratidão pelo apoio e encorajamento para concluir esta tarefa.*

*Não poderia faltar a Lúcia, coordenadora do polo Ijuí, que atuou conosco, neste período, como uma grande e inestimável amiga, bem como aos tutores que sempre estiveram disponíveis para esclarecer as dúvidas que não eram poucas.*

*Aos colegas, parceiros nesta caminhada, agradeço por aceitarem as diferenças de cada um e por tornarem esta experiência um verdadeiro aprendizado de vida.*

*Cada dia a natureza produz o suficiente para nossa carência. Se cada um tomasse o que lhe fosse necessário, não havia pobreza no mundo e ninguém morreria de fome.*

*Mahatma Gandhi*

## RESUMO

A gestão ambiental é um tema muito presente na vida diária do ser humano bem como das empresas, e a instituição de uma Agenda 21 particular a estas tem sido contínua. Buscando responder como ocorre a aplicação no dia a dia das empresas dos ditames desta Agenda efetivou-se este trabalho. O presente estudo de caso buscou responder quais as ações socioambientais, ditadas na Agenda 21 da instituição, a agência do Banco Gama da cidade de Augusto Pestana tem praticado. Para tanto se utilizou um instrumento de pesquisa por questionário aplicado a todos os funcionários, assim como entrevista informal com o gerente do órgão. Tal conhecimento importa na medida em que a superior administração da instituição, bem como os clientes, *skateholders* e investidores estão interessados em entender a atuação das agências em cumprimento aos objetivos e princípios propostos na Agenda 21 empresarial, possibilitando, portanto, conhecer as ações, em termos de responsabilidade socioambiental, praticadas. Buscou-se, então, verificar como a Agência de Augusto Pestana tem seguido as orientações propaladas na Agenda 21 própria desta instituição. Para realização da pesquisa empregou-se a abordagem qualitativa, que permite entender o que ocorre na agência. Tendo, portanto, como base a importância dada pela organização como um todo à responsabilidade socioambiental, obteve-se resultados que levam a concluir que ocorre aplicação dos princípios e objetivos definidos na Agenda 21 na agência pesquisada, com a observação de ações ambientalmente responsáveis tanto em âmbito humano quanto em questões de preservação do meio na qual está inserida.

Palavras-chave: Responsabilidade socioambiental. Agenda 21. Gestão ambiental.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

BG – Banco Gama

CMDM – Comissão Mundial para o Desenvolvimento e Meio Ambiente

Conama – Conselho Nacional do Meio Ambiente

FBCN – Fundação Brasileira para Conservação da Natureza

MG – Minas Gerais

ONU – Organização das Nações Unidas

PPA – Plano plurianual

Sema – Secretaria Especial do Meio Ambiente

Sebrae – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas



## LISTA DE FIGURAS

|   |            |
|---|------------|
| <b>Figura 1: Conheço a Agenda 21 do Banco Gama.....</b>   | <b>333</b> |
| <b>Figura 2: Conheço os Princípios de Responsabilidade Socioambiental do BG .....</b>   | <b>344</b> |
| <b>Figura 3: Conheço a política dos 3rs do BG – redução – reutilização – reciclagem.....</b>  | <b>355</b> |
| <b>Quadro 1: Compilação de dados relacionados aos princípios da Agenda 21 que dizem respeito aos recursos humanos.....</b>  | <b>36</b>  |
| <b>Figura 4: O BG executa programa voltado à propiciar um ambiente de trabalho que promova a saúde em todos os aspectos - físico, psíquico, ambiental e organizacional.....</b>   | <b>377</b> |
| <b>Figura 5: O BG desenvolve programa voltado ao apoio, ao desligamento e aposentadoria dos funcionários – informações, consultorias, planejamento de carreira .....</b>  | <b>388</b> |
| <b>Quadro 2: Dados da pesquisa referente à gestão ambiental .....</b>   | <b>39</b>  |
| <b>Figura 6: Participei de treinamentos/certificações relacionados à gestão ambiental tais como: oficina de ecoeficiência; DRS estratégia negocial; certificação, responsabilidade socioambiental/desenvolvimento regional sustentável.....</b> | <b>400</b> |

## SUMÁRIO

|  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <b>INTRODUÇÃO .....</b>                              | <b>111</b>                            |
| <br>   |                                       |
| <b>1 GESTÃO AMBIENTAL E POLÍTICAS PÚBLICAS .....</b> | <b>155</b>                            |
| 1.1 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL.....                 | 155                                   |
| 1.2 GESTÃO AMBIENTAL .....                           | 177                                   |
| 1.3 POLÍTICAS PÚBLICAS AMBIENTAIS .....              | 19                                    |
| 1.4 RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA .....        | 211                                   |
| 1.5 AGENDA 21 .....                                  | 224                                   |
| 1.6 ECOEFICIÊNCIA E RECICLAGEM.....                  | 266                                   |
| <br>   |                                       |
| <b>2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>           | <b>29</b>                             |
| 2.1 MÉTODO ESCOLHIDO E JUSTIFICATIVA.....            | 29                                    |
| 2.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS .....            | 311                                   |
| 2.3 APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE PESQUISA.....        | 311                                   |
| 2.4 ANÁLISE DOS DADOS.....                           | 322                                   |
| <br>   |                                       |
| <b>3 RESULTADOS .....</b>                            | <b>333</b>                            |
| <br>   |                                       |
| <b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>                   | <b>42</b>                             |
| <br>   |                                       |
| <b>REFERÊNCIAS .....</b>                             | <b>444</b>                            |
| <br>   |                                       |
| <b>APÊNDICE A .....</b>                              | <b>49</b>                             |
| <b>ANEXO A .....</b>                                 | <b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.3</b> |
| <b>ANEXO B.....</b>                                  | <b>535</b>                            |
| <b>ANEXO C .....</b>                                 | <b>556</b>                            |
| <b>ANEXO D .....</b>                                 | <b>60</b>                             |

## INTRODUÇÃO

Percebe-se, ultimamente, que a necessidade de preservar o meio ambiente não é somente uma preocupação apenas de órgãos diretamente relacionados a este assunto, como os movimentos ambientalistas e as organizações não governamentais ou ligadas aos governos, mas, também, integra grande parte da sociedade já sensibilizada com a sobrevivência de todos, passando necessariamente pela preservação dos recursos naturais.

Em decorrência de desastres ecológicos e mudanças climáticas que causam muitos transtornos, percebe-se ser crescente a preocupação geral da população na busca de soluções que possam minimizar os efeitos nocivos do homem sobre o meio ambiente e, conseqüentemente, reduzir esta atuação danosa. No mundo empresarial, por exemplo, a busca dos consumidores por produtos provenientes de uma empresa ecologicamente comprometida parece ser cada vez maior.

As instituições, por sua vez, não poderiam ficar à margem desta discussão, figurando entre estas o Banco em foco. Há uma busca de alternativas em suas atividades que reduzam os impactos danosos ao ambiente, o que representa, ao mesmo tempo, um diferencial competitivo ante a consumidores preocupados com a preservação dos recursos escassos da natureza.

Este fato levou ao interesse sobre a gestão ambiental como tema de estudo, uma vez que, ao exercer as atividades profissionais no Banco Gama, este dava muita ênfase à Responsabilidade Social, inclusive desenvolvendo vários projetos nesta área, motivo que instigou a busca por respostas sobre as atitudes e ações que a agência da cidade de Augusto Pestana realiza, considerando a posição da empresa como um todo.

Assim, pretende-se entender como ocorre, diariamente, a prática de atitudes ambientalmente corretas dentro de uma agência, tanto na área de economia de recursos escassos, tais como água e energia elétrica, como as atitudes relacionadas à reciclagem e reutilização de materiais no dia a dia, buscando o seu uso racional.

Entende-se que o ser humano, enquanto pertencente ao ambiente natural, deve fazer parte também de um cuidado e tratamento diferenciado de forma a proteger a sua vivência na natureza, fato que pode ser objeto de observação no ambiente interno da agência.

Ressalta-se, ainda, que este Banco possui sua própria Agenda 21 e isto impele com mais força a busca da atuação diária em agência de localização geográfica tão distante do órgão mentor geral e o quanto segue as orientações desta.

Agenda 21 é um registro de intenções de responsabilidade social e ambiental adotadas por uma nação e, neste caso, por uma instituição no ambiente interno e externo, buscando atuações ambientalmente corretas conforme pode ser observado a seguir:

[A Agenda 21] é um grande guia para a promoção de ações que estimulem a integração entre o crescimento econômico, a justiça social e a proteção ao meio ambiente. Sua principal estratégia é propor soluções e alternativas em favor do desenvolvimento sustentável e deve ser compreendida como um instrumento que conjuga participação e transformação social (BANCO GAMA, 2010).

Com base nisto e se conhecendo o ritmo alucinante dos funcionários que atuam na organização, busca-se, neste estudo de caso, apresentar atitudes, atos e ações que possam ser tomadas, e que tragam um efeito positivo não só ao meio ambiente, mas também na gestão econômica de uma agência, que talvez passem despercebidos aos olhos de quem, continuamente, realiza as atividades bancárias.

Cabe ressaltar que a escolha da agência recaiu para Augusto Pestana pela abertura dada pelo gerente desta instituição, mostrando-se pronto para não só fornecer dados necessários à pesquisa, mas também em estabelecer, dentro das possibilidades, atitudes e ações que possam ser elencadas na conclusão deste trabalho.

Na busca de melhorias e soluções para a preservação do ambiente na qual está inserido, pretende-se, com a presente pesquisa, perceber as atitudes e ações internas da Agência do Banco Gama de Augusto Pestana, cidade localizada no Noroeste do Rio Grande do Sul.

O problema da pesquisa considera as atitudes ambientalmente corretas adotadas a partir do grande enfoque dado pela Superior Administração do Banco Gama no que tange às questões de Responsabilidade Social muito em voga, sendo também uma base de atuação desta instituição, merecendo destaque inclusive no *site* oficial deste banco.

Busca-se então saber se as teorias propaladas pela administração geral têm sido norteadoras de desempenho dentro das diferentes e diversas empresas espalhadas pelo Brasil, dentro das quais foi escolhida a agência de Augusto Pestana (RS).

Pretende-se, com o estudo, responder à seguinte questão: Quais ações socioambientais, ditadas na Agenda 21 da instituição, a agência bancária da cidade de Augusto Pestana tem praticado?

Objetiva-se, portanto, verificar como a agência de Augusto Pestana tem seguido as orientações propaladas na Agenda 21 própria desta instituição.

Para atingir este objetivo geral são propostos os seguintes objetivos específicos:

1. Verificar a atuação da agência em Gestão Ambiental e as práticas de responsabilidade social;
2. Comparar a atuação da agência com os parâmetros da Agenda 21 do Banco Gama;
3. Propor ações socioambientais que permitam minimizar os impactos ambientais e reduzir o uso de recursos naturais.

Sabe-se que estudar a atuação de uma agência na questão ambiental não quer dizer que tal ocorra em todas as demais, inclusive pela situação geográfica tão diversa em que se encontram. Entende-se, porém, que possíveis procedimentos ecologicamente não corretos encontrados, possam servir de alerta para as demais buscarem a melhoria de sua atuação.

O estudo se torna relevante na medida em que seus resultados podem facilmente ser considerados semelhantes a uma infinidade de agências, uma vez que todas têm o mesmo parâmetro de atuação, estando sob o olhar de um único plano elaborado por uma superior administração. Os resultados encontrados podem ser aplicados em qualquer uma das muitas agências vinculadas ao Banco Gama, pois todas estão ancoradas numa única Agenda 21.

É desconhecido um estudo nestes parâmetros efetuados em qualquer agência do Banco Gama, principalmente na Região Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (RS), o que permite dizer que os resultados e as propostas que possam advir deste estudo sejam de importância não somente para questões econômicas internas da empresa, mas também no que tange a atitudes que possibilitem uma maior participação de um conglomerado como esta instituição na conservação do meio ambiente no qual está inserido, levando a preocupação com a natureza como mais um diferencial a ser incorporado aos serviços já oferecidos por ela.

A proposta deste estudo tem como base as premissas anteriormente mencionadas, e tenta verificar na atuação de uma agência, entre as tantas da instituição, se realmente ocorre a prática das políticas ambientais propaladas pelo Banco Gama na sua Agenda 21, o qual estabeleceu direcionadores de atuação entre os quais incorporarem os princípios de responsabilidade socioambiental na prática administrativa e negocial, em seu discurso institucional e ainda o programa de Ecoeficiência no qual:

O BG incentiva o desenvolvimento de iniciativas relacionadas à reciclagem, combate ao desperdício de insumos, redução de custos operacionais e acompanhamento do impacto das atividades do Banco no meio ambiente, por meio do monitoramento e da avaliação sistemática e documentada do consumo de recursos naturais (como florestas, água e energia, por exemplo) e destinação de resíduos resultantes do processo produtivo (BANCO GAMA, 2010).

O presente estudo está estruturado da seguinte forma: o capítulo um traz uma revisão teórica sobre os principais temas relacionados à gestão ambiental e políticas públicas, temas estes que dizem respeito ao desenvolvimento sustentável, gestão ambiental, políticas públicas ambientais, responsabilidade social corporativa, agenda 21 e, concluindo, com a ecoeficiência e a reciclagem. Em seguida, no capítulo dois encontram-se os procedimentos metodológicos e no capítulo três a análise do resultado. Por fim, as considerações finais e as referências bibliográficas.

# 1 GESTÃO AMBIENTAL E POLÍTICAS PÚBLICAS

Para se entender quais são as atitudes de preservação ambiental, orientadas pela Agenda 21, é necessário conhecer conceitos de diferentes assuntos correlacionados. Neste capítulo, portanto, buscaremos conceitos e entendimentos de diferentes autores com relação a desenvolvimento sustentável, gestão ambiental, políticas públicas ambientais, responsabilidade social corporativa, Agenda 21, ecoeficiência e reciclagem.

## 1.1 Desenvolvimento sustentável

A preocupação com as causas e efeitos dos problemas ambientais levou a Organização das Nações Unidas (ONU) a criar, em 1983, a Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMM). O intuito era detectar problemas e apresentar soluções às questões ambientais em âmbito mundial, percebendo, então, a importância do desenvolvimento sustentável para a humanidade e para que os governos possam dar conta do aumento populacional e da sua sobrevivência futura.

Esta Comissão editou, em 1987, o Relatório Brundtland ou Nosso Futuro Comum, que define Desenvolvimento Sustentável como “o desenvolvimento que atende às necessidades das gerações atuais sem comprometer a capacidade de as futuras gerações terem suas próprias necessidades atendidas” (BRUNDTLAND *et al.* 1991).

Cavalcanti (*apud* Gonçalves 2005) conceitua a sustentabilidade como a possibilidade de se obterem continuamente condições iguais ou superiores de vida para um grupo de pessoas e seus sucessores num dado ecossistema, enfatizando, tal como o Relatório de Brundtland, a necessidade de uso racional do meio ambiente.

Gonçalves (2005) menciona ainda que o desenvolvimento sustentável é um processo de aprendizagem social de longo prazo, balizado por políticas públicas orientadas por um plano nacional de desenvolvimento inter-regionalizado e intrarregionalmente endógeno. Em concordância com a colocação de Gonçalves, acredita-se ser importante o envolvimento da sociedade, aprendendo a atuar, viver e retirar da natureza seu sustento e sua sobrevivência de forma racional, permitindo que as gerações futuras tenham as mesmas condições de vida.

Considera-se vital a consciência ambiental da atual geração pela urgência em gerenciar os recursos naturais renováveis ou não, de forma a garantir o atendimento das necessidades humanas no presente e no futuro, ideia ratificada por Barbieri (2007).

O desenvolvimento sustentável resultaria, portanto, de um pacto duplo, um pacto intergeracional, que se traduz na preocupação constante com o gerenciamento e a preservação dos recursos para as gerações futuras, e um pacto intrageracional que se expressa nas preocupações quanto ao atendimento às necessidades básicas de todos os humanos (BARBIERI, 2007).

Desta forma, com a percepção da escassez e limitação dos recursos naturais, tanto indivíduos quanto empresas perceberam a necessidade de seu uso racional para permitir o desenvolvimento. Segundo Dias (2009), o desenvolvimento sustentável objetiva a satisfação das necessidades e aspirações do ser humano representando novas bases, nas quais se sustenta a civilização, por meio da construção de uma racionalidade ambiental - que coloque como sentido e fim da organização social produtiva o bem-estar material do ser humano (nível de vida) e seu desenvolvimento espiritual (qualidade de vida).

Percebe-se, então, que desenvolvimento sustentável não implica apenas atitudes corretas relacionadas ao meio ambiente como fornecedor de matéria-prima, mas, também, como ambiente necessário à existência do ser humano.

Envolve, portanto, não só a adoção de formas mais eficientes de gestão pelas empresas, focadas principalmente no âmbito interno, mas uma postura de agentes de um desenvolvimento sustentável, socialmente justo, economicamente viável e ambientalmente correto (DIAS, 2009).

Neste sentido, Buarque (*apud* Gonçalves, 2005) entende que o desenvolvimento sustentável precisa ser:

(...) uma proposta que tem em seu horizonte uma modernidade ética, e não apenas uma modernidade técnica, pois a proposta do desenvolvimento sustentável implica incorporar o compromisso com a perenização da vida ao horizonte da intervenção transformadora do mundo da necessidade.

Leff (2006) expõe que a crise ambiental não resulta da acumulação de capital, mas de não se atribuir valor de mercado aos bens comuns, fato que levaria o mercado a se ajustar e, ao mesmo tempo, ajustar os desequilíbrios ecológicos, as diferenças sociais, a equidade e a sustentabilidade.



Busca-se retirar da natureza não só o necessário para a sobrevivência, mas, também, a acumulação, e Leff (2006) comenta que a crise ambiental não é uma catástrofe ecológica, mas o efeito do pensamento com o qual temos construído e destruído o mundo globalizado e nosso mundo de vida. A crise ambiental é, sobretudo, um problema do conhecimento.

Sabe-se que o conhecimento é imprescindível para a atuação racional e responsável com o meio ambiente e isto envolve também planejamento e gestão ambientais conscientes. Para o Banco Gama, a atuação para o desenvolvimento sustentável precisa ser uma tomada de decisão conjunta em âmbito empresarial, público e individual (BANCO GAMA, 2010).

A sustentabilidade é desafio conjunto entre empresas, governos e sociedade civil que devem atuar de forma integrada e sinérgica em prol do presente e do futuro da humanidade, dos seres vivos e do planeta em geral. O compromisso empresarial com o tema é exercido através de suas políticas e práticas de responsabilidade socioambiental (BANCO GAMA, 2010).

Percebe-se, portanto, que o desenvolvimento sustentável envolve aspectos relacionados à satisfação das necessidades básicas da população, solidariedade com as gerações futuras e preservação de recursos naturais, o que só pode ser conquistado com o envolvimento de todos.

Assim, observa-se que para se concretizar o desenvolvimento sustentável é necessária uma gestão ambiental coerente, implicando práticas racionais de uso e consumo dos recursos naturais de forma a permitir a existência do ser humano.

## **1.2 Gestão Ambiental**

Apesar de ser uma prática recente, a gestão ambiental foi instituída na Constituição Federal no artigo 225, o qual informa que todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao poder público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações (BRASIL, 2010).

De acordo com Barbieri (2007), meio ambiente não é apenas o espaço onde os seres vivos existem ou podem existir, mas a própria condição para a existência de vida na Terra, e Cunha *et al.* (2010) complementam mencionando que a gestão socioambiental é o caminho

para as organizações que decidiram assumir responsabilidade social e adotar as melhores práticas para tornar mais sustentáveis seus processos produtivos.

Barbieri (2007), referindo-se à gestão ambiental, a conceitua como:

Diretrizes e atividades administrativas e operacionais, tais como planejamento, direção, controle, alocação de recursos e outras realizadas com o objetivo de obter efeitos positivos sobre o meio ambiente, quer reduzindo ou eliminando os danos ou problemas causados pelas ações humanas, quer evitando que eles surjam.

Tachizawa (2002) lembra que sem uma gestão ambiental consciente e um crescimento econômico sem limites em uma terra com recursos limitados, o resultado final não é nada promissor, pelo contrário, tende a ser um desastre.

Impera, portanto, a necessidade de uma gestão ambiental que se orienta para evitar, na medida do possível, problemas para o meio ambiente, objetivando conseguir que os efeitos ambientais não ultrapassem a capacidade de carga do meio onde se encontra a organização, ou seja, obter-se um desenvolvimento sustentável (DIAS, 2009).

Às empresas, enquanto constituídas por seres humanos, cabe o papel de participarem do processo de conservação ambiental, e Barbieri (2007) menciona que se espera que estas deixem de ser problemas e façam parte das soluções.

A aplicação da gestão ambiental não é exclusiva de um determinado tipo de empresa ou órgão, pelo contrário, está nas mãos de qualquer organização, que, segundo Dias (2009) pode reduzir o consumo de energia, de água, ou pode incentivar o uso de produtos recicláveis, adotando vasilhames adequados de recolhimento.

O governo, a sociedade, o mercado e os investidores exercem pressão sobre as organizações, incitando-as a estabelecer uma gestão ambiental responsável, o que acarreta vantagens no ambiente competitivo, sendo diferenciada como empresa sustentável (BARBIERI 2007) aquela que cria valor de longo prazo aos acionistas ou proprietários e contribui para a solução dos problemas ambientais e sociais.

Uma gestão ambiental eficiente independe de pressões do Estado ou dos consumidores cada vez mais conscientizados buscando produtos e serviços ambientalmente corretos, porém, visa a adotar ações, comportamentos e políticas proativas que colaborem na manutenção, preservação e renovação da natureza, entre as quais podemos mencionar a redução do consumo de água, energia e matérias-primas além dos resíduos de descarte, assegurando o destino adequado para cada qual.

O Programa de Gestão Ambiental do Ministério Público Federal observa que o seu objetivo é a busca de melhoria constante dos produtos, serviços e ambiente de trabalho em toda a organização, levando-se em conta o fator ambiental, sendo considerada na atualidade como um assunto estratégico, porque além de estimular a qualidade ambiental também possibilita a redução de custos diretos (redução de desperdícios com água, energia e matérias-primas) e indiretos (por exemplo, indenizações por danos ambientais) (MINISTÉRIO... 2010).

Há de se ressaltar que uma gestão ambiental eficiente permitirá à instituição Banco Gama uma melhoria contínua na oferta de seus produtos aos seus clientes, bem como trazer aos seus acionistas retornos efetivos e aos seus colaboradores a possibilidade de se saber integrado num ambiente que se preocupa com seu desenvolvimento profissional, assim como utilizar racionalmente os recursos escassos do meio ambiente.

Neste contexto, o conteúdo deste trabalho possibilitará à instituição do Banco Gama conhecer como está sendo instituída, em uma de suas agências, a gestão ambiental pretendida pela corporação como um todo. Assim, uma gestão ambiental eficiente requer também políticas públicas ambientais que estimulem e também cobrem dos indivíduos e empresas atitudes racionais e de preservação ambiental.

### **1.3 Políticas Públicas Ambientais**

No Brasil, a preocupação com o meio ambiente consolida-se na década do século 20 com a criação da Sociedade Amigos da Árvore, com a promulgação em 1934 do Código Florestal, surgindo, a partir de então, também, o Código das Águas. Em 1958 é criada a Fundação Brasileira para Conservação da Natureza (FBCN), e, em 1973, com o Decreto 73030, o então presidente Emílio Garrastazu Médici cria a Secretaria Especial do Meio Ambiente (SEMA) (BRASIL, 2010).

A política nacional do meio ambiente foi formulada pela Lei 6.938, de 31 de agosto de 1981, e em 1985 foi criado o Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama) com representação ministerial e não governamental, que buscou conhecer os impactos ambientais e relatá-los, e, com a colaboração do Instituto Ethos, possibilitar sua avaliação.

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social mantém indicadores de avaliação para as empresas observarem suas práticas de responsabilidade social definindo-os como uma ferramenta de aprendizado e avaliação da gestão no que se refere à incorporação de

práticas de responsabilidade social empresarial ao planejamento estratégico e ao monitoramento e desempenho geral da empresa (INSTITUTO ETHOS, 2010).

A ação do poder público ante as questões ambientais - a gestão ambiental pública -, ocorre por meio de políticas públicas, definidas por Barbieri (2007) como o conjunto de objetivos, diretrizes e instrumentos de ação que o poder público dispõe para produzir efeitos desejáveis sobre o meio ambiente.

Definem-se, também, políticas públicas, conforme Bucci (2002) como programas de ação governamental visando a coordenar os meios à disposição do Estado e as atividades privada, para a realização de objetivos socialmente relevantes e politicamente determinados, e ainda

As políticas públicas funcionam como instrumentos de aglutinação de interesses em torno de objetivos comuns, que passam a estruturar uma coletividade de interesses. Segundo uma definição estipulativa: toda política pública é um instrumento de planejamento, racionalização e participação popular. Os elementos das políticas públicas são o fim da ação governamental, as metas nas quais se desdobra esse fim, os meios alocados para a realização das metas e, finalmente, os processos de sua realização (BUCCI, 2002).

Todos os pensadores de áreas envolvendo políticas públicas as definem de forma similar, sempre lembrando que o interesse público é o motivador de programas de ação governamental buscando solucionar demandas e expectativas da sociedade.

No mesmo pensamento, Fernandes (2008) enfatiza que as políticas públicas ambientais visam a:

Atender algum direito, comumente, social – desenvolvidos para render um meio ambiente sadio. As políticas públicas são consideradas atividades típicas do Estado social de direito e consequência direta da necessidade de participação social em sua efetivação. As políticas públicas permitem romper com as barreiras que separam a administração pública da sociedade. Esta passa a participar da concepção, da decisão e da sua implementação.

O Sebrae Minas Gerais (MG) mantém um apoio às empresas empreendedoras e cita em suas publicações a definição de políticas públicas como o resultado da competição entre os diversos grupos ou segmentos da sociedade que buscam defender (ou garantir) seus interesses (SEBRAE, 2010), e ainda

As Políticas Públicas são a totalidade de ações, metas e planos que os governos (nacionais, estaduais ou municipais) traçam para alcançar o bem-estar da sociedade

e o interesse público. É certo que as ações que os dirigentes públicos (os governantes ou os tomadores de decisão) selecionam (sua prioridades) são aquelas que eles entendem serem as demandas ou expectativas da sociedade.

As Políticas Públicas apresentam algumas características, entre as quais pode-se ressaltar, conforme Arruda e Pires (2008), o caráter imperativo, revestido pela autoridade do Poder Público, que as diferencia das políticas privadas e sua elaboração é cercada pelo arcabouço jurídico-legal, apresentando por finalidade resolver de forma pacífica os conflitos gerados pelas decisões concernentes à alocação dos bens públicos.

O surgimento destas políticas está diretamente relacionado à mobilização de ação coletiva de grupos, ou ainda de situações de crise, geradas por alguma calamidade ou catástrofe, ou situações de oportunidade, ou seja, a percepção de vantagens na resolução do problema (ARRUDA; PIRES, 2008).

As parcerias público-privadas na área ambiental são importantes na medida em que estabelecem diretrizes de atuação à sociedade em geral no uso dos recursos escassos retirados na natureza, garantindo a sustentabilidade do ambiente.

Diante disso, pode-se dizer que, a introdução de políticas públicas para atender demandas da sociedade induz, também, as organizações a realizarem suas atividades de forma menos danosa ao meio ambiente e ao ser humano, enquanto parte deste, assumindo sua responsabilidade social impulsionada, ao mesmo tempo, pelo senso crítico do consumidor preocupado com a preservação ambiental.

#### **1.4 Responsabilidade Social Corporativa**

Partindo de uma conscientização ambiental, com base na percepção dos danos causados ao meio ambiente pela contaminação industrial e resíduos tóxicos, a partir dos anos 70, tem ocorrido uma mudança gradual e constante do papel das organizações no meio em que estão inseridas.

Agregando ao papel econômico a função de agentes de transformação e desenvolvimento, as empresas passam a participar dos processos sociais e ecológicos em seu entorno (DIAS, 2009) assumindo, com a comunidade, a responsabilidade por cuidar e manter sustentável o meio ambiente.

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social entende a responsabilidade social empresarial como a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais que impulsionem o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais (INSTITUTO ETHOS, 2010).

Da mesma forma, o Banco Gama, citando o Instituto Ethos, lembra que:

(...) uma 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 (BANCO GAMA, 2010).

Tachizawa (2002) enfatiza que a responsabilidade social de uma organização atinge os membros de seu corpo funcional no momento em que as expectativas incluem receber tratamento justo, ter participação no processo decisório, além de ter instrumental apropriado para executar suas funções e poder trabalhar em equipe, bem como está relacionada à satisfação da sociedade e ao atendimento de seus requisitos sociais, econômicos e culturais.

Ser uma empresa socialmente responsável envolve ações que visam a suprir lacunas deixadas pelo poder público constituído, provendo carências da sociedade, sem que necessariamente seja legalmente instituído. Conforme Passos (2004) é uma prática moral, orientada pela ética, que vai além das obrigações legais e econômicas, rumo às sociais, respeitando-se a cultura, as necessidades e desejos das pessoas.

Este cenário mostra que a responsabilidade social está atrelada aos anseios da sociedade, principalmente da comunidade de seu entorno, de forma a manter com os colaboradores internos relações saudáveis de respeito e com o entorno a manutenção do ambiente de forma a permitir a existência humana e a conservação e preservação dos recursos naturais, além de colaborar na melhoria de sua qualidade de vida.

Corroborando com esta colocação, Toldo (*apud* Dias, 2009) cita que responsabilidades sociais são estratégias pensadas para orientar as ações das empresas em consonância com as necessidades sociais, de modo que a empresa garanta, além do lucro e da satisfação de seus clientes, o bem-estar da sociedade.

Complementando o entendimento de empresa socialmente responsável, Paiva (2010) afirma ser aquela que, além de produzir bens e/ou serviços de qualidade, com preços

competitivos e distribuição eficaz, também respeita o meio ambiente e se relaciona de forma ética e transparente com seus *stakeholders*.

Em concordância com o pensamento dos autores anteriormente citados Donaire (1999) explicita que a responsabilidade social por parte da empresa fundamenta-se na liberdade que a sociedade concede à empresa para existir, e ainda Carrol (*apud* Donaire 1999), assevera que a responsabilidade social das organizações diz respeito às expectativas econômicas, legais, éticas e sociais que a sociedade espera que as empresas atendam num determinado período.

Percebe-se que a responsabilidade social corporativa é abrangente e engloba tanto o interior da instituição quanto o exterior ao seu entorno (DIAS, 2009). A primeira refere-se aos funcionários e questões como investimentos em recursos humanos, na saúde, segurança do trabalho, a gestão dos recursos naturais empregados, bem como as práticas relacionadas com fornecedores, distribuidores e demais integrantes da cadeia produtiva.

A dimensão externa, por sua vez, envolve as comunidades nas quais está inserida e, numa visão mais ampla, os consumidores e autoridades públicas por meio das políticas associadas ao meio ambiente, e demais afetadas pela atuação da empresa, consomem de seus produtos e o descarte de suas embalagens (DIAS, 2009).

Em termos de responsabilidade social encontram-se normas para apresentação de balanços e auditorias sociais que visam a elencar atitudes e ações, privilegiando processos ou resultados, algumas destas obrigatórias e outras voluntárias, mas todas objetivando divulgar procedimentos ecologicamente corretos de preservação do meio ambiente e valorização do ser humano.

Muitas certificações podem ser citadas, entre as quais a ISO 14001, que estabelece procedimentos padrões para que as empresas gerenciem, de forma eficiente, os riscos ambientais de suas práticas usuais, devendo as intenções e os princípios constarem na política da instituição. Exige, ainda, que a empresa se comprometa com a preservação da poluição realizando a coleta seletiva, destinação ecologicamente correta de lâmpadas queimadas, coleta especial de pilhas e baterias e envio de resíduos não recicláveis ao aterro sanitário. Além deste fator, a ISO 14001 recomenda a melhoria contínua de atitudes e ações evitando o desperdício, reduzindo o consumo de água, promovendo a diversidade e proteção ao meio ambiente (BANCO GAMA, 2010).

Algumas organizações estabelecem princípios de atuação na área de responsabilidade social tal qual o Banco Gama (2010) que editou sua carta de princípios estabelecendo normas de atuação, respeitando os Valores Universais, rejeitando condutas preconceituosas e

discriminativas e preservando o meio ambiente. Considerando os parâmetros estabelecidos pela Instituição, pode-se, neste trabalho, perceber como a atuação socialmente responsável encontra-se instituída em uma de tantas agências, e perceber os usos dos padrões de certificações em seu dia a dia.

A atuação socialmente responsável das organizações vem de um programa de ação relacionado ao meio ambiente e ao desenvolvimento sustentável, neste caso o instrumento de referência é a Agenda 21.

### **1.5 Agenda 21**

A Agenda 21 foi um documento redigido pela Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento ocorrida no Rio de Janeiro de 3 a 14 de junho de 1992, também chamada de Cúpula da Terra e conhecida como Eco-92 ou Rio-92.

O conteúdo desta agenda contempla um plano detalhado de ação relacionado ao meio ambiente e desenvolvimento, com áreas que afetam a relação entre o meio ambiente e a economia e representa a base para despoluir o planeta e construir um modelo de desenvolvimento sustentável que não agrida o ambiente e não esgote os recursos disponíveis (HAMMES, 2004).

Pode-se definir a agenda 21 como sendo um instrumento de planejamento para a construção de sociedades sustentáveis, em diferentes bases geográficas, que concilia métodos de proteção ambiental, justiça social e eficiência econômica (BRASIL, 2010).

A Agenda 21 representa não apenas um compromisso com o meio ambiente, ao propagar a proteção da integridade dos ecossistemas, mas também um compromisso com as futuras gerações, com os pobres internos e internacionais e com a participação dos cidadãos nas decisões que os afetam (ROSA, *apud* RIBEIRO, 2008).

Confirmando o pensamento anterior, Ortega e Esposito (2010) observam que a Agenda 21 apresenta como ponto forte o resgate da capacidade de planejamento, tanto no âmbito das nações quanto no das populações locais, constituída com o intuito de promover um padrão de desenvolvimento, conciliando métodos de proteção ambiental, justiça social e eficiência econômica.

Com a Agenda 21 consolida-se a noção de indissociabilidade entre desenvolvimento e conservação do meio ambiente, que leve à mudança do padrão de crescimento econômico e,



portanto, torne possível a ideia do direito ao desenvolvimento, especialmente para os países mais pobres e do direito às condições ambientais adequadas para as futuras gerações.

Referenciando a Agenda 21 brasileira, Viana (2009) a define como um processo e instrumento de planejamento participativo para o desenvolvimento sustentável e que tem como eixo central a sustentabilidade, compatibilizando a conservação ambiental, a justiça social e o crescimento econômico, complementado por Banco Gama (2010) como fator que estimula novas formas de planejamento e gestão, permitindo que tanto o governo quanto a sociedade façam um melhor uso do capital social existente no país.

O processo de construção da Agenda 21 brasileira ocorreu de 1996 a 2002, com a coordenação da Comissão de Políticas e Desenvolvimento Sustentável e da Agenda 21 nacional, entrando na fase de implantação a partir de 2003, passando à condição de Programa do Plano, sendo atualmente um instrumento de formação de políticas públicas no Brasil. Muitas empresas elaboraram também a sua própria Agenda 21 para servir de plano de ação de suas atividades em direção ao desenvolvimento sustentável e à uma preservação da natureza.

O Banco Gama também projetou e criou sua agenda a partir do compromisso assumido em junho de 2004 com o Ministério do Meio Ambiente. Trata-se da Agenda 21 Empresarial do BG, plano de ação de responsabilidade socioambiental que conta com iniciativas de todas as áreas do banco em prol do desenvolvimento sustentável do país (BANCO GAMA, 2010).

Em relação às políticas constantes na Agenda 21 do Banco Gama, alvo desta pesquisa, tem no âmbito de recursos humanos, dizendo respeito ao relacionamento com o público interno:

1. Definição de iniciativas de promoção da diversidade, desde o acesso aos quadros da instituição até a ocupação de cargos gerenciais e executivos.
2. Estabelecimento de ferramentas de controle de risco e de contencioso trabalhista.
3. Execução de programa voltado a propiciar um ambiente de trabalho que promova a saúde em todos os aspectos - físico, psíquico, ambiental e organizacional.
4. Desenvolvimento de programa voltado ao apoio, ao desligamento e aposentadoria dos funcionários – informações, consultorias, planejamento de carreira.

5. Promoção de programa que permita oferecer condições dignas e adequadas no relacionamento com funcionários e colaboradores com necessidades especiais – pessoas com deficiência, idoso, obesos, gestantes (BANCO GAMA, 2010).

No que tange o respeito aos recursos ambientais, a Agenda 21 do Banco Gama estatui o desenvolvimento e execução de sistema de gestão ambiental (eficiência – redução, reutilização e reciclagem de bens naturais/monitoramento e avaliação de consumo de recursos naturais e o descarte responsável de resíduos sólidos, líquidos, gasosos e lixo tóxico – baterias, pilhas, lâmpadas (BANCO GAMA, 2010).

Neste contexto, a elaboração desta pesquisa permitirá ao Banco Gama perceber como estão sendo postos em prática alguns ditames constantes desta Agenda 21, e possibilitará a alteração dos rumos, caso necessário.

A Agenda 21 envolve uma gestão empresarial eficiente baseada na busca constante de melhorias que proporcionem, ao mesmo tempo, ganhos econômicos e preservação de recursos naturais escassos, envolvendo a redução de consumo, a reutilização e a reciclagem.

## **1.6 Eficiência e Reciclagem**

Eficiência é uma filosofia de gestão na qual as empresas buscam melhorias ambientais que, ao mesmo tempo, proporcionam ganhos econômicos (LENI, 2000). Nas empresas, a eficiência significa a competitividade na produção e colocação no mercado de bens ou serviços que satisfazem às necessidades humanas, trazendo qualidade de vida, minimizando os impactos ambientais e o uso de recursos naturais, considerando o ciclo inteiro de vida da produção e reconhecendo a capacidade planetária (FARIAS, 2007).

Pode-se dizer que uma empresa eficiente é aquela que consegue maior eficiência no uso de materiais e energia reduzindo os custos econômicos e os impactos ambientais, é produzir mais com menos, utilizando menos recursos naturais e energia no processo produtivo, reduzindo o desperdício e os custos de produção e operação (FAVA, 2008). A World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) (*apud* Verfaillie e Bidwell, 2000) elaborou a seguinte definição de eficiência:

A ecoeficiência atinge-se através da oferta de bens e serviços a preços competitivos, que, por um lado, satisfaçam as necessidades humanas e contribuam para a qualidade de vida e, por outro, reduzam progressivamente o impacto ecológico e a intensidade de utilização de recursos ao longo do ciclo de vida, até atingirem um nível, que, pelo menos, respeite a capacidade de sustentação estimada para o planeta Terra (VERFAILLIE; BIDWELL, 2000).

Para uma empresa atingir a ecoeficiência precisa observar alguns parâmetros, quais sejam: reduzir o uso de matérias-primas, diminuir o consumo de energia, minimizar a produção de substâncias tóxicas, aumentar o uso de materiais reciclados ou que sejam recicláveis, maximizar o uso de recursos renováveis, ampliar a durabilidade dos produtos e desenvolver a qualidade dos produtos e serviços.

Muitas organizações elaboram seu planejamento estratégico de forma a possibilitar o alcance da ecoeficiência, entre os quais podemos citar o Banco Gama que adotou premissas para um programa ecoeficiente de educação para uma sociedade sustentável, visando a capacitar os funcionários e públicos de relacionamento: comunicação interna e externa com ênfase na disseminação de conceitos e práticas e melhoria de processos tendo por objetivo a racionalização no consumo de recursos naturais (BANCO GAMA, 2010).

Os objetivos elencados pelo Banco Gama (2010) em seu programa de ecoeficiência estão relacionados aos seguintes aspectos:

1. Disseminar a cultura e a prática de ecoeficiência entre os funcionários e os públicos de relacionamento do Banco.
2. Rever os processos em andamento para reduzir o consumo e o desperdício de insumos, a exemplo de papel, água, energia e toner.
3. Destinar adequadamente os resíduos sólidos, líquidos, gasosos e lixo tóxico gerado no Banco, passíveis de reciclagem.
4. Contribuir para a estruturação e fortalecimento da cadeia de recicláveis.

A estruturação deste programa tomou por base a política dos 3R (reduzir, reutilizar e reciclar), estabelecendo, portanto, o consumo racional de recursos como a água, energia e papel, reutilizando materiais em suas atividades, como impressão em ambos os lados dos papéis e a recarga dos cartuchos de impressoras, além de reciclar material que pode ser aproveitado para tal fim, como papel, plástico, vidro, metal, equipamentos de informática, entre outros.

A reciclagem envolve atividades pelas quais materiais que se tornariam lixo são coletados, separados e processados para uso como matéria-prima em outros produtos. Assim, a reciclagem contribui na preservação do meio ambiente, uma vez que reduz a quantidade de lixo a ser depositada em aterros sanitários e diminui a extração de recursos naturais.

Bidinoto (2009) salienta que reciclar é economizar energia, poupar recursos naturais e trazer de volta ao ciclo produtivo o que é jogado fora, sendo necessária a mudança de percepção do que venha a ser lixo, ou seja, deixar de enxergá-lo como uma coisa suja e inútil em sua totalidade.

Diferenciar resíduo sólido de lixo é necessário, uma vez que o primeiro possui valor econômico podendo ser reaproveitado no processo produtivo por meio da reciclagem, enquanto que o segundo é somente descartável, não possuindo valor. North (*apud* Rolim, 1999) salienta que a adequação de espaços para descarte, aterros sanitários, são onerosos, o que incentiva a reciclagem como uma alternativa econômica e lucrativa.

Biddle (*apud* Rolim, 1999) observa que a reciclagem pode se tornar uma vantagem competitiva para uma empresa, fato percebido na consciência ambiental que vem acompanhando a sociedade em seus hábitos de consumo, buscando produtos de organizações que se preocupam em preservar o meio ambiente.

## 2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo apresenta o tipo de pesquisa realizada na concretização deste estudo, bem como os instrumentos empregados para efetivar a coleta de dados e a apresentação de seus resultados.

### 2.1 Método escolhido e justificativa

A abordagem de pesquisa mais adequada neste estudo é a qualitativa/quantitativa, buscando explorar e conhecer as ações de gestão ambiental realizadas na Agência do Banco Gama de Augusto Pestana (RS), e sua relação com as propostas da organização como um todo em sua Agenda 21.

A escolha da abordagem quantitativa permite conhecer as opiniões das pessoas envolvidas na pesquisa e, segundo Teixeira e Pacheco (2005) se caracteriza pelo emprego de quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento dessas informações por meio de técnicas estatísticas, e atua nos níveis de realidade objetivando identificar e apresentar dados.

As pesquisas quantitativas são mais adequadas para apurar opiniões e atitudes explícitas e conscientes dos entrevistados, pois utilizam instrumentos padronizados (questionários). São utilizadas quando se sabe exatamente o que deve ser perguntado para atingir os objetivos da pesquisa. As informações são colhidas por meio de um questionário estruturado com perguntas claras e objetivas. Isto garante a uniformidade de entendimento dos entrevistados. O entrevistador identifica as pessoas a serem entrevistadas por meio de critérios previamente definidos: por sexo, por idade, por ramo de atividade, por localização geográfica etc. (ROCHA, 2010)

A utilização da abordagem qualitativa se deve ao fato de não se pretender o alcance da verdade com o que é certo ou errado; deve ter como preocupação primeira a compreensão da lógica que permeia a prática que se dá na realidade (MINAYO *apud* REIS, 2006).

Stern (*apud* Strauss e Corbin, 2008) observa que os métodos qualitativos podem ser usados para explorar áreas substanciais sobre as quais pouco se sabe ou se sabe muito para ganhar novos entendimentos, situação perfeitamente aplicável neste caso em estudo.

A modalidade de pesquisa científica escolhida foi o estudo de caso, por se tratar de um caso único. Emprega-se o estudo de caso quando se pretende analisar em profundidade uma determinada entidade, uma empresa, entre outras unidades de pesquisa. O estudo de caso tem se tornado a estratégia preferida quando os pesquisadores procuram responder às questões “como” e “por quê?” certos fenômenos ocorrem (GODOY *apud* CUNHA, 2007).

O estudo de caso deve ser aplicado quando o pesquisador tiver interesse em pesquisar uma situação singular, em particular. Yin (*apud* Cunha 2007) corrobora afirmando que o estudo de caso pode ser com um indivíduo, uma organização.

Yin *et.al. apud* Kantorski observa que o estudo de caso é uma investigação empírica que aborda um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão definidos, buscando-se apreender uma situação única.

Yin (*apud* Cunha, 2007) salienta que:

A preferência pelo Estudo de Caso deve ser dada quando do estudo de eventos contemporâneos, em situações onde os comportamentos relevantes não podem ser manipulados, mas onde é possível se fazer observações diretas e entrevistas sistemáticas; o estudo de caso se caracteriza pela “capacidade de lidar com uma completa variedade de evidências – documentos, artefatos, entrevistas e observações”.

Em um estudo de caso as técnicas mais utilizadas são a observação, podendo ser participativa ou não, e a entrevista e, conforme Yin (2001), as evidências podem ser obtidas de fontes como documentos, registros de arquivos, observação direta ou participante, entre outras.

Este estudo de caso relaciona-se a uma pesquisa exploratória, que, segundo Queiróz (*apud* Piovesan; Temporini, 1995), “tem por objetivo conhecer a variável de estudo tal como se apresenta, seu significado e o contexto onde ela se insere”. Neste aspecto, pretende-se conhecer as ações ambientalmente corretas elencadas na agenda 21 do Banco Gama.

No que tange aos fins, esta pesquisa é classificada como descritiva, pois o interesse está em observar ações e atitudes ecologicamente corretas ou não e elencá-las, apresentando, se oportuno, sugestões de melhorias.

A pesquisa é descritiva por não ocorrer a interferência do pesquisador no ambiente; se fará tão somente a observação dos fatos, seu registro, análise e interpretação. Cunha (2007) ressalta que, por se buscar entender os procedimentos em seu contexto real, o método mais adequado de pesquisa é a combinação do estudo de caso exploratório e descritivo.

## 2.2 Instrumentos de coleta de dados

Os dados coletados podem ser classificados como primários ou secundários (ROESCH, 1999). Neste caso, os dados primários foram advindos das observações e entrevista realizadas, ao passo que, os secundários foram buscados no *site* da empresa e outros documentos disponíveis, como dissertações, teses e monografias.

A pesquisa de campo englobou técnicas de observação *in loco*, com descrição do que foi visto durante estas práticas, relatando dados diretamente observados, sem intervenção e manuseio do pesquisador.

Além da observação, foram realizadas entrevistas não diretivas, uma vez que as questões advirão da observação *in loco*, e estruturadas direcionadas ao foco do estudo, qual seja, o de conhecer os procedimentos na área de gestão ambiental desenvolvidos na agência.

A consulta à documentação disponível a respeito das atuações ambientalmente corretas também fez parte deste estudo de caso.

## 2.3 Aplicação do instrumento de pesquisa

Como foi realizada uma observação *in loco*, as entrevistas foram efetivadas no mesmo momento, respeitando-se as limitações de horários dos envolvidos, buscando-se esclarecimentos sobre questões que deixaram dúvidas.

As entrevistas foram não diretivas, advindo de questionamentos esclarecedores durante a observação, e estruturadas partindo de um conhecimento prévio de ações que possam estar sendo desenvolvidas, porém não observáveis diretamente. A realização da pesquisa englobou a totalidade dos funcionários da Agência no momento de sua aplicação. Para efetuar a pesquisa aplicou-se o questionário apresentado no Anexo A, elaborado a partir de objetivos constantes da Agenda 21 da instituição financeira da qual uma de suas muitas agências é alvo deste estudo de caso.

## **2.4 Análise dos dados**

As informações coletadas foram analisadas por meio da análise do conteúdo que, segundo Vergara (2003), é uma técnica para o tratamento de dados que visa identificar o que está sendo dito a respeito de determinado tema.

A finalidade deste tipo de análise é produzir inferência, trabalhando com vestígios e índices postos em evidência por procedimentos mais ou menos complexos (PUGLISI; FRANCO, 2005).

Para a análise dos dados, portanto, buscou-se compreender a documentação encontrada bem como as entrevistas e o trabalho de campo realizado, e relacioná-los com as atitudes incentivadas pela Agenda 21 do Banco Gama.



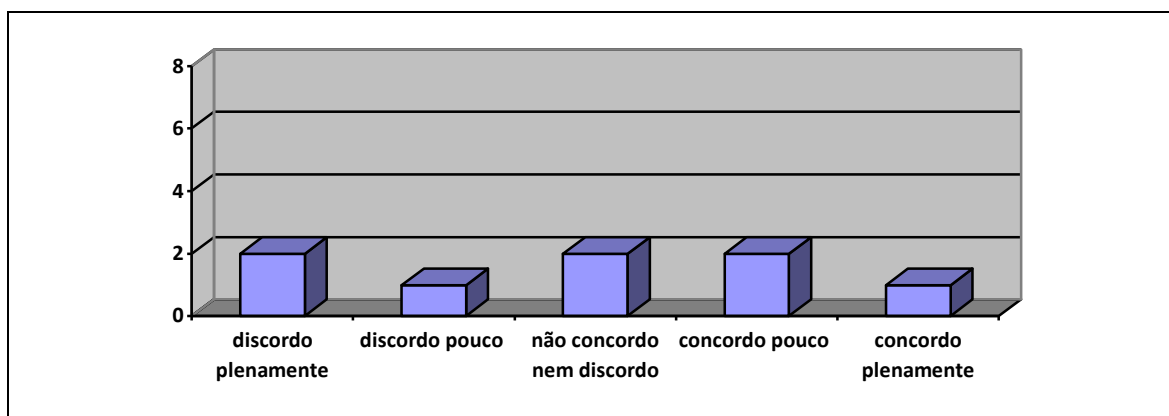
### 3 RESULTADOS

Este capítulo tem por finalidade apresentar os dados levantados mediante pesquisa que obteve o retorno dos oito questionários aplicados. Apresenta-se a seguir o perfil dos respondentes:

- Gênero: cinco funcionários do sexo masculino e três do sexo feminino.
- Idade: três funcionários na faixa etária até 29 anos, dois funcionários na faixa etária entre 30 e 39 anos, dois funcionários na faixa etária entre 40 e 49 anos e um com mais de 50 anos.
- Escolaridade: oito funcionários com nível superior, Especialização, Mestrado ou Doutorado.
- Tempo de atividade: três funcionários entre 6 e 15 anos, dois funcionários entre 16 e 25 anos e três funcionários entre 26 e 35 anos de atividade na instituição.

O questionário usado na coleta de dados possui 19 questões, conforme pode ser observado no Anexo A e 18 possuem escala *likert* como opções de resposta. Serão apresentados, nos parágrafos seguintes, os resultados obtidos na pesquisa.

Para conhecer a aplicação da Agenda 21 em uma agência, precisa-se primeiramente entender se esta é conhecida pelos respondentes, o que coaduna com o objetivo de verificar o seguimento de seus parâmetros no local. Percebe-se, porém, que a maioria não manifesta total ciência do conteúdo deste documento, cuja aplicação em todas as agências é meta da superior administração desta instituição, o que esta pesquisa busca responder.



**Figura 1: Conheço a Agenda 21 do Banco Gama**

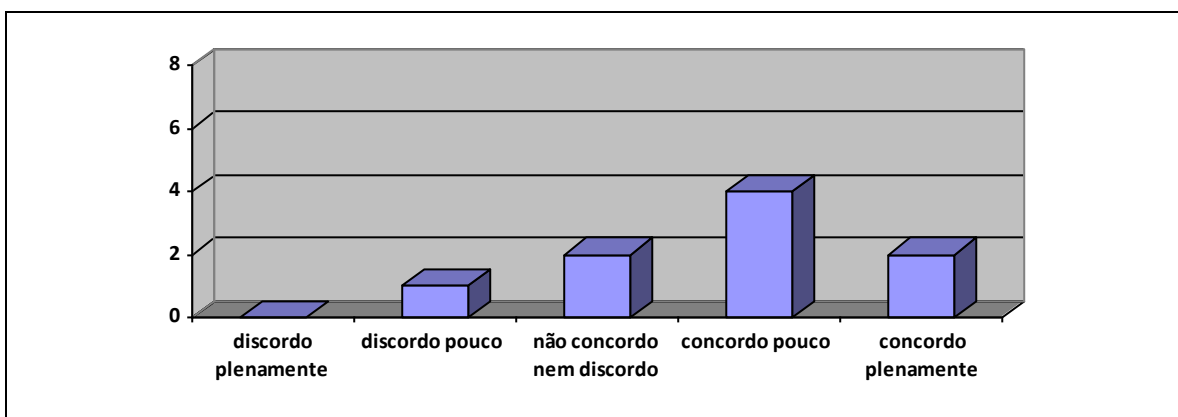
**Fonte: Dados Coletados**

A figura acima mostra que um funcionário concorda plenamente, dois concordam pouco, dois não concordam nem discordam, um discorda pouco e um discorda plenamente de conhecer o conteúdo da Agenda 21. Este resultado evidencia que as práticas deste documento não estão incorporadas na atividade da agência, decorrente, talvez, da falta de divulgação e vinculação dos serviços bancários a uma gestão ambiental eficiente.

Atrela-se, também, o conhecimento da Agenda 21 institucional a realização de cursos de formação em nível de graduação, onde os temas de monografias estão vinculados com a gestão ambiental, como ocorre com o respondente que concordou em conhecer plenamente este documento, e ainda a realização de cursos de âmbito interno vinculadas ao contexto da conservação ambiental a exemplo do Desenvolvimento Regional Sustentável onde o respondente concordou em conhecer um pouco esta Agenda.

Considera-se, ainda, o fator tempo para acesso às leituras de instruções, normativos e outros documentos, uma vez que tal está vinculada ao ponto eletrônico que impede acesso a qualquer aplicativo além do efetivo horário de trabalho, e seu impedimento no expediente normal se dá pela carga excessiva de trabalho de cada funcionário. Pode-se entender também que o desconhecimento deste documento também ocorre pela falta de interesse dos funcionários uma vez que seu conteúdo, não afeta o cumprimento dos trabalhos diários.

Na busca por atingir o objetivo de verificar como a agência do Banco Gama de Augusto Pestana tem seguido as orientações propaladas na Agenda 21 desta instituição, é importante entender se funcionários conhecem, além do próprio documento, os princípios de responsabilidade social nele constantes.



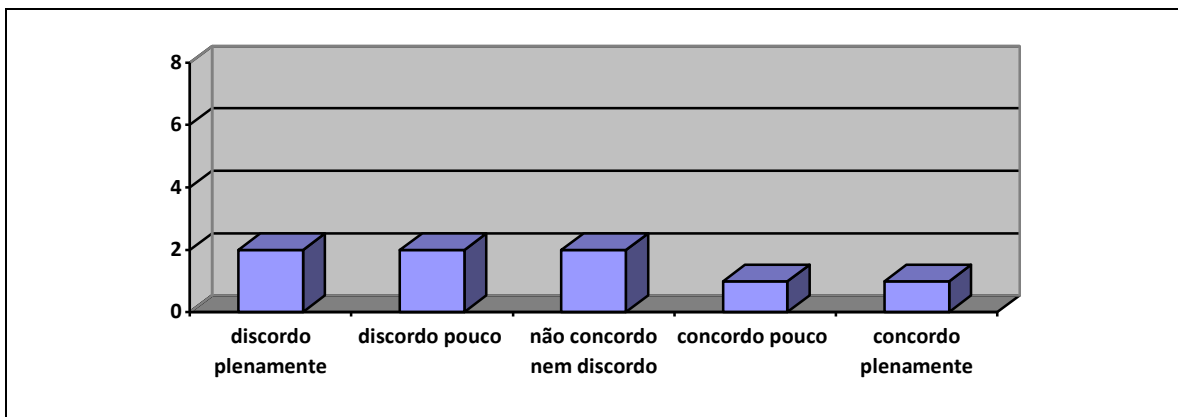
**Figura 2: Conheço os Princípios de Responsabilidade Socioambiental do BG**  
**Fonte: Dados Coletados.**

A pesquisa revelou que este princípio não é de conhecimento geral, uma vez que um respondente disse conhecer, quatro concordaram conhecer pouco, dois não manifestaram seu grau de conhecimento e um revelou desconhecimento.

O conhecimento diferenciado dos princípios de responsabilidade social pelos respondentes leva a percepção que talvez não signifique a mesma coisa para todos, podendo representar a idéia de obrigação legal, ou de comportamento ético, ou ainda, no sentido de consciência social.

Sugere-se à instituição difundir, a todos, sua missão, sua visão e seus valores levando aos seus colaboradores a percepção de que os negócios, além de atender aos interesses dos acionistas, influenciam e impactam a comunidade e a sociedade na qual está inserida, sendo necessário incorporar objetivos sociais que integrem a sociedade e a empresa. Cabe, portanto, uma ênfase a este conhecimento, pois isto compromete os funcionários com a ética nos negócios e o respeito não apenas aos acionistas, mas também, aos clientes, fornecedores, a comunidade, o meio ambiente, além das ações, atitudes e comportamentos das pessoas exercendo sua função

Outro fator que a pesquisa procurou responder se refere à atuação da agência na área de gestão ambiental, buscando-se saber dos pesquisados se conhecem a política dos 3Rs da instituição constante na Agenda 21, qual seja, a de reduzir o consumo, reutilizar embalagens e produtos e ainda reciclar o que é possível.



**Figura 3: Conheço a política dos 3rs do BG – redução – reutilização – reciclagem**  
**Fonte: Dados Coletados.**

A pesquisa mostrou que uma pessoa conhece, uma conhece pouco, duas não declararam se conhecem ou não, dois respondentes disseram que conhecem e dois funcionários não tem nenhum conhecimento desta política.

Este resultado leva a entender que existe uma falta de interesse dos funcionários em conhecer este processo, uma vez que tal não é exclusivo da Agenda 21 da instituição, mas faz parte de uma política ambiental de conservação de recursos humanos amplamente divulgados na mídia e pelos órgãos públicos. Outrossim, poder-se-ia deduzir que este desconhecimento estaria vinculado à exiguidade de tempo disponível para buscar informações além das

necessárias à realização das atividades diárias, cuja quantidade de alterações sabe-se ser muito grande.

À empresa caberia a função de difundir esta política de forma tal que os funcionários percebam que podem reduzir a utilização de recursos produzindo menor quantidade de resíduos, reutilizar o que é possível e por fim destinar à reciclagem o material inaproveitável no próprio ambiente interno.

Apesar do conteúdo da Agenda 21, dos princípios de responsabilidade social e da política dos 3Rs não serem de amplo conhecimento na agência, investigou-se quais princípios, elencados nesta Agenda, estão sendo praticados nesta instituição, entendendo-se como esta atua na área de gestão ambiental e quais práticas de responsabilidade social ali são observadas.

| Questão   | Concordo Plenamente | Concordo Pouco | Não Concordo Nem Discordo | Discordo Pouco | Discordo Plenamente |
|---|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------|
| Conheço as iniciativas de promoção da diversidade desde o acesso aos quadros do BG até a ocupação de cargos gerenciais e executivos.  | 1                   | 5              | 0                         | 2              | 0                   |
| O BG estabelece ferramentas de controle de risco e de contencioso trabalhista.  | 3                   | 3              | 1                         | 1              | 0                   |
| O BG zela pelo estabelecimento de um ambiente de trabalho saudável, pautando as relações entre superiores hierárquicos, subordinados e pares pelo respeito e pela cordialidade.                             | 3                   | 3              | 1                         | 1              | 0                   |
| O BG promove programa que permita oferecer condições dignas e adequadas no relacionamento com funcionários e colaboradores com necessidades especiais – pessoas com deficiência, idosos, obesos, gestantes. | 3                   | 4              | 1                         | 0              | 0                   |
| O BG zela pela segurança no ambiente de trabalho e assegura aos funcionários condições previdenciárias, assistenciais e de saúde que propiciem melhoria da qualidade de vida e do desempenho profissional.  | 3                   | 4              | 1                         | 0              | 0                   |
| O BG adota os princípios de aprendizado contínuo e investe em educação corporativa para permitir o desenvolvimento pessoal e profissional.  | 6                   | 2              | 0                         | 0              | 0                   |
| O BG apoia iniciativas que resultem em benefícios e melhoria da qualidade de vida e da saúde do funcionário e de seus familiares.   | 3                   | 4              | 1                         | 0              | 0                   |
| O BG orienta os profissionais contratados a pautarem seus comportamentos pelos princípios éticos do BG.   | 4                   | 3              | 1                         | 0              | 0                   |

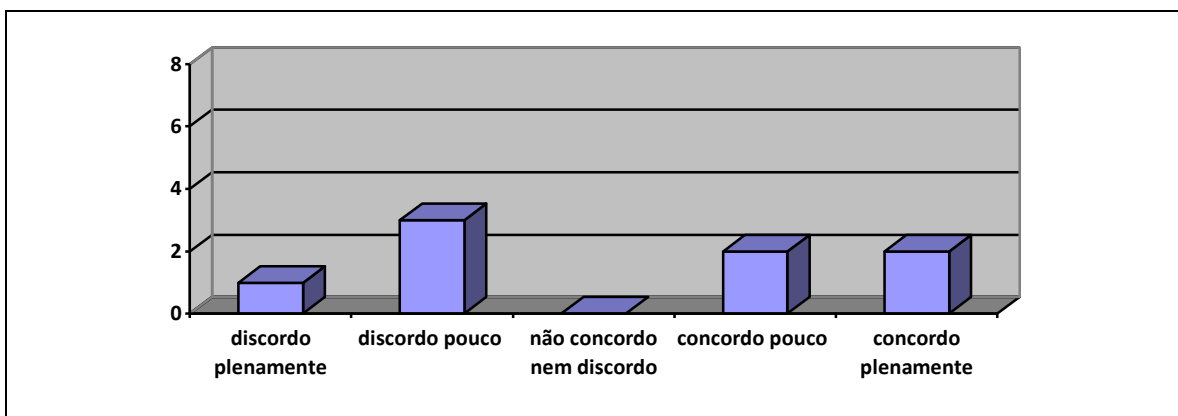
**Quadro 1: Compilação de dados relacionados aos princípios da Agenda 21 que dizem respeito aos recursos humanos.**

**Fonte: Dados Coletados.**

Chamou atenção o fato de a maioria dos respondentes concordar que princípios desta Agenda, relacionados com a área funcional, estão sendo aplicados, o que se confirma nas respostas às questões 2 a 11, exceto a 4 e a 6, do questionário, e que vêm a mostrar que o objetivo de conhecer as práticas de responsabilidade social na instituição foi atendido. Elaborou-se o quadro acima que elenca os resultados destas questões.

Estes dados mostram que os respondentes percebem a agência local como um ambiente favorável a realização de suas atividades profissionais, onde os princípios ditados pela Agenda 21, referidos no quadro, estão sendo aplicados, apesar de algumas discordâncias em alguns pontos. Este fato merece uma pesquisa futura em outras agências, pois se sabe, por experiência própria, que o relacionamento interno se deve muito as chefias e funcionários que atuam no local, havendo diferentes percepções de acordo com o posicionamento individual e as relações que existem.

Na execução de programas voltados a propiciar ambiente de trabalho que promova a saúde em todos os aspectos (físico, psíquico, ambiental e organizacional ) se percebe que este princípio obteve diferente entendimento dos respondentes da pesquisa quanto a sua prática na agência, uma vez que quatro concordam em maior ou menor grau e quatro discordam em maior ou menor grau que este objetivo esteja sendo introduzido. Com estas respostas, conclui-se que ainda existem itens relacionados ao fator humano cuja aplicação pode ser melhorada, e cujo conhecimento pode ser estendido a todo quadro funcional.

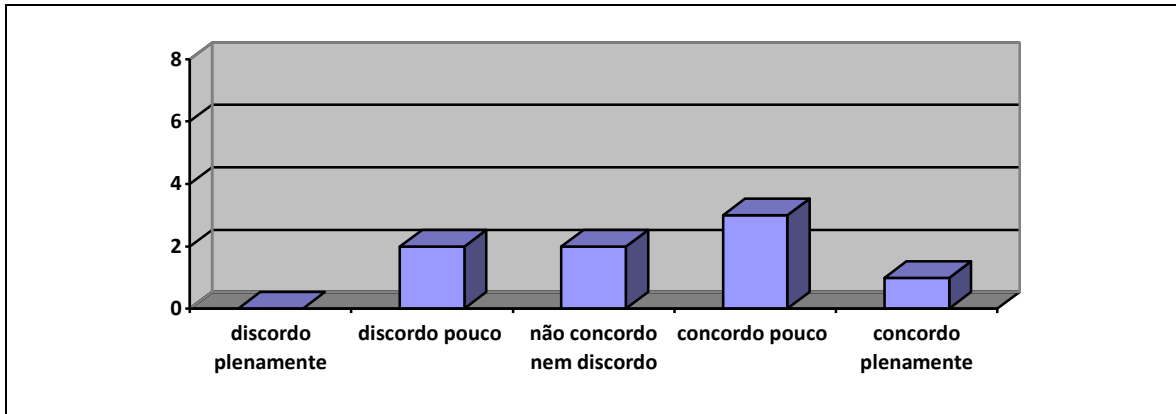


**Figura 4: O BG executa programa voltado à propiciar um ambiente de trabalho que promova a saúde em todos os aspectos - físico, psíquico, ambiental e organizacional**

Fonte: Dados Coletados

O Código de Ética do Banco Gama e a Agenda 21 empresarial e estabelecem princípios relacionados aos funcionários e colaboradores que, de acordo com os estes dados , apresentam

diferentes formas de percepção pelos respondentes, pelo que se percebe que não estão sendo implementados em sua totalidade. Sugere-se, portanto, à instituição um alinhamento maior de seus objetivos com os interesses de seus funcionários o que permitirá um ambiente de trabalho saudável, proporcionando maior produtividade, comprometimento e motivação



**Figura 5: O BG desenvolve programa voltado ao apoio, ao desligamento e aposentadoria dos funcionários – informações, consultorias, planejamento de carreira**

**Fonte: Dados Coletados**

Ainda na área de recursos humanos, o objetivo, da Agenda 21 da instituição, que se refere ao respeito frente o desenvolvimento de programas de apoio à aposentadoria, obteve entendimento diverso dos funcionários quanto a estar sendo aplicado na agência. Neste aspecto, um respondente diz concordar plenamente, três concordam pouco, dois não concordam nem discordam, e dois discordam pouco com a aplicação deste princípio. A faixa etária dos respondentes colabora com a diferente percepção da aplicação deste princípio, pois apenas um funcionário está próximo da idade legal exigida e os demais ainda não satisfazem esta regulamentação.

Como, no local, atuam funcionários com idade mais próxima à aposentadoria, é importante que a entidade divulgue mais seus programas voltados a este fato, uma vez que isto traz tranquilidade, incentiva e motiva os colaboradores quanto ao seu futuro. Neste aspecto é importante mencionar que, por experiência própria enquanto inativo desta instituição, este programa não atinge a todos de igual forma, sendo desconhecido seu conteúdo na prática o que merece um realinhamento de seus objetivos.

A pesquisa objetivava conhecer, também, a atuação da agência no que se refere à gestão ambiental em aspectos do dia a dia, e observa-se, pelos resultados da pesquisa, que algumas práticas de uso de recursos naturais são observadas, como a reutilização e a reciclagem, enquanto que a redução de consumo e o monitoramento e avaliação deste

consumo poderiam ser incrementadas, conforme pode-se confirmar na tabulação das respostas no quadro a seguir.

| Questão   | Concordo plenamente | Concordo Pouco | Não Concordo Nem Discordo | Discordo Pouco | Discordo Plenamente |
|---|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------|
| A Agência usa práticas de redução do consumo de recursos, fazendo mais com menos, poupando água, energia elétrica, papel e matérias-primas.   | 0                   | 3              | 1                         | 3              | 1                   |
| A Agência reutiliza os recursos, utilizando frente e verso do papel, por exemplo.   | 3                   | 4              | 0                         | 1              | 0                   |
| A Agência recicla ou destina à reciclagem o que pode ser reaproveitado, como papel, plástico, vidro, metal.   | 0                   | 5              | 1                         | 1              | 1                   |
| A Agência realiza monitoramento e avaliação do consumo de recursos naturais e o descarte responsável de resíduos sólidos, líquidos, gasosos e lixo tóxico (baterias, pilhas, lâmpadas). | 0                   | 2              | 1                         | 2              | 3                   |

**Quadro 2: Dados da pesquisa referente à gestão ambiental**

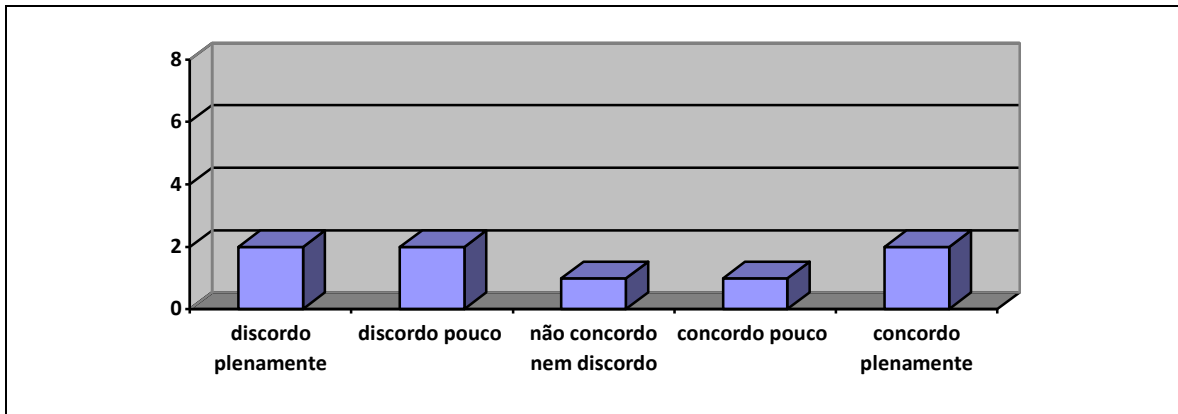
**Fonte: Dados Coletados.**

Na gestão de resíduos com redução de uso, reutilização e reciclagem de recursos naturais, a agência necessita realizar um treinamento para o correto relacionamento com estes, esclarecendo formas de reduzir o consumo, de destinar corretamente o material não passível de reutilização, além de implantar o monitoramento do consumo e o descarte destes.

Como o conhecimento de práticas de gestão ambiental, do conteúdo da Agenda 21 e das políticas da instituição de reduzir, reutilizar e reciclar os recursos naturais não era de domínio de todos os funcionários, buscou-se saber, então, se o treinamento nestas áreas estaria sendo realizado na agência. Constatou-se, entretanto, que tal não estava sendo praticado, uma vez que apenas três afirmaram ter participado de algum treinamento em aspectos relacionados com à gestão ambiental.

Com relação a cursos relacionados à gestão ambiental, segundo conversa informal com o gerente, a agência não tem nenhum funcionário treinado na área de Desenvolvimento Regional e apenas ele tem certificação em Responsabilidade Socioambiental. Observa ainda que o pouco conhecimento da Agenda 21 da instituição implica no trabalho da agência, de forma a não ocorrer plenamente à aplicação dos princípios e objetivos nela estabelecidos.

Importante salientar a necessidade de realização efetiva de treinamentos em gestão ambiental e responsabilidade social, apesar da escassez de tempo numa instituição financeira. Os cursos poderão conscientizar a todos das necessidades de cuidados com os recursos naturais de todas as formas, inclusive os humanos, o que permitirá a realização das atividades com mais harmonia e as relações com o meio em que está inserido a empresa com mais responsabilidade.



**Figura 6: Participei de treinamentos/certificações relacionados à gestão ambiental tais como: oficina de ecoeficiência; DRS estratégia negocial; certificação, responsabilidade socioambiental/desenvolvimento regional sustentável**

**Fonte: Dados Coletados.**

O baixo percentual de funcionários que participaram de cursos relacionados com a área ambiental pode levar a concluir que talvez não exista interesse destes em realizar estes treinamentos, ou que a administração do tempo numa agência bancária priorize as questões relacionadas ao atendimento aos clientes e conhecimento dos assuntos diretamente relacionados à resolução das situações que ocorrem no dia a dia, além do estudo das instruções internas em constante modificação. Cabe à empresa criar e promover a efetiva realização de cursos de educação ambiental cumprindo efetivamente as propostas elencadas na Agenda 21 da instituição, e colaborando com a preservação no ambiente na qual está inserida.

A questão aberta de número 19: “Tens alguma sugestão para pôr em prática os princípios da Agenda 21 na agência?”, não recebeu nenhuma resposta. A falta de sugestões pode estar vinculada ao não interesse ou, então, ao próprio desconhecimento do conteúdo deste documento o que, por si só, impediria a manifestação dos funcionários sobre formas efetivas de prática dos princípios desta Agenda.

Mais um vez fica clara a necessidade de divulgar os princípios de responsabilidade social corporativa e do conteúdo da Agenda 21 para que todos, funcionários e superior administração da instituição, contribuam de forma efetiva na preservação do meio ambiente.

Numa conversa informal com o gerente da agência do Banco Gama em Augusto Pestana (RS), este informou que o papel poderia ser reaproveitado, reciclado em maior quantidade, se na cidade existisse o processo de picotagem de papel, necessário em função do sigilo bancário, entretanto, todo material possível é destinado à coleta seletiva.

O gerente observou, também, que o toner é reutilizado, as lâmpadas fluorescentes são destinadas ao depósito municipal para este tipo de material e a impressão está restrita aos



documentos exigidos pelo Banco Central do Brasil, sendo os demais dados arquivados em dossiê eletrônico.

Num contexto geral, percebe-se que os objetivos e princípios da Agenda 21 da instituição fazem parte da rotina diária, vindo ao encontro do objetivo deste estudo, qual seja, o de verificar como a Agência de Augusto Pestana tem seguido as orientações propaladas neste documento e quais atuações de gestão ambiental e práticas de responsabilidade social estão sendo seguidas.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo de caso buscou entender quais as ações socioambientais, ditadas na Agenda 21 da instituição, a agência bancária da cidade de Augusto Pestana tem praticado e verificar como esta tem seguido as orientações propaladas neste documento.

Considerando a literatura pesquisada, principalmente a página institucional do Banco Gama na Web, e o compromisso com a sustentabilidade, com a cidadania e com a responsabilidade socioambiental que esta instituição financeira estatui com a Agenda 21, é primordial que todo conglomerado compactue com ações que direcionem a um mesmo rumo, sendo a responsabilidade por uma vida digna e um ambiente preservado não apenas dos que atuam na instituição, mas de todos que, de uma forma ou outra, se relacionem com esta.

A instituição também reconhece em sua Carta de Princípios de Responsabilidade Socioambiental que a vida é importante, independente de sua forma, sendo igualmente relevante preservar e investir no futuro da humanidade, sem qualquer tipo de discriminação e preconceito, buscando a realização profissional de seus funcionários e beneficiar a sociedade na qual está inserida, com atitudes social e ambientalmente responsáveis.

Partindo destas colocações e com os resultados da aplicação do instrumento de coleta de dados, observou-se que o conteúdo da Agenda 21 da instituição não é de conhecimento de todo quadro funcional da agência. Tal conclusão evidenciou-se na resposta ao primeiro objetivo da pesquisa, situação que poderia ser modificada vinculando-se todas as atividades diárias em uma agência com uma gestão ambiental eficiente, além de uma maior divulgação do conteúdo deste documento entre os funcionários e da realização de capacitações relacionadas à área.

Este resultado ainda vai de encontro com a percepção inicial de que a Agenda 21 não era efetivamente conhecida e aplicada em toda sua amplitude nas atividades diárias da agência.

Com relação aos objetivos desta Agenda e princípios de responsabilidade socioambiental estatuídos pela instituição, percebe-se que, baseados nas questões 2 a 11 da pesquisa, os funcionários da Agência de Augusto Pestana concordam que os ditames do Banco Gama têm sido observados e praticados no local, ficando alguma dúvida com relação aos programas voltados à aposentadoria e desligamento, talvez pela não experimentação de tal situação até então.

Os Princípios de Responsabilidade Socioambiental da instituição é de conhecimento da maioria, conforme a pesquisa, entretanto quando se questiona sobre a política da organização que diz respeito à redução, reutilização e reciclagem de material, percebe-se um desconhecimento das formas como esta prática pode ser realizada.

Outro fator, constante da Agenda 21, de qualificação funcional na área de Responsabilidade Socioambiental e desenvolvimento regional sustentável, não tem sido aplicado na Agência, conforme resultado deste estudo, e pela informação do gerente de que nenhum funcionário participou de curso e apenas ele próprio tem certificação em Responsabilidade Socioambiental.

A prática de atitudes ambientalmente corretas, remetem a perceber que, apesar do não conhecimento por todos da política dos 3Rs, as ações de cuidados e preservação com o ambiente fazem parte da rotina geral da Agência, ressaltando-se que não ocorre um monitoramento e avaliação dos recursos naturais e descarte de resíduos sólidos, líquidos, gasosos e lixo tóxico.

Salienta-se que este trabalho limitou-se a entender os resultados das respostas do questionário e de entrevista informal com o gerente da Agência.

Ressalta-se que, apesar da abertura dada pelo gerente da agência para realização desta pesquisa, não foi possível os demais funcionários em função da presença continuada de clientes, em grande número, que buscavam atendimento.

Como contribuição à Agência que possibilitou a realização deste estudo, sugere-se estender a qualificação na área de Responsabilidade Socioambiental e desenvolvimento regional sustentável a todos os funcionários e o compartilhamento da política dos 3Rs (redução, reutilização, reciclagem) entre o quadro funcional.

Sugere-se, em continuidade a este trabalho, a realização da pesquisa em Agências desta instituição financeira localizadas em centros maiores e que tenham um quadro funcional mais amplo que o do presente estudo.

## REFERÊNCIAS

ARRUDA, Vivian D. de.; PIRES, S. **Política Pública e Planejamento Governamental**. 2008. Disponível em: [www.seplan.mt.gov.br/arquivos/A\\_844dad8041031e89412dbbc5c857b7edAperfeicoamento%20Nucleos%20Politicass%20Publicas.ppt](http://www.seplan.mt.gov.br/arquivos/A_844dad8041031e89412dbbc5c857b7edAperfeicoamento%20Nucleos%20Politicass%20Publicas.ppt). Acesso em 26 jun. 2010.

BANCO GAMA. **Banco Gama - Agenda 21**. Disponível em [www.agendasustentavel.com.br](http://www.agendasustentavel.com.br). Acesso em: 05 jul. 2010. Agenda21 banco do brasil.PDF

BANCO GAMA. Disponível em [www.agenda21empresarial.com.br/?pg=desc\\_conteudo&id=96](http://www.agenda21empresarial.com.br/?pg=desc_conteudo&id=96). Acesso em: 07 jul. 2010.

BANCO GAMA. **Carta de Princípios de Responsabilidade socioambiental do Banco Gama**. Disponível em [www.bb.com.br/portalbb/page3,136,9083,0,0,1,8.bb?codigoNoticia=6268&codigoMenu=203&codigoRet=4933&bread=6\\_4](http://www.bb.com.br/portalbb/page3,136,9083,0,0,1,8.bb?codigoNoticia=6268&codigoMenu=203&codigoRet=4933&bread=6_4). Acesso em: 30 out. 2010.

BANCO GAMA. **Responsabilidade socioambiental: um caminho em direção a sustentabilidade**. Disponível em [www.bancodobrasil.com.br/portalbb/page3,8305,8325,0,0,1,6.bb?codigoNoticia=4963&codigoRet=4082&bread=1&codigoNoticia=4963&codigoMenu=3799](http://www.bancodobrasil.com.br/portalbb/page3,8305,8325,0,0,1,6.bb?codigoNoticia=4963&codigoRet=4082&bread=1&codigoNoticia=4963&codigoMenu=3799). Acesso em: 26 jun. 2010

BARBIERI, José Carlos. **Gestão ambiental empresarial – conceitos, modelos e instrumentos**. 2. ed. atual e ampliada. São Paulo: Saraiva. 2007.

BARROS, Sergio Resende de. **O Poder Judiciário e as políticas públicas: alguns parâmetros de atuação** Disponível em: [www.srbarros.com.br/pt/o-poder-judiciario-e-as-politicas-publicas--alguns-parametros-de-atuacao.cont](http://www.srbarros.com.br/pt/o-poder-judiciario-e-as-politicas-publicas--alguns-parametros-de-atuacao.cont). Acesso em 26 jun. 2010.

BIDINOTO, Vanessa Minuzzi. **Meio ambiente**. Publicado em 15.04.2009. Disponível em: <http://ambientes.ambientebrasil.com.br/residuos/reciclagem/reciclagem.html>. Acesso em: 02 jul. 2010.

BRASIL. **Agenda21 Brasileira**, Disponível em: [ambientebrasil.com.br/gestao/agenda\\_21/agenda\\_21\\_brasileira.html](http://ambientebrasil.com.br/gestao/agenda_21/agenda_21_brasileira.html). Acesso em 26 jun 2010

BRASIL. **Constituição Federal**, 1988. Disponível em [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Constituicao.htm). Acesso em: 30 jun. 2010.

BRASIL. **Lei 6938/81**. Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, e dá outras providências. Disponíveis em [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L6938.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L6938.htm). Acesso em 30 jun. 2010.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. **Agenda 21**. Disponível em [www.mma.gov.br/sitio/index.php?ido=conteudo.monta&idEstrutura=18](http://www.mma.gov.br/sitio/index.php?ido=conteudo.monta&idEstrutura=18). Acesso em: 27 jul. 2010.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. **O marco conceitual da sustentabilidade ampliada**. Disponível em: [www.ibam.org.br/parceria21/marcodes.rtf](http://www.ibam.org.br/parceria21/marcodes.rtf). Acesso em 27 jul. 2010.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. **Histórico institucional 2**. Disponível em: [www.mma.gov.br/sitio/index.php?ido=conteudo.monta&idEstrutura=88&idConteudo=8309#2004](http://www.mma.gov.br/sitio/index.php?ido=conteudo.monta&idEstrutura=88&idConteudo=8309#2004).> Acesso em 16 ago. 2010.

BRUNDTLAND, Gro Harlem et.al. **Nosso futuro comum**. Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento. 2 ed. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas. 1991. Disponível em: [www.scribd.com/doc/12906958/Relatorio-Brundtland-Nosso-Futuro-Comum-Em-Portugues](http://www.scribd.com/doc/12906958/Relatorio-Brundtland-Nosso-Futuro-Comum-Em-Portugues). Acesso em: 27 jul. 2010.

BUCCI, Maria Paula Dallari. **Direito administrativo e políticas públicas**. São Paulo: Saraiva, 2002.

BUCCI, Maria Paula Dallari. **Buscando um conceito de políticas públicas para a concretização dos direitos humanos**. Disponível em: [www.dhnet.org.br/direitos/textos/politicapublica/mariadallari.htm](http://www.dhnet.org.br/direitos/textos/politicapublica/mariadallari.htm). Acesso em 26 jun. 2010.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva. **Breves considerações sobre o conceito de políticas públicas e seu controle jurisdicional**. 2005. Disponível em: [www1.jus.com.br/doutrina/texto.asp?id=7254](http://www1.jus.com.br/doutrina/texto.asp?id=7254) acesso em 25 jun. 2010.

CUNHA, Lucia Inês Barboza Foschaches da. **Gestão ambiental e o consumo de papel na agência do Banco do Brasil de Lages (SC)**. 2007. Disponível em: [hdl.handle.net/10183/14107](http://hdl.handle.net/10183/14107) Acesso em 01 jul. 2010.

CUNHA, Carla Thais Nascimento et al. **A gestão da prefeitura municipal de Florianópolis quanto ao meio ambiente com o auxílio da contabilidade e controladoria ambiental**. Disponível em: [www.nemac.ufsc.br/visualizar/prefeitura.pdf](http://www.nemac.ufsc.br/visualizar/prefeitura.pdf). Acesso em 27 jul. 2010.

DIAS, Reinaldo. **Gestão ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade**. 1, ed.5. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

DONAIRE, Denis. **Gestão ambiental na empresa**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

FARIAS, Patrícia Menegaz - **Ecoeficiência: base das relações empresariais com o meio**.2007. Disponível em:[www.cenedcursos.com.br/eficiencia.html](http://www.cenedcursos.com.br/eficiencia.html). Acesso em: 27 jul. 2010.

FAVA, Rubens. **Ecoeficiência**. 2008. Disponível em: [www.administradores.com.br](http://www.administradores.com.br). Acesso em: 27 jul. 2010.

FERNANDES, Antonio Edimir Frota. Políticas públicas e a gestão socioambiental: paradigmas e proposições do comdema-conselho municipal de defesa do meio ambiente de Lavras (MG) **Revista Gestão Universitária 2008**. Disponível em: [www.gestaouniversitaria.com/monografias-e-trabalhos/21607-politicas-publicas-e-a-gestao-socio-ambiental-paradigmas-e-proposicoes-do-comdema-conselho-municipal-de-defesa-do-meio-ambiente-de-lavras-mg.html](http://www.gestaouniversitaria.com/monografias-e-trabalhos/21607-politicas-publicas-e-a-gestao-socio-ambiental-paradigmas-e-proposicoes-do-comdema-conselho-municipal-de-defesa-do-meio-ambiente-de-lavras-mg.html) acesso em: 27 jul. 2010.

GONÇALVES, Daniel Bertoli. Desenvolvimento sustentável: o desafio da presente geração. **Revista Espaço Acadêmico, nº 51** – Ago 2005. Disponível em: [www.espacoacademico.com.br/051/51goncalves.htm](http://www.espacoacademico.com.br/051/51goncalves.htm). Acesso em: 24 jun. 2010

HAMMES, Valéria Sucena (Editora Técnica). **Construção da proposta pedagógica**. In: **Educação ambiental para o desenvolvimento sustentável**. Volume 1/Embrapa. São Paulo: Globo, 2004.

ROCHA, Helio in [www.heliorocha.com.br/graduacao/publicidade/download/MEP/MEPPesquisaQuantitativa.doc](http://www.heliorocha.com.br/graduacao/publicidade/download/MEP/MEPPesquisaQuantitativa.doc). Acesso em 29.12.2010.

INSTITUTO Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. Disponível em: [www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/29/o\\_que\\_e\\_rse/o\\_que\\_e\\_rse.aspx](http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/29/o_que_e_rse/o_que_e_rse.aspx). Acesso em 24 jun. 2010

KANTORSKI, Luciane Prado. et al. **Estudo de caso: abordagem qualitativa**. Disponível em [www.epidemiologia.ufpel.org.br/proesf/relatorios/sul\\_final/Parte4%20179%20-%20239.pdf](http://www.epidemiologia.ufpel.org.br/proesf/relatorios/sul_final/Parte4%20179%20-%20239.pdf). Acesso em 01 jul. 2010.

KAWAICHI, Vanessa Mayumi. MIRANDA, Silvia Helena Galvão de. **Políticas públicas ambientais: a experiência dos países no uso de instrumentos econômicos como incentivo a melhoria ambiental**. 2008. Disponível em: <http://www.sober.org.br/palestra/9/692.pdf> acesso em: 25 jun. 2010

LEFF, Enrique. **Racionalidade ambiental - a reapropriação social da natureza**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2006.

LENI, Markus. **A eco-eficiência – criar mais valor com menos impacto**. WBCSD 2000. Disponível em: [www.bcsdportugal.org/files/91.pdf](http://www.bcsdportugal.org/files/91.pdf). Acesso em: 27 jul. 2010.

MINISTÉRIO Público Federal. **Programa de gestão ambiental**. Disponível em: [pga.pgr.mpf.gov.br/pga/gestao/que-e-ga/o-que-e-gestao-ambiental](http://pga.pgr.mpf.gov.br/pga/gestao/que-e-ga/o-que-e-gestao-ambiental) – acesso em: 24 jun. 2010

ORTEGA, Enrique; ESPOSITO, Edson. **O papel da mídia no avanço da Agenda 21 brasileira**. Disponível em: [www.planetaorganico.com.br/traborteiga.htm](http://www.planetaorganico.com.br/traborteiga.htm). Acesso em: 27 jul. 2010.

PAIVA, Claudio. **A comunicação nas empresas socialmente responsáveis**. Disponível em [integracao.fgvsp.br/ano6/11/opinioa.htm](http://integracao.fgvsp.br/ano6/11/opinioa.htm) . Acesso em: 27 jul. 2010

PASSOS, E. **Ética nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2004.

PIOVESAN, Armando. TEMPORINI, Edméia Rita. Pesquisa exploratória: procedimento metodológico para estudo de fatores humanos no campo da saúde pública. **Revista Saúde Pública** 29(4): 318-25, 1995. Disponível em [www.scielosp.org/pdf/rsp/v29n4/10.pdf](http://www.scielosp.org/pdf/rsp/v29n4/10.pdf). Acesso em 01 jul. 2010.

PUGLISI, M. L. FRANCO, B. **Análise de conteúdo**. 2. ed. Brasília: Líber Livro, 2005.

REIS, Cássia Barbosa. **Pesquisa qualitativa**. Dourados (MS) 28/07/2006. Disponível em: [www.unigran.br/proreitoria/prppg/cep/palestras/qualitativa.ppt](http://www.unigran.br/proreitoria/prppg/cep/palestras/qualitativa.ppt). Acesso em 01 jul. 2010.

REVISTA Gestão Universitária - **Políticas Públicas e a Gestão Sócio-Ambiental: Paradigmas e Proposições do Comdema - Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente de Lavras (MG)** 07.10.2009. Disponível em: [www.gestaouniversitaria.com/monografias-e-trabalhos/21607-politicas-publicas-e-a-gestao-socio-ambiental-paradigmas-e-proposicoes-do-comdema-conselho-municipal-de-defesa-do-meio-ambiente-de-lavras-mg.html](http://www.gestaouniversitaria.com/monografias-e-trabalhos/21607-politicas-publicas-e-a-gestao-socio-ambiental-paradigmas-e-proposicoes-do-comdema-conselho-municipal-de-defesa-do-meio-ambiente-de-lavras-mg.html). Acesso em 26 jun. 2010

RIBEIRO, Wagner Costa. **Políticas Públicas ambientais do Brasil: mitigação das mudanças climáticas**. X Colóquio Internacional de Geocrítica. Barcelona. 26-30 de maio de 2008. Universidade de Barcelona. Disponível em: <http://www.ub.es/geocrit/-xcol/377.htm>. Acesso em: 25 jun. 2010.

ROSA, Altair. **Agenda 21 como instrumento de gestão pública democrática participativa: a experiência de Araucária (PR)**. Disponível em: [www.fae.edu/publicacoes/pdf/IIseminario/pdf.../praticas\\_08.pdf](http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/IIseminario/pdf.../praticas_08.pdf). Acesso em: 27 jul. 2010.

RIO + 10 Brasil. Disponível em: [www.ana.gov.br/AcoesAdministrativas/RelatorioGestao/Rio10/Riomaisdez/index.php.40.htm#futurocomum](http://www.ana.gov.br/AcoesAdministrativas/RelatorioGestao/Rio10/Riomaisdez/index.php.40.htm#futurocomum). Acesso em: 24 jun. 2010

ROESCH, S. A. **Projetos de estágios e de pesquisas em Administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROLIM, Aline Marques. **A reciclagem de resíduos de EVA da indústria calçadista**. In: V Encontro Nacional sobre Gestão Empresarial e Meio Ambiente, São Paulo, 17 a 19 de nov., 1999. Plêiade, São Paulo, 1999. Disponível em: [www.portalga.ea.ufrgs.br/acervo/grs\\_art\\_03.pdf](http://www.portalga.ea.ufrgs.br/acervo/grs_art_03.pdf). Acesso em: 07 jul. 2010.

RUIZ, Fernando Martinson – **Pesquisa Qualitativa e Quantitativa : Complementaridade cada vez mais enriquecedora**. Adm.de Emp. em Revista – Curitiba, nº 3, p-37 a 47, 2004

SEBRAE (MG) **Políticas públicas: conceitos e práticas**. Supervisão Brenner Lopes e Jefferson Ney Amaral; coordenação de Ricardo Wahrendorff Caldas. Série políticas públicas vol. 7 Belo Horizonte, 2008. Disponível em:

[www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/E0008A0F54CD3D43832575A80057019ENT00040D52.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/E0008A0F54CD3D43832575A80057019ENT00040D52.pdf). Acesso em 26 jun. 2010

SORRENTINO, Marcos. et al. Educação ambiental como política pública **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v.31, n.2, p.285-299, maio/ago.2005. Disponível em: [www.scielo.br/pdf/ep/v31n2/a10v31n2.pdf](http://www.scielo.br/pdf/ep/v31n2/a10v31n2.pdf). Acesso em 26 jun. 2010.

STRAUSS, Anselm; CORBIN, Juliet. **Pesquisa qualitativa: técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de uma teoria fundamentada**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

TACHIZAWA, Takeshy. **Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa; estratégias de negócios focadas na realidade brasileira**. São Paulo: Atlas, 2002.

TEIXEIRA, Rubens de França; PACHECO, Maria Eliza Correa. Jan/mar 2005. **Pesquisa social e a valorização da abordagem qualitativa no curso de administração: a quebra de paradigmas científicos**. Cadernos de Pesquisa em Administração. São Paulo: FEA/USP, v.12, n.1.

VERFAILLIE, Hendrik A.; BIDWELL, Robin. **Medir a Eco-eficiência - um guia para comunicar o desempenho da empresa. 2000**. Disponível em: [www.wbcsd.org/web/.../measuring-eco-efficiency-portugese.pdf](http://www.wbcsd.org/web/.../measuring-eco-efficiency-portugese.pdf). Acesso em 27 jul. 2010.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

VIANA, Gilney. **Agenda 21 Brasileira**. 29.01.2009 Disponível em [http://www.eco-carroagem.com.br/econoticias\\_view.asp?s=5&id=10&acao=&search=&pagina=](http://www.eco-carroagem.com.br/econoticias_view.asp?s=5&id=10&acao=&search=&pagina=) Acesso em: 16 ago. 2010.

VIADANA, Maria Isabel Castreghini de Freitas (coord.). **Cidades sustentáveis**. Disponível em: [www.rc.unesp.br/igce/ceurb/cidades%20sustentaveis.htm](http://www.rc.unesp.br/igce/ceurb/cidades%20sustentaveis.htm). Acesso em: 27 jul. 2010.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.



## APÊNDICE A

### Pesquisa aplicada

#### Aspectos gerais do BG

1 – Conheço a Agenda 21 do Banco Gama.

| Concordo plenamente | Concordo pouco | Não concordo nem discordo | Discordo pouco | Discordo plenamente |
|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------|
| 1                   | 2              | 2                         | 1              | 2                   |

2 – Conheço as iniciativas de promoção da diversidade desde o acesso aos quadros do BG até a ocupação de cargos gerenciais e executivos.

| Concordo plenamente | Concordo pouco | Não concordo nem discordo | Discordo pouco | Discordo plenamente |
|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------|
| 1                   | 5              |                           | 2              |                     |

3 – O BG estabelece ferramentas de controle de risco e de contencioso trabalhista.

| Concordo plenamente | Concordo pouco | Não concordo nem discordo | Discordo pouco | Discordo plenamente |
|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------|
| 3                   | 3              | 1                         | 1              |                     |

4 – O BG executa programa voltado a propiciar um ambiente de trabalho que promova a saúde em todos os aspectos- físico, psíquico, ambiental e organizacional.

| Concordo plenamente | Concordo pouco | Não concordo nem discordo | Discordo pouco | Discordo plenamente |
|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------|
| 2                   | 2              |                           | 3              | 1                   |

5 – O BG zela pelo estabelecimento de um ambiente de trabalho saudável, pautando as relações entre superiores hierárquicos, subordinados e pares pelo respeito e pela cordialidade.

| Concordo plenamente | Concordo pouco | Não concordo nem discordo | Discordo pouco | Discordo plenamente |
|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------|
| 3                   | 3              | 1                         | 1              |                     |

6 – O BG desenvolve programa voltado ao apoio, ao desligamento e aposentadoria dos funcionários – informações, consultorias, planejamento de carreira.

| Concordo plenamente | Concordo pouco | Não concordo nem discordo | Discordo pouco | Discordo plenamente |
|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------|
| 1                   | 3              | 2                         | 2              |                     |

7 – O BG promove programa que permita oferecer condições dignas e adequadas no relacionamento com funcionários e colaboradores com necessidades especiais – pessoas com deficiência, idoso, obesos, gestantes.

| Concordo plenamente | Concordo pouco | Não concordo nem discordo | Discordo pouco | Discordo plenamente |
|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------|
| 3                   | 4              | 1                         |                |                     |

8 – O BG zela pela segurança no ambiente de trabalho e assegura aos funcionários condições previdenciárias, assistenciais e de saúde que propiciem melhoria da qualidade de vida e do desempenho profissional.

| Concordo plenamente | Concordo pouco | Não concordo nem discordo | Discordo pouco | Discordo plenamente |
|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------|
| 3                   | 4              | 1                         |                |                     |

9 – O BG adota os princípios de aprendizado contínuo e investe em educação corporativa para permitir o desenvolvimento pessoal e profissional.

| Concordo plenamente | Concordo pouco | Não concordo nem discordo | Discordo pouco | Discordo plenamente |
|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------|
| 6                   | 2              |                           |                |                     |

10 – O BG apoia iniciativas que resultem em benefícios e melhoria da qualidade de vida e da saúde do funcionário e de seus familiares.

| Concordo plenamente | Concordo pouco | Não concordo nem discordo | Discordo pouco | Discordo plenamente |
|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------|
| 3                   | 4              | 1                         |                |                     |

11 – O BG orienta os profissionais contratados a pautarem seus comportamentos pelos princípios éticos do BG.

| Concordo plenamente | Concordo pouco | Não concordo nem discordo | Discordo pouco | Discordo plenamente |
|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------|
|                     |                |                           |                |                     |

|   |   |   |  |  |
|---|---|---|--|--|
| 4 | 3 | 1 |  |  |
|---|---|---|--|--|

12 – Conheço os Princípios de Responsabilidade Socioambiental do BG

|                     |                |                           |                |                     |
|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------|
| Concordo plenamente | Concordo pouco | Não concordo nem discordo | Discordo pouco | Discordo plenamente |
| 1                   | 4              | 2                         | 1              |                     |

13 – Conheço a política dos 3rs do BG – redução – reutilização – reciclagem

|                     |                |                           |                |                     |
|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------|
| Concordo plenamente | Concordo pouco | Não concordo nem discordo | Discordo pouco | Discordo plenamente |
| 1                   | 1              | 2                         | 2              | 2                   |

14 – Participei de treinamentos/certificações relacionados à gestão ambiental tais como: oficina de ecoeficiência; DRS estratégia negocial; certificação; responsabilidade socioambiental/desenvolvimento regional sustentável.

|                     |                |                           |                |                     |
|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------|
| Concordo plenamente | Concordo pouco | Não concordo nem discordo | Discordo pouco | Discordo plenamente |
| 2                   | 1              | 1                         | 2              | 2                   |

### Aspectos internos da Agência

15 – A Agência usa práticas de redução do consumo de recursos, fazendo mais com menos, poupando água, energia elétrica, papel e matérias-primas.

|                     |                |                           |                |                     |
|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------|
| Concordo plenamente | Concordo pouco | Não concordo nem discordo | Discordo pouco | Discordo plenamente |
|                     | 3              | 1                         | 3              | 1                   |

16 – A Agência reutiliza os recursos, utilizando frente e verso do papel, por exemplo.

|                     |                |                           |                |                     |
|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------|
| Concordo plenamente | Concordo pouco | Não concordo nem discordo | Discordo pouco | Discordo plenamente |
| 3                   | 4              |                           | 1              |                     |

17 – A Agência recicla ou destina à reciclagem o que pode ser reaproveitado, como papel, plástico, vidro, metal.

| Concordo plenamente | Concordo pouco | Não concordo nem discordo | Discordo pouco | Discordo plenamente |
|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------|
|                     | 5              | 1                         | 1              | 1                   |

18 – A Agência realiza monitoramento e avaliação do consumo de recursos naturais e o descarte responsável de resíduos sólidos, líquidos, gasosos e lixo tóxico (baterias, pilhas, lâmpadas).

| Concordo plenamente | Concordo pouco | Não concordo nem discordo | Discordo pouco | Discordo plenamente |
|---------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------|
|                     | 2              | 1                         | 2              | 3                   |

19 – Tens alguma sugestão para pôr em prática os princípios da Agenda 21 na agência?

## **Anexo A**

### **A Agenda 21 do BG: Responsabilidade socioambiental na prática.**

Agenda 2003-2006. O caminho percorrido.

A sustentabilidade nos negócios. Desenvolvendo o Brasil de maneira sustentável.

- \* Pacto Global da ONU.
- \* Princípios do Equador.
- \* Pacto pelo combate ao trabalho escravo.
- \* Protocolo Verde.
- \* Relatório de informações sobre emissão de carbono.
- \* Índice de sustentabilidade empresarial da Bovespa.
- \* Apoio a eventos relacionados à responsabilidade socioambiental.
- \* Estratégia do desenvolvimento regional sustentável.
- \* As potencialidades brasileiras gerando trabalho e renda.
- \* BG Biodiesel – Programa BG de apoio à produção e uso de biodiesel.
- \* Mercado de créditos de carbono (Protocolo de Kyoto).
- \* BG Produção Orgânica.
- \* Programa BG Florestal – Programa de investimento, custeio e comercialização florestal.
- \* Fundo ético.
- \* Crédito responsável.
- \* Democratização de acesso ao crédito.

### **Responsabilidade socioambiental começa em casa. Promovendo a cidadania interna.**

- \* IV Fórum de Gestão de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental.
- \* Investimento na formação de funcionários.
- \* Pró-equidade de gênero.
- \* Programa de reinserção profissional.
- \* Gestão de desempenho profissional.
- \* Relação com colaboradores.
- \* Inclusão de companheiros homossexuais como dependentes na Cassitra.

- \* Programa de Assistência à Vítimas de Assaltos e Sequestro (Pavas).
- \* Atenção a pessoas com deficiência.
- \* Ouvidoria interna e externa.
- \* Sala do acionista.
- \* Relações com fornecedores.
- \* Relações com concorrentes.
- \* Ecoeficiência.

**Investimento na cidadania. Desenvolvendo ações sociais.**

- \* Fundação Banco Gama.
- \* Cidadania Empresarial.
- \* Voluntariado.
- \* Fundo da Infância e da Adolescência.
- \* Centros culturais e circuito cultural.
- \* Esporte.

BANCO GAMA Luiz Oswaldo Sant'iago Moreira de Souza - vice-presidente - Gestão de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental

<[www.agenda21empresarial.com.br/?pg=desc\\_conteudo&id=96](http://www.agenda21empresarial.com.br/?pg=desc_conteudo&id=96)>

## **Anexo B**

### **Agenda 21 - 2007-2008. Caminhos a percorrer.**

- \* Agenda 2007-2008. Práticas Administrativas e Negociais com RSA.
- \* Objetivo 1: Disseminar os princípios e fortalecer a cultura de RSA na comunidade BG.
- \* Objetivo 2: Manter processos administrativos coerentes com os princípios de RSA.
- \* Relacionamento com o público interno.
- \* Objetivo 3: Manter processos negociais coerentes com os princípios de RSA.
- \* Relacionamento com fornecedores.
- \* Respeito ao meio ambiente.
- \* Relacionamento com consumidores e clientes.
- \* Objetivo 4: Fortalecer a interação com os públicos de relacionamento.
- \* Objetivo 5: Influenciar a incorporação dos princípios de RSA no país.
- \* Agenda 2007-2008. Investimento social privado

BANCO GAMA Luiz Oswaldo Sant'iago Moreira de Souza - vice-presidente - Gestão de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental

<[www.agenda21empresarial.com.br/?pg=desc\\_conteudo&id=96](http://www.agenda21empresarial.com.br/?pg=desc_conteudo&id=96)>

## **Anexo C**

### **O Código de Ética do Banco Gama**

#### **Clientes**

1. Oferecemos produtos, serviços e informações para o atendimento das necessidades de clientes de cada segmento de mercado, com inovação, qualidade e segurança.
2. Oferecemos tratamento digno e cortês, respeitando os interesses e os direitos do consumidor.
3. Oferecemos orientações e informações claras, confiáveis e oportunas, para permitir aos clientes a melhor decisão nos negócios.
4. Estimulamos a comunicação dos clientes com a Empresa e consideramos suas manifestações no desenvolvimento e melhoria das soluções em produtos, serviços e relacionamento.
5. Asseguramos o sigilo das informações bancárias, ressalvados os casos previstos em lei.

#### **Funcionários e Colaboradores**

6. Zelamos pelo estabelecimento de um ambiente de trabalho saudável, pautando as relações entre superiores hierárquicos, subordinados e pares pelo respeito e pela cordialidade.
7. Repudiamos condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza.
8. Respeitamos a liberdade de associação sindical e buscamos conciliar os interesses da Empresa com os interesses dos funcionários e suas entidades representativas de forma transparente, tendo a negociação como prática permanente.
9. Zelamos pela segurança no ambiente de trabalho e asseguramos aos funcionários condições previdenciárias, assistenciais e de saúde que propiciem melhoria da qualidade de vida e do desempenho profissional.
10. Asseguramos a cada funcionário o acesso às informações pertinentes a sua privacidade, bem como o sigilo destas informações, ressalvados os casos previstos em lei.
11. Orientamos decisões relativas à retribuição, reconhecimento e ascensão profissional



por critérios previamente estabelecidos de desempenho, mérito, competência e contribuição ao Conglomerado.

12. Adotamos os princípios de aprendizado contínuo e investimos em educação corporativa para permitir o desenvolvimento pessoal e profissional.

13. Mantemos contratos e convênios com instituições que asseguram aos colaboradores condições previdenciárias, fiscais, de segurança do trabalho e de saúde.

14. Reconhecemos, aceitamos e valorizamos a diversidade do conjunto de pessoas que compõem o Conglomerado.

15. Zelamos pela melhoria dos processos de comunicação interna, no sentido de facilitar a disseminação de informações relevantes aos negócios e às decisões corporativas.

16. Apoiamos iniciativas que resultem em benefícios e melhoria da qualidade de vida e da saúde do funcionário e de seus familiares.

17. Repudiamos práticas ilícitas, como suborno, extorsão, corrupção, propina, em todas as suas formas.

18. Orientamos os profissionais contratados a pautarem seus comportamentos pelos princípios éticos do BG.

### **Fornecedores**

19. Adotamos, de forma imparcial e transparente, critérios de seleção, contratação e avaliação, que permitam pluralidade e concorrência entre fornecedores, que confirmem a idoneidade das empresas e que zelem pela qualidade e melhor preço dos produtos e serviços contratados.

20. Requeremos, no relacionamento com fornecedores, o cumprimento da legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como a não utilização de trabalho infantil ou escravo e a adoção de relações de trabalho adequadas e de boas práticas de preservação ambiental, resguardadas as limitações legais.

### **Acionistas, Investidores e Credores**

21. Pautamos a gestão da Empresa pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

22. Somos transparentes e ágeis no fornecimento de informações aos acionistas, aos investidores e aos credores.

23. Consideramos toda informação passível de divulgação, exceto a de caráter restrito que põe em risco o desempenho e a imagem institucional, ou que está protegida por lei.

### **Parceiros**

24. Consideramos os impactos socioambientais na realização de parcerias, convênios, protocolos de intenções e de cooperação técnico-financeira com entidades externas, privadas ou públicas.

25. Estabelecemos parcerias que asseguram os mesmos valores de integridade, idoneidade e respeito à comunidade e ao meio ambiente.

### **Concorrentes**

26. Temos a ética e a civilidade como compromisso nas relações com a concorrência.

27. Conduzimos a troca de informações com a concorrência de maneira lícita, transparente e fidedigna, preservando os princípios do sigilo bancário e os interesses da Empresa.

28. Quando solicitados, disponibilizamos informações fidedignas, por meio de fontes autorizadas.

### **Governo**

29. Somos parceiros do governo federal na instituição de políticas, projetos e programas socioeconômicos voltados para o desenvolvimento sustentável do País.

30. Articulamos os interesses e as necessidades da Administração Pública com os vários segmentos econômicos da sociedade.

31. Relacionamo-nos com o poder público independentemente das convicções ideológicas dos seus titulares.

### **Comunidade**

32. Valorizamos os vínculos estabelecidos com as comunidades em que atuamos e respeitamos seus valores culturais.
33. Reconhecemos a importância das comunidades para o sucesso da Empresa, bem como a necessidade de retribuir à comunidade parcela do valor agregado aos negócios.
34. Apoiamos, nas comunidades, iniciativas de desenvolvimento sustentável e participamos de empreendimentos voltados à melhoria das condições sociais da população.
35. Zelamos pela transparência no financiamento da ação social.
36. Afirmamos nosso compromisso com a erradicação de todas as formas de trabalho infantil forçado ou escravo.
37. Afirmamos estrita conformidade à Lei na proibição ao financiamento e apoio a partidos políticos ou candidatos a cargos públicos.

### **Órgãos Reguladores**

38. Trabalhamos em conformidade com as leis e demais normas do ordenamento jurídico.
39. Atendemos nos prazos estabelecidos as solicitações originadas de órgãos externos de regulamentação e fiscalização e de auditorias externa e interna.

<http://www.bb.com.br/portalbb/page3,136,3506,0,0,1,8.bb?codigoMenu=203&codigoNoticia=668&codigoRet=823&bread=4>

## **Anexo D**

### **CARTA DE PRINCÍPIOS DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DO BANCO GAMA**

(aprovada pelo Conselho Diretor em 15.07.2003 – nota RSA/DIPES-2003/00316, de 03.07.2003)

O Banco Gama se compromete a:

1. Atuar em consonância com Valores Universais, tais como: Direitos Humanos, Princípios e Direitos Fundamentais do Trabalho, Princípios sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento.
2. Reconhecer que todos os seres são interligados e toda forma de vida é importante.
3. Repelir preconceitos e discriminações de gênero, orientação sexual, etnia, raça, credo ou de qualquer espécie.
4. Fortalecer a visão da Responsabilidade Socioambiental como investimento permanente e necessário para o futuro da humanidade.
5. Perceber e valer-se da posição estratégica da corporação BG, nas relações com o Governo, o Mercado e a Sociedade Civil, para adotar modelo próprio de gestão da Responsabilidade Socioambiental à altura da corporação e dos desafios do Brasil contemporâneo.
6. Ter a transparência, a ética e o respeito ao meio ambiente como balizadores das práticas administrativas e negociais da Empresa.
7. Pautar relacionamentos com terceiros a partir de critérios que observem os princípios de responsabilidade socioambiental e promovam o desenvolvimento econômico e social.
8. Estimular, difundir e implementar práticas de desenvolvimento sustentável.
9. Enxergar clientes e potenciais clientes, antes de tudo, como cidadãos.

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

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

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

13. Contribuir para a universalização dos direitos sociais e da cidadania.

14. Contribuir para a inclusão de pessoas com deficiência.

[http://www.bb.com.br/portalbb/page3,136,9083,0,0,1,8.bb?codigoNoticia=6268&codigoMenu=203&codigoRet=4933&bread=6\\_4](http://www.bb.com.br/portalbb/page3,136,9083,0,0,1,8.bb?codigoNoticia=6268&codigoMenu=203&codigoRet=4933&bread=6_4)