

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

**Tatiane de Oliveira Martins Araujo**

**CONSUMO DE PAPEL NO SETOR DE ANÁLISE DE OPERAÇÕES  
RURIS DO BANCO BETA**

**Porto Alegre  
2011**

Tatiane de Oliveira Martins Araujo

**CONSUMO DE PAPEL NO SETOR DE ANÁLISE DE OPERAÇÕES  
RURAIS DO BANCO BETA**

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

Orientador: Luís Felipe Nascimento

Tutora Orientadora: Marilia Bonzanini Bossle

**Porto Alegre  
2011**

Tatiane de Oliveira Martins Araujo

**CONSUMO DE PAPEL NO SETOR DE ANÁLISE DE OPERAÇÕES  
RURAS DO BANCO BETA**

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

Aprovado em XX de (colocar mês) de 2011.

BANCA EXAMINADORA:

---

Prof. (colocar nome do professor integrante da banca)

---

Prof. (colocar nome do professor integrante da banca)

## RESUMO

O conceito de desenvolvimento sustentável tem crescido muito nos últimos anos e tem estado bastante presente no mundo corporativo, desta forma, as empresas têm procurado se adaptar e conscientizar os seus processos produtivos, bem como os seus colaboradores a essa nova realidade. No setor bancário, o Banco Beta vem sendo reconhecido como empresa ambientalmente responsável, porém em seus processos internos ainda tem consumido bastantes folhas de papel. Com o objetivo de se conhecer o perfil de consumo de papel no Setor de Análise de Operações Rurais do Banco Beta em Curitiba – PR foi realizado um estudo de caso. Para atingir os objetivos propostos foi aplicado um questionário aos funcionários que trabalham no setor e também foram obtidas informações através de Observação Participante. A partir dos resultados obtidos pode-se perceber que o consumo de papel é bastante elevado no setor. Os funcionários têm percepção e até bastante consciência do alto consumo de papel no setor, identificou-se também que muitos gerentes exigem determinadas impressões sem real necessidade, o que gerou uma crítica no sentido de conscientizar a gerência e propor medidas de padronização por parte do Banco Beta.

**Palavras-chave:** Responsabilidade Socioambiental, Instituições Financeiras, Consumo de Papel.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Gráfico 1 – Sexo dos funcionários.....</b>	<b>15</b>
<b>Grafico 2 – Idade dos funcionários.....</b>	<b>16</b>
<b>Grafico 3 – Escolaridade dos funcionários.....</b>	<b>16</b>
<b>Grafico 4 – Conhecimento quanto ao número de impressões diárias.....</b>	<b>17</b>
<b>Grafico 5 – Tipos de documentos impressos.....</b>	<b>18</b>
<b>Grafico 6 – Percepção quanto ao consumo.....</b>	<b>19</b>
<b>Grafico 7 – Ações visando à diminuição do consumo de papel.....</b>	<b>20</b>

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>06</b>
<b>1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>08</b>
1.1 O HOMEM E O MEIO AMBIENTE.....	08
1.2 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL.....	08
1.3 CONSCIÊNCIA ECOLÓGICA NAS ORGANIZAÇÕES.....	10
1.4 RSA NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS.....	11
<b>2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>13</b>
2.1 MÉTODO DE PESQUISA.....	13
2.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	13
2.3 APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE PESQUISA.....	14
2.4 ANÁLISE DOS DADOS.....	14
<b>3. ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>	<b>15</b>
3.1 CARACTERÍSTICAS DOS FUNCIONÁRIOS.....	15
3.2 PERFIL DE CONSUMO.....	17
<b>3.2.1 Conhecimento quanto ao número de impressões diárias.....</b>	<b>17</b>
<b>3.2.2 Tipos de documentos impressos.....</b>	<b>17</b>
3.3 PERCEPÇÃO.....	18
<b>3.3.1 Consciência.....</b>	<b>19</b>
3.4 DESTINAÇÃO.....	20
<b>3.4.1 Sugestões dadas pelos funcionários.....</b>	<b>20</b>
3.5 OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE.....	21
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>22</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>24</b>
<b>APÊNDICE – QUESTIONÁRIO.....</b>	<b>26</b>

## INTRODUÇÃO

As questões relacionadas à responsabilidade socioambiental têm se tornado cada vez mais relevante para todos os segmentos do mercado, com isso, surge um novo desafio, o de conscientizar as empresas, ou seja, seus colaboradores a contribuírem para que se tenha um desenvolvimento sustentável.

Para as organizações o desafio é ter uma postura ambiental e socialmente correta sem, entretanto, perder o foco no objetivo das organizações que é o lucro. Chega-se então à busca pelo que chamamos de “desenvolvimento sustentável”.

Desta forma, as empresas dos mais diversos setores começaram a procurar soluções para exercer o desenvolvimento sustentável, ao mesmo tempo em que buscam obter lucro em suas atividades. Mais especificamente no setor financeiro, percebe-se o uso excessivo da quantidade de papel utilizada, muitas vezes sem necessidade. Tem-se então a urgente necessidade de economizar papel, pois, além de consumir menos o meio ambiente, a economia de papel ajuda a poluir menos, uma vez que as fábricas de celulose são altamente poluentes.

Nas instituições financeiras temos alguns exemplos de bancos comerciais que tem um forte engajamento com os princípios de responsabilidade socioambiental. Como um dos principais agentes do desenvolvimento econômico e social do País, o Banco Beta impulsiona a economia e o desenvolvimento dos municípios onde atua ao financiar o agronegócio, o comércio exterior, as micro e pequenas empresas, entre outros.

Por ser considerada uma empresa social e ambientalmente responsável, o Banco Beta deveria estar conscientizado a economizar papel no dia-a-dia, e isso é possível através da atuação de cada um de seus funcionários. Por exemplo, ao não utilizar uma folha de papel sem necessidade, cada colaborador já faz sua parte, uma vez que o consumo exagerado e desnecessário de papel vem consumindo os recursos naturais que estão cada vez mais escassos na natureza.

Assim sendo, este trabalho foi motivado pelo seguinte problema: O Banco Beta é um grande consumidor de papel A4 e, apesar do número de processos

digitalizados ultimamente, o consumo de papel no setor de análise de operações rurais localizado em Curitiba - PR é bastante elevado.

Neste contexto detectou-se a seguinte questão de pesquisa: “Como se dá o consumo de papel no setor de análise de operações rurais do Banco Beta em Curitiba - PR?”.

Para responder a essa questão de pesquisa o objetivo geral do presente trabalho foi identificar / avaliar o perfil de consumo de papel no setor de análise de operações rurais do Banco Beta em Curitiba – PR e propor ações corretivas e de conscientização para os funcionários, buscando cumprir a premissa do Banco em ser um banco social e ambientalmente correto.

Desta forma, os objetivos específicos foram:

- Identificar em quais atividades os funcionários mais consomem folhas de papel A4;
- Avaliar a percepção e consciência dos funcionários quanto à necessidade das impressões frente à responsabilidade socioambiental;
- Verificar a destinação que os funcionários dão aos papéis sem utilidade;
- Propor medidas de economia de papel.

Para realização deste trabalho foi realizado um estudo de caso por se tratar da análise de um perfil / comportamento em seu contexto real, já que buscou-se identificar o consumo de papel enquanto ele estava acontecendo, ou seja, desejava-se estudar um fenômeno dentro de uma organização, premissa básica do método de estudo de caso. Os dados foram coletados através de questionários aplicados aos funcionários do setor de análises de operações rurais do Banco Beta e também por meio de observação participante da pesquisadora. Os resultados obtidos foram analisados e discutidos.

## 1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo tem o objetivo de introduzir os temas a serem discutidos no presente trabalho. Serão abordados temas como: a relação do homem com o meio ambiente ao longo do tempo, bem como a interação do meio ambiente com os negócios focando nas instituições financeiras.

### 1.1 O HOMEM E O MEIO AMBIENTE

Uma das principais questões que se apresentam neste início de século, sem dúvida, é a questão do meio ambiente, porém, antes de dar início a esta pesquisa é necessário compreender a relação do homem com o meio ambiente, como ela se deu ao longo dos séculos e como se dá hoje em dia.

Baseada no antropocentrismo, que Boff (2000) julga ser a causa primordial da crise ecológica que vivemos hoje, a ideia de que o homem é o senhor da natureza e que com ela tudo pode, está levando o planeta ao caos. O Planeta Terra, ou “Nossa casa” é, segundo BOFF (1999, p 10):

Um sistema de sistemas e um superorganismo de complexo equilíbrio, urdido ao longo de milhões e milhões de anos. Por causa do assalto predados do processo industrialista dos últimos séculos esse equilíbrio está prestes a romper-se em cadeia. Desde o começo da industrialização, no século XVIII, a população mundial cresceu 8 vezes, consumindo mais e mais recursos naturais; somente a produção, baseada na exploração da natureza, cresceu mais de cem vezes. O agravamento deste quadro com a mundialização do acelerado processo produtivo faz aumentar a ameaça e, conseqüentemente, a necessidade de um cuidado especial com o futuro da Terra.

### 1.2 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

O capítulo acima traz à tona a emergência da necessidade de uma forma alternativa de relação do homem com o meio ambiente, é preciso que os cidadãos estejam educados e conscientizados ambientalmente, somente desta forma será possível gerar um modelo de desenvolvimento sustentável, harmonizando o desenvolvimento econômico com as práticas preservacionistas.

A década de 70 foi um marco para a história da sustentabilidade, foi em seu decorrer que ocorreu a formação de diversas organizações internacionais com o objetivo de discutir os problemas ambientais em âmbito mundial. Em 1972 representantes de 113 países se reuniram na Conferência de Estocolmo, na Suécia, este encontro teve como objetivo definir princípios comuns de preservação e de melhoria do meio ambiente humano entre os países participantes. Estes princípios inspiraram diversas iniciativas, desde políticas e estratégias governamentais até projetos e intervenções de organizações não governamentais – ONG's (PASSOS, 2009).

Na década de 80 o conceito de “Desenvolvimento Sustentável” ganhou força. Essa expressão surgiu após a elaboração do Relatório de Brundtland em 1987, como resultado da Assembleia Geral das Nações Unidas e significa a satisfação das necessidades atuais sem comprometimento das necessidades das gerações futuras. Em resumo, o desenvolvimento sustentável tem como objetivo que as pessoas tenham suas necessidades supridas hoje e no futuro com preservação dos recursos ambientais (SAMPAIO, 2000).

Esse conceito tem exercido bastante influência sobre o ambiente de negócios e o mundo corporativo, porém ainda vivemos em um sistema econômico baseado na supremacia do capital sobre o trabalho com vistas à obtenção do lucro, o capitalismo (BRUM<sup>1</sup>, 1998 *apud* FRANÇA E LEITE, 2008). Pode-se dizer que o sistema econômico adotado hoje em dia tem total influência nas decisões das empresas, ao passo que a preocupação com um chamado “Desenvolvimento Sustentável” ganha espaço no ambiente empresarial.

Porém, o termo desenvolvimento sustentável é mais do que um conceito, ele é um desafio, pois a sustentabilidade do desenvolvimento implica em mudanças nas relações econômicas, político-sociais, culturais e ecológicas, nos níveis local e global. Desse modo, o processo de desenvolvimento sustentável compatibiliza três pilares: economicamente viável, socialmente justo e ambientalmente correto.

---

<sup>1</sup> BRUM, Argemiro. **Desenvolvimento Econômico Brasileiro**. Petrópolis: Editora Vozes, 1998.

### 1.3 A CONSCIÊNCIA ECOLÓGICA NAS ORGANIZAÇÕES

Para que possa praticar o chamado desenvolvimento sustentável, as organizações têm buscado criar uma cultura de responsabilidade socioambiental a qual desperte nas pessoas uma consciência ecológica. E isso, conforme descreve Tachizawa (2002), leva a um novo posicionamento das organizações perante as questões relacionadas ao meio ambiente, pois empresas com consciência ecológica e bem controladas têm seus custos reduzidos ao consumirem menos matéria prima.

Além dos órgãos de controle, da mídia, do crescimento da importância da questão ambiental, a visão do cliente também influencia muito a criação de uma consciência ambiental nas empresas, já que as chamadas “empresas verdes”, que geram menos impacto ao meio ambiente são vistas de forma diferenciada por seus consumidores (RECK, 2007).

As empresas que zelam pela responsabilidade socioambiental se tornam agentes do processo de gestão ambiental, pois ao buscar uma efetiva mudança no ambiente dos negócios em consequência à preocupação ambiental elas podem gerar qualidade de vida para as populações (DONAIRE<sup>2</sup>, 1995 *apud* RECK, 2007).

A Gestão Ambiental de uma empresa consiste no planejamento de atividades que visem à eliminação ou minimização dos impactos ao meio ambiente, por meio de ações preventivas o que permite que a organização atinja o nível de desempenho ambiental por ela determinado e promova sua melhoria contínua ao longo do tempo. Porém, ela só é possível de ser colocada em prática quando todos os agentes envolvidos com a organização, como afirma Tachizawa (2002), participam e interagem entre si, demonstrando assim, a importância da consciência ecológica dos colaboradores de uma organização.

Ainda segundo Tachizawa (2002) questões ambientais e sociais se tornam cada vez mais importantes na questão da gestão empresarial o que torna maior o

---

<sup>2</sup> DONAIRE, Denis. **Gestão ambiental na empresa**. São Paulo: Atlas, 1995.

desafio dos mais diversos setores da economia quando se trata de RSA nas Organizações.

#### 1.4 RSA NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Apesar de as instituições financeiras não desenvolverem atividades potencialmente poluidoras, elas podem promover tais atividades, se beneficiar economicamente de sua implementação e até mesmo utilizar produtos provenientes de processos produtivos altamente poluidores em suas atividades de trabalho.

Em outubro de 2011 a revista *Newsweek* (2011) divulgou um ranking com as empresas mais sustentáveis do planeta. A publicação classificou as 500 maiores empresas mundiais conforme critérios de sustentabilidade que levam em conta os impactos ambientais e a transparência das informações disponibilizadas aos clientes. O que chama a atenção é que das 500 empresas pesquisadas, 90 são do setor financeiro, o que comprova que o setor bancário e de demais instituições financeiras têm se preocupado cada vez mais com as questões ambientais do nosso planeta, indicando o acerto das políticas e estratégias de responsabilidade sociambiental e reforçando a necessidade de buscar o alinhamento constante das práticas ambientalmente responsáveis com eficientes práticas do mercado.

Ainda conforme a publicação, das 90 instituições financeiras citadas acima, 4 eram grandes bancos brasileiros que ocupavam o 4º, 17º, 50º e 54º lugares no ranking geral das organizações.

Segundo a FEBRABAN (2011), o setor bancário vem realizando esforços para atuar de maneira ambientalmente responsável. A Federação entende que, para isso, deve gerenciar suas atividades de maneira a identificar os impactos sobre o meio ambiente, propondo ações efetivas que integrem os vários setores de atendimento à sua rotina de trabalho, buscando aperfeiçoar sua prática na redução dos fatores negativos e ampliar os positivos, dispendendo atenção à

ações potencialmente agressiva, além de disseminar para outros setores suas práticas e seus conhecimentos provenientes da gestão socioambiental.

## 2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo tem o objetivo de apresentar a metodologia utilizada no presente estudo.

### 2.1 MÉTODO DE PESQUISA

Para alcançar os objetivos do presente trabalho optou-se por utilizar uma abordagem qualitativa através do método de Estudo de Caso. Nesta pesquisa pode classificá-lo como Estudo de Caso Único, por estudar o contexto de apenas uma organização. Este método foi o escolhido por ser uma estratégia de pesquisa abrangente e por trazer a possibilidade de analisar / investigar um comportamento organizacional enquanto ele acontece, em seu contexto real. O método de estudo de caso é, conforme Yin (1989, p 23):

Uma inquirição empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, quando a fronteira entre o fenômeno e o contexto não é claramente evidente e onde múltiplas fontes de evidência são utilizadas.

Em geral o estudo de caso é utilizado quando se pretende responder a questões do tipo “como” e “por que”, o que neste caso procurou responder foi “como” se dá o consumo de papel na população objeto da pesquisa e “por que” e “em que” atividades os respondentes mais utilizam/consomem papel, caracterizando um estudo de caso.

### 2.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

De acordo com YIN (2001), o método de estudo de caso possibilita o envolvimento de diferentes fontes de evidências, desta forma, o presente estudo utilizou 2 fontes de evidências. A primeira foi através de observação direta, com dados coletados através de um questionário elaborado com base na questão de pesquisa e nos objetivos geral e específicos com perguntas

abertas e fechadas direcionadas aos respondentes. Por fim, a segunda foi através da observação participante, uma vez que a pesquisadora fazia parte da Organização estudada.

### 2.3 APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE PESQUISA

Como objeto da observação direta o questionário foi enviado por e-mail corporativo com o intuito de economizar papel para todos os 88 funcionários com cargo de “Assistente” do setor de análise de operações rurais do Banco Beta em Curitiba – PR. Foram excluídos da presente amostra os gerentes das diversas equipes existentes no setor pelo fato dos mesmos exercerem atividades diferentes das dos assistentes, o que resultaria em uma amostra heterogênea. Dos questionários enviados, pouco mais de 40% foram respondidos à pesquisadora.

### 2.4 ANÁLISE DOS DADOS

Após coleta de dados os resultados obtidos com a observação direta e com a observação participante foram analisados e discutidos.

### 3. ANÁLISE DOS RESULTADOS

O setor de análise de operações rurais do Banco Beta localizado em Curitiba – PR é formado por 11 equipes compostas por 8 assistentes e 1 gerente cada, mais um gestor que gerencia todo o setor, totalizando 100 funcionários que analisam os pedidos de crédito rural para investimentos e custeios agropecuários.

Os questionários da presente pesquisa foram enviados aos 88 funcionários com o cargo de assistente no dia 03/10/2011, porém somente 36 questionários (cerca de 40%) foram respondidos e devolvidos à pesquisadora. A partir deles os resultados obtidos foram os relatados abaixo.

#### 3.1 CARACTERÍSTICAS DOS FUNCIONÁRIOS

Conforme gráfico abaixo percebe-se que a amostra foi composta predominantemente por mulheres, sendo 69% dos respondentes do sexo feminino enquanto 31% eram do sexo masculino.

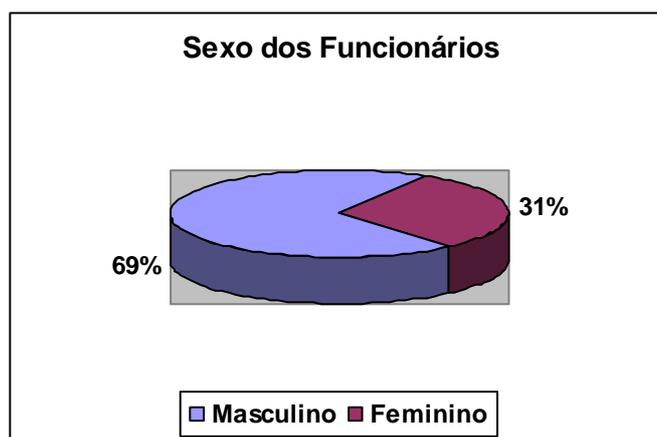


Gráfico 1 – Sexo dos Funcionários

Quanto à idade dos funcionários respondentes à pesquisa encontrou-se uma variedade de faixa etária do setor, porém pode-se perceber, através da

ilustração no gráfico 2, que a amostra estudada é predominantemente jovem, visto que mais de 50% dos respondentes tinham até 35 anos.

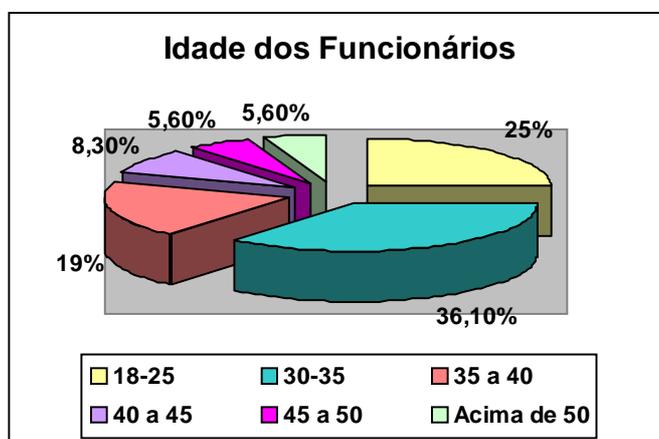


Gráfico 2 – Idade dos Funcionários

O gráfico 3, abaixo, mostra o grau de instrução dos funcionários pesquisados. Juntos, os funcionários que possuem ensino superior e aqueles que têm pós-graduação somam mais da metade da amostra.

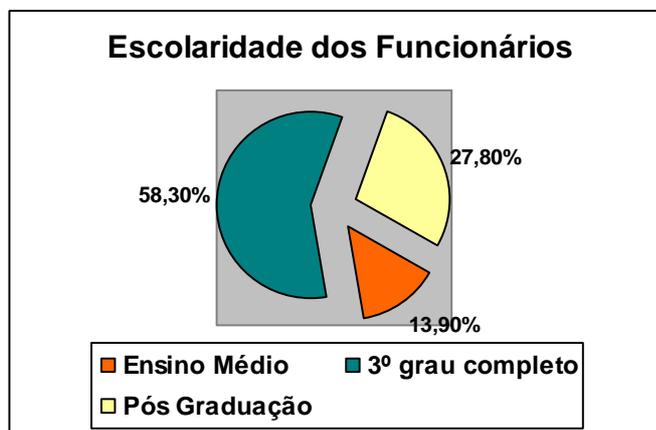


Gráfico 3 – Escolaridade dos Funcionários

## 3.2 PERFIL DE CONSUMO

### 3.2.1 Conhecimento quanto ao número de impressões diárias

Conforme ilustra o gráfico 4 , pouco mais da metade da amostra estudada tem conhecimento da quantidade de papel consumida diariamente, a outra parte (41,60%) simplesmente desconhece o número de impressões que faz diariamente.

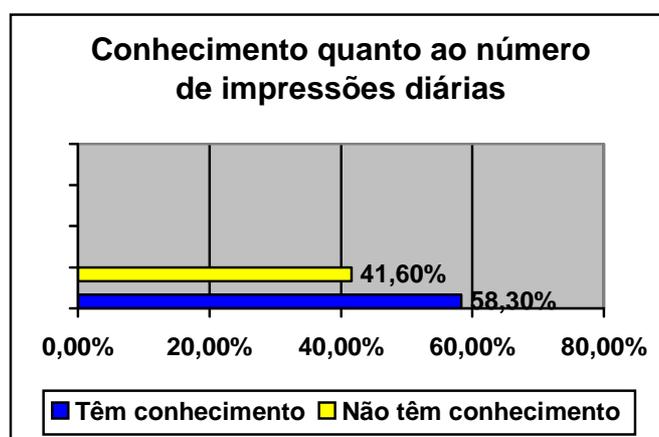


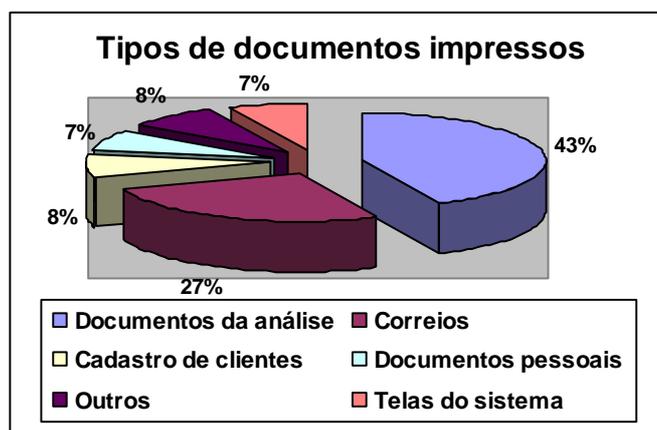
Gráfico 4 – Conhecimento quanto ao número de impressões diárias

Dos 53,80% que responderam ter ideia do número de folhas impressas por dia a média obtida foi de 14 folhas consumidas por dia por funcionário que multiplicadas pelo número de assistentes que o setor tem (88) resultaria em 1232 folhas de papel consumidas por dia no setor rural. O número encontrado leva a concluir que o consumo de papel é de fato elevado no setor de análise de operações rurais do Banco Beta.

### 3.2.2 Tipos de documentos impressos

O Gráfico 5 apresenta a relação de documentos que mais costumam ser impressos pelos funcionários do setor de análise de operações rurais. Os documentos mais impressos são aqueles referentes ao estudo da operação, seguido da impressão de correios de comunicação entre o setor e as agências

com informações referentes às análises. Cabe ressaltar neste caso que estes correios citados ficam disponíveis aos funcionários no sistema no Banco Beta para consulta.



**Gráfico 5- Tipos de documentos impressos**

O resultado encontrado acima difere bastante do encontrado por Reck (2007), que, em pesquisa semelhante a este estudo, feita em uma agência bancária, revelou que os tipos de documentos que mais são impressos na agência são relatórios, seguidos de cadastros de clientes e normativos internos e correios. A disparidade encontrada pode ser explicada pelo fato de aquela pesquisa ter sido realizada em uma agência bancária onde o perfil de impressões é bastante diferenciado e diversificado enquanto este estudo pesquisou um departamento interno da instituição bancária.

### 3.3 PERCEPÇÃO

Quanto à necessidade de impressão, 53% dos funcionários consideram que imprimem apenas os documentos necessários, ao passo que os 47% dos funcionários restantes não veem necessidade de impressão de determinados documentos como: cadastro de clientes, correios, normativos internos e documentos para conferência dos gerentes. O resultado obtido no estudo atual assemelha-se bastante com o encontrado por Reck (2007) no estudo citado

acima. O autor obteve uma percepção dos funcionários na qual 55% da amostra destacou as impressões como necessárias enquanto 45% afirmou o contrário.

O gráfico 6, abaixo, mostra que 100% dos funcionários pesquisados consideram o número de impressões elevado dentro do setor de análise de operações rurais o que demonstra que os funcionários têm consciência que consomem grande quantidade de papéis diariamente, revelando que os mesmos têm alguma consciência ambiental.



Gráfico 6 – Percepção quanto ao consumo

### 3.3.1 Consciência

O Gráfico 7 mostra que 83% dos funcionários toma alguma atitude em seu dia-a-dia com o objetivo de diminuir o consumo de folhas de papel A4, das respostas citadas as mais significativas foram a utilização do recurso de impressão frente e verso e também consciência para imprimir o estritamente necessário para a execução do trabalho. Os 17% restantes da amostra afirmam não direcionar nenhuma ação em seu dia-a-dia visando à diminuição do consumo de papel.

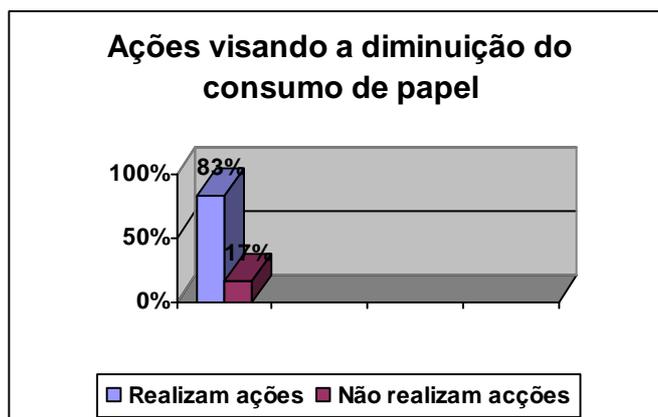


Gráfico 7 – Ações visando à diminuição do consumo de papel

### 3.4 DESTINAÇÃO

Como principal destinação dada aos papéis impressos que já não terão mais utilidade os funcionários os utilizam como rascunho ou, em caso de documentos que contenham informações confidenciais dos clientes do banco, fragmentam as folhas. Vale ressaltar que todo o material fragmentado é destinado a uma instituição específica que faz a reciclagem deste material, porém mesmo a reciclagem é um processo que demanda bastante energia.

#### 3.4.1 Sugestões dadas pelos funcionários

As principais sugestões para a redução do consumo de papel percebidas através das respostas dos funcionários foram as seguintes:

- Maior quantidade de dossiês eletrônicos (os chamados "Deocs"), com checagem de dados / arquivos pelos gerentes diretamente no computador;
- Conscientização dos gerentes;
- Utilização do recurso de impressão frente e verso;
- Conscientização dos funcionários.

### 3.9 OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE

Como parte do público alvo objeto do presente estudo a pesquisadora também avaliou o consumo de papel no setor de análise de operações rurais através da observação participante. Os resultados obtidos pela mesma, apresentados a seguir, foram bastante condizentes com os revelados através do questionário aplicado aos funcionários.

Quanto ao perfil de consumo observou-se um consumo elevado de impressão em folhas de papel A4, observou-se que muitas vezes várias folhas são impressas sem necessidade real, apenas por exigência de determinados gerentes.

Identificou-se também que os funcionários têm, em sua maioria, plena consciência de que deveriam e que, de fato, poderiam imprimir menor quantidade de documentos, assim, economizando papel, porém se veem impedidos por exigências gerenciais ou até por exigências do próprio processo de análise.

Um ponto bastante marcante da observação participante foi a questão da exigência dos gerentes. A pesquisadora encontrou um fato bastante interessante e relevante para o estudo: em algumas equipes os gerentes costumam exigir a impressão de diversas folhas referente ao estudo da operação sem necessidade alguma. Inclusive, alguns gerentes, obrigam os funcionários a imprimirem todos os documentos referentes a dossiês eletrônicos (aqueles que têm todos os seus documentos digitalizados com o objetivo de não consumir nenhuma folha com impressão).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quanto ao consumo de papel, através dos resultados obtidos conclui-se que o consumo de papel no setor de análise de operações rurais do Banco Beta é bastante elevado, porém os funcionários têm consciência de que suas impressões são, muitas vezes, desnecessárias. O que chama a atenção neste ponto é que, apesar dos funcionários terem consciência o número de impressões revelado é elevado.

Identificou-se também que os documentos que mais consomem papel através de impressão são os documentos referentes às análises das operações, porém sabe-se que o Banco dispõe de recursos tecnológicos para diminuir a necessidade e exigência das impressões durante as análises. Os dossiês eletrônicos são compostos apenas de documentos digitalizados, eles têm o objetivo de serem estudados sem impressão alguma justamente com o intuito de economizar o papel das impressões dos documentos. Assim sendo, conclui-se que há sim como diminuir a quantidade de papel impresso quando da análise dos processos.

Apesar constatar que muitos funcionários dão a destinação considerada correta ao fragmentar as folhas já não utilizadas, isso não é suficiente. O que deve ser observado aqui é que não basta somente dar destinação para a reciclagem e continuar consumindo grandes quantidades de papel. O processo de reciclagem consome energia, logo também esgota os recursos naturais, o ideal seria provocar uma redução de consumo de papel na instituição.

A observação participante atentou para o fato de que em determinadas equipes algumas impressões são, de certa forma, impostas pelos gerentes a seus funcionários o que faz com que o funcionário consuma papel, apesar de sua consciência ecológica considerar essa atitude incorreta. A crítica que se faz aqui é a seguinte: de que adianta o funcionário tentar cumprir o seu papel ambientalmente responsável quando o gerente o obriga a realizar uma impressão desnecessária? Observou-se que os gerentes têm tal atitude por não estarem adaptados a fazerem conferências e checagem de documentos na tela do

computador e, possivelmente, por não terem uma consciência ecológica, atitude essa que prejudica o todo contexto da organização quando se fala em responsabilidade ambiental.

O Banco Beta deve estar atento aos fatos citados acima, pois, além de trazer benefícios ao meio ambiente como poluir menos, desmatar menos e até significar uma economia financeira, a consciência ecológica pode trazer bons negócios para o Banco, uma vez que as chamadas “empresas verdes” ao enxergarem no meio ambiente uma oportunidade, terão mais chances de se manterem no mercado (TACHIZAWA<sup>3</sup>, 2002 *apud* RECK, 2007).

Sugere-se que o Banco Beta adote medidas como, por exemplo, colocar metas de economia de papel utilizadas por suas agências, departamentos, setores, equipes, entre outras ramificações da instituição de modo a padronizar as quantidades de folhas consumidas.

A partir da realização deste trabalho sugere-se repetição do estudo no mesmo setor com amostra maior, visto dificuldade com o número de participantes da pesquisa atual. Tal fato pode ter ocorrido pelo acontecimento da greve dos bancários no período em que o questionário foi aplicado, o que dificultou o acesso de grande parte dos funcionários a seu e-mail corporativo, sem assim poder contribuir com o estudo.

Por fim, propõe-se também que outras pesquisas do mesmo estilo sejam realizadas em outros setores do Banco Beta como Cadastro, Crédito Imobiliário, Crédito Geral, bem como nas agências deste banco para que se possa traçar o perfil de consumo de papel desta instituição financeira com o objetivo de consumir menos o meio ambiente.

---

<sup>3</sup> TACHIZAWA, Takeshy. **Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa: estratégias de negócio** focadas na realidade brasileira. São Paulo: Atlas, 2002.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOFF, Leonardo. **Saber cuidar: Ética do humano – Compaixão pela terra.** Petrópolis: Vozes, 1999.

BOFF, Leonardo. ***Dignitas terrae - Ecologia: Grito da Terra, Grito dos Pobres.*** São Paulo: Ática, 2000.

FEBRABAN – FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. **Bancos e o Desenvolvimento Sustentável** Disponível em: <[http://www.febraban.org.br/p5a\\_52gt34++5cv8\\_4466+ff145afbb52ffrtg33fe36455li5411pp+e/sitefebraban/Bancos%20e%20Desenvolvimento%20Sustent%E1vel%20-%20julho%202011.pdf](http://www.febraban.org.br/p5a_52gt34++5cv8_4466+ff145afbb52ffrtg33fe36455li5411pp+e/sitefebraban/Bancos%20e%20Desenvolvimento%20Sustent%E1vel%20-%20julho%202011.pdf)>. Acesso em: 22 out. 2011.

FRANÇA, Pollyana Xavier Nunes; LEITE, Valderi Duarte. Desenvolvimento Econômico x Desenvolvimento Sustentável: conflito representado nas micro e pequenas indústrias de calçados da cidade de Campina Grande – PB. **VEREDAS FAVIP – Revista Eletrônica de Ciências.** V. 1, n. 1 – Janeiro a Junho de 2008.

NEWSWEEK - The Daily Beast. **Global Companies.** Disponível em: <http://www.thedailybeast.com/newsweek/features/green-rankings/2011/international.html>. Acesso em: 21 out. 2011.

PASSOS, Priscilla Nogueira Calmon de. A Conferência de Estocolmo como ponto de partida para a proteção internacional do meio ambiente. **Revista Direitos Fundamentais & Democracia**, Curitiba, v. 6, n.6, Julho/Dezembro 2009. Disponível em <http://revistaeletronicardfd.unibrasil.com.br/index.php/rdfd/index>. Acesso em: 05 out. 2011.

RECK, Amauri Franjoice. **ECONOMIA DE PAPEL: a responsabilidade socioambiental aplicada no dia-a-dia da agência 3.582-3 – Setor Público/Florianópolis.** Trabalho de Conclusão de Curso. Programa de Pós-Graduação – MBA em Gestão em Negócios Financeiros. Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.

SAMPAIO, Carlos Alberto Ciose. **Planejamento para o Desenvolvimento Sustentável: um estudo de caso comparativo de municípios.** Florianópolis: Bernúncia, 2002.

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

YIN, Robert K. - **Case Study Research - Design and Methods**. Sage Publications Inc., USA, 1989.

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

## APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

Este questionário faz parte do Trabalho de Conclusão do Curso MBA em Gestão de Negócios Financeiros que estou realizando na Escola de Administração da UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

A pesquisa por mim realizada tem o objetivo de identificar o consumo de papel no Setor de análises de operações rurais e identificar oportunidades de ações para economia deste material, visando o consumo consciente perante a escassez de recursos naturais.

Conto com sua colaboração.

Obrigada!

Tatiane de Oliveira Martins Araujo

### DADOS PESSOAIS

1. Sexo

Masculino

Feminino

2. Faixa Etária

18 – 25 anos

25 – 30 anos

25 – 30 anos

30 – 35 anos

35 – 40 anos

40 – 45 anos

45 – 50 anos

acima de 50 anos

3. Escolaridade

Segundo grau completo

Terceiro grau completo

Terceiro grau incompleto

Pós – graduação

### QUESTIONÁRIO

1. Você tem conhecimento da quantidade de folhas de papel A4 que você costuma imprimir diariamente?

Sim. Quantas? \_\_\_\_\_

Não

2. Que tipos de documentos você costuma imprimir?

Relatórios

Informações da Intranet

Correios

Normativos Internos

Cadastro dos Clientes

Telas do Sistema

Documentos da análise

Documentos Pessoais

Outros. Quais? \_\_\_\_\_

3. Dos itens citados acima, você percebe algum que NÃO tem necessidade de ser impresso?

Sim. Quais? \_\_\_\_\_

Não

4. Você acha que o número de impressões de folhas de papel A4 é elevado no Setor de análise de operações rurais?

( ) Sim

( ) Não

5. Você costuma fazer algo para diminuir a quantidade de folhas de papel A4 utilizadas?

( ) Sim. O quê? \_\_\_\_\_

( ) Não

6. Que destinação você dá aos papéis impressos e que não terão mais utilidade?

---

---

---

---

7. Que sugestões você daria para que o número de impressão fosse reduzido no Setor de análise de operações rurais?

---

---

---

---