

RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA NO SETOR FINANCEIRO UMA AVALIAÇÃO DA ATUAÇÃO DO BANCO ABN AMRO REAL

Nébia Maria Diniz Mendes do Valle *

Cassio Rother do Amaram Neto **

Paulo Gonzaga Mibielli de Carvalho ***

Resumo

O texto avalia a atuação do Banco ABN AMRO Real na área de responsabilidade social corporativa a partir das informações constantes da publicação. Esse banco é um dos líderes nessa área no setor financeiro brasileiro.

Palavras chaves

Responsabilidade social corporativa, Desenvolvimento Sustentável, Balanço Social

O Banco ABN AMRO REAL era, em 2004, o quinto maior banco brasileiro em patrimônio (EXAME 2005-A), quarto entre os bancos privados e, possivelmente, no seu ramo no Brasil, o que tem atualmente o trabalho mais transparente na área de Responsabilidade Social Corporativa (RSC), destacando-se ainda como um dos líderes nesse tema. Exemplo disso o seu relatório de RSC de 2004, considerado excelente e um dos 100 melhores do mundo pela SustainAbility – UNEP – Standard & Poor's, numa pesquisa internacional sobre o tema (SustainAbility 2004) ¹.

* Aluna do curso de economia da UNESA-RJ nebia.valle@br.abnamro.com

** Aluno do curso de economia da UNESA-RJ cassio.rothier@br.abnamro.com

*** Professor da pós-graduação da ENCE-IBGE e da graduação da UNESA-RJ paulomibielli@ibge.gov.br

¹ Outros destaques, segundo o relatório de RSC do Banco ABN AMRO REAL: Presença no Guia Exame 2004 – As Melhores Empresas para você Trabalhar, pelo terceiro ano consecutivo, pelo segundo ano consecutivo, presença no Guia Exame 2004 – As Melhores Empresas para a Mulher Trabalhar; em 2004, o Banco obteve o 6º lugar no ranking das melhores empresas para a mulher trabalhar. Prêmio “Boa Cidadania Corporativa 2004” (destaque especial).

O objetivo desse texto é dar seguimento à uma discussão que ganha peso no âmbito da RSC que é a passagem “da quantidade para a qualidade”. Nos últimos anos muitas empresas aderiram a RSC, o que consequentemente levou uma grande produção de relatórios de RSC. Mas esse salto quantitativo não foi acompanhado de uma melhora na qualidade dos relatórios. Essa nova realidade levou ao IBASE, um dos pioneiros nessa área, junto com outras entidades, a fazer uma premiação dos melhores Balanços Sociais², como forma de tentar, mesmo que de forma limitada, separar “o joio do trigo” mesmo porque não existe a prática de se fazer auditoria externa desses relatórios³.

Esse trabalho é dividido em três partes. Na primeira é apresentada o conceito de Responsabilidade Social Corporativa e a controvérsia gerada pelos críticos à adoção da RSC. A parte seguinte faz um histórico da RSC, com ênfase na experiência brasileira. A terceira trata da adoção da RSC pelos bancos destacando o caso do Banco ABN AMRO Real. Nela são analisadas também ações do banco nessa área e seus respectivos indicadores com base em seu relatório de RSC de 2005 intitulado – “ABN AMRO REAL Valores Humanos e Econômicos Juntos”.

1) O que é Responsabilidade Social Corporativa

Dentre as várias tentativas para definir o tema, consideramos a do Instituto Ethos, em sua publicação Indicadores de Responsabilidade Social (2000, p.5-9) a que melhor atende aos anseios deste trabalho:

Responsabilidade Social é uma forma de conduzir os negócios da empresa de tal maneira que a torna parceira e co-responsável pelo desenvolvimento social. A empresa socialmente responsável é aquela que possui a capacidade de ouvir os interesses das diferentes partes (acionistas, funcionários, prestadores de serviços, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente) e conseguir incorpora-los no planejamento de suas atividades, buscando atender às demandas de todos e não apenas dos acionistas ou proprietários.

Existe, porém, divergências quanto à legitimidade da aplicação de recursos para o desenvolvimento de ações na área social. Esse debate é evidenciado por exemplo na obra de Milton Friedman prêmio Nobel de Economia.. Para ele, a única responsabilidade de uma empresa é auferir lucro de maneira a aumentar o retorno de capital para os acionistas. Portanto

² Vide entrevista de Ciro Torres, coordenador do IBASE – O Globo 3/10/05

³ O Banco ABN AMRO REAL, de forma pioneira no Brasil, faz auditoria externa para seu relatório de RSC, por meio da Trevisan Auditores Independentes.

uma empresa é socialmente responsável ao gerar novos empregos, pagar salários justos e melhorar as condições de trabalho, além de contribuir para o bem estar público ao pagar seus impostos. A empresa que desvia seus recursos para ações sociais pode estar prejudicando sua competitividade. Essa polêmica foi recentemente retomada pela revista The Economist, que numa matéria especial sobre o tema⁴ com posições similares as de Friedman.

Segundo Garcia (2004), existem ainda aqueles que consideram a Responsabilidade Social Corporativa como um disfarce, e não vêem nela mais que um recurso de propaganda ideológica pois existiria uma incompatibilidade entre negócios e altruísmo.

2) Evolução da Responsabilidade Social Corporativa

Garcia (2004), ressalta a necessidade de distinção entre ações de Responsabilidade Social (RS) e as relacionadas à Filantropia, de onde se originaram. A Responsabilidade Social aparece como portadora de valores considerados mais consistentes e fomentadores de capital social. Dentre as diferenças destacadas por Garcia, estão quanto a motivação – na filantropia seria humanista e na RS seria de responsabilidade; participação – reativa e as ações isoladas na filantropia e pró-ativas e ações mais integradas na RS; público-alvo – demandante/doador na filantropia e parceria na RS; ação social – decorre de opção social dos dirigentes na filantropia e é incorporada na cultura da empresa e envolve todos os funcionários na RS; imagem da empresa – não há preocupação em associar a imagem da empresa na filantropia e busca dar transparência à atuação na RS.

Tinoco (2001) relata que foi França em 1972, o primeiro país do mundo a ter uma lei que obrigava as empresas com mais de 300 funcionários a elaborarem e publicarem o Balanço Social. Tendo como seu principal objetivo informar ao público interessado a situação social na empresa, a evolução de pessoal e o resultado de sua conduta; enfim, divulgar as performances da empresa no campo social.

O marco inicial desse processo de difusão da RS ocorreu em 1960, quando foi constituída a Associação dos Dirigentes Cristãos de Empresas (ADCE), com sede em São Paulo, iniciando assim uma discussão sobre responsabilidade social nos dirigentes das empresas. Embora a idéia já motivasse discussões, apenas em 1977, de acordo com Sucupira (1999), a ADCE organizou o 2º Encontro Nacional de Dirigentes de Empresas, tendo como tema central o Balanço Social da Empresa. Em 1984, ocorre a publicação do primeiro Balanço Social de uma empresa brasileira, a Nitrofertil.

A partir de 1993, várias empresas de diferentes setores passam a divulgar seus Balanços Sociais anualmente. Ainda em 1993, o sociólogo Herbert de Souza, o Betinho, e o Ibase

⁴ The Good Company: A Survey of Corporate Social Responsibility encarte da edição de 22 a 28 de janeiro de 2005 da revista The Economist

lançam a Campanha Nacional da Ação da Cidadania contra a Fome, a Miséria e pela Vida, com o apoio do Pensamento Nacional das Bases Empresariais (PNBE), o que constitui o marco da aproximação dos empresários com as ações de cunho social.

Outro marco importante foi a fundação em 1998 do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social pelo empresário Oded Grajew. O instituto é uma associação de empresas que discute meios de propagar a cidadania empresarial no país e, possivelmente, é a principal referência em RSC no Brasil. Dentre outros eventos importantes, cabe destacar ainda a fundação, em 1997, do Centro Empresarial Brasileiro para Desenvolvimento Sustentável-CEBDS, como integrante da rede de conselhos vinculada ao *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD) e o lançamento em 2000 do Guia Exame da Boa Cidadania Corporativa.

3) Os Bancos e a Responsabilidade Social Corporativa- o caso do Banco ABN AMRO Real

Por iniciativa de nove bancos globais e co-autoria do próprio ABN surge em 2003 os **Princípios do Equador** onde são apresentadas diretrizes que norteiam a concessão de crédito a partir de US\$ 50 milhões obedecendo a critérios socioambientais, baseados nas normas internacionais do International Finance Corporation (IFC). Esse é um marco importante e relativamente recente de RSC.

Em 1998, o banco holandês ABN, no Brasil desde 1917, adquiriu o brasileiro Real. O movimento de integração da sustentabilidade teve início em 2001, sob a liderança de seu presidente - Fábio Barbosa, e de seus principais executivos. Iniciam o projeto que visava transformar a organização em um banco de valor. A mudança começa pela própria instituição, e continua no foco dos financiamentos, investimentos e relacionamentos. Em dezembro de 2001, foi criada a Diretoria Executiva de Responsabilidade Social, com o objetivo de disseminar essa nova maneira de fazer negócios. Em julho de 2002 foram adotados critérios de análise de riscos socioambientais na análise das empresas, contribuindo assim para obtenção de duas das Metas do Milênio⁵. Ações como ***Financiamentos Socioambientais, Fundo de Investimento Socialmente Responsável (Ethical), Programa de Ecoeficiência, e Relacionamento com os Fornecedores*** são algumas das práticas de Responsabilidade Social adotadas pelo Banco ABN Amro Real.

O programa de **Financiamentos Socioambientais** do Banco ABN Amro Real teve início no ano de 2002 e se baseia na elaboração e concessão de linhas de crédito para projetos de recuperação ambiental ou desenvolvimento social em diferentes níveis de atuação (ambiental, social e educacional), com taxas de juros atraentes e prazos mais longos e

⁵ Em 2000, as Nações Unidas, a partir da análise dos maiores problemas mundiais, elegeram um conjunto de objetivos e metas a serem cumpridos até 2005, que ficaram conhecidos como metas do milênio.

destinados a pessoas físicas e jurídicas. Os processos de concessão de crédito e financiamento do banco foram reestruturados a partir da incorporação de princípios de desenvolvimento sustentável, embasados na política geral de riscos socioambientais e que avalia de maneira criteriosa os impactos socioambientais das empresas tomadoras de crédito.

É possível concluir, com base nos números apresentados pelo relatório de sustentabilidade 2004, o crescente desempenho da instituição no que tange a concessão de crédito socioambiental, que em valores percentuais, para empresas, obteve crescimento superior a 200%. No segmento pessoa física os números são mais surpreendentes, pois ultrapassam casa dos 400%, assim como o volume de contratos para operações que impactam a emissão de gases poluentes os quais quadruplicaram o volume de operações, sendo neste caso, sendo justificado pelo crescimento significativo do mercado de gás natural e o aumento da conscientização sobre o produto. De acordo com o relatório está em desenvolvimento um sistema específico para extração da informação contábil para essa carteira

Banco ABN Amro Real criou o primeiro fundo de Investimento Socialmente Responsável, o **Fundo Ethical**, acreditando na demanda da sociedade e em resposta a uma oportunidade de negócios, destacando assim o compromisso de incentivar a prática de um capitalismo, cujo retorno financeiro está vinculado aos investimentos no campo socioambiental.

O Fundo Ethical, de acordo com o relatório de sustentabilidade (2002, p.39), é um fundo de renda variável, cuja carteira é composta por empresas que além do potencial de retorno financeiro têm o compromisso com a Governança Corporativa, Meio Ambiente e Responsabilidade Social. São excluídos automaticamente segmentos considerados negativos à sociedade, como fumo, álcool, armas, energia nuclear, jogo e pornografia. É composto por ações de vinte e sete empresas, selecionadas por uma combinação da análise financeira tradicional com a de sustentabilidade, realizada com base em um questionário de 64 questões que contém indicadores de gestão, governança corporativa e desempenhos social e ambiental. A carteira de fundos socialmente responsáveis, administrada pelo Asset do Banco ABN AMRO REAL cresceu substancialmente, aproximadamente 227% e a relação percentual da carteira em relação ao total dos recursos de renda variável dobrou, segundo dados da ANBID⁶, em 2004, no Brasil, o total de recursos sob gestão SRI⁷ foi de R\$ 132,15 milhões, no entanto, comparado ao total da carteira de fundos de renda variável administrada no Brasil, representa apenas 0,2%. Cabe ainda mencionar que os dois fundos Ethical tiveram avaliação muito baixa pela revista Exame (2005-B) – só uma estrela de um máximo de cinco- ficando muito aquém

⁶ ANBID – Associação Nacional dos Bancos de Investimento.

⁷ SRI – em português Investimento Socialmente Responsável

do desempenho de seu concorrente direto o Fundo Itaú Excelência Social que obteve três estrelas. Aparentemente o banco está encontrando dificuldade, em seus fundos de investimento, de conciliar rendimento e responsabilidade social, o que mereceria, no mínimo, uma explicação em seu relatório.

Até junho de 2003, segundo dados do Relatório da Organização, havia 50 agências e 6 prédios administrativos com o **Programa de Ecoeficiência** implementado. Não há dados disponíveis com relação aos números atuais das agências e demais dependências da Instituição envolvidos no programa, nem mesmo informações sobre o cumprimento de metas de implementação entre 2002 e 2004, ou mesmo metas estabelecidas para os próximos anos.

Um destaque nesse programa é a utilização de papéis reciclados. Com o apoio dos fornecedores, o Banco ABN Amro Real, de acordo com informações contidas no Relatório 2004, se tornou o banco pioneiro em adotar o uso do papel reciclado em larga escala, dos extratos bancários de clientes até peças publicitárias. No primeiro semestre de 2005, 70% de todos os impressos utilizavam o *Reciclato*, nome pelo qual o produto da *Suzano Papel e Celulose* é conhecido.

Com relação ao consumo de materiais, no que se refere à utilização de cartuchos para impressoras (*toners*) remanufaturados, não foi possível analisar a redução ou aumento do consumo deste produto por insuficiência de dados, apenas é possível constatar a redução na utilização de cartuchos novos. Sabe-se apenas que houve queda na receita de vendas de cartuchos remanufaturados, sem evidência se por redução do consumo ou descarte inadequado dos cartuchos, uma vez que estes não são recarregados e sim vendidos para remanufatura. Com relação ao aumento no volume gerado de lixo nos prédios administrativos o relatório de sustentabilidade 2004, não informa os motivos.

Apesar da existência do programa de financiamento sócio-ambiental para conversão de combustível para gás natural, o relatório não informa o motivo da não adaptação de seus veículos. Existe um aumento na frota, com manutenção do número veículos movidos à gasolina e maior aquisição de veículos bicom bustíveis em relação à aquisição de veículos a diesel, porém, não há justificativa descrita para tal procedimento.

O Banco ABN AMRO Real no Brasil em 2001, através de um projeto de engajamento de parceiros na prática da Responsabilidade Social, o programa de ***Relacionamento com os Fornecedores***, criou uma rede de fornecedores que compartilha de sua visão da sustentabilidade. O relatório não permite efetuar uma análise da evolução ou involução no número de fornecedores, pois não há dados disponíveis para os anos anteriores a 2004, no entanto, é possível observar que a instituição se relaciona com todos os perfis no que diz

respeito ao porte dos fornecedores. Aparentemente há predominância com relação as empresas de médio porte, porém não é possível afirmá-la tendo em vista, que a organização até o presente momento, desconhece o perfil de uma significativa parcela de sua cadeia de suprimento (39%). O relatório também não trás informação quanto desenvolvimento do projeto *Parceria de Valor*, não sendo possível concluir se houve rescisão contratual por falta de posicionamento, processo de adaptação das empresas, dados de fornecedores que atendem a total ou parcialmente as normas de conduta do documento.

4) Um Balanço do Relatório – a qualidade dos indicadores

Nesse item vamos avaliar com mais destaque os indicadores⁸, no que tange às suas características e propriedades como um bom indicador, com base em Jannuzzi (2001) levando em conta também os indicadores de RSC propostos pelo Instituto Ethos (2004) e Global Reporting Initiative (GRI) (2002) - duas instituições que são referência obrigatória nesse assunto – cujos trabalhos serviram de base para a seleção de indicadores do relatório de RSC do Banco ABN AMRO REAL. A ênfase em nossa análise será nas informações quantitativas apresentadas.

Cabe mencionar que no relatório há notas explicativas sobre como os indicadores foram calculados, mas nenhuma sobre o significado e importância dos indicadores. Parte-se portanto do pressuposto que eles seriam auto-explicativos para o leitor, o que não é verdade em muitos casos. Faz falta um anexo com a ficha metodológica de cada indicador. Esse procedimento é adotado pelo IBGE em sua publicação sobre indicadores de desenvolvimento sustentável (IBGE 2004).

Indicadores Econômicos

Esta seção está bastante completa, mas quatro problemas, por sinal serão recorrentes, já são evidentes: o não deflacionamento dos valores monetários; a ausência de uma análise dos resultados que permita ao leitor entender o significado dos dados; a ausência de um parâmetro/valor de referência para avaliar as estatísticas; ausência de séries históricas⁹.

Por exemplo, o valor adicionado por funcionário caiu em termos nominais - a informação a preços constantes não é fornecida. A queda foi pequena, de 171,6 mil reais em 2003 para 170,8 mil reais em 2004 mas não é explicado o que ocasionou esse resultado, que foi negativo para a empresa.

⁸ A relação completa dos indicadores utilizados no relatório de RSC do Banco ABN AMRO REAL encontra-se no anexo.

⁹ Para a maioria dos casos possivelmente não seria possível construir séries históricas, mas há vários indicadores para os quais pelo menos a informação para 2002 está disponível (no relatório de 2004) e esta não é apresentada.

Ainda nessa seção somos informados que o índice de eficiência (despesas totais em relação à capacidade de geração de receita da atividade) aumentou de 55,8% para 58,1%. Aumentar eficiência, em princípio, é um bom resultado, mas esse aumento pode ser considerado grande ou pequeno ? Não sabemos, pois não há série histórica nem um parâmetro de comparação.

Indicadores de Clientes

A primeira informação que nos é fornecida é que o número de clientes aumentou de 8,3 milhões para 9,2 milhões, o que a princípio, é algo positivo. Mas falta uma contextualização, por exemplo, quanto 9,2 milhões representa em termos do total de clientes de bancos no Brasil ?

Em seguida, nos são apresentados os resultados (positivos) de uma pesquisa de satisfação com clientes. Outra informação que, a princípio, é positiva. Nesse caso o que falta é detalhamento. Constatar que o cliente está satisfeito é importante, mas é pouco. Está satisfeito exatamente com o quê ? Com tudo ? Certamente com algumas coisas mais do que outras, mas que coisas ? Um resultado agregado esconde muito e uma desagregação dessa informação é imprescindível.

O mesmo comentário vale para as estatísticas de reclamações, solicitações e dúvidas e processos civis - ações indenizatórias. Os resultados são, a princípio negativos, mas como a informação está muito agregada é difícil entender exatamente o que está acontecendo. Outro problema recorrente também se apresenta aqui, a inclusão de informações do Banco Sudameris, incorporado ao Banco ABN AMRO REAL, a partir de outubro de 2004. Essa inclusão distorce a comparação 2004/2003. Sem a presença dos clientes do Sudameris as reclamações teriam aumentado ou diminuído ? Não sabemos.

Os financiamentos, análise de risco e outras iniciativas da área socio-ambiental tiveram um desempenho excepcional, o que provavelmente não ira se sustentar na mesma magnitude no futuro, pois, tratava-se de crescimento sobre uma base de comparação deprimida, porque banco só recentemente passou a investir nessa área. Deveria haver uma nota explicativa alertando o leitor para isso.

No que se refere a microcrédito, cabe destacar que essa é uma das poucas área onde uma meta quantitativa é explicitada, por sinal, é bem ambiciosa - 15 mil clientes para 2005, sendo que em 2004 eram 3260 clientes. Isso tornará mais fácil a análise desse quesito no relatório de 2006, não é explicada qual foi o critério usado para fixar a meta.

Quanto à análise do risco socioambiental, se o Banco é tão exigente porque tão poucos clientes são reprovados (11 em 2003 e 17 em 2004) ? Seria o caso de um viés de seleção, pois as empresas poluidoras não estariam mais procurando o banco ?

Por fim, de que a população mais se queixa dos bancos ? Basta ler os jornais e ver que são juros altos e filas longas. O primeiro assunto é tratado de forma indireta quando são discutidas as linhas especiais de crédito, com relação às filas, sobre as quais já começa a existir legislação a respeito, nada é mencionado.

Público Interno

Esse item é especialmente importante porque afinal o “exemplo vem de casa”. A responsabilidade social deve começar pelos funcionários da empresa. Esta seção se inicia com os resultados (positivos) de uma pesquisa sobre clima organizacional que procura medir o nível de engajamento dos funcionários a organização. De novo se apresenta o problema de agregação e agora também o de foco. Os funcionários estão engajados concretamente em que ? Em tudo que o banco propõe ? Se está engajado deve estar satisfeito, mas a pesquisa não é diretamente sobre satisfação. Deveria ser. Que queixas têm os funcionários ? Não sabemos.

Para esclarecer esta questão, dois indicadores sugeridos pelo instituto Ethos seriam muito pertinentes. Esses seriam se a empresa possui: 1) “ políticas e mecanismos formais para ouvir e acompanhar posturas, preocupações, sugestões e críticas dos empregados com o objetivo de agregar novos aprendizados e conhecimentos” 2) ‘ programa para estimular e reconhecer sugestões dos empregados para a melhoria de processos internos” (Ethos 2004 p.21).

Em seguida, nos é apresentada uma tabela detalhada com o perfil dos funcionários segundo raça e cargo na empresa. Nela aparece a informação que 0,06% dos mesmos são homens indígenas. Isso é muito ou pouco ? Falta contextualização, por exemplo falta mencionar de quanto é a participação da população de origem indígena na população total do país na faixa de escolaridade em que concentra os funcionários do banco.

Nessa tabela há uma das poucas metas do banco, a de que no mínimo 14% dos cargos de diretoria sejam de mulheres - em 2004 eram 12,5%. Não parece uma meta difícil de ser alcançada, mas novamente não foi explicitado o critério utilizado para fixar seu valor. E por que uma meta só para mulheres ? Por que não também para negros ? Isso não é também explicado.

As informações sobre distribuição dos funcionários por faixa etária e tempo na empresa demonstra que a empresa é “jovem”, 42,1% dos funcionários tinham em 2004 entre 20 e 29 anos e 48,4% até 5 anos na empresa. Essas proporções eram maiores em 2003. Esses índices são altos ou baixos em relação a média do setor ? Essas distribuições são desejáveis ? Estariam escondendo uma discriminação contra pessoas “velhas” ? Novamente não temos respostas quanto a isso no relatório.

Seria apropriado se a empresa incorporasse nesse item o quesito do Ethos que trata desse tema, cuja pergunta é “ a empresa tem política preferencial para contratação de indivíduos com idade superior a 45 anos ou desempregado há mais de dois anos ?” : (Ethos 2004 p. 23)

As estatísticas sobre número de funcionários com bolsas de estudo também mereciam maior qualificação. Houve pequeno crescimento de 2003 para 2004 (de 3427 para 3693 funcionários). Quanto isso representa em relação ao número de funcionários elegível para esse benefício (bolsa de graduação, pós e idiomas) ? Além da bolsa a empresa libera, pelo menos parcialmente, o funcionário para fazer o curso ?

Em relação a acidentes de trabalho, chama atenção fato da empresa não ter nenhuma informação sobre acidentes de funcionários terceirizados. Isso é especialmente grave, porque o número de terceirizados mais que dobrou de 2003 para 2004 (de 3000 para 6473), segundo estimativa do próprio banco. Por sinal, a empresa nem sabe ao certo quantos funcionários terceirizados tem, só tem uma estimativa.

As informações sobre acidentes de trabalho deveriam ser detalhadas, explicitando o peso das lesões típicas (vide indicadores GRI para saúde e segurança). O esforço repetitivo e pelo *stress* são danos associados ao processo de trabalho no setor bancário . Nada disso consta do relatório.

A taxa de rotatividade, chamada no relatório de *turnover*, aumentou entre 2003 e 2004, o número de estagiários diminuiu e também não é apresentada explicação para esse resultado. Por sinal, a taxa de rotatividade está longe de ser um índice auto explicativo, em especial quando nem sua fórmula de cálculo é apresentada, portanto esclarecimentos ao leitor são necessários. A proporção de funcionários sindicalizados aumentou (de 40,9% para 42,0%). Esse índice é alto ou baixo em relação a média dos grandes bancos ?

A estatística sobre ações trabalhistas necessita de maior detalhamento. Por ex: em 2004, considerando apenas o Banco Real, foram iniciadas 1566 ações trabalhistas de ex-funcionários. Que tipo de ações ? Qual a gravidade das mesmas ? Qual o montante reivindicado ? O tipo de ação diz muito sobre as condições de trabalho na empresa. Quanto esse fluxo de ações representam em relação ao estoque de ações existentes ?

Fornecedores

O que chama atenção, na curta seção relativa aos fornecedores, é a falta de informações. Para 2003 não se sabia quantos fornecedores ativos havia. E em 2004, 39% dos fornecedores estão na categoria de “empresas sem informação disponível”

Meio Ambiente

Também nessa seção, a falta de informações há que destacar. Para as filiais seguradora não se sabe, para 2004, o consumo de energia elétrica e consumo de água. Estatísticas para geração de lixo e consumo materiais (toner de impressora) só para os prédios administrativos. O destino dos computadores descartados, que contêm material tóxico, não é mencionado.

Aqui também não há metas fixadas seja para consumo de água, energia ou lixo, que são por exemplo, sugeridas pelo instituto Ethos.

Governo e Sociedade

A relação investimento social externo/receita líquida de intermediação financeira caiu e mudou também o perfil do gasto do banco nessa área. Por exemplo caíram muito os investimento nominais (novamente não há deflacionamento) em cultura e desenvolvimento comunitário. O levou a essa mudança ?

No item programas e projetos, nem sempre os objetivos podem ser aferidos pelos resultados apresentados. O projeto Escola Brasil tem como objetivo estimular a permanência e regresso do aluno à escola. Como resultado é apresentado que 135 mil crianças e adolescentes foram diretamente beneficiados. Mas caiu a evasão ? Quantos alunos regressaram a escola em função do projeto ? Não sabemos, portanto não é possível avaliar o programa, que aparentemente foi planejado sem instrumentos adequados de avaliação.

Conclusões

O Banco ABN AMRO Real é sem dúvida um líder no setor bancário no que tange a RSC, um exemplo disso são suas ações na área e prêmios recebidos (ex: Guia da Boa Cidadania corporativa 2004). Mas, paradoxalmente, é difícil avaliar-se muitos de seus resultados, apesar de ser seu relatório de RS, possivelmente, o mais detalhado da área bancária. Algumas falhas na apresentação de seus indicadores são: ausência de metas a serem atingidas; ausência de explicações sobre a evolução dos indicadores, a inexistência de parâmetros para se avaliar as estatísticas, pouco detalhamento das informações. Falta também um quadro resumo que permitisse uma visualização conjunta dos indicadores e seu relacionamento. Isso sem falar das informações que não foram apresentadas, porque ,possivelmente, nem foram levantadas mas que seriam de suma importância para se ter um bom retrato do compromisso do banco com RSC.

Bibliografia

ABN AMRO REAL (2004), *Valores Humanos e Econômicos*, Juntos. Relatório de Sustentabilidade, 2002.

ABN AMRO REAL (2005), *Valores Humanos e Econômicos*, Juntos. Relatório de Sustentabilidade, 2003/2004.

Instituto Ethos (2005-A) Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial 2004 Disponível em www.ethos.org.br acessado de 10/07/05

Instituto Ethos (2005-B) Indicadores Ethos setoriais de Responsabilidade Social Empresarial – setor Financeiro

Disponível em www.ethos.org.br acessado de 10/07/05

Exame (2005-A) *Melhores e Maiores*

Exame (2005-B) *Guia Exame 2005 - Os Melhores Fundos de Investimento*

GARCIA, J. (2004) *O Negócio do Social* Jorge Zahar Editor

Global Reporting Initiative (GRI) (2005) Diretrizes para relatórios de Sustentabilidade 2002 disponível em www.globalreporting.org acessado em 11/08/2005

IBGE (2004) *Indicadores de Desenvolvimento Sustentável*.

JANNUZZI, P. (2001) *Indicadores sociais no Brasil – Conceitos, Fontes de Dados e Aplicações* Alínea Editora

O Globo “A sociedade tem que pôr a mão na massa” entrevista com Ciro Torres, coordenador do IBASE caderno Razão Social 3/10/05

SUCUPIRA, João. *A responsabilidade social das empresas*. 1999. Disponível em <www.balancosocial.org.br/bib05.html>

SustainAbility (2004) Risk & Opportunity in Non Financial Reporting – The Global Reporters 2004 Survey of Corporate Sustainability Reporting disponível em www.sustainability.com/publications/engaging/risk-opportunity.asp acessado em 11/08/2005

The Economist (2005) The Good Company – A Survey of Corporate Social Responsibility edição de 22 a 28 de janeiro de 2005

TINOCO, J.E.P. *Balanço Social: Uma abordagem da transparência e da responsabilidade pública das organizações*. São Paulo: Atlas, 2001.

Apêndice

Quadro 1

Indicadores de Responsabilidade Social Corporativa do Banco ABN AMRO REAL relatório 2005 e sua relação com indicadores de outras entidades

Indicadores Econômicos

Índice de Eficiência

Lucro Líquido

DVA - demonstração do valor adicionado

Valor adicionado por funcionário

Captação de recursos

Mix da carteira de crédito por setor de atividade

Infra-estrutura

Clientes

Base de Clientes

Pesquisa de satisfação dos clientes

Reclamações, solicitações e dúvidas

Sugestões, reclamações e inovações para o cliente

Transparência na cobrança de tarifas/taxas

Processos cíveis - ações indenizatórias

Financiamentos socioambientais

Financiamentos que impactam

em redução de gases do efeito estufa

Análise de risco socioambiental

Princípios do Equador

Auditorias ambientais e visitas

Cientes declinados - pessoa jurídica

Asset Management

Perfil de clientes da RealMicrocrédito por categoria de taxa

Perfil de clientes da RealMicrocrédito por tipo de atividade

Perfil de clientes da RealMicrocrédito por gênero

Acesso para pessoas com deficiência

Público Interno

Pesquisa interna de clima

Número de funcionários por empresa do grupo

Número de funcionários por região

Perfil dos funcionários (gênero e raça)

Distribuição por faixa etária 86

Distribuição por tempo de empresa

Distribuição por nível cargo

Funcionários com deficiência

Programas/Iniciativas para pessoas com deficiência

Política de combate ao assédio sexual

Salário comparado

Benefícios

Preparação para a aposentadoria

Requalificação e recolocação profissional

Distribuição dos funcionários
 por grau de escolaridade
 Número de funcionários beneficiados por bolsas de estudo
 Treinamentos registrados de funcionários
 Funcionários treinados no tema sustentabilidade
 Profissionais dedicados à integração
 de sustentabilidade
 Investimento em treinamento / ações educativas
 Programas Adolescente Aprendiz, Trainee e Estagiários
 Acidentes de trabalho
 Tipos de afastamento - doenças e acidentes
 Políticas Internas para portadores de HIV
 Campanhas de conscientização para a saúde
 Ações voltadas para filhos de funcionários
 Perfil das relações de trabalho
 Geração de emprego e retenção de funcionários
 Atração de profissionais
 Processo de reestruturação dos negócios
 Funcionários sindicalizados
 Relacionamento com os Sindicatos
 Reclamações e processos trabalhistas
Fornecedores
 Políticas de gestão de fornecedores
 Fórum de fornecedores
 Fornecedores ativos
 Perfil dos fornecedores por porte
 Pagamento de fornecedores
 Mobilização de fornecedores
 Relações do trabalho entre fornecedores/prestadores de serviço e seus empregados
 Envolvimento com fornecedores comunitários
 Processos trabalhistas
Meio Ambiente
 Consumo de papel
 Consumo de energia elétrica
 Consumo de água
 Utilização de espaço na terra
 Consumo de materiais
 Geração de lixo
 Frota de carros
 Emissão de Dióxido de Carbono
Governo e Sociedade
 Classificação do ABN AMRO Brasil em pesquisa
 Política de aceitação de clientes
 Educação e treinamento para público externo
 Funcionários voluntários
 Trabalho voluntário de funcionários
 Perfil do investimento social externo
 Programas e projetos
 Apoios e patrocínios
Fonte: ABN AMRO REAL Valores Humanos e Econômicos Juntos 2005

Quadro 2
Relatório de Responsabilidade Social do Banco ABN AMRO REAL 2005
Informações qualitativas

1 Visão e Estratégia

1.1 Visão e Estratégia 3

1.2 Declaração do Presidente 3

2 Perfil

2.1 Nome da organização 2

2.2 Produtos e serviços 2

2.3 Estrutura operacional da organização 2 e *

2.4 Estrutura organizacional 2

2.5 Países em que está presente *

2.6 Natureza legal de propriedade **

2.7 Mercados atendidos 2, 26 e *

2.8 Porte da Organização 2, 79, 80, 81, 82, 85

2.9 Partes Interessadas 20, 26, 50, 54, 58, 64

68, 79, 81, 85, 92, 93, 95

2.10 Contato para maiores informações
sobre o relatório 3

2.11 Período a que se referem as informações 100

2.12 Data do relatório anterior 100

2.13 Abrangência do relatório 100

2.14 Mudanças Organizacionais com relação
ao relatório anterior 100

2.15 Consideração relevantes sobre joint
ventures, subsidiárias e outros 100

2.16 Reformulação de informações e motivos 100

2.17 Aplicação dos princípios do GRI 100

2.18 Critérios e definições 100, 102

2.19 Alterações em métodos de medição 100

2.20 Políticas e procedimentos internos
para o relatório 100

2.21 Políticas e procedimentos internos
para verificação 100

2.22 Acesso a informações adicionais 103, * e **

3 Estrutura de Governança

3.1 Estrutura e Governança 24 e *

3.2 Autonomia dos membros do conselho **

3.3 Especialização dos membros do conselho **

3.4 Supervisão pelo conselho *

3.5 Remuneração dos executivos frente a metas **

3.6 Pessoas-chave em temas
de sustentabilidade 89

3.7 Missão e declaração de valores 20, 24, 26

3.8 Mecanismos de envolvimento de acionistas * e **

3.9 Identificação partes interessadas 54, 58, 64, 68

3.10 Diálogo com as partes interessadas 81, 83, 85, 91, 92, 93

3.11 Informações provenientes dos diálogos
com partes interessadas 82

- 3.12 Uso das informações provenientes dos diálogos com partes interessadas 81, 83, 85, 91, 92, 93
- 3.13 Abordagem ao princípio de precaução 2 e 22
- 3.14 Adesão a iniciativas voluntárias 18, 83 e *
- 3.15 Principais associações 96-99
- 3.16 Políticas para gerenciamento de impactos 36, 50, 54, 79, 82,83, 92-94
- 3.17 Gerenciamento de impactos indiretos 79, 93, 94
- 3.18 Principais modificações durante período do relatório, em localização e operações 100, 85, 91
- 3.19 Programas relacionados ao desempenho 22, 28, 32, 38, 42, 48,52, em sustentabilidade 58, 60, 66, 83, 84, 86, 89
- 3.20 Certificações 104

Fonte: ABN AMRO REAL Valores Humanos e Econômicos Juntos 2005

- *vide Sustainability Report 2004 em www.abnamro.com/com/about/reports.jsp*
- *** vide Annual Report 2004 Form 20-F em www.abnamro.com/com/about/reports.jsp*

OBS: os números à direita se referem à(s) página(s) do relatório onde a informação está disponível