

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CAMPUS PALMEIRA DAS MISSÕES
CURSO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS

Bibiana Dallabrida Andrade

**INVESTIMENTOS DO BANCO BRADESCO S/A À ADEQUAÇÃO DA
RESPONSABILIDADE SOCIAL: UM ESTUDO DOS BALANÇOS
SOCIAIS DO PERÍODO DE 2010 A 2016**

Palmeira das Missões, RS
2019

Bibiana Dallabrida Andrade

**INVESTIMENTOS DO BANCO BRADESCO S/A À ADEQUAÇÃO DA
RESPONSABILIDADE SOCIAL: UM ESTUDO DOS BALANÇOS
SOCIAIS DO PERÍODO DE 2010 A 2016**

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Econômicas, da Universidade Federal de Palmeira das Missões (UFMS, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Bacharel em Ciências Econômicas**.

Orientadora: Profa. Dra. Elaine Ferreira

Palmeira das Missões, RS
2019

Dallabrida Andrade, Bibiana
INVESTIMENTOS DO BANCO BRADESCO S/A, À ADEQUAÇÃO DA
RESPONSABILIDADE SOCIAL: UM ESTUDO DOS BALANÇOS SOCIAIS
DO PERÍODO DE 2010 A 2016 / Bibiana Dallabrida
Andrade. - 2019.
65 p.; 30 cm

Orientadora: Elaine Ferreira
Tese (livre-docência) - Universidade Federal de Santa
Maria, Campus de Palmeira das Missões, RS, 2019

1. Balanço Social 2. Banco Bradesco S/A 3.
Responsabilidade Social I. Ferreira, Elaine II. Título.

sistema de geração automática de ficha catalográfica da unsm. dados fornecidos pelo autor(a) - sob supervisão da direção da divisão de processos técnicos da biblioteca central. bibliotecária responsável paula schoenfeldt vatta cmn 10/1720.

Bibiana Dallabrida Andrade

**INVESTIMENTOS DO BANCO BRADESCO S/A À ADEQUAÇÃO DA
RESPONSABILIDADE SOCIAL: UM ESTUDO DOS BALANÇOS
SOCIAIS DO PERÍODO DE 2010 A 2016**

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Econômicas, da Universidade Federal de Palmeira das Missões (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Bacharel em Ciências Econômicas**.

Aprovado em 08 de julho de 2019:

Elaine Ferreira, Dra. (UFSM)
(Orientadora)

Fernando Cavalheiro Krawzer, Mestre (UFSM)
(Membro)

Andrei Giovanni Maia, Dr. (UFSM)
(Membro)

Palmeira das Missões, RS
2019

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à minha família, meu pai e minha mãe, pelos ensinamentos de vida, pois hoje sou quem sou pelo ensino e educação que tive no decorrer destes 25 anos. E em especial ao meu noivo que me deu força, apoiando e passando as noites em claro firme e forte ao meu lado, incentivando e apoiando no que precisei para finalizar esta graduação. Ele, como ninguém, sabe que chegar aqui não foi fácil, por isso agradeço por torcer e vibrar comigo a cada conquista e etapa vencida, meu companheiro de vida. Também aos meus “pais dois”, que são essenciais em minha vida, nunca deixaram me faltar força e garra para alcançar este sonho que não é só meu, é nosso! Aos meus irmãos, minha mana gêmea e meu mano que me ajudaram e também me deram muita força, não medindo esforços para me ajudar quando sempre precisei. Vocês são meu tudo e essa conquista é nossa!

AGRADECIMENTOS

A concretização deste trabalho, mais conhecido como monografia, mas que para mim constitui-se parte da realização do sonho da finalização da graduação, só foi possível graças às pessoas especiais que estiveram comigo nesta caminhada.

Do fundo do meu coração, agradeço:

Aos meus pais Pedro Alvaír Souza Andrade e Janete Isabel Dallabrida Andrade, por todo o amor concedido e pelos ensinamentos passados para que me tornasse a mulher que hoje sou.

Aos meus irmãos Tales Jardel Andrade e Bruna Dallabrida Andrade, por todo o amor verdadeiro, apoio e ajuda nas horas em que precisei.

Aos meus “pais dois” Senhor e Senhora Dietz, que são os anjos que Deus enviou para mim, pelo amor e carinho incondicional e força dada a mim nesta caminhada.

A Deus, que me concedeu luz, sabedoria e saúde para seguir e alcançar este sonho.

À minha colega, amiga, comadre e parceira de faculdade para a vida, Andressa Sardinha, a qual sabe o quão árduo foi esta trajetória. Agradeço pela companhia nas noites frias, de tédio e cheias de tensão, obrigada por ocupar este cargo de amiga em minha vida e por vencermos juntas esta etapa em nossas vidas.

Ao meu noivo, marido, namorado e amigo de todas as horas, Guilherme Dietz, agradeço por fazer parte da minha vida, por não me deixar desistir, por me dar o apoio que sempre precisei, pelas ajudas diárias, por me aturar nos momentos de surto, por me esperar horas dentro de um carro até minha aula acabar e me receber com um sorriso no rosto e feliz por ter vencido mais uma noite de aula. Obrigada por ser essa pessoa especial e indispensável em minha vida, agradeço a Deus por você existir e ter te colocado em minha vida.

À minha orientadora, Profa. Dra. Elaine Ferreira, que me aceitou como orientanda, depositando em mim confiança e força de vontade para juntas concretizarmos este trabalho de conclusão. Agradeço pelos ensinamentos, pois os levarei para a vida toda.

Enfim, a todos aqueles que fazem parte da minha vida, que entenderam minha ausência e sempre me deram o incentivo para me tornar um ser humano cada vez melhor.

RESUMO

INVESTIMENTOS DO BANCO BRADESCO S/A À ADEQUAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL: UM ESTUDO DOS BALANÇOS SOCIAIS DO PERÍODO DE 2010 A 2016

AUTORA: Bibiana Dallabrida Andrade
ORIENTADORA: Elaine Ferreira

Atualmente, a preocupação em relação às obrigações sociais dentro das empresas tem gerado movimentos em defesa do meio ambiente e do consumidor. Essa atenção com ações de Responsabilidade Social é de extrema urgência nos dias de hoje, principalmente quando se fala de grandes empresas. O presente Trabalho de Conclusão de Curso teve como objetivo investigar nos balanços sociais como os investimentos estão sendo realizados, visando a incorporação de programas e ações permanentes de Responsabilidade Social, no Banco Bradesco S/A, no período de 2010 a 2016. Para atingir o objetivo, a pesquisa foi baseada em estudo de caso, e os métodos utilizados para a análise foram de abordagem qualitativa. Os dados, por sua vez, foram levantados por meio de pesquisa documental e bibliográfica. Os resultados obtidos demonstram que o Banco Bradesco S/A está em busca de aprimorar e incorporar constantemente os critérios de gerenciamento do risco socioambiental. Além disso, busca participar de forma ativa em compromissos voluntários voltados à Sustentabilidade e Responsabilidade Social. A partir da análise dos balanços sociais, é possível identificar que o banco possui preocupação com a transparência e o respeito, buscando a diversidade, equidade, dignidade, não autorizando, de forma alguma, ato discriminatório. Identificou-se também que nos Indicadores Sociais Externos, o item em que mais o banco investe é em cultura. Já nos Indicadores Sociais Internos, o item mais investido é Encargos Sociais Compulsórios. Nota-se também que o Banco Bradesco S/A está em busca da excelência nas melhores práticas de Governança.

Palavras-chave: Balanço Social. Banco Bradesco S/A. Responsabilidade Social.

ABSTRACT

INVESTMENTS OF BANCO BRADESCO S/A TO THE ADEQUACY OF SOCIAL RESPONSIBILITY: A STUDY OF THE SOCIAL BALANCE SHEETS FOR THE PERIOD 2010 TO 2016

AUTHOR: Bibiana Dallabrida Andrade

ADVISOR: Elaine Ferreira

Nowadays, the concern about social obligations within companies has generated movements in defense of environment and consumer defense. That attention towards Social Responsibility is of extreme urgency these days, especially when talking about big companies. The purpose of this Course Completion Work is to investigate in the social statements how investments are being allocated, aiming at the incorporation of permanent Social Responsibility programs and actions at Banco Bradesco S/A, from 2010 to 2016. To achieve the objective, the research was based on case study, and the methods used for the analysis were qualitative approach. The data, in turn, were collected through documentary and bibliographic research. The results obtained demonstrate that Banco Bradesco S/A is seeking to constantly improve and incorporate the criteria of socio-environmental risk management. In addition, it seeks to actively participate in voluntary commitments related to Sustainability and Social Responsibility. From the analysis of the social balance sheets, it is possible to identify that the bank is concerned with transparency and respect, seeking diversity, equity and dignity, not authorizing in any way a discriminatory act. It was also identified that in the External Social Indicators, the item in which the bank most invests is in culture. In the Internal Social Indicators, the most invested item is Compulsory Social Charges. It is also noted that Banco Bradesco S/A is in search of excellence in the best practices of Governance.

Keywords: Social Balance. Banco Bradesco S/A. Social Responsibility.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 –	Organograma funcional do Banco Bradesco S/A.....	36
Figura 2 –	Compromissos do Banco Bradesco S/A	39
Figura 3 –	Índices de mercado do Banco Bradesco S/A.....	40
Figura 4 –	Desenvolvimento da base de cálculo (2010-2016) (valores nominais) .	45
Figura 5 –	Indicadores internos do Banco Bradesco S/A (valores nominais).....	47
Figura 6 –	Indicadores sociais externos do Banco Bradesco S/A (valores nominais).....	48
Figura 7 –	Indicadores ambientais do Banco Bradesco S/A (valores nominais)	49
Figura 8 –	Indicadores do corpo funcional do Banco Bradesco S/A.....	51

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Modelos de balanço social utilizados no Brasil	24
Quadro 2 – Utilizadores do balanço social e área de interesse	25

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Receita líquida – crescimento anual (2010-2016) – em R\$ bilhões	44
Tabela 2 – Base de cálculo do Banco Bradesco S/A (2010-2016) (valores nominais).....	44
Tabela 3 – Indicadores internos do Banco Bradesco S/A (valores nominais).....	46
Tabela 4 – Indicadores sociais externos do Banco Bradesco S/A (valores nominais).....	48
Tabela 5 – Indicadores ambientais do Banco Bradesco S/A (valores nominais)	49
Tabela 6 – Indicadores do corpo funcional do Banco Bradesco S/A.....	50

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO	14
1.2	PROBLEMA DE PESQUISA	15
1.3	OBJETIVOS	15
1.3.1	Objetivo geral	15
1.3.2	Objetivos específicos	15
1.4	JUSTIFICATIVA.....	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1	RESPONSABILIDADE SOCIAL	17
2.1.1	Responsabilidade social corporativa	20
2.2	BALANÇO SOCIAL	22
2.2.1	Origem e evolução do balanço social no mundo e no Brasil	23
2.2.2	Principais modelos de balanço social	24
2.2.2.1	<i>Demonstração do valor adicionado</i>	25
2.2.2.2	<i>Modelo IBASE</i>	26
2.2.2.3	<i>Indicadores ethos de responsabilidade social</i>	27
2.2.3	Estrutura do balanço social	29
3	METODOLOGIA	32
4	RESULTADOS	34
4.1	CARACTERIZAÇÃO DO BANCO BRADESCO S/A.....	34
4.1.1	Base de cálculo	43
4.1.2	Indicadores sociais: internos e externos	46
4.1.3	Indicadores ambientais	48
4.1.4	Indicadores do corpo funcional	50
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	52
	REFERÊNCIAS	54
	ANEXO A – BALANÇO SOCIAL – 2011 e 2010	58
	ANEXO B – BALANÇO SOCIAL – 2012 e 2011	60
	ANEXO C – BALANÇO SOCIAL – 2013 e 2012	61
	ANEXO D – BALANÇO SOCIAL – 2014 e 2013	62
	ANEXO E – BALANÇO SOCIAL – 2015 e 2014	63
	ANEXO F – BALANÇO SOCIAL – 2016 e 2015	64

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, o movimento pela Responsabilidade Social, tanto por parte dos estudos acadêmicos, quanto pelas práticas nas empresas e nas instituições financeiras, tem adquirido um espaço maior, principalmente por meio de ações empresariais coletivas e exposição na mídia. O mercado tem se deparado com uma nova estratégia, em que os interesses dos empresários começam a dividir espaço com os interesses da comunidade, dos fornecedores, clientes e funcionários. Tem-se mostrado como um recurso que pode melhorar a imagem da empresa perante o mercado e seus investidores, além de contribuir para a sociedade em geral (GALEGO-ÁLVARES; FORMIGONI; ANTUNES, 2014).

Devido às alterações das mudanças sociais, econômicas e tecnológicas, resultantes de guerras, desigualdades e desenvolvimentos tecnológicos, se observa uma grande preocupação relacionada às ações de Responsabilidade Social dentro das instituições, pela intervenção de ideias e princípios éticos (CAMILLO et al., 2015).

Diariamente se torna mais importante para as instituições e empresas tomar consciência e dar cada vez mais ênfase no assunto. Segundo Milano et al. (2002, p. 10):

Responsabilidade Social entende-se como a conduta ética é adotada pelas empresas na plenitude das suas redes de relações, o que inclui o universo de seus consumidores, fornecedores, funcionários, acionistas. Comunidade em que se inserem ou sobre a qual exercem algum tipo de influência, além do governo e do meio ambiente. Em outras palavras, são pressupostos da responsabilidade social os adequados cumprimentos de toda legislação (trabalhista, fiscal, ambiental, direitos do consumidor, ...) e a postura ética em todas as relações (governo e comunidade), não sendo possível ser socialmente responsável burlando a lei ou usando artifícios para escapar aos valores morais e éticos.

A Responsabilidade Social tem se constituído em uma nova realidade de mercado fazendo com que as empresas invistam mais em outros atributos significativos, além do preço e da qualidade dos produtos, que são essenciais ao consumidor. Se destaca por reunir as ações empresariais em parceria com as necessidades sociais, de modo que a empresa possa garantir, além de lucro e satisfação dos clientes, o bem-estar da sociedade, como também que suas ações possam agregar valores aos negócios e a sua imagem no mercado competitivo.

Com uma perspectiva de desempenho, as empresas devem incorporar metas e programas de como integrar a ética em todas as ações e decisões políticas, obtendo resultados da avaliação dos negócios através do desempenho para inclusão da eficácia, eficiência, qualidade e quantidade (CARROLL, 1991 apud COUTINHO, 2002).

Empresas que têm sua orientação empresarial voltada para a Responsabilidade Social ganham mais confiança no mercado, pois os clientes estão cada vez mais exigentes, não só em relação à qualidade, vida útil do produto, preço ou serviço oferecido, mas também com os impactos positivos e negativos que as organizações vêm causando ao meio ambiente e à sociedade (DUCKER, 2001).

O Instituto Ethos (2018), também, entende que Responsabilidade Social é bem mais do que simplesmente cumprir leis, pagar impostos e atentar às condições adequadas de saúde e segurança do trabalhador. É adotar tal comportamento acreditando que está ajudando a formar uma sociedade mais justa e igualitária, buscando, assim, promover desenvolvimento humano e local.

Atualmente existem diversas classificações de Responsabilidade Social. Segundo Daniel (2014), se pode classificar Responsabilidade Social como: a) Responsabilidade Social Corporativa (RSC), que engloba a responsabilidade econômica, ética, legal e social; b) Responsabilidade Social Ambiental (RSA), a qual não mostra apenas comprometer da organização com pessoas e valores humanos, mas também os cuidados em relação ao meio ambiente; e c) Responsabilidade Social Empresarial (RSE), ainda que muito semelhante com a Responsabilidade Social Corporativa, na maioria das vezes tende a favorecer os seus *stakeholders*, proporcionando ao público interno da empresa qualidade de vida e bem-estar.

De acordo com o Instituto Ethos (2018), Responsabilidade Social Empresarial é uma forma ética e transparente da empresa gerir seus negócios, protegendo seus recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando também as diferenças e possibilitando a redução das desigualdades sociais. Sendo assim, Responsabilidade Social é muito mais que desenvolver ações sociais, a empresa demonstra seu comprometimento com todos os grupos que possuem relacionamento com a organização.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Nas últimas décadas, a preocupação é cada vez maior no quesito das obrigações sociais dentro das empresas, o que tem gerado movimentos de defesa do meio ambiente e do consumidor com a união de empresas e sociedade. Essa preocupação com ações de responsabilidade social é muito relevante nos dias de hoje, principalmente quando se fala de grandes empresas. Apesar de muitas estarem buscando práticas socialmente responsáveis, o maior desafio se encontra em achar uma forma equilibrada de gerir os negócios, não apenas buscando competitividade, baixo custo e elevada qualidade, mas também considerando aspectos de Responsabilidade Social (HUTCHISON, 2000).

De acordo com Friedman (1970 apud MAGALHÃES, 2007), considerando a abordagem de acionistas diante da Responsabilidade Social de uma organização, ela é proporcional aos lucros gerados pelo desenvolvimento de suas atividades. O acionista é o ator que vai em busca da maximização dos retornos sobre seus investimentos e são as atividades de Responsabilidade Social que mostram as ações a serem desempenhadas. Essa abordagem é interpretada como sendo aquela que contribui para alcançar as metas e atingir o ápice dos negócios.

Conforme Freeman (1984 apud ROMANO, 2014), a abordagem dos *stakeholders* mostra que, para os acionistas, não é de suma importância apenas o que diz respeito à contabilidade da empresa ou organização. Outros inúmeros interesses devem ser analisados, balanceados e atendidos dentro das expectativas dos diversos *stakeholders* que mantêm relação com a empresa, os quais podem afetar ou serem afetados pelas atividades operacionais e pelos objetivos que compõem as rotinas estratégicas da organização.

Para Teixeira (2009), a Responsabilidade Social não é mais uma opção voluntária ou uma vantagem para as grandes empresas, independente do setor de atividade, da dimensão ou da natureza. É a forma de buscar um equilíbrio dentro da empresa, no que diz respeito às necessidades, questões econômicas, ambientais e sociais.

1.2 PROBLEMA DE PESQUISA

A partir das inúmeras discussões acerca da importância da Responsabilidade Social e da postura que as empresas vêm adquirindo ao longo do tempo em relação ao tema, surgiu o interesse de fazer um estudo aprofundado para esclarecer as práticas sociais adotadas por uma empresa financeira e, neste caso em especial, o Banco Bradesco S/A, a fim de verificar quanto está sendo investido nessas práticas.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo geral

Investigar nos balanços sociais como os investimentos estão sendo realizados, visando a incorporação de programas e ações permanentes de Responsabilidade Social, no Banco Bradesco S/A, no período de 2010 a 2016.

1.3.2 Objetivos específicos

Para se atingir o objetivo geral foram elaborados os seguintes objetivos específicos:

- examinar os relatórios de responsabilidade social do Banco Bradesco S/A em busca de programas e ações de Responsabilidade Social;
- identificar nos balanços sociais os investimentos nos Indicadores Sociais Internos e Externos, Ambientais e do Corpo Funcional no período de 2010 a 2016;
- apurar a incorporação dos programas e ações de Responsabilidade Social no Banco Bradesco S/A.

1.4 JUSTIFICATIVA

A presente pesquisa justifica-se por sua importância na adequação do Desenvolvimento Social no meio empresarial. Desse modo, a sociedade como um todo terá entendimento a respeito do que é Responsabilidade Social, ou seja,

quando surgiu e como é possível contribuir para atingir a mesma em uma empresa do setor financeiro.

O presente estudo foi feito voltado ao Banco Bradesco S/A, pelo fato da Instituição possuir grande presença no mercado de capitais; possui suas ações listadas em diversos índices do Ibovespa: Índice Carbono Eficiente (ICO2), Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), Índice de Ações com Tag Along Diferenciado (Itag), Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGC), Índices Brasil – IbrX e IbrX50 (ações mais negociadas), Índice Mig-Large Cap (MLCX), Índice Financeiro (IFNC) e Índice MSCI Brasil. No exterior, integra: Dow Jones Sustainability Index (Bolsa de Nova Iorque), Dow Jones Sustainability Emerging Markets Index (Bolsa de Nova Iorque) e FTSE Latibex Brasil (Bolsa de Madri).

O Banco Bradesco S/A é uma instituição financeira de origem brasileira, a qual transmite para o público que se preocupa com os impactos de suas atividades e que possui em sua estrutura políticas de sustentabilidade, através do desenvolvimento de programas e serviços com caráter socioambiental. Por se tratar de uma empresa que atua em todo o país através de suas agências, surgiu o interesse de pesquisar a sua política de responsabilidade social e verificar se ela desenvolve programas e ações sociais em suas relações de negócios.

Além disso, é de suma importância para a própria empresa estudada, o Banco Bradesco S/A, pois identificará projetos relacionados à Responsabilidade Social já implantados, os que estão em processo e os que ainda serão implantados.

O Banco Bradesco S/A deixou de publicar o Balanço Social IBASE a partir de 2017, como se observará no desenrolar do trabalho. Para a análise de dados, foram utilizados os balanços de 2010 a 2016, os quais encontram-se disponíveis. Os balanços a contar de 2017 foram readequados em Relatórios Integrados.

Para o setor, o presente estudo pretende mostrar aos seus gestores como podem ser adotadas as práticas da instituição citada, implementando a responsabilidade social em seus negócios, já que a cada dia a sociedade se torna mais exigente e rigorosa ao escolher consumir produtos e serviços ofertados. Assim, implementar a Responsabilidade Social nos negócios se tornou fator cada vez mais competitivo e importante para as empresas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 RESPONSABILIDADE SOCIAL

Levando em conta o atual cenário de globalização, a competição entre as empresas encontra-se cada vez mais acirrada. Para que se garanta uma vantagem competitiva, essas instituições assumem estratégias proativas, baseadas em pensamentos éticos e morais, e interligadas com o desenvolvimento da sociedade, chamadas de Responsabilidade Social, ou simplesmente, RSC (BORINI, 2012; MACÊDO, 2013).

Para melhor compreensão da definição de Responsabilidade Social, é importante entender primeiramente o conceito de Responsabilidade, que, segundo Ferreira (2010), é uma situação em que um agente pratica seus atos de forma voluntária. Ashley (2004) compreende que Responsabilidade Social pode ser conhecida como uma obrigação ou dever que as empresas dispõem, ou seja, a Responsabilidade Social nada mais é do que um compromisso da organização com a sociedade, alcançando este comprometimento de forma positiva, por meio de atos e atitudes e, sobretudo, assumindo a obrigação de caráter moral.

Ashley (2004) trata de um assunto amplo que enfrenta limites de ética e moral. Por ser um conceito polissêmico, diversos autores apresentam os principais motivos da ação empresarial neste campo:

- i) obtenção de vantagens competitivas, já que os consumidores passam a valorizar a ética e a participação das empresas na comunidade;
- ii) orientação da matriz no caso de empresa multinacionais como resultado de uma percepção da importância do investimento para os objetos estratégicos da empresa;
- iii) visão estratégica de sobrevivência a longo prazo, diante da consciência de que os problemas sociais e ambientais da atualidade tendem a tornar inviável o sistema produtivo vigente;
- iv) melhora da imagem diante dos clientes, a partir de uma percepção mais responsável;
- v) estímulo para o desenvolvimento de um mercado consumidor por meio do aumento de poder aquisitivo das classes sociais menos favorecidas;
- vi) redução de carga tributária, investindo nas áreas de seu interesse (seu público consumidor);
- vii) promoção dos valores de solidariedade interna, identificando e desenvolvendo lideranças entre funcionários;
- viii) resposta a incentivos oferecidos pelo governo ou por outras organizações;
- ix) fundamentação religiosa ou moral (BENEDICTO, 2007 apud BENEDICTO et al., 2013, p. 88).

Dentre os motivos apresentados, os seis primeiros possuem relação com o conceito de estratégia. Conforme Pena et al. (2007), ao tratar de responsabilidade como uma possível vantagem competitiva, tem-se a ideia de estratégia como posição, um plano voltado ao futuro da empresa ou também uma estratégia motivada para a percepção de futuras ameaças e oportunidades do ambiente.

Machado e Lage (2002) observam que, embora existam empresas engajadas no processo de desenvolvimento social do país e na melhoria das condições da sociedade, não se pode levar em conta que a sociedade seja a maior motivação das ações de Responsabilidade Social. As situações mencionadas nos itens iv, v e vi são mais adequadas com a perspectiva de lucro e encontram-se alinhadas a uma estratégia que prevê melhoria da competitividade e imagem organizacional, o que é, de fato, o que as empresa buscam, ou seja, de certa forma, uma estratégia de adaptação ao meio externo.

Conceição, Dourado e Silva (2012) afirmam que as empresas percebidas pelo público como socialmente responsáveis alcançam maiores benefícios em relação às que não o fazem. Essa opção estratégica em relação à Responsabilidade Social das empresas tem mostrado vantagem competitiva, principalmente quando se fala de imagem organizacional, ganhos de direitos e regalias vindos da preferência de investidores por investimentos que lhes asseguram menores riscos.

Conforme Benício (2013), no atual cenário ouve-se falar muito em solidariedade, transparência, ética, comunidade e Responsabilidade Social, assim como se debate também a qualidade de vida, mas, infelizmente, ao se deparar com a realidade, percebe-se que a desigualdade tem se intensificado, assim como as discriminações e o aumento da pobreza que transpassam a sociedade. Todo o desenvolvimento científico e tecnológico das últimas décadas parece não ter sido usado em prol do resgate da dignidade humana. Benício (2013, p. 65) afirma que:

Essa grande contradição exige uma redefinição urgente dos parâmetros de desenvolvimento econômico. A crença de que o crescimento econômico geraria um maior volume de receita para atender a população carente está definitivamente abalado. O Governo Brasileiro vem seguindo, nos últimos anos, uma orientação baseada nessa perspectiva econômica, que foi desenhada no famoso ideário do “Consenso de Washington”, que se trata de uma reunião convocada pelo economista John Williamson, representante do Institute for Internacional Economic. Esta reunião ocorreu em novembro de 1989, em Washington daí o nome, e dela foi redigido um documento que em linhas gerais preconizava: a) a adoção de uma dezena de medidas de disciplina fiscal, b) contenção do gasto público, c) reforma tributária d) nova dinâmica para determinação das taxas de juros, e) novo tipo de câmbio, f)

abertura comercial e não protecionismo, g) não restrição à entrada de capitais, h) privatização, i) desregulamentação e aumento das garantias associadas aos direitos de propriedade para os setores produtivo e financeiro.

Ainda de acordo com Benício (2013), a responsabilidade social manifesta-se no momento em que a sociedade opta por exigir uma postura mais complexa, necessitando de diálogo e dependência mais acirrada entre os setores da empresa, o governo e a sociedade. A expectativa gerada em torno da responsabilidade social se volta para aquilo que é considerado adequado à organização. Espera-se uma ação comunitária para diminuir possíveis danos resultantes do tipo de atividade que se exerce. Assim, o suporte ao desenvolvimento da comunidade e cuidado ao meio ambiente não é o bastante para conceder a uma empresa a condição de socialmente responsável. Desta forma:

Responsabilidade Social pode ser definida como compromisso que uma organização deve ter para com a sociedade, expresso por meio de atos e atitudes que a afetem positivamente, de modo amplo, ou a alguma comunidade de modo específico, agindo proativamente, e coerentemente no que tange ao seu papel específico na sociedade e a sua prestação de contas para com ela (CARDOSO; ASHLEY, 2002, p. 7).

De acordo com Veloso (2002), responsabilidade social leva as empresas a mobilizarem seus negócios de maneira que elas se tornem parceiras e corresponsáveis pelo desenvolvimento social. Um exemplo é aquela instituição que demonstra a preocupação com as gerações futuras e o meio ambiente, produzindo sacolas biodegradáveis, evitando assim a poluição ambiental por um longo tempo. Caracterizam-se como atitudes e atividades que as organizações necessitam desenvolver com vistas às ações da Responsabilidade Social, as seguintes:

- preocupação com atitudes éticas e moralmente corretas que afetem todos os públicos, *stakeholders* envolvidos (entendidos de maneira mais ampla possível);
- promoção de valores e comportamentos morais que respeitem os padrões universais de direitos humanos e de cidadania e participação na sociedade;
- respeito ao meio ambiente e contribuição para sua sustentabilidade em todo o mundo;
- maior envolvimento nas comunidades em que se insere a organização, contribuindo para o desenvolvimento econômico e humano dos indivíduos ou até atuando diretamente na área social, em parceria com governos ou isoladamente (VELOSO, 2002, p. 53).

A postura de cada empresa está vinculada ao perfil cultural dos públicos que exercem o poder sobre a direção da mesma, o que reflete na orientação de sua responsabilidade social. Assim, a sustentabilidade social é vista como aspecto econômico, ou seja, só se faz o que aumentará os lucros, gerando valor aos acionistas. Apesar das organizações se lançarem na busca da implementação e divulgação das ações de Responsabilidade Social, não é esse o papel principal de um negócio, mas as empresas absorvem essas atividades para obter vantagem na lucratividade, alvo maior dentro das instituições (ASHLEY, 2004).

Dessa forma, podemos perceber que a Responsabilidade Social trata de atitudes de valor no processo de gestão, indo além do que é obrigatório e legal. Uma empresa competitiva não precisa da cidadania empresarial para sobreviver, mas, sim, para mostrar o quanto é importante a sua participação no processo de desenvolvimento da sociedade em geral, ultrapassando barreiras da função econômica e tornando-se ator da transformação social (LIMA, 2002).

As empresas fazem uso de certas denominações, como: Relatório de Responsabilidade Social Corporativa (RSC), Relatório de Responsabilidade Empresarial, Balanço Social Corporativo, ou ainda Relatório Social, mas o foco desses documentos é refletir sobre questões e projetos de caráter social e do meio ambiente (GISBERT; LUNARDI, 2012).

Portanto, sabendo que a Responsabilidade Social é parte fundamental para existir um processo planejado, ordenado e contínuo, torna-se importante investigar o que as empresas estão planejando, bem como são avaliados seus projetos e programas sociais.

2.1.1 Responsabilidade social corporativa

O termo Responsabilidade Social Corporativa (RSC) tem se tornado alvo de importantes discussões, tanto nas organizações como nas instituições financeiras. Esse termo conceitual pode ser destacado a partir de dois períodos, o primeiro sob a ótica da sociedade industrial e o segundo na sociedade pós-industrial, quando tal conceito evolui e passa a incorporar as necessidades dos agentes sociais das firmas (funcionários, consumidores, fornecedores), agregando ideias e opiniões, como voluntariado empresarial, cidadania corporativa e desenvolvimento sustentável (TENÓRIO et al., 2004).

Conforme Rico (2010), a Responsabilidade Social Corporativa dispõe de uma variedade de significados por ser um assunto amplo. Abrange uma série de comportamentos éticos da empresa em relação aos *stakeholders*, criando situações favoráveis aos seus consumidores e desenvolvendo uma ligação positiva. Os avanços tecnológicos e o conhecimento sobre seus impactos ao meio ambiente despertaram a preocupação em preservar a natureza. Outra questão é o mérito dado às empresas que a praticam, o que se intensifica cada vez mais, visto que o aspecto social foi o que despertou o interesse no processo de Responsabilidade Social nas empresas.

De acordo com Carrol (1991 apud COUTINHO, 2002), de uma forma mais ampla, a Responsabilidade Social Corporativa está ligada a uma definição de desenvolvimento sustentável, ou seja, as atividades que a organização exerce não podem atingir de forma negativa o meio ambiente e a sociedade. Dentro desse contexto, as empresas devem e estão assumindo um novo papel frente à responsabilidade com a qualidade de vida da sociedade. Ou seja, estão adotando um novo modelo em que deixam de visar apenas o lucro e começam a se integrar com áreas sociais, bem como demonstram cada vez mais a preocupação em transmitir com maior transparência e qualidade suas ações nas áreas sociais, motivadas por um público consciente e investidores mais exigentes.

No Brasil, a criação de dois institutos foi de extrema importância para a aplicação das práticas sociais nas organizações e empresas. Um deles, o Instituto Ethos, é uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), cuja missão é mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a conduzir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável. Surgiu em 1998, e foi criado por um grupo de empresários e executivos da atividade privada (INSTITUTO ETHOS, 2018).

O outro é o Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE), instituição sem fins lucrativos assim como o Instituto Ethos. Sua missão é aprofundar a democracia, seguindo os princípios de igualdade, liberdade, participação cidadã, diversidade e solidariedade. O IBASE se apresenta como um ator na sociedade civil, autônomo e público, mais do que como instituição, sendo seu campo prioritário de ação o espaço público. Analisar e propor, debater e agir, trabalhar em rede e construir fóruns coletivos, tudo isso para visar os movimentos políticos e culturais que tenham os direitos à cidadania, à democracia e à sustentabilidade

socioambiental como suas agendas, é o rumo que orienta o IBASE desde a sua fundação em 1981 (IBASE, 2018).

Nota-se, então, que a sociedade tem exigido mais transparência na divulgação dos resultados das empresas, levando-as a criar instrumentos para a publicação dos recursos financeiros direcionados ao bem-estar social, como é o caso do Balanço Social, assunto que será abordado no decorrer do presente trabalho.

2.2 BALANÇO SOCIAL

O Balanço Social tem como propósito demonstrar publicamente o desempenho social da empresa, meta esta alcançada através da transparência de informações, espelhadas no balanço social, no qual se pode verificar para onde os recursos são destinados. Além disso, o balanço social serve como artifício para melhorar a imagem da empresa (TINOCO, 2010).

Uma importante ação que alicerça a Responsabilidade Social e a transparência é o balanço social, que surgiu para nortear essa ação. Conforme o IBASE (2018), o Balanço Social é de fato uma ferramenta de transparência social que surgiu entre as décadas de 60 e 70, nos Estados Unidos, se espalhando pelo mundo todo. No início, sua função era divulgar resultados organizacionais aos funcionários nas empresas que possuíssem mais de 1000 trabalhadores. Na atualidade, o Balanço Social contribui muito para a qualidade dos negócios, pois mostra a preocupação tanto com o ambiente interno quanto com o externo da organização e apresenta as informações relacionadas com as suas atuações financeiras, econômicas e sociais.

No Brasil, o IBASE lançou, no ano de 1997, um modelo de referência nacional de Balanço Social que possui os seguintes tópicos: Base de cálculo, Indicadores sociais internos, Indicadores sociais externos, Indicadores ambientais, Indicadores de corpo funcional, Informações referentes ao exercício da cidadania, além de Outras informações. Mas são poucas as empresas que se encontram dispostas a cumprir a questão da transparência da responsabilidade social, pois apenas uma pequena parte das organizações que se classificam como socialmente responsáveis apresentam seu balanço social (IBASE, 2018).

2.2.1 Origem e evolução do balanço social no mundo e no Brasil

As demonstrações sobre o balanço social iniciaram nos EUA, França, Alemanha e Inglaterra a partir de 1960, quando surgiu a ideia de as empresas produzirem um balanço de suas atividades. Dentre os países citados, a França foi o primeiro a elaborar, no ano de 1972, um balanço social. Já no Brasil, somente em 1980 algumas empresas divulgaram as evidências do balanço social, e, em 1990, mais empresas iniciaram essa apresentação (IBASE, 2018).

Desde o início do século XX registraram-se manifestações a favor de ações sociais por parte das empresas. A ideia de Responsabilidade Social ganhou força na década 1970 na Europa.

[...] a partir de 1971 a companhia alemã Steag, produziu uma espécie de relatório social, um balanço de suas atividades sociais. Porém, o que pode ser classificado como um marco na história dos balanços sociais propriamente dito, surgiu na França em 1972: foi o ano em que a empresa Singer fez o, assim chamado, primeiro balanço social da história das empresas. A década de 1990 marcou o período do surgimento e da consolidação de diversas organizações, que se institucionalizaram para promover o tema de Responsabilidade Social Empresarial. Foi quando o amadurecimento da ideia de Responsabilidade Social das Empresas e a necessidade de realização e publicação do balanço social anual na cultura das organizações empresariais brasileiras, sofreu diversas influências nacionais e internacionais (IBASE, 2018, p. 16).

A apresentação do balanço social não é obrigatória no Brasil, mas muitas empresas têm aderido devido a ser não apenas uma prestação de contas, mas também um instrumento de análise, uma ferramenta de gestão que pode ser utilizada para criação e acompanhamento de metas e desenvolvida pela gerência com a participação e envolvimento de equipes. Essa prática de Responsabilidade Social é uma exigibilidade da sociedade mundial, pois a apresentação de um balanço representa para a empresa uma chance de admissão em novos mercados, participação em fóruns globais e suporte no processo decisório envolvendo investimentos (IBASE, 2018).

O balanço social mudou muito no decorrer dos anos, mas sua importância continua inquestionável. Gradativamente as organizações aderem a essa demonstração, pois estão inseridas neste ambiente, são parte integrante, e preservar o meio social e ambiental é garantir a continuidade das empresas (IBASE, 2018).

2.2.2 Principais modelos de balanço social

Conforme o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (2018) há disponível no Brasil três modelos padrões de Balanço Social. Um proposto pelo Instituto Ethos, outro pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE) e o modelo Internacional da Global Reporting Initiative (GRI). O modelo Ethos apresenta dados que compõem o modelo proposto pelo IBASE. Ele abrange princípios, ações e indicadores da empresa, permitindo um relatório detalhado para auxiliar na tomada de decisões.

O modelo IBASE, como veremos a seguir, é bastante objetivo, possui uma estrutura padrão e organiza os dados gerais da empresa, indicadores e outras informações na mesma estrutura. Todos os dados são divulgados em um mesmo relatório, o que facilita a consulta e sua melhor visualização.

O modelo GRI, por sua vez, é considerado o mais completo e extenso, pois dispõe de princípios para definir o conteúdo adequado para compor o relatório e garantir a qualidade das informações utilizadas. O Quadro 1 mostra de forma explicativa a estrutura e as informações propostas por cada modelo.

Quadro 1 – Modelos de balanço social utilizados no Brasil

Modelo	Estrutura e Informações Propostas
Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE)	O balanço social modelo IBASE (BSMI), com ênfase na abordagem quantitativa, tem inspiração no formato dos balanços financeiros. Ordena informações sobre folhas de pagamentos, os gastos com controle ambiental e investimentos sociais externos em áreas como educação, cultura e saúde. O BSMI propõe quatro modelos de formulário aplicáveis a grandes empresas, pequenas e médias empresas, cooperativas e, finalmente, instituições de ensino, fundações e organizações sociais. Visando estimular a participação de maior número de organizações, em 1998, o IBASE lançou o selo Balanço social IBASE/Betinho. Em 2006, 52 organizações receberam a certificação.
Instituto Ethos	O modelo Ethos de balanço social é baseado num relato detalhado dos princípios e das ações da organização, compreendendo itens como valores, transparência, governança, público interno, meio-ambiente, fornecedores, consumidores e clientes, comunidade, governo e sociedade. Esse modelo incorpora a dimensão qualitativa ao relatório, além de sugerir um detalhamento maior do contexto das tomadas de decisão em relação aos problemas encontrados e aos resultados obtidos.
Global Reporting Initiative (GRI)	Para a GRI, quatro princípios devem orientar a elaboração do Relatório de Sustentabilidade: a relevância das informações a serem reportadas; a identificação de quem são os <i>stakeholders</i> , como participam e influenciam na elaboração do relatório; como a organização contribui ou pretende contribuir para melhoria das condições econômicas, ambientais e sociais em nível local, regional e global e, finalmente, a seleção de temas/indicadores para refletir os impactos econômicos, sociais e ambientais e permitir que os <i>stakeholders</i> avaliem o desempenho da organização. O conjunto de diretrizes e indicadores da GRI proporciona a comparabilidade, credibilidade, periodicidade e legitimidade da informação na comunicação do desempenho social, ambiental e econômico das organizações.

Fonte: Elaborado com base em Mello et al. (2010, p. 5-6).

Segundo Luca (2005), o Balanço Social é um instrumento de gestão e informação, que tem como objetivo evidenciar de forma cada vez mais clara as movimentações realizadas pela empresa no decorrer de um ano. A forma como as empresas brasileiras publicam seu balanço nem sempre é através de demonstrativo, algumas ainda optam por criar seu próprio relatório.

Segundo Tinoco (2010), há vários interessados no Balanço Social, o Quadro 2 mostra alguns desses envolvidos:

Quadro 2 – Utilizadores do balanço social e área de interesse

QUADRO DOS USUÁRIOS DO BALANÇO SOCIAL E SUA ÁREA DE INTERESSE	
Usuários	Indicadores e Metas Relevantes.
Clientes	Produtos com qualidade; recebimento de produtos em dia; produtos mais baratos.
Fornecedores e Financiadores	Parceria; segurança no recebimento; continuidade.
Colaboradores	Geração de caixa; salários adequados; incentivos à promoção; produtividade; valor adicionado; segurança e sustentabilidade no emprego; efetivo.
Investidores Potenciais	Custo de oportunidade; rentabilidade; liquidez da ação.
Acionistas Controladores	Retorno s/ o patrimônio líquido; retorno s/ o ativo; continuidade; crescimento no mercado; sustentabilidade.
Acionistas Minoritários	Fluxo regular de dividendos; valorização da ação; liquidez.
Gestores	Retorno sobre o patrimônio líquido; continuidade; valor patrimonial da ação; qualidade; produtividade; valor adicionado, sustentabilidade.
Governo	Lucro tributável; valor adicionado; produtividade.
Vizinhos	Contribuição social; preservação do meio ambiente; segurança, qualidade; sustentabilidade social.

Fonte: Tinoco (2010 apud SILVA et al., 2017, p. 8).

Os modelos apresentados possuem diferentes características, porém, com o mesmo objetivo: definir as informações necessárias a respeito da Responsabilidade Social da empresa para assim serem publicadas e possibilitar a transparência nas atividades.

2.2.2.1 Demonstração do valor adicionado

O Valor Adicionado na economia é utilizado para medir as atividades econômicas de uma nação. Luca (1998, p. 31) diz que “neste ambiente, podemos definir valor adicionado como sendo a diferença entre o valor da produção e os consumos intermediários (compras e outras empresas) em um determinado período”.

Reis e Marion (2006, p. 248) conceituam Valor Adicionado como “o somatório dos custos gerados dentro da própria empresa, os quais cobrem a remuneração dos

fatores de produção utilizados”. Os autores afirmam que os custos gerados pela empresa devem ser acrescidos aos custos que já vieram transferidos de outras empresas, com a finalidade de determinar o valor de venda desse produto.

Dessa forma, entende-se por Valor Adicionado o quanto cada empresa gerou de valor em suas ações. A Demonstração do Valor Adicionado (DVA) é a evidência da contribuição de cada empresa para a riqueza nacional.

2.2.2.2 Modelo IBASE

No Brasil, o Instituto IBASE – Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas lançou, no ano de 1997, um modelo de referência nacional, possuindo o seguinte modelo: Base de cálculo, Indicadores sociais internos, Indicadores sociais externos, Indicadores ambientais, Indicadores de corpo funcional, Informações referentes ao exercício da cidadania, e Outras informações. Mas são poucas as empresas que se encontram dispostas a cumprir a questão da transparência da responsabilidade social, pois apenas uma pequena parte das organizações que se classificam como socialmente responsáveis apresentam de fato seu balanço social (IBASE, 2018).

Em 1997 o sociólogo Herbert de Souza, juntamente com o Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas, atenta à importância do Balanço Social das empresas e propõe um modelo único e fácil (IBASE, 2018). O modelo é dividido em sete grupos para a sua formação:

1) Informações financeiras ou base de cálculo – publicam os valores da Receita Líquida, do Resultado Operacional e da Folha de Pagamento Bruta. Esses valores são utilizados para calcular os percentuais nos demais itens. Por exemplo: a receita líquida, resultado operacional, folha de pagamento bruta e o valor adicionado.

2) Indicadores sociais internos ou indicadores laborais – apresentam os gastos realizados com os funcionários das empresas, como: alimentação, encargos sociais compulsórios, previdência, saúde, educação, alimentação, auxílio creche, participação nos resultados, dentre outros.

3) Indicadores sociais externos – demonstram os gastos realizados com projetos voltados para a sociedade. Dentre eles estão: educação, alimentação, esporte, cultura e outros.

4) Indicadores ambientais – esse indicador exhibe os gastos efetuados diretamente com o meio ambiente.

5) Indicadores dos recursos humanos – são demonstrados os dados associados aos colaboradores da organização. Esse item possui a quantidade e perfil dos empregados, como por exemplo: o número de funcionários, de admitidos, de mulheres colaboradoras da empresa, de empregados portadores de deficiência, porcentagem de mulheres nos cargos de chefia, dentre outros subsídios considerados importantes ao exercício da responsabilidade social.

6) Informações importantes quanto ao exercício da cidadania organizacional – mostra as informações que apresentam atenção pela conservação do ambiente de trabalho e da participação dos colaboradores em projetos e benefícios da entidade. Reestabelece a afinidade entre a maior e menor remuneração, bem como o número de acidentes de trabalho.

7) Outras Informações – nessa seção do balanço social, a empresa tem autonomia para relacionar as informações consideradas como relevantes, no tocante ao seu aspecto.

Esta simplicidade do modelo é a garantia do envolvimento de maior número de corporações.

2.2.2.3 Indicadores ethos de responsabilidade social

O Instituto Ethos de Responsabilidade Social possui a missão de estimular, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável. Foi criado em 1998 por um grupo de empresários e executivos da iniciativa privada, que auxiliam as empresas a analisar suas práticas de gestão e aprofundar seu compromisso com a Responsabilidade Social (INSTITUTO ETHOS, 2018).

Os Indicadores Ethos possuem uma ferramenta de gestão que objetiva apoiar as empresas na incorporação da sustentabilidade e Responsabilidade Social Empresarial (RSE), sendo composto por um questionário, o qual permite o autodiagnóstico da gestão da empresa e um sistema de autopreenchimento online, que proporciona a obtenção de relatórios, por meio dos quais é possível fazer o

planejamento e a gestão de metas para o avanço da administração (INSTITUTO ETHOS, 2018).

Segundo o Instituto Ethos (2018), os indicadores permitem que a empresa selecione os indicadores de acordo com seus interesses e com a reflexão a respeito dos temas pretendidos, composto por um questionário de 47 indicadores, divididos em quatro áreas:

VISÃO E ESTRATÉGIA:

- Estratégias para a Sustentabilidade.
- Proposta de Valor.
- Modelo de Negócios.

GOVERNANÇA E GESTÃO:

- Código de Conduta.
- Governança da Organização (empresas de capital aberto e fechado).
- Compromissos Voluntários e Participação em Iniciativas de RSE/ Sustentabilidade.
- Engajamento das Partes Interessadas.
- Relações com Investidores e Relatórios Financeiros.
- Relatos de Sustentabilidade e Relatos Integrados.
- Comunicação com Responsabilidade Social.
- Concorrência Leal.
- Práticas Anticorrupção.
- Contribuições para Campanhas Eleitorais.
- Envolvimento no Desenvolvimento de Políticas Públicas.
- Gestão Participativa.
- Sistema de Gestão Integrado.
- Sistema de Gestão de Fornecedores.
- Mapeamento dos Impactos da Operação e Gestão de Riscos.
- Gestão da RSE/Sustentabilidade.

SOCIAL:

- Monitoramento de Impactos do Negócio nos Direitos Humanos.
- Trabalho Infantil na Cadeia de Suprimentos.
- Trabalho Forçado (ou Análogo ao Escravo) na Cadeia de Suprimentos.
- Promoção da Diversidade e Equidade.
- Relação com Empregados (Efetivos, Terceirizados, Temporários ou Parciais).
- Relações com Sindicatos Subtema.
- Remuneração e Benefícios.
- Compromisso com o Desenvolvimento Profissional.
- Comportamento Frente a Demissões e Empregabilidade.
- Saúde e Segurança dos Empregados.
- Condições de Trabalho, Qualidade de Vida e Jornada de Trabalho.
- Relacionamento com o Consumidor.
- Impacto decorrente do Uso dos Produtos ou Serviços Subtema: Consumo Consciente.
- Estratégia de Comunicação Responsável e Educação para o Consumo Consciente.
- Gestão dos Impactos da Empresa na Comunidade.
- Compromisso com o Desenvolvimento da Comunidade e Gestão das Ações Sociais.
- Apoio ao Desenvolvimento de Fornecedores.

AMBIENTAL:

- Governança das Ações Relacionadas às Mudanças Climáticas.
- Adaptação às Mudanças Climáticas.
- Sistema de Gestão Ambiental.

- Prevenção da Poluição.
- Uso Sustentável de Recursos: Materiais.
- Uso Sustentável de Recursos: Água.
- Uso Sustentável de Recursos: Energia.
- Uso Sustentável da Biodiversidade e Restauração dos Habitats Naturais.
- Educação e Conscientização ambiental Subtema: Impactos do Consumo.
- Impactos do Transporte, Logística e Distribuição.
- Logística reversa (INSTITUTO ETHOS, 2018).

Os Indicadores Ethos são continuamente aprimorados, pois apresentam um novo comportamento para a gestão das empresas, que busca agregar os princípios da RSE com a Sustentabilidade. Ao aplicar os Indicadores Ethos, a empresa associada recebe um relatório de diagnóstico sobre seu comportamento ao longo do questionário, fazendo um comparativo com todas as empresas que fazem parte do seu setor. O instituto não divulga o desempenho das empresas que respondem os seus indicadores, respeitando, assim, o sigilo às informações (INSTITUTO ETHOS, 2018).

2.2.3 Estrutura do balanço social

Balanço Social é uma demonstração financeira recente, pois alertas de manifestações sociais vieram a ocorrer a partir da segunda metade do século XX, na década de 60 nos Estados Unidos e na década de 70 na Europa, quando a sociedade foi em busca de uma maior responsabilidade social por parte de empresas. Desde então, notou-se a necessidade de divulgar relatórios e balanços sociais. No Brasil, a iniciativa ganhou força em 1997, quando o IBASE elaborou um modelo simplificado do Balanço Social, no mesmo período o sociólogo Herbert de Souza iniciou campanha pela divulgação voluntária das empresas. Em seguida, foi lançado o selo social IBASE/Betinho, destinado a todas as empresas que publicassem o Balanço Social sugerido pela instituição. A divulgação e disposição foi encerrada em 2008, ainda assim, o modelo de balanço desenvolvido continua disponível para as empresas interessadas (IBASE, 2018).

O primeiro modelo de balanço social foi apresentado pelo IBASE, no primeiro semestre de 1997, em parceria com técnicos(as), pesquisadores(as) e representantes de instituições públicas e privadas. Nos últimos anos, o balanço social modelo IBASE passou a ser a principal ferramenta por meio da qual as

empresas são estimuladas a conhecer, compor e apresentar à sociedade dados sobre investimentos internos e externos sobre ações, trabalhos e projetos relacionados com o social e ambiental. Em dez anos de existência, o modelo passou por duas revisões e transformações, as quais envolveram dezenas de consultores(as), organizações sociais, sindicatos e empresas (IBASE, 2018).

Conforme o IBASE (2018), o principal objetivo de um modelo único de balanço social é fazer com que o documento conceda harmonia e que não se deixe perder suas principais características: a clareza e sua fácil percepção. O modelo IBASE é formado por uma planilha constituída por indicadores quantitativos referentes às informações e aos dados de investimentos financeiros, sociais e ambientais. A organização que assume esse tipo de balanço anual passa a ter, em uma única ferramenta, várias informações as quais são divulgadas ao público de interesse e à sociedade em geral. Tal modelo é um instrumento de transparência e prestação de contas, em que a empresa apresenta periodicamente à sociedade suas ações e evolução na abordagem de temas como: educação, saúde, preservação do meio ambiente, qualidade de vida, valorização da diversidade, projetos comunitários, combate à fome e criação de postos de trabalho.

O IBASE (2018) não propõe protocolos para pesquisa de dados e também não impõe que as informações sejam auditadas: os auditores devem ser somente a sociedade que, de forma direta ou indireta, é afetado pelas empresas. Dessa forma, o balanço social nada mais é do que uma forma participativa, a qual publicada em jornais, internet, revista e afins, possui grande importância na construção e efetivação de um controle social sobre as empresas do Brasil.

Segundo o IBASE (2018), o balanço social da empresa é elaborado segundo a estrutura do modelo composto por 43 indicadores quantitativos e oito qualitativos, classificados em sete categorias (Base de Cálculo, Indicadores Sociais Internos e Externos, Indicadores Ambientais, Recursos Humanos, Informações Importantes quanto ao exercício da cidadania e Outras Informações) já citadas anteriormente.

Vale destacar que as “Informações Importantes quanto ao exercício da cidadania organizacional” apresentam também valores relativos ao valor adicionado total a distribuir e sua efetiva distribuição. Quanto a “Outras informações”, apesar deste último ser visto como indicador, ele não possui uma informação padrão (IBASE, 2018).

Pode-se, assim, descrever que o Relatório IBASE é objetivo, sugerindo uma estrutura padrão, organizando os dados gerais da empresa em um mesmo relatório, o que facilita a consulta de dados pelos interessados.

3 METODOLOGIA

Considerando o objetivo de investigar nos balanços sociais como os investimentos estão sendo realizados, visando a incorporação de programas e ações permanentes de Responsabilidade Social no Banco Bradesco S/A no período de 2010 a 2016, a pesquisa terá abordagem qualitativa. A mesma, segundo Richardson (2010), permite ao pesquisador, por meio de levantamentos bibliográficos, estudar e analisar fenômenos econômicos, sociais e ambientais, como é a proposta desta produção acadêmica.

Richardson (2010, p. 66) menciona que “os estudos que visam uma metodologia qualitativa, descrevem a complexidade de um problema, analisam a interação das variáveis e são classificados por processos vividos em grupos sociais”.

Para se fazer uma pesquisa qualitativa é necessário compreender o contexto social no qual se está inserido. Envolve dados obtidos através de documentos, entrevistas e dados bibliográficos, ou seja, a pesquisa qualitativa permite ao pesquisador compreender o meio social ou até mesmo a organização que se pretende estudar (RICHARDSON, 2010).

O método utilizado para atingir o objetivo da pesquisa foi um estudo de caso. Gil (1991, p. 37) define o estudo de caso como “[...] estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”. O mesmo autor aborda que o estudo de caso tem por finalidade descrever a situação do contexto em que está inserida a investigação. Para tanto, a pesquisa utilizará dados secundários, para, em seguida, realizar a análise para verificar se foram atingidos os objetivos esperados.

A pesquisa bibliográfica se fundamenta a partir de materiais já publicados em livros, revistas, artigos e trabalhos acadêmicos relacionados ao tema em questão. Gil (1991, p. 30) afirma que:

A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente. Essa vantagem torna-se particularmente importante quando o problema de pesquisa requer de dados dispersos pelo espaço.

O levantamento bibliográfico desta pesquisa foi realizado através da análise dos balanços sociais publicados pelo Banco Bradesco S/A. Os dados foram

coletados da web/intranet do Banco Bradesco S/A entre 2011 a 2016, período escolhido por anteceder a fusão da instituição em questão com o HSBC Bank Brasil S/A, ocorrida entre os anos de 2015 a 2017 (desde a compra até incorporação de agências), por se considerar que a fusão pode proporcionar alteração significativa dos índices.

Para delimitação da pesquisa optou-se pela coleta dos seguintes dados: i) dados da base de cálculo; ii) dados dos investimentos sociais (internos e externos); e iii) dados dos investimentos ambientais. A apresentação dos dados coletados se deu sob a forma de tabelas e gráficos, que, após, foram analisados.

4 RESULTADOS

4.1 CARACTERIZAÇÃO DO BANCO BRADESCO S/A

A instituição em questão foi fundada em 10 de março de 1943 em Marília-SP, inicialmente nomeado como Banco Bradesco de Descontos S/A. Seus fundadores eram os donos da Casa Bancária Almeida e Companhia, que existia desde 1934, operando como importante correspondente do Banco do Brasil S/A.

O Banco Bradesco S/A tem a missão de fornecer soluções, produtos e serviços financeiros seguros, com agilidade e competência, através da inclusão bancária e da promoção na mobilidade social, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e a construção de relacionamentos duradouros com seus clientes, visando ser reconhecido como a mais eficiente instituição financeira do País. O Banco Bradesco S/A vem aperfeiçoando continuamente seu sistema de gestão. O seu objetivo é estar sempre alinhado com as mais eficientes e melhores práticas de governança corporativa, agindo com transparência e respeito para com seus acionistas e demais interessados (BRADESCO RI, 2018).

A busca pelas melhores práticas pode ser demonstrada por meio da adesão do banco, em 2001, ao Nível 1 de Governança Corporativa da BM&FBOVESPA e por sua associação, em 2003, ao Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Em 2011, a organização apoiou voluntariamente a ABRASCA, acrônimo de Código de Autorregulação e Boas Práticas das Companhias Abertas da Associação Brasileira de Companhias Abertas (BRADESCO RI, 2018).

Ainda de acordo com o Relatório Integrado (BRADESCO, 2018), a instituição é a primeira empresa do setor financeiro a distribuir dividendos mensalmente. Desde 1970, assegura por meio do Estatuto Social a execução de remuneração aos seus acionistas, o que garante, a cada exercício, 30% do respectivo lucro líquido ajustado. Os processos formais de tomada de decisão no banco em questão são desenvolvidos tendo como principal referência a transparência e o respeito no relacionamento com acionistas, funcionários, colaboradores e demais públicos de interesse. Com tal cultura organizacional estruturada, há mecanismos de gestão alinhados às melhores práticas, o que garante processos independentes de gestão de risco, controles internos e auditoria interna (BRADESCO RI, 2018).

A estrutura da Governança Corporativa do Banco Bradesco S/A está baseada na Assembleia Geral de Acionistas, no Conselho de Administração e na Diretoria-Executiva. O modelo permite total soberania da Assembleia de Acionistas nos processos de tomada de decisões, com a vantagem de deliberar sobre todos os negócios envolvidos e também na eleição de participantes dos Conselhos de Administração e Fiscal. No Conselho de Administração, o banco conta com a experiência de antigos executivos, enriquecida durante a carreira e razão do sistema de rotatividade de funções, o qual permite adquirir conhecimento em diversas áreas. É adotada também a Política de Sucessão e Nomeação de Administradores que regula o processo de nomeação de candidatos para possíveis vagas na Diretoria e Conselho de Administração (BRADESCO RI, 2018).

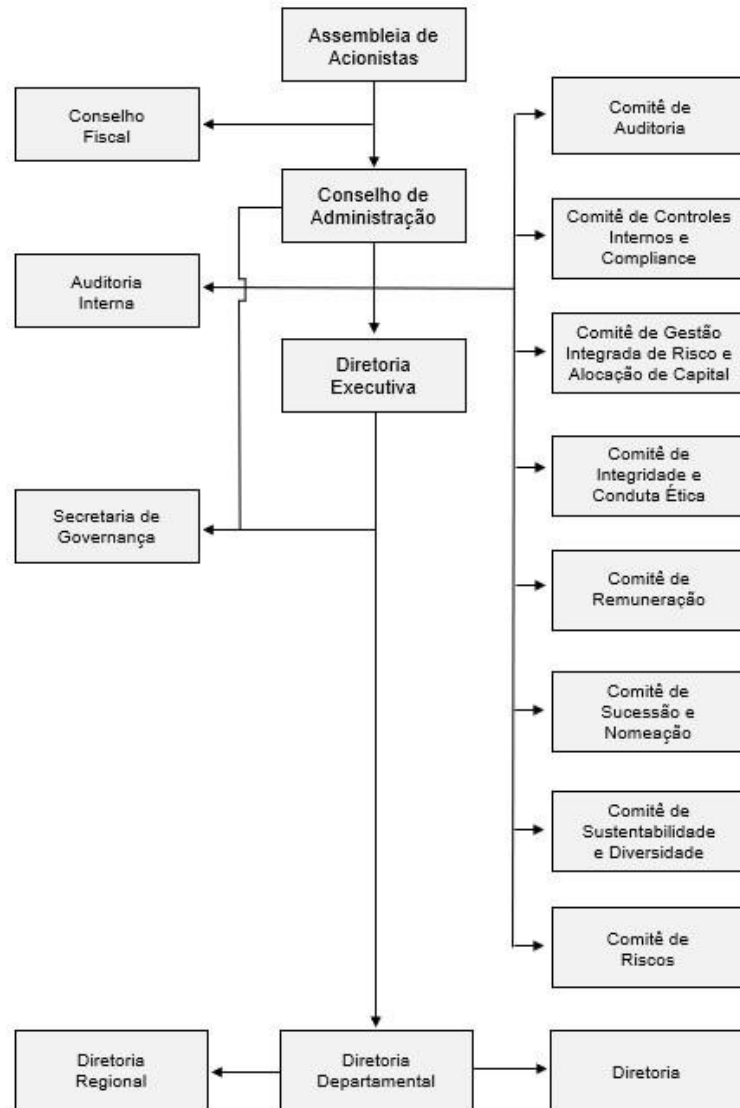
O referido banco possui suas ações negociadas em Bolsa de Valores no Brasil desde 1946, no mercado Norte-Americano a partir de 1997, na Europa desde 2001, e na B3 (Bolsa oficial do Brasil), a instituição está no Nível 1 de Governança Corporativa.

De acordo com a Figura 1, o Organograma Funcional é composto pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva. O Conselho de Administração é constituído por oito membros, e, destes, sete são externos, incluindo o Presidente, e um interno, o Diretor, com mandato de dois anos, o qual permite reeleição. Não há membros suplentes e nem limite de idade para exercer as funções. O Conselho se reúne ordinariamente seis vezes por ano, e extraordinariamente sempre que necessário (BRADESCO RI, 2018).

Para assessorar suas atividades, oito comitês reportam-se ao Conselho de Administração, sendo dois estatutários e 6 não estatutários. Diversos outros comitês executivos reportam-se à Diretoria-Executiva: Diretores Regionais, Departamentais e Diretorias (BRADESCO RI, 2018).

Além do Comitê de Auditoria, a organização conta com o Conselho Fiscal permanente, eleito pelos acionistas, e com Auditoria Interna, subordinada ao Conselho de Administração, como principais órgãos de fiscalização de estrutura administrativa/operacional (BRADESCO RI, 2018).

Figura 1 – Organograma funcional do Banco Bradesco S/A



Fonte: Elaborado a partir de Bradesco RI (2018).

O Comitê de Governança Corporativa é um órgão de assessoria da Diretoria Executiva, cujos benefícios ou deveres estão relacionados ao compromisso das instruções estabelecidas pelo Conselho de Administração na Política de Governança Corporativa no Bradesco. Esse documento possui como principal direcionamento o respeito aos acionistas, investidores, clientes e funcionários, com tratamento justo e igualitário e não permitindo, de maneira alguma, atitudes discriminatórias (BRADESCO RI, 2018).

O banco em questão conta com uma estratégia de sustentabilidade que está centrada na gestão de riscos e oportunidades de negócios alinhados à economia verde, que engloba: o fortalecimento da governança corporativa e da conduta ética;

a geração de valor compartilhado para funcionários, fornecedores, clientes e acionistas e o investimento socioambiental para transformação social e preservação do meio ambiente. Assim, adota diretrizes corporativas, como ética, inovação, eficiência e relacionamento, assumindo compromissos voluntários como norte de referência para iniciativas a serem aplicadas por diversas áreas (BRADESCO, 2018).

Também está comprometido com iniciativas reconhecidas mundialmente, no quesito sustentabilidade e governança corporativa, com destaque para: Pacto Global, Principles for Responsible Investment (PRI), Princípios do Equador e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS). Adota em seu processo de gestão indicadores econômicos e socioambientais nacionais e internacionais, como o Dow Jones Sustainability Indices (DJSI), o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE, da B3) e o Índice Carbono Eficiente (ICO2, também da B3), bem como as diretrizes e os indicadores da Global Reporting Initiative (GRI) (BRADESCO, 2017).

A empresa propõe-se a inserir a sustentabilidade em seus negócios, com o objetivo de aumentar a capacidade de prosperar a longo prazo, diante de um ambiente competitivo e dinâmico. Objetiva ainda caminhar em direção a uma nova economia alinhada aos desafios de desenvolvimento, o que leva à incorporação de aspectos sociais e ambientais na gestão de riscos e oportunidades para garantir resultados positivos e gerar valor compartilhado.

As principais decisões e o acompanhamento da estratégia de sustentabilidade são conduzidos pelo Comitê de Sustentabilidade, que se reúne trimestralmente e conta com membros do Conselho de Administração e da Diretoria-Executiva, sendo que desde 2017 também há a participação do Diretor-Presidente. Para assessorar as decisões desse Comitê, o Banco Bradesco S/A conta com uma Comissão de Sustentabilidade e executivos de diversas áreas para auxiliar na execução de planos e acompanhamento de projetos. Além dessas estruturas de governança, os diferentes Departamentos da Organização desenvolvem iniciativas visando os desafios e as oportunidades socioambientais (BRADESCO, 2017).

A organização adota e participa ativamente de inúmeros compromissos voluntários, como referências para a promoção da Agenda 2030. Em 2017, mapeou os riscos em direitos humanos das operações da organização, o que ajudou na melhoria dos processos, negócios e relacionamentos com funcionários, clientes e fornecedores, tendo em vista o respeito e a promoção da diversidade, saúde e

segurança do trabalho; do combate ao trabalho infantil e análogo ao escravo e de qualquer tipo de discriminação por gênero, raça, condição social, cultura, religião, orientação sexual e convicções políticas; além do combate ao assédio moral e sexual. Conforme a Figura 2, na visão política de sustentabilidade, a organização apoia a adesão dos seguintes compromissos voluntários: Network Brazil WE SUPPORT / Pacto Global advoga dez princípios universais, derivados da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção, as organizações que passam a fazer parte do Pacto Global comprometem-se a seguir esses princípios no dia a dia de suas operações; Objetivos Globais também conhecida como Plataforma Agenda 2030, ela é um convite para que as empresas assumam o convite sustentável, a fim de desenraizar a pobreza extrema e poupar gerações futuras dos piores efeitos adversos da mudança do clima; PRI foi desenvolvido por um grupo internacional de investidores institucionais, refletindo a crescente relevância das questões ambientais, sociais e de governança corporativa para as práticas de investimento; TCFD possui objetivo de aumentar a transparência e tornar os mercados mais eficientes e as economias mais estáveis e resilientes; Princípios do Equador (EP) é a associação não incorporada das Instituições Financeiras dos Princípios do Equador (EPFIs), cujo objeto é a administração, gestão e desenvolvimento dos EPs. Foi formado em julho de 2010 e foi instituído para garantir a viabilidade a longo prazo e a facilidade de gerenciamento das EPFIs membros; UNEP FI inclui um forte foco nas políticas facilitando diálogos em nível de país entre profissionais de finanças, supervisores, reguladores e formuladores de políticas e, no nível internacional, promovendo o envolvimento do setor financeiro em processos como as negociações climáticas globais; PSI foi criada para promover a adoção e implementação dos Princípios mundialmente. A Iniciativa PSI é administrada pela UNEP FI e integra a estrutura de governança desta que é uma iniciativa global envolvendo o UNEP e instituições financeiras (por exemplo, companhias de seguros, empresas de investimento, bancos). Conforme ilustrado na Figura 2 a seguir.

Figura 2 – Compromissos do Banco Bradesco S/A



Fonte: Bradesco (2017).

Em 2018, o Banco recebeu, pelo décimo terceiro ano consecutivo, destaque no Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3 (ISE), figurando no seletor grupo de empresas que apresentam consistência no resultado financeiro aliada à adoção de princípios de gestão sustentável. O ISE é elaborado por meio de um rigoroso processo de avaliação do desempenho das companhias em relação a aspectos econômico-financeiros, sociais, ambientais e de governança corporativa. Integrar o ISE ratifica a estratégia do Banco Bradesco S/A de promover o alinhamento dos negócios à agenda de sustentabilidade corporativa, como forma de fortalecer a perspectiva de geração de valor no longo prazo (BRADESCO, 2017).

Ao integrar a sustentabilidade em sua estratégia de atuação, amplia a capacidade de prosperar a longo prazo e de atender às expectativas dos seus *stakeholders*. Seu desempenho refletiu nas avaliações externas dos índices e rankings de sustentabilidade. Em 2017, por exemplo, integrou os principais índices de mercado de sustentabilidade: *Dow Jones Sustainability Índices*, ISE 2018, Índice de Carbono Eficiente (ICO2), CDP e VIGEOIRES. Desde o ano de 2007 o banco vem ganhando reconhecimentos dentro e fora do país, avançando no trabalho de gestão dos negócios alinhado ao desenvolvimento sustentável. A Figura 3 ilustra os índices de mercado do Banco Bradesco S/A (BRADESCO, 2017).

Figura 3 – Índices de mercado do Banco Bradesco S/A



Fonte: Bradesco (2017).

De acordo com Bradesco (2017), em 2005 a organização passou a integrar a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da Bolsa de Valores de São Paulo (Bm&fBovespa). Em 2006, ingressou na lista de empresas do Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) e completou 50 anos da Fundação Bradesco. Em 2008, por sua vez, lançou o primeiro cartão de crédito produzido com plástico reciclado. Já em 2009 foi inaugurada a primeira agência fluvial do Brasil, no barco Voyager III, que percorre cerca de 1,6 mil quilômetros entre municípios de Manaus e Tapatinga, no Amazonas.

Conforme Bradesco Pra Frente (2018), este foi destaque na categoria de Bronze do Sustainability Indices Yearbook 2018, da RobecoSAM, que destaca os bancos líderes em sustentabilidade. Segundo o Dow Jones Sustainability Indices, de 2.479 empresas de todo o mundo, pertencentes a 60 setores que passaram por avaliação, no setor bancário apenas 165 empresas foram aprovadas.

O banco busca inserir a sustentabilidade nos negócios com o objetivo de aumentar a capacidade de crescer a longo prazo diante de um cenário dinâmico e competitivo. As principais decisões e acompanhamento da estratégia de sustentabilidade são conduzidos pelo Comitê de Sustentabilidade e Diversidade, o qual se reúne semestralmente. Esse Comitê conta com quatro membros, participação do Diretor-Presidente, membros do Conselho e da Diretoria Executiva, com o objetivo de assessorar o Conselho de Administração na condução da política de remuneração dos Administradores. A organização também possui uma Comissão de Sustentabilidade, com executivos e diretores de diversas áreas, responsáveis por traçar programas, acompanhar o desenvolvimento de projetos e assessorar as decisões do Comitê (BRADESCO, 2018).

No que se refere ao investimento socioambiental na instituição, é separado em dois grandes eixos: investimento em educação via Fundação Bradesco (UNIBRAD) e investimentos socioambientais que visam o alinhamento dos negócios. Esses projetos possuem relação direta com os negócios, com ações em educação financeira e promoção de produtos com diferenciais socioambientais, como cartões de afinidade e títulos de capitalização feitos em parceria com entidades de caráter socioambiental (BRADESCO SUSTENTABILIDADE, 2018).

Com presença e capacidades nacionais, o Banco Bradesco S/A apoia projetos em todas as regiões do País, a exemplo de: Resultados econômico-financeiros (recursos a projetos que proporcionam o bem-estar), Engajamento de partes interessadas (interação entre agências, sucursais e comunidades), Fundação Amazonas Sustentável (FAS) (melhoria nas condições de renda, educação, saúde, trabalho e proteção do meio ambiente), SOS Mata Atlântica e Projeto Tamar (promove a conservação da diversidade biológica e cultural do Bioma Mata Atlântica) e Cartões (Fundação SOS Mata Atlântica, Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD), Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), Casas André Luiz e Fundação Amazonas Sustentável (FAS)) (BRADESCO SUSTENTABILIDADE, 2018).

O banco possui a Norma Corporativa de Investimentos Socioambientais, o qual determina os pontos de direção para os investidores e para conduzir os impactos de mudanças climáticas. Trabalhou em parceria com o Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), em um programa para gestão do carbono na cadeia de valor, em que o principal objetivo era preparar os fornecedores de maior impacto nas mudanças climáticas para criação de inventários de Gases do Efeito Estufa (BRADESCO SUSTENTABILIDADE, 2018).

O Banco Bradesco S/A, atualmente, possui uma estratégia sustentável, alicerçada a quatro pilares: Crescimento Sustentável com Rentabilidade (assumindo compromisso de crescer de forma sustentável e diversificada, gerando valor por meio do melhor equilíbrio entre risco e retorno), Eficiência na Inovação (estimulando o uso de tecnologia e inovação aos clientes, com o intuito de reforçar o relacionamento), Relacionamento com o cliente (atendendo a todos os públicos, com o objetivo de ser o primeiro banco aos seus clientes) e o Capital Humano. Busca ainda aprimorar sua capacidade de formar, manter e atrair talentos adequados a

cada linha de negócios, com objetivo de tornar viável a estratégia corporativa (BRADESCO SUSTENTABILIDADE, 2018).

O banco possui o Plano Diretor de Ecoeficiência que é a principal ferramenta usada na gestão de estratégia e operacional, caracterizada por um conjunto de iniciativas e metas qualitativas e quantitativas. Em 2018, houve avanço na gestão da água, de energia, papel e de emissão de gases do efeito estufa. A instituição utiliza ferramenta informatizada, disponível desde 2012, que possibilita o acompanhamento e a análise do consumo mensal de água, com o estabelecimento de metas mensais, sendo a meta do banco para 2019 reduzir em 2% comparado a 2018 e em 2020 reduzir em 2,5% comparado a 2019. A energia consumida é proveniente do Sistema Interligado Nacional (SIN), fazendo com que, independentemente do local de consumo de energia, qualquer unidade (KWh ou MJ), possua a característica de matriz energética de fontes de energia renovável e não renovável. A meta do banco é reduzir, em 2019, 3,7% do consumo em relação a 2018 e em 2020 reduzir em 5,6% em relação a 2019. O consumo de energia do banco em 2016 foi de R\$ 1.954.373,43, em 2017, R\$ 1.928.653,01 e em 2018, R\$ 1.869.827,33. Quanto ao consumo de papel, o banco possuía como objetivo para 2018 reduzir em 5% o uso do mesmo para impressão. Com a ajuda de um conjunto de iniciativas, ações de comunicação com foco no consumo consciente e o uso de ferramentas digitais, o Banco Bradesco S/A chegou a uma redução de 7,7% no ano de 2018. Já para 2019, foi estabelecida uma meta de 20% de redução (BRADESCO SUSTENTABILIDADE, 2018).

Quanto aos Gases do Efeito Estufa (GEE), em 2018, quando o programa GHG Protocol Brasil completou 10 anos, o banco foi homenageado por ser uma das empresas fundadoras do programa e que continua relatando suas emissões seguindo o protocolo desde 2008 (BRADESCO SUSTENTABILIDADE, 2018).

No que se refere à Responsabilidade Social, a organização criou o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa (SGRSC) em 2016. Com esse sistema, foi reforçado o compromisso de aprimorar e fortalecer o contato com funcionários e colaboradores, promovendo uma comunicação aberta. Essa Responsabilidade trata de princípios que promovam o respeito em todos os aspectos, possuindo como objetivo oportunizar a melhoria contínua das condições em um ambiente de trabalho (BRADESCO, 2018).

O banco manifesta seu compromisso com o tema alinhando à Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização Bradesco, por meios dos requisitos de: Jovem aprendiz; Trabalho Digno; Relações de Trabalho; Diversidade e Inclusão Social; Relações com Sindicatos, Jornada de Trabalho, Segurança, Saúde Ocupacional e Bem-estar; além do Sistema de Gestão (BRADESCO, 2018).

O SGRSC possui Canais de Comunicação para receber as manifestações de funcionários relacionadas à Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos, e o banco se compromete em investigar as manifestações, identificar a causa e realizar a ação necessária. Todas as declarações são recepcionadas, registradas em sistema e tratadas de forma sigilosa e confidencial (BRADESCO, 2018).

O Banco Bradesco S/A, com enfoque nas comunidades locais, tem o Projeto Integração Empresa Escola (PIEE), criado em 2004, que atua em conjunto com a Fundação Bradesco, fundada em 1956, com o objetivo de proporcionar a educação gratuita e de qualidade para crianças, jovens e adultos, em especial em regiões de fragilidade econômica. Em parceria ao projeto, o banco busca contribuir para a integração social, formação de cidadãos, promover qualidade de vida, incentivando o desenvolvimento de atividades esportivas e culturais nas comunidades carentes. Em 2018, diversas atividades foram realizadas, envolvendo crianças, familiares e comunidade, com foco especial em sustentabilidade, como a ecoeficiência, voluntariado e diversidade (BRADESCO, 2018).

Dessa forma, percebe-se que o Banco Bradesco S/A buscar inserir a Sustentabilidade e a Responsabilidade Social como parte de estratégia em seus negócios.

4.1.1 Base de cálculo

A base de cálculo do balanço social é exibido por três indicadores: i) Receita Líquida (RL), caracterizada pela receita bruta menos as devoluções de produtos e impostos pagos pela empresa; ii) Resultado Operacional (RO), caracterizado pelo lucro obtido, depois de diminuídas da receita líquida de vendas a despesa da mercadoria vendida, os custos de pessoal, administrativo e demais despesas operacionais; Folha de pagamento bruta (FPB), caracterizada pela folha de pagamento, incluindo os impostos (IBASE, 2018).

Como o próprio nome já diz, são três informações financeiras que servem de base de cálculo percentual para grande parte das informações e dos dados apresentados, os quais informam os impactos dos investimentos nas contas da empresa, além de possibilitar a comparação entre empresas e setores ao longo dos anos.

A Tabela 1 mostra dados da receita líquida e o seu crescimento anual no Banco Bradesco S/A. De acordo com informações coletadas no IBASE (2018), a organização teve uma receita líquida média de R\$ 32,4 milhões e crescimento de 99% no período.

Tabela 1 – Receita líquida – crescimento anual (2010-2016) – em R\$ bilhões

Ano	Banco Bradesco S/A	
	RL (BI) R\$	Cresc. Anual (%)
2010	26,9	-
2011	28,1	4%
2012	33,8	20%
2013	24,9	-26%
2014	34,01	37%
2015	25,9	-24%
2016	53,3	106%
Média	32,42	
Cresc.no período		99%

Fonte: Elaborado a partir do Balanço Social Banco Bradesco-IBASE (2017).

Na base de cálculo pode-se observar a receita líquida, o resultado operacional e a folha de pagamento bruta, conforme Tabela 2.

Tabela 2 – Base de cálculo do Banco Bradesco S/A (2010-2016) (valores nominais)

Base de Cálculo			
Ano	Receita líquida (RL)	Receita operacional (RO)	Folha de pagto bruta (FPB)
2010	26.855.746,00	14.771.241,00	9.302.386,00
2011	28.128.237,00	14.694.498,00	11.558.635,00
2012	33.757.412,00	13.835.226,00	12.186.492,00
2013	24.976.350,00	14.392.622,00	13.061.269,00
2014	34.005.522,00	21.053.538,00	14.455.259,00
2015	25.913.604,00	10.202.785,00	14.966.775,00
2016	53.337.707,00	27.980.773,00	17.271.076,00

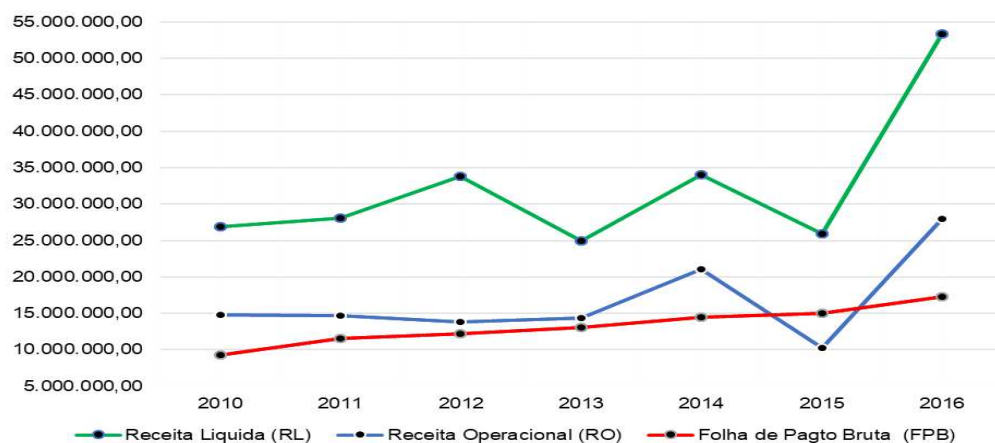
Fonte: Elaborado a partir do Bradesco Relação com Investidores (2018).

Na Figura 4 pode-se notar que o Banco Bradesco S/A vem crescendo tanto na Receita Líquida e Operacional como na Folha de Pagamento. Observa-se, também, que nos anos de 2013 e 2015 houve uma queda. Segundo o DIEESE – Departamento Intersindical de Estatística dos Bancos (2013), a queda ocorrida em 2013 se deu devido às despesas com provisionamento para créditos de liquidação duvidosa, nomeada como “PDD” pela instituição, a qual atingiu nesse ano um montante de R\$ 7,083 milhões, significando um aumento de 1,9% em relação a junho de 2012. Nesse mesmo ano, também houve o fechamento de 2.580 postos de trabalho, uma queda de 2,5% em relação ao ano anterior, o que colaborou para que as despesas com pessoal aumentassem 5,5% em 12 meses.

Em relação ao ano de 2015, a queda se deu em função da aquisição do HSBC BRASIL, no início de julho de 2015. De acordo com o Banco Bradesco S/A (2016), a carteira de crédito do Banco Bradesco S/A somada ao HSBC BRASIL fechou em setembro com 521,77 bilhões de reais, o que significou para o banco um aumento de 10% em 12 meses, porém, o índice de inadimplência subiu para 5,4%. De julho a setembro de 2015, a despesa do Banco Bradesco S/A com provisão para perdas esperadas com calotes atingiu 5,742 bilhões de reais, significando, para o banco, um aumento de 49,1% no período de 12 meses, número fortemente influenciado por maiores provisões da carteira HSBC. Esses impactos financeiros fizeram com que a Receita Líquida e Operacional apresentasse significativa queda.

Já a Folha de Pagamento Bruta se manteve crescente durante o período de 2010 a 2016.

Figura 4 – Desenvolvimento da base de cálculo (2010-2016) (valores nominais)



Fonte: Elaborado a partir do Bradesco Relação com Investidores (2018).

4.1.2 Indicadores sociais: internos e externos

No item de Indicadores Sociais Internos são incluídos todos os investimentos voluntários e obrigatórios da empresa que beneficiam seus empregados. Kroetz (2000, p. 87) relata que os Indicadores Internos “devem refletir aquelas iniciativas que contribuem para a qualidade de vida da organização e progresso humano, como: educação profissional e formal, saúde, segurança no trabalho, alimentação e esporte”.

Ainda de acordo com Kroetz (2000), em nível interno, as informações devem representar as iniciativas pertinentes que colaboram para a qualidade na organização e a promoção humana de seus empregados.

Na Tabela 3 pode-se visualizar todos os Indicadores Sociais Internos adotados pelo Banco Bradesco S/A.

Tabela 3 – Indicadores internos do Banco Bradesco S/A (valores nominais)

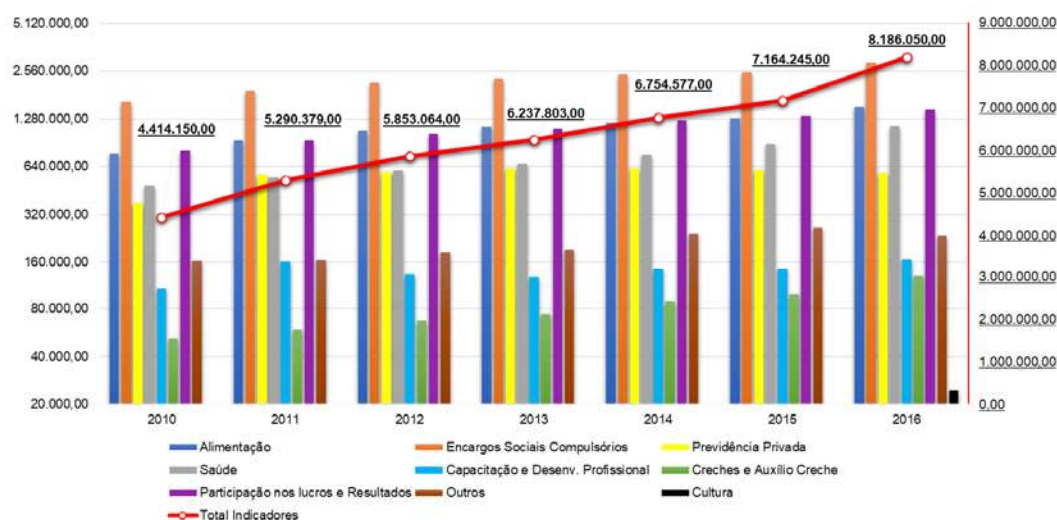
Indicadores Sociais Internos							
Indicadores	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Alimentação	775.689,00	938.601,00	1.080.919,00	1.146.056,00	1.203.814,00	1.290.031,00	1.531.512,00
Encargos Sociais Compulsórios	1.643.014,00	1.914.058,00	2.166.482,00	2.293.667,00	2.434.495	2.526.474,00	2.891.467,00
Previdência Privada	379.486,00	566.724,00	590.907,00	622.161,00	622.807,00	610.890,00	584.438,00
Saúde	486.505,00	549.028,00	600.904,00	667.131,00	762.403,00	887.174,00	1.156.321,00
Capacitação e Desenv. Profissional	107.105,00	161.495,00	132.596,00	126.836,00	144.658,00	145.135,00	165.940,00
Creches e Auxílio Creche	51.587,00	58.769,00	66.980,00	74.372,00	88.578,00	99.207,00	130.246,00
Participação nos lucros e Resultados	808.094,00	936.916,00	1.030.896,00	1.115.330,00	1.256.427,00	1.342.319,00	1.467.868,00
Outros	162.670,00	164.788,00	183.380,00	192.250,00	241.395,00	263.015,00	233.741,00
Cultura							24.517,00
Total Indicadores	4.414.150,00	5.290.379,00	5.853.064,00	6.237.803,00	6.754.577,00	7.164.245,00	8.186.050,00

Fonte: Elaborado a partir do Bradesco Relação com Investidores (2018).

Pode-se observar na Figura 5, no quesito Indicadores Internos e no item Investimento em Alimentação, que houve um crescimento gradativo de 2010 a 2016, com um aumento, nesse período, de 97%. No item de Encargos Sociais Compulsórios o aumento foi de 75%; Saúde cresceu 137%; Creche e Auxílio creche, 152%; Participação de Lucros e Resultados, 81%; e Outros Investimentos, 43%. O item Previdência Privada mostrou investimento crescente de 2010 a 2014, e de 2015 a 2016 houve uma queda de 4,33% nesse investimento. Também no item de Capacitação de Desenvolvimento Profissional, nota-se crescimento de 2010 a 2011.

Em 2012 há uma queda de 18%; em 2013 ocorre uma nova baixa nesse investimento de 4,34%; de 2014 a 2016 há uma nova variação de 31%. Já o indicador de cultura apresentou investimento somente no ano de 2016, quando foi investido o valor de R\$ 24.517,00.

Figura 5 – Indicadores internos do Banco Bradesco S/A (valores nominais)



Fonte: Elaborado a partir do Bradesco Relação com Investidores (2018).

Os Indicadores Externos apresentam os investimentos voluntários da empresa, nos quais o principal alvo é a sociedade em geral, sendo projetos que podem estar voltados às áreas de educação, cultura, saúde, saneamento, esporte, combate à fome e segurança alimentar, pagamento de tributos, dentre outros (TORRES; MANSUR, 2008). Já segundo o IBASE (2018), os indicadores externos são aqueles voltados à comunidade, como habitação, lazer e cultura e os valores que correspondem aos tributos gerados pela empresa na esfera federal, estadual e municipal.

Na Tabela 4 verifica-se que o banco investe em Educação, Cultura, Saúde e Saneamento, Esporte, Combate à Fome, Tributos e Outros. No período de 2010 a 2016, o investimento nos Indicadores Externos apresentou um crescimento gradativo: no Total de Contribuições, obteve um aumento de 57% no período. No item Tributos, o aumento foi de 111%. No Combate à fome, o banco apresentou investimento de 2010 a 2012: em 2010 o banco investiu R\$ 100.000,00, em 2011 esse investimento subiu em 162% e em 2012 caiu para R\$ 110.000,00. No período de 2013 a 2016 não apresentou investimento nesse indicador.

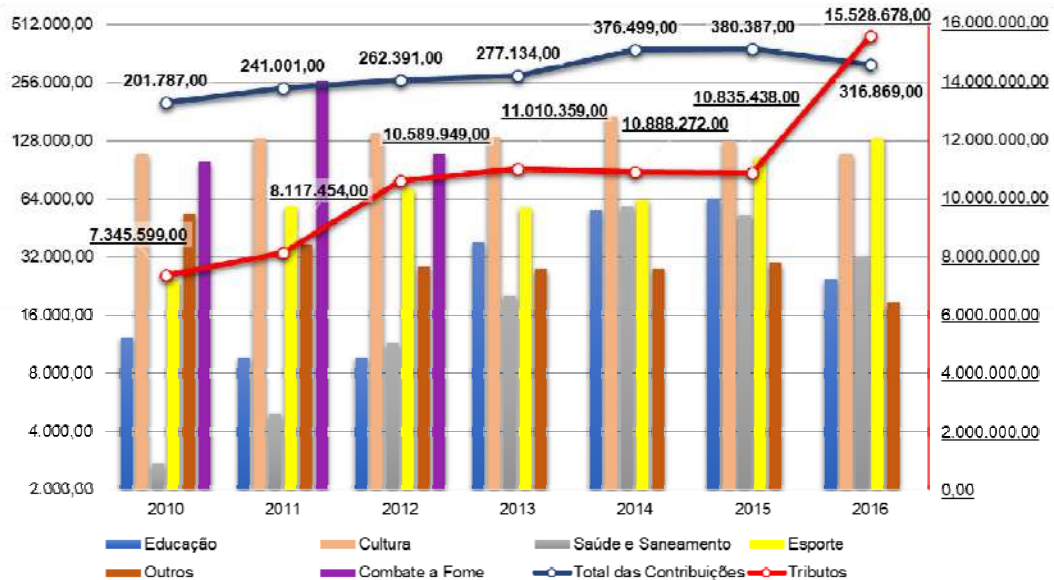
Tabela 4 – Indicadores sociais externos do Banco Bradesco S/A (valores nominais)

Indicadores Sociais Externos							
Indicadores	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Educação	12.225,00	9.698,00	9.703,00	38.258,00	56.218,00	63.849,00	24.430,00
Cultura	108.973,00	130.104,00	139.938,00	133.366,00	169.943,00	127.693,00	109.307,00
Saúde e Saneamento	2.733,00	5.005,00	11.421,00	20.271,00	58.601,00	53.384,00	32.688,00
Esporte	24.283,00	58.616,00	72.491,00	57.477,00	63.621,00	105.513,00	131.944,00
Outros	53.473,00	37.316,00	28.728,00	27.762,00	28.116,00	29.948,00	18.502,00
Combate a Fome	100.000,00	262.000,00	110.000,00				
Total das Contribuições	201.787,00	241.001,00	262.391,00	277.134,00	376.499,00	380.387,00	316.869,00
Tributos	7.345.599,00	8.117.454,00	10.589.949,00	11.010.359,00	10.888.272,00	10.835.438,00	15.528.678,00

Fonte: Elaborado a partir do Bradesco Relação com Investidores (2018).

Na Figura 6 nota-se o aumento e diluição de cada item em seu respectivo ano, bem como o valor investido em cada um deles.

Figura 6 – Indicadores sociais externos do Banco Bradesco S/A (valores nominais)



Fonte: Elaborado a partir do Bradesco Relação com Investidores (2018).

4.1.3 Indicadores ambientais

Para o IBASE (2018), indicadores ambientais são aqueles que demonstram os investimentos da empresa para diminuir ou compensar os impactos ambientais, seja por meio de inovação tecnológica ou programas de educação ambiental. Outro item é o Índice de Investimentos em projetos e ações que não estejam ligados com a operação da empresa. Este indicador também demonstra de qual forma a instituição estabelece e cumpre suas metas anuais.

Na Tabela 5 observa-se que no item Investimento em Programas e/ou Projetos Externos, o investimento diminuiu de 2010 a 2016: sua queda representou 35% no período.

Tabela 5 – Indicadores ambientais do Banco Bradesco S/A (valores nominais)

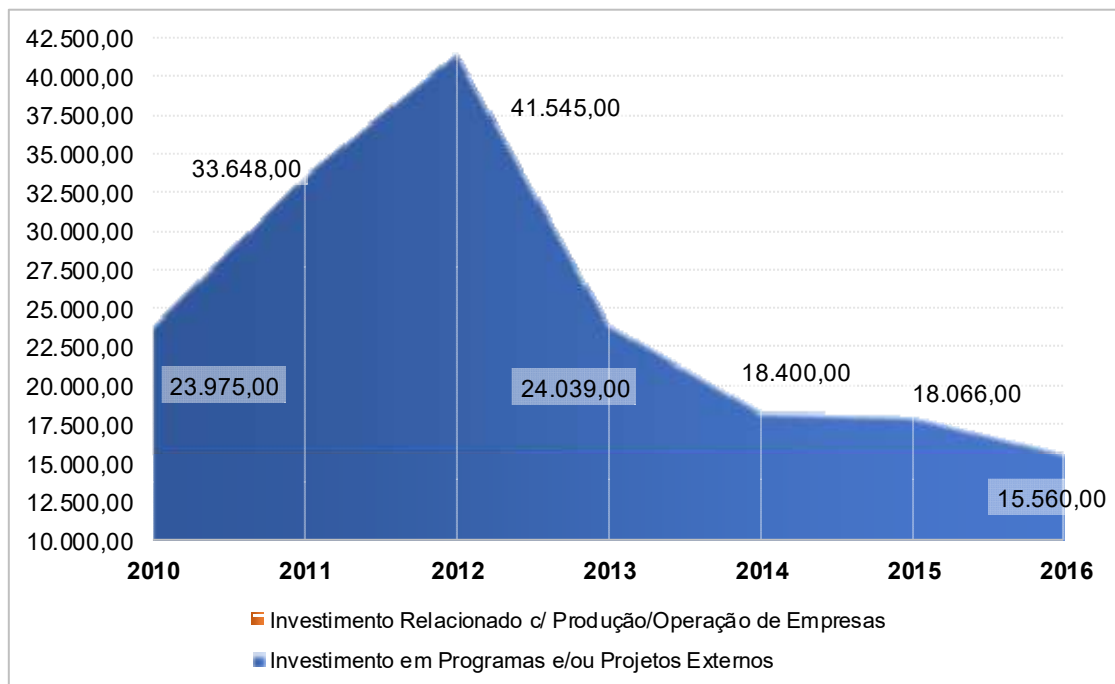
Indicadores	Indicadores Ambientais						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Investimento em Programas e/ou Projetos Externos	23.975,00	33.648,00	41.545,00	24.039,00	18.400,00	18.066,00	15.560,00
Investimento Relacionado c/ Produção/Operação de Empresas	-	-	-	-	-	-	-
Total de Inv. Ambient.	23.975,00	33.468,00	41.545,00	24.039,00	18.400,00	18.066,00	15.560,00

Fonte: Elaborado a partir do Bradesco Relação com Investidores (2018).

Nota-se também que o Banco Bradesco S/A, não apresentou valores para o Indicador de Investimento Relacionado com a Produção/Operação de Empresas.

Na Figura 7, a seguir, pode-se visualizar melhor este comportamento.

Figura 7 – Indicadores ambientais do Banco Bradesco S/A (valores nominais)



Fonte: Elaborado a partir do Bradesco Relação com Investidores (2018).

A figura apresenta de forma mais evidente que 2011 e 2012 foram os anos que o Banco Bradesco S/A mais investiu em Programas e/ou Projetos Externos.

4.1.4 Indicadores do corpo funcional

Torres e Mansur (2008) afirmam que os indicadores do corpo funcional apresentam informações que se referem à forma como a empresa se relaciona com sua equipe/corpo funcional, o que leva a alcançar a criação de postos de trabalho, utilização de mão de obra terceirizada, número de estagiários, valorização da diversidade das raças, faixa etária, pessoas com deficiência, participação de grupos historicamente discriminados em cargos de chefia e gerenciamento da empresa, como mulheres e negros. Esses indicadores do corpo funcional quantificam, numérica ou percentualmente, o número de servidores ativos, inativos e pensionistas até o final do período do demonstrativo.

Conforme a Tabela 6, a seguir, é possível visualizar que o Banco Bradesco S/A aumentou de 2010 a 2016 seu número de empregados, porém, diminuiu seu número de admissões em função da aquisição/incorporação do HSBC BRASIL, em 2016.

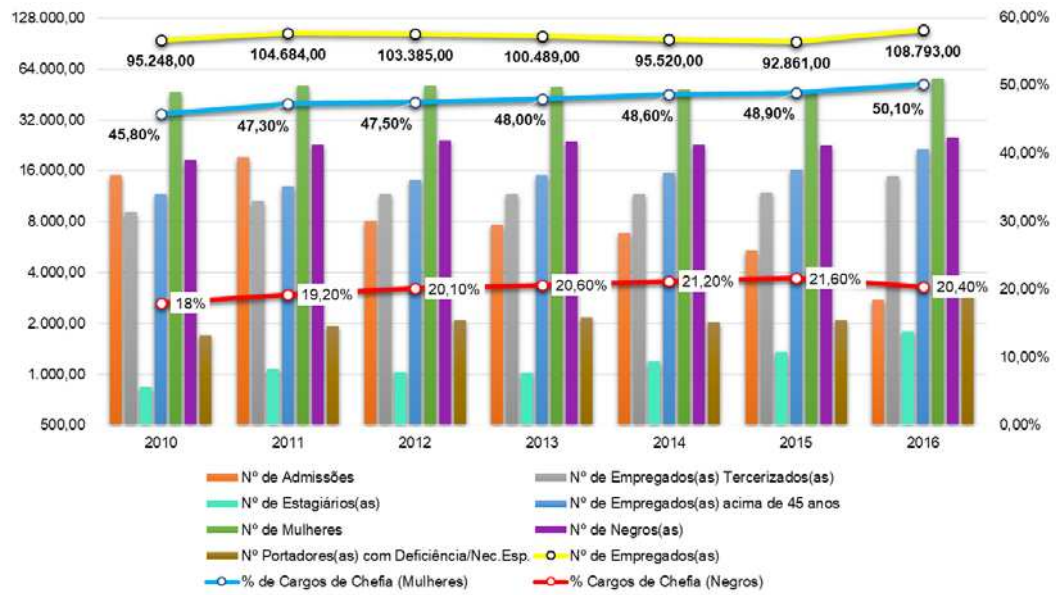
Tabela 6 – Indicadores do corpo funcional do Banco Bradesco S/A

Indicadores do Corpo Funcional							
Indicadores	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nº de Empregados(as)	95.248	104.684	103.385	100.489	95.520	92.861	108.793
Nº de Admissões	15.122	19.335	8.092	7.653	6.798	5.396	2.753
Nº de Empregados(as) Terceirizados(as)	9.158	10.620	11.685	11.689	11.718	11.858	14.908
Nº de Estagiários(as)	841	1.079	1.027	1.023	1.198	1.365	1.794
Nº de Empregados(as) acima de 45 anos	11.638	13.009	14.212	15.047	15.549	16.269	21.564
Nº de Mulheres	46.909	51.266	51.013	49.781	48.279	46.745	55.965
% de Cargos de Chefia (Mulheres)	45,80%	47,30%	47,50%	48,00%	48,60%	48,90%	50,10%
Nº de Negros(as)	18.424	22.813	24.188	23.941	22.968	22.586	25.129
% Cargos de Chefia (Negros)	18%	19,20%	20,10%	20,60%	21,20%	21,60%	20,40%
Nº Portadores(as) com Deficiência/Nec.Esp.	1.696	1.933	2.079	2.185	2.045	2.092	3.255

Fonte: Elaborado a partir do Bradesco Relação com Investidores (2018).

Na figura 8 observa-se de forma mais clara o aumento no número de mulheres e negros na instituição.

Figura 8 – Indicadores do corpo funcional do Banco Bradesco S/A



Fonte: Elaborado a partir do Bradesco Relação com Investidores (2018).

Nota-se, também, o aumento de empregados terceirizados, estagiários, empregados acima de 45 anos, portadores de deficiência física e aumento percentual de mulheres em cargos de chefia, pois em 2010 essa porcentagem encontrava-se em 45,8% e em 2016 subiu para 50,10%. Houve aumento da porcentagem de negros em cargos de chefia também, a qual, em 2010, alcançava os 18% e em 2016 aumentou para 20,40%. Já o número de mulheres e negros apresentou oscilações de admissões no período.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após analisar e investigar a importância da adequação da Responsabilidade Social dentro do Banco Bradesco S/A, bem como observar nos balanços sociais como os investimentos estão sendo realizados, quais os programas e ações adotados pela empresa, pode-se concluir que a instituição busca incorporar e aprimorar constantemente os critérios para gerenciar o risco socioambiental, oriundo de relações de negócios com clientes. Esse processo conta com uma estrutura de governança, composta por comitês, políticas, normas e procedimentos que permitem que o risco seja devidamente identificado. Dessa forma, o banco se preocupa com sua imagem diante da sociedade e se os negócios realizados por ela podem trazer algum dano ou transtorno às pessoas ou ao meio ambiente.

O banco está inserido em diversos programas e participa ativamente de inúmeros compromissos voluntários, busca o respeito e a promoção da diversidade, saúde, segurança, dentre outras. Apoia a adesão de diversos compromissos voltados à sustentabilidade e Responsabilidade Social, estabelecendo diálogo com diversos públicos de interesses.

A partir do Balanço Social disponibilizado pelo Banco Bradesco S/A, foi possível identificar que o mesmo se preocupa com a transparência e o respeito com acionistas e funcionários, bem como com a promoção dos direitos humanos, a diversidade, dignidade, equidade, não admitindo atos discriminatórios e buscando sempre a excelência nas melhores práticas de governança corporativa.

No decorrer dessa pesquisa foram encontradas algumas limitações para desfecho deste Trabalho de Conclusão do Curso. Além da busca pelo Balanço Social como um todo do banco, procurou-se o Balanço Social da agência de Cruz Alta – RS e o Balanço Patrimonial. Porém, o banco não disponibiliza esse Balanço Social por agência, mas, sim, o investimento total da organização. No caso do Balanço Patrimonial, o Banco Bradesco S/A não disponibiliza essas informações todos os anos diretamente em seu site, como faz com o Balanço Social. No decorrer da pesquisa, foram encontrados Balanços Patrimoniais dos anos de 2012, 2013, 2016 e 2017, porém, neles não havia informação dos investimentos na área de Governança.

Contudo, analisando os dados coletados na pesquisa bibliográfica teórica e as informações obtidas do Banco Bradesco S/A, percebe-se um panorama positivo em que a empresa demonstra preocupação social e esmera-se por manter uma estrutura sustentável. O exemplo do Banco Bradesco S/A poderia ser mais explorado e divulgado, a fim de que outras instituições, das mais diversas áreas, pudessem aderir ao modelo de comprometimento com a preservação ambiental e compromisso social.

REFERÊNCIAS

- ASHLEY, P. A. (coord.). **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2004.
- BENEDICTO, S. C. et al. Responsabilidade social e estratégia em instituições financeiras. **Revista Contemporânea de Economia e Gestão**, v. 11, p. 88, jan./jun. 2013.
- BENÍCIO, J. C. **A contabilidade e as finanças em projetos de responsabilidade social de empresas**. 2013. Disponível em: <www.cidadefutura.com.br/convitecurso/joao.htm>. Acesso em: 25/05/2018.
- BORINI, F. M. Discurso ou prática: a responsabilidade social e ambiental das multinacionais. **Estudos ESPM**, v. 45, p. 65-69, 2012.
- BRADESCO PRA FRENTE. **Relatório de análise econômica e financeira**. 2018. Disponível em: <https://www.bradescori.com.br/siteBradescoRI/Uploads/Arquivos/Relatorios/587/587_1_FINAL_08.03.2018_PARA%20O%20SITE.pdf>. Acesso em: 22/04/2018.
- BRADESCO SUSTENTABILIDADE. **Relatório integrado**. 2018. Disponível em: <<https://www.bradescosustentabilidade.com.br/site>>. Acesso em: 01/05/2018.
- BRADESCO. **Relatório integrado**. 2017. Disponível em: <<https://relatoweb.com.br/bradesco/2017/pt/>>. Acesso em: 22/04/2018.
- BRADESCO. **Relatório integrado**. 2017. Disponível em: <<http://www.mediagroup.com.br/host/bradesco/rao-2016/pt/index.htm>>. Acesso em: 22/04/2018.
- BRADESCO. **Relatório integrado**. 2018. Disponível em: <https://www.bradescori.com.br/siteBradescoRI/Uploads/Arquivos/Relatorios/615/615_1_Vers%C3%A3o%20final.pdf>. Acesso em: 11/05/2019.
- CAMILLO, R. et al. Responsabilidade social em uma empresa distribuidora de energia elétrica. **Revista de Administração da UFSM**, v. 8, ed. especial, p. 119-132, 2015.
- CARDOSO, A. J. G.; ASHLEY, P. A. A responsabilidade social nos negócios: um conceito em construção. In: ASHLEY, P. A. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2002.
- CONCEIÇÃO, S. H.; DOURADO, G. B.; SILVA, S. F. Global reporting initiative (GRI) – um estudo exploratório da prática de evidenciação em sustentabilidade empresarial na América Latina. **Revista de Gestão, Finanças e Contabilidade**, v. 2, n. 3, p. 17-38, set./dez. 2012.

COUTINHO, R. G. Gestão estratégica com responsabilidade social. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 6, n. 3, set./dez. 2002.

DANIEL, R. H. M. A. Sustentabilidade. O ciclo do sucesso: responsabilidade social, econômica e ambiental como vantagem competitiva. **Revista de Ciências Gerenciais**, v. 18, n. 28, p. 114-120, 2014.

DIEESE – DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS. 2013. Disponível em: <<https://www.dieese.org.br/desempenhosbancos/2013/desempenhoDosBancos2013.pdf>>. Acesso em: 18/03/2019.

DRUCKER, P. F. **O melhor de Peter Drucker**: a administração. São Paulo: Nobel, 2001.

FERREIRA, A. B. H. **Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. Curitiba: Positivo, 2010.

GALEGO-ÁLVARES, I.; FORMIGONI, H.; ANTUNES, M. T. P. Corporate social responsibility practices at brazilian firms. **Revista de Administração de Empresas**, v. 54, n. 1, p. 12-27, 2014.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

GISBERT, A.; LUNARDI, V. A evolução da RSC no Brasil entre as empresas listadas na Bovespa. **Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade**, v. 6, n. 1, p. 90-111, 2012.

HUTCHISON, D. **Educação ecológica**: ideias sobre consciência ambiental. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

IBASE. **Balanco social**. 2018. Disponível em: <<http://www.balancosocial.org.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm>>. Acesso em: 13/10/2018.

INSTITUTO ETHOS. **O que é responsabilidade social**. 2018. Disponível em: <<https://www.ethos.org.br/conteudo/indicadores/#.W-gPLOLJ2Uk>>. Acesso em: 09/11/2018.

KROETZ, C. E. S. **Balanco social**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000.

LIMA, M. C. Responsabilidade social: apoio das empresas brasileiras à comunidade e os desafios da parceria entre elas e o terceiro setor. In: INSTITUTO ETHOS. **Responsabilidade social das empresas** – a contribuição das universidades. São Paulo: Peirópolis, 2002.

LUCA, M. M. M. **Demonstração do valor adicionado**: do cálculo da riqueza criada pela empresa ao valor do PIB. São Paulo: Atlas, 1998.

LUCA, M. M. M. Responsabilidade social: um diferencial competitivo para as empresas. **Revista Brasileira de Contabilidade**, n. 152, p. 25-33, mar./abr. 2005.

MACÊDO, N. M. M. N. Considerações acerca da responsabilidade social empresarial: um estudo a partir de sua evolução histórica. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA PARA A COMPETITIVIDADE, 10., 2013. Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos13/55618685.pdf>>.

MACHADO, A. L. C. S.; LAGE, A. C. Responsabilidade social: uma abordagem para o social. In: ENCONTRO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 2002, Salvador. Salvador: ANPAD, 2002.

MAGALHÃES, J. M. **A responsabilidade social corporativa e seus efeitos sobre a atitude em relação à empresa e a intenção de compra dos consumidores**. 2007. Dissertação (Mestrado), Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2007.

MELLO, D. L. et al. **Desafios para a elaboração do balanço social e do relatório de sustentabilidade por instituições públicas de pesquisa agropecuária**. 2010. Disponível em: <www.abipti.org.br>. Acesso em: 21/11/2018.

MILANO, M. S. et al. **Responsabilidade social empresarial: o meio ambiente faz parte do nosso negócio**. Curitiba: FBPN, 2002.

PENA, R. P. M. et al. Responsabilidade social empresarial e estratégia. **Organizações & Sociedade**, v. 14, n. 40, p. 81-98, 2007.

REIS, A.; MARION, J. C. **Contabilidade avançada: para concursos públicos e cursos de graduação de ciências contábeis**. São Paulo: Saraiva, 2006.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

RICO, E. M. Responsabilidade social empresarial e sustentabilidade. **Revista Administração em Diálogo**, v. 14, n. 1, p. 29-52, 2010.

ROMANO, A. L. **Proposta de modelo de avaliação da sustentabilidade corporativa: as práticas no setor de cosmético brasileiro**. 2014. 204p. Tese (Doutorado), Universidade Metodista Piracicaba, Santa Bárbara d'Oeste, 2014.

SILVA, R. et al. Balanço social: estudo sobre a presença formal e/ou informal de práticas que caracterizam situações sociais nas IES em Porto Velho. In: XIX ENGEMA, 2017, Rondônia. Rondônia, 2017.

TEIXEIRA. **Responsabilidade social: rumo a sustentabilidade**. 2009. Disponível em: <<http://www.pt.sgs.com/pt/sgs-responsabilidade-social-rumo-a-sustentabilidade-pt-09.pdf>>. Acesso em: 10/11/2018.

TENÓRIO, G. F. et al. **Responsabilidade social empresarial: teoria e prática**. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

TINOCO, J. E. P. **Balço social e o relatório da contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2010.

TORRES, C.; MANSUR, C. **Balço social, dez anos: o desafio da transparência**. Rio de Janeiro: IBASE, 2008.

VELOSO, L. H. M. Ética, valores e cultura: especificidades do conceito de responsabilidade social corporativa. In: ASHLEY, P. A. (coord.). **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2002.

ANEXO A – BALANÇO SOCIAL – 2011 e 2010

Responsabilidade Socioambiental

Balço Social - 2011 e 2010

1) Base de cálculo		2011 – R\$ mil		2010 – R\$ mil		
Receita líquida (RL) ⁽¹⁾		28.128.237		26.855.746		
Resultado operacional (RO)		14.629.498		14.771.241		
Folha de pagamento bruta (FPB)		11.558.635		9.302.386		
2) Indicadores sociais internos	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	938.601	8,2	3,3	775.689	8,3	2,9
Encargos sociais compulsórios	1.914.058	16,6	6,8	1.643.014	17,7	6,1
Previdência privada	566.724	4,9	2,0	379.486	4,1	1,4
Saúde	549.028	4,7	2,0	486.505	5,2	1,8
Segurança e medicina no trabalho	-	-	-	-	-	-
Educação	-	-	-	-	-	-
Cultura	-	-	-	-	-	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	161.495	1,4	0,6	107.105	1,2	0,4
Creches e auxílio-creche	58.769	0,5	0,2	51.587	0,6	0,2
Participação nos lucros ou resultados	936.916	8,1	3,3	808.094	8,7	3,0
Outros	164.788	1,4	0,6	162.670	1,7	0,6
Total – Indicadores sociais internos	5.290.379	45,8	18,8	4.414.150	47,5	16,4
3) Indicadores sociais externos	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL
Educação ⁽²⁾	9.698	0,1	-	12.225	0,1	-
Cultura	130.104	0,9	0,5	108.973	0,7	0,4
Saúde e saneamento	5.005	-	-	2.733	-	-
Esporte	58.616	0,4	0,2	24.283	0,2	0,1
Combate à fome e segurança alimentar	262	-	-	100	-	-
Outros	37.316	0,2	0,1	53.473	0,4	0,2
Total das contribuições para a sociedade	241.001	1,6	0,8	201.787	1,4	0,7
Tributos (excluídos encargos sociais)	8.117.454	55,5	28,9	7.345.599	49,7	27,4
Total - Indicadores sociais externos	8.358.455	57,1	29,7	7.547.386	51,1	28,1
4) Indicadores ambientais	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa	-	-	-	-	-	-
Investimentos em programas e/ou projetos externos	33.648	0,2	0,1	23.975	0,2	0,1
Total dos investimentos em meio ambiente	33.648	0,2	0,1	23.975	0,2	0,1
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção / operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:	() não possui metas () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 76 a 100%			() não possui metas () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 76 a 100%		

5) Indicadores do corpo funcional	2011	2010
Nº de empregados(as) ao final do período	104.684	95.248
Nº de admissões durante o período	19.335	15.122
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	10.620	9.158
Nº de estagiários(as)	1.079	841
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	13.009	11.638
Nº de mulheres que trabalham na empresa	51.266	46.909
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	47,3	45,8
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	22.813	18.424
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	19,2	18,0
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	1.933	1.696
6) Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2011	Metas - 2012
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	17,5	N/A
Número total de acidentes de trabalho	963	Conscientização do quadro de funcionários para evitar os acidentes de trabalho
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção (X) direção e gerências () todos(as) empregados(as)	() direção (X) direção e gerências () todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção () todos(as) empregados(as) (X) todos(as) + Cipa	() direção () todos(as) empregados(as) (X) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	(X) não se envolve () segue as normas da OIT () incentiva e segue a OIT	(X) não se envolve () segue as normas da OIT () incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	() direção () direção e gerências (X) todos(as) empregados(as)	() direção () direção e gerências (X) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	() direção () direção e gerências (X) todos(as) empregados(as)	() direção () direção e gerências (X) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() não são considerados () são sugeridos (X) são exigidos	() não são considerados () são sugeridos (X) são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve () apoia (X) organiza e incentiva	() não se envolve () apoia (X) organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa: no Procon: na Justiça: 196.870	Preparar e conscientizar nossos colaboradores e com isso reduzir o número de reclamações
% de reclamações e críticas solucionadas:	na empresa: no Procon: na Justiça: 58,4%	na empresa: 100% no Procon: 100% na Justiça: 100%
Valor adicionado total a distribuir (em R\$ mil):	2011 30.549.530	2010 27.660.406
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	28,2% Governo 33,0% Colaboradores 36,6% Acionistas 2,2% Retido	32,1% Governo 29,1% Colaboradores 36,7% Acionistas 2,1% Retido
7) Outras informações		

(*) Os valores não incluem os recursos aplicados pela Fundação Bradesco (um dos controladores do Bradesco).

(1) Considera-se Receita Líquida (RL) o Resultado Bruto da Intermediação Financeira.

N/A - Não Aplicável.

ANEXO B – BALANÇO SOCIAL – 2012 e 2011

Responsabilidade Socioambiental

Balço Social - 2012 e 2011

1 - Base de Cálculo	2012 – R\$ mil			2011 – R\$ mil		
Receita líquida (RL) ⁽¹⁾	33.757.412			28.128.237		
Resultado operacional (RO)	13.835.226			14.629.498		
Folha de pagamento bruta (FPB)	12.186.492			11.558.635		
2 - Indicadores Sociais Internos	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	1.080.919	8,9	3,2	938.601	8,1	3,3
Encargos sociais compulsórios	2.166.482	17,8	6,4	1.914.058	16,6	6,8
Previdência privada	590.907	4,8	1,8	566.724	4,9	2,0
Saúde	600.904	4,9	1,8	549.028	4,7	2,0
Segurança e medicina no trabalho	-	-	-	-	-	-
Educação	-	-	-	-	-	-
Cultura	-	-	-	-	-	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	132.596	1,1	0,4	161.495	1,4	0,6
Creches e auxílio creche	66.980	0,5	0,2	58.769	0,5	0,2
Participação nos lucros ou resultados	1.030.896	8,5	3,1	936.916	8,1	3,3
Outros	183.380	1,5	0,4	164.789	1,4	0,6
Total - Indicadores sociais internos	5.853.064	48,0	17,3	5.290.380	45,8	18,8
3 - Indicadores Sociais Externos	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL
Educação ⁽²⁾	9.703	0,1	0,0	9.698	0,1	0,0
Cultura	139.938	1,0	0,4	130.104	0,9	0,5
Saúde e saneamento	11.421	0,1	0,0	5.005	0,0	0,0
Esporte	72.491	0,5	0,2	58.616	0,4	0,2
Combate à fome e segurança alimentar	110	0,0	0,0	262	0,0	0,0
Outros	28.728	0,2	0,2	37.316	0,2	0,1
Total das contribuições para a sociedade	262.391	1,9	0,8	241.001	1,6	0,8
Tributos (excluídos encargos sociais)	10.589.949	76,5	31,4	8.117.454	55,5	28,9
Total - Indicadores sociais externos	10.852.340	78,4	32,1	8.358.455	57,1	29,7
4 - Indicadores Ambientais	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	-	-	-	-	-	-
Investimentos em programas e/ou projetos externos	41.545	0,3	0,1	33.648	0,2	0,1
Total dos investimentos em meio ambiente	41.545	0,3	0,1	33.648	0,2	0,1
<p>Quando ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos e o consumo em geral na produção/ operação, bem como aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:</p> <p>() não possui metas () cumpre de 51 a 75% () não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%</p>						
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2012			2011		
Nº de empregados(as) ao final do período	103.385			104.412		
Nº de admissões durante o período	8.092			19.335		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	11.685			10.620		
Nº de estagiários(as)	1.027			1.079		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	14.212			13.009		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	51.013			51.266		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	47,5			47,3		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	24.188			22.813		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	20,1			19,2		
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	2.079			1.933		
6 - Informações Relevantes quanto ao Exercício da Cidadania Empresarial	2012			Metas - 2013		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	17,4			N/A		
Número total de acidentes de trabalho	1.021			Conscientização do quadro de funcionários para evitar os acidentes de trabalho		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa	() direção	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	(x) não se envolve	() segue as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT	(x) não se envolve	() segue as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() não são considerados	() são sugeridos	(x) são exigidos	() não são considerados	() são sugeridos	(x) são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve	() apóia	(x) organiza e incentiva	() não se envolve	() apóia	(x) organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa:	no Procon:	na Justiça: 9/1090	Preparar e conscientizar nossos colaboradores e, assim, reduzir o número de reclamações		
% de reclamações e críticas solucionadas:	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 78,2%	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 100%
Valor adicionado total a distribuir (em R\$ mil):	31.363.266			30.549.530		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	27,4% Governo 36,5% Acionistas	33,6% Colaboradores 2,5% Retido		28,2% Governo 36,6% Acionistas	33,0% Colaboradores 2,2% Retido	
7 - Outras Informações						
(1) Considera-se Receita Líquida (RL) o Resultado Bruto da Intermediação Financeira.			N/A - Não Aplicável.			
(2) Os valores não incluem os recursos aplicados pela Fundação Bradesco (um dos Controladores do Banco).						

ANEXO C – BALANÇO SOCIAL – 2013 e 2012

Responsabilidade Socioambiental

Balanço Social – 2013 e 2012

1 - Base de Cálculo	2013 - R\$ Mil			2012 - R\$ Mil		
Receita Líquida (RL) ⁽¹⁾	24.976.350			33.757.412		
Resultado Operacional (RO)	14.392.622			13.835.226		
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	13.061.269			12.188.492		
2 - Indicadores Sociais Internos	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	1.146.056	8,8	4,6	1.080.919	8,9	3,2
Encargos sociais compulsórios	2.293.667	17,6	9,2	2.166.482	17,8	6,4
Previdência privada	622.161	4,8	2,5	590.907	4,8	1,8
Saúde	667.131	5,1	2,7	600.904	4,9	1,8
Segurança e medicina no trabalho	-	-	-	-	-	-
Educação	-	-	-	-	-	-
Cultura	-	-	-	-	-	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	126.836	1,0	0,5	132.596	1,1	0,4
Creches e auxílio creche	74.372	0,6	0,3	66.980	0,5	0,2
Participação nos lucros ou resultados	1.115.330	8,5	4,5	1.030.896	8,5	3,1
Outros	192.250	1,4	0,7	183.380	1,5	0,5
Total - Indicadores sociais internos	6.237.803	47,8	25,0	5.853.064	48,0	17,3
3 - Indicadores Sociais Externos ⁽²⁾	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL
Educação	24.874	0,2	0,1	9.703	0,1	-
Cultura	133.366	0,9	0,5	139.938	1,0	0,4
Saúde e saneamento	20.271	0,1	0,1	11.421	0,1	-
Esporte	57.477	0,4	0,2	72.491	0,5	0,2
Combate à fome e segurança alimentar	-	-	-	110	-	-
Outros	27.762	0,2	0,2	28.728	0,2	0,1
Total das contribuições para a sociedade	263.750	1,8	1,1	262.391	1,9	0,8
Tributos (excluídos encargos sociais)	11.010.359	76,5	44,1	10.589.949	76,5	31,4
Total - Indicadores sociais externos	11.274.109	78,3	45,1	10.852.340	78,4	32,1
4 - Indicadores Ambientais	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa	-	-	-	-	-	-
Investimentos em programas e/ou projetos externos	24.039	0,2	0,1	41.545	0,3	0,1
Total dos investimentos em meio ambiente	24.039	0,2	0,1	41.545	0,3	0,1
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos e o consumo em geral na produção/operação, bem como aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:	(x) não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%			(x) não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%		
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2013 - R\$ Mil			2012 - R\$ Mil		
Nº de empregados(as) ao final do período	100.489			103.385		
Nº de admissões durante o período	7.653			8.092		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	11.689			11.685		
Nº de estagiários(as)	1.023			1.027		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	15.047			14.212		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	49.781			51.013		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	48,0			47,5		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	23.941			24.188		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	20,6			20,1		
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	2.185			2.079		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2013 - R\$ Mil			Metas - 2014		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	17,40			N/A		
Número total de acidentes de trabalho	1.054			Conscientização do quadro de funcionários para evitar os acidentes de trabalho		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa	() direção	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	(x) não se envolve	() segue as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT	(x) não se envolve	() segue as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() não são considerados	() são sugeridos	(x) são exigidos	() não são considerados	() são sugeridos	(x) são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve	() apóia	(x) organiza e incentiva	() não se envolve	() apóia	(x) organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na Empresa e no Procon: 203.479		na Justiça: 246.443	Preparar e conscientizar nossos colaboradores para, assim, reduzir o número de reclamações		
% de reclamações e críticas solucionadas:	na Empresa e no Procon: 100%		na Justiça: 76,8%	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 100%
	2013 - R\$ Mil			2012 - R\$ Mil		
Valor adicionado total a distribuir (em R\$ mil):	32.081.824			31.363.266		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	24,2% Governo 37,7% Acionistas		35,5% Colaboradores 2,6% Retido	27,4% Governo 36,5% Acionistas		33,6% Colaboradores 2,5% Retido
7 - Outras Informações						
(1) Considera-se Receita Líquida (RL) o Resultado Bruto da Intermediação Financeira.				N/A - Não Aplicável.		
(2) Os valores não incluem os recursos aplicados pela Fundação Bradesco (um dos controladores do Banco).						

ANEXO D – BALANÇO SOCIAL – 2014 e 2013

Balanço Social - 2014 e 2013

1 - Base de Cálculo	2014 - R\$ Mil			2013 - R\$ Mil		
Receita líquida (RL) ⁽¹⁾	34.005.522			24.976.350		
Resultado operacional (RO)	21.053.538			14.392.622		
Folha de pagamento bruta (FPB)	14.455.259			13.061.269		
2 - Indicadores Sociais Internos	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	1.203.814	8,3	3,5	1.146.056	8,8	4,6
Encargos sociais compulsórios	2.434.495	16,8	7,2	2.293.667	17,6	9,2
Previdência privada	622.807	4,3	1,8	622.161	4,8	2,5
Saúde	762.403	5,3	2,2	667.131	5,1	2,7
Segurança e medicina no trabalho	-	-	-	-	-	-
Educação	-	-	-	-	-	-
Cultura	-	-	-	-	-	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	144.658	1,0	0,4	126.836	1,0	0,5
Creches e auxílio creche	88.578	0,6	0,3	74.372	0,6	0,3
Participação nos lucros ou resultados	1.256.427	8,7	3,7	1.115.330	8,5	4,5
Outros	241.395	1,7	0,8	192.250	1,4	0,7
Total - Indicadores sociais internos	6.754.577	46,7	19,9	6.237.803	47,8	25,0
3 - Indicadores Sociais Externos ⁽²⁾	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL
Educação ⁽³⁾	56.218	0,3	0,2	38.258	0,3	0,1
Cultura	169.943	0,8	0,4	133.366	0,9	0,5
Saúde e saneamento	58.601	0,3	0,2	20.271	0,1	0,1
Esporte	63.621	0,3	0,2	57.477	0,4	0,2
Combate à fome e segurança alimentar	-	-	-	-	-	-
Outros	28.116	0,1	0,1	27.762	0,2	0,2
Total das contribuições para a sociedade	376.499	1,8	1,1	277.134	1,9	1,1
Tributos (excluídos encargos sociais)	10.888.272	51,7	32,0	11.010.359	76,5	44,1
Total - Indicadores sociais externos	11.264.771	53,5	33,1	11.287.493	78,4	45,2
4 - Indicadores Ambientais	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	-	-	-	-	-	-
Investimentos em programas e/ou projetos externos	18.400	0,1	0,1	24.039	0,2	0,1
Total dos investimentos em meio ambiente	18.400	0,1	0,1	24.039	0,2	0,1
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos e o consumo em geral na produção/ operação, bem como aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:	() não possui metas () cumpre de 51 a 75% (x) cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%			(x) não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%		
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2014 - R\$ Mil			2013 - R\$ Mil		
Nº de empregados(as) ao final do período	95.520			100.489		
Nº de admissões durante o período	6.798			7.653		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	11.718			11.689		
Nº de estagiários(as)	1.198			1.023		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	15.549			15.047		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	48.279			49.781		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	48,6			48,0		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	22.968			23.941		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	21,2			20,6		
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	2.045			2.185		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2014 - R\$ Mil			Metas - 2015		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	17,2			N/A		
Número total de acidentes de trabalho	933			Conscientização do quadro de funcionários para		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa	() direção	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	(x) não se envolve	() segue as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT	(x) não se envolve	() segue as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() não são considerados	() são sugeridos	(x) são exigidos	() não são considerados	() são sugeridos	(x) são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve	() apóia	(x) organiza e incentiva	() não se envolve	() apóia	(x) organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na Empresa e no Procon: 158.703		na Justiça: 228.899	Preparar e conscientizar nossos colaboradores e com isso reduzir o número de reclamações		
% de reclamações e críticas tratadas/solucionadas:	na Empresa e no Procon: 100%		na Justiça 87,8 %	na Empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça 100%
Valor adicionado total a distribuir (em R\$ mil):	40.134.135			32.081.824		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	28,5% Governo 37,9% Acionistas	31,4% Colaboradores 2,2% Retido		24,2% Governo 37,7% Acionistas	35,5% Colaboradores 2,6% Retido	
7 - Outras Informações						
(1) Considera-se Receita Líquida (RL) o Resultado Bruto da Intermediação Financeira.				N/A - Não Aplicável.		
(2) Os valores não incluem os recursos aplicados pela Fundação Bradesco (Um dos Controladores do Banco).						
(3) Para efeito de comparabilidade, reclassificamos o ano de 2013.						

ANEXO E – BALANÇO SOCIAL – 2015 e 2014

Balanço Social – 2015 e 2014

1 - Base de Cálculo	2015 - R\$ Mil			2014 - R\$ Mil		
Receita líquida (RL) ⁽¹⁾	25 913.604			34.005.522		
Resultado operacional (RO)	10.202.785			21.053.538		
Folha de pagamento bruta (FPB)	14.966.775			14.455.259		
2 - Indicadores Sociais Internos	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	1.290.031	8,6	5,0	1.203.814	8,3	3,5
Encargos sociais compulsórios	2.526.474	16,9	9,7	2.434.495	16,8	7,2
Previdência privada	610.890	4,1	2,3	622.807	4,3	1,8
Saúde	887.174	5,9	3,4	762.403	5,3	2,2
Segurança e medicina no trabalho	-	-	-	-	-	-
Educação	-	-	-	-	-	-
Cultura	-	-	-	-	-	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	145.135	1,0	0,6	144.658	1,0	0,4
Creches e auxílio creche	99.207	0,7	0,4	88.578	0,6	0,3
Participação nos lucros ou resultados	1.342.319	9,0	5,2	1.256.427	8,7	3,7
Outros	263.015	1,7	1,0	241.395	1,7	0,8
Total - Indicadores sociais internos	7.164.245	47,9	27,6	6.754.577	46,7	19,9
3 - Indicadores Sociais Externos ⁽²⁾	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL
Educação	63.849	0,6	0,2	56.218	0,3	0,2
Cultura	127.693	1,3	0,5	169.943	0,8	0,4
Saúde e saneamento	53.384	0,5	0,2	58.601	0,3	0,2
Esporte	105.513	1,0	0,4	63.621	0,3	0,2
Combate à fome e segurança alimentar	-	-	-	-	-	-
Outros	29.948	0,3	0,2	28.116	0,1	0,1
Total das contribuições para a sociedade	380.387	3,7	1,5	376.499	1,8	1,1
Tributos (excluídos encargos sociais)	10.835.438	106,2	41,8	10.888.272	51,7	32,0
Total - Indicadores sociais externos	11.215.825	109,9	43,3	11.264.771	53,5	33,1
4 - Indicadores Ambientais	R\$ (mil)	% sobre RO	% sobre RL	R\$ (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	-	-	-	-	-	-
Investimentos em programas e/ou projetos externos	18.066	0,2	0,1	18.400	0,1	0,1
Total dos investimentos em meio ambiente	18.066	0,2	0,1	18.400	0,1	0,1
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos e o consumo em geral na produção/ operação, bem como aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:	() não possui metas () cumpre de 51 a 75% (x) cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%			() não possui metas () cumpre de 51 a 75% (x) cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%		
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2015 - R\$ Mil			2014 - R\$ Mil		
Nº de empregados(as) ao final do período	92.861			95.520		
Nº de admissões durante o período	5.396			6.798		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	11.858			11.718		
Nº de estagiários(as)	1.365			1.198		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	16.269			15.549		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	46.745			48.279		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	48,9%			48,6%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	22.586			22.968		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	21,6%			21,2%		
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	2.092			2.045		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2015 - R\$ Mil			Metas - 2016		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	17,1			N/A		
Número total de acidentes de trabalho	596			Conscientização do quadro de funcionários para evitar os acidentes de trabalho		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa	() direção	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	(x) não se envolve	() segue as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT	(x) não se envolve	() segue as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() não são considerados	() são sugeridos	(x) são exigidos	() não são considerados	() são sugeridos	(x) são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve	() apóia	(x) organiza e incentiva	() não se envolve	() apóia	(x) organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na Empresa e no Procon: 158.839		na Justiça: 234.366	Preparar e conscientizar nossos colaboradores e com isso reduzir o número de reclamações		
% de reclamações e críticas tratadas/solucionadas:	na Empresa e no Procon: 100%		na Justiça ⁽³⁾ : 100,6%	na Empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 100%
7 - Outras Informações	2015 - R\$ Mil			2014 - R\$ Mil		
Valor adicionado total a distribuir (em R\$ mil):	30.761.708			40.134.135		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	-2,0% Governo	42,5% Funcionários		28,5% Governo	31,4% Colaboradores	
	56,4% Acionistas	3,1% Retido		37,9% Acionistas	2,2% Retido	

(1) Considera-se Receita Líquida (RL) o Resultado Bruto da Intermediação Financeira.

N/A - Não Aplicável.

(2) Os valores não incluem os recursos aplicados pela Fundação Bradesco (Um dos Controladores do Banco).

(3) Percentual considera inclusive ações solucionadas de anos anteriores em relação as ações ajuizadas em 2015.

ANEXO F – BALANÇO SOCIAL – 2016 e 2015

Balanço Social – 2016 e 2015

1 - Base de Cálculo ⁽¹⁾		2016 - R\$ Mil			2015 - R\$ Mil		
Receita líquida (RL) ⁽²⁾		53.337.707			27.144.135		
Resultado operacional (RO)		27.980.773			9.625.427		
Folha de pagamento bruta (FPB)		17.271.076			14.328.559		
2 - Indicadores Sociais Internos ⁽¹⁾		R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação		1.531.512	8,9	2,9	1.272.049	8,9	4,7
Encargos sociais compulsórios		2.891.467	16,7	5,4	2.433.394	17,0	9,0
Previdência privada		584.438	3,4	1,1	606.342	4,2	2,2
Saúde		1.156.321	6,7	2,2	841.919	5,9	3,1
Segurança e medicina no trabalho		-	-	-	-	-	-
Educação		-	-	-	-	-	-
Cultura		24.517	0,1	-	24.960	0,2	0,1
Capacitação e desenvolvimento profissional		165.940	1,0	0,3	135.336	0,9	0,5
Creches e auxílio creche		130.246	0,8	0,2	98.968	0,7	0,4
Participação nos lucros ou resultados		1.467.868	8,5	2,8	1.318.839	9,2	4,9
Outros		233.741	1,3	0,4	183.943	1,3	0,6
Total - Indicadores sociais internos		8.186.050	47,4	15,3	6.915.750	48,3	25,5
3 - Indicadores Sociais Externos ⁽¹⁾		R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL
Educação		24.430	0,1	-	63.849	0,7	0,2
Cultura		109.307	0,4	0,2	127.693	1,3	0,5
Saúde e saneamento		32.686	0,1	0,1	53.384	0,6	0,2
Esporte		131.944	0,5	0,2	105.513	1,1	0,4
Combate à fome e segurança alimentar		-	-	-	-	-	-
Outros		18.502	0,1	-	29.948	0,3	0,1
Total das contribuições para a sociedade		316.869	1,1	0,6	380.387	4,0	1,4
Tributos (excluídos encargos sociais)		15.528.676	55,5	29,1	10.928.518	113,5	40,3
Total - Indicadores sociais externos		15.845.545	56,6	29,7	11.308.905	117,5	41,7
4 - Indicadores Ambientais		R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa		-	-	-	-	-	-
Investimentos em programas e/ou projetos externos		15.560	0,1	-	18.066	0,2	0,1
Total dos investimentos em meio ambiente		15.560	0,1	-	18.066	0,2	0,1
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos e o consumo em geral na produção/ operação, bem como aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:		() não possui metas (X) cumpre de 51a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%		() não possui metas (X) cumpre de 51a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%			
5 - Indicadores do Corpo Funcional		2016 - R\$ Mil			2015 - R\$ Mil		
Nº de empregados(as) ao final do período		108.793			92.861		
Nº de admissões durante o período		2.753			5.396		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)		14.908			11.858		
Nº de estagiários(as)		1.794			1.365		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos		21.564			16.269		
Nº de mulheres que trabalham na empresa		55.965			46.745		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres		50,1%			48,9%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa		25.129			22.586		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)		20,4%			21,6%		
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais		3.255			2.092		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empres		2016 - R\$ Mil			Metas - 2017		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa		23,0			NA		
Número total de acidentes de trabalho		398			Conscientização do quadro de funcionários para evitar os acidentes de trabalho		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:		() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:		() direção	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa	() direção	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:		(x) não se envolve	() segue as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT	(x) não se envolve	() segue as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:		() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:		() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:		() não são considerados	() são sugeridos	(x) são exigidos	() não são considerados	() são sugeridos	(x) são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:		() não se envolve	() apoia	(x) organiza e incentiva	() não se envolve	() apoia	(x) organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):		20.97 na empresa e 9.963 no Procon		na Justiça: 270.435	Preparar e conscientizar nossos colaboradores e com isso reduzir o número de reclamações		
% de reclamações e críticas tratadas/solucionadas:		na Empresa e no Procon: 100%		na Justiça ⁽¹⁾ : 95,48	na Empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça 100%
		2016 - R\$ Mil			2015 - R\$ Mil		
Valor adicionado total a distribuir (em R\$ mil) ⁽¹⁾:		51.801.607			29.142.375		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):		39,3% Governo 15,9% Retido 2,0% Terceiros	29,3% Funcionários 13,5% Acionistas		-5,4% Governo 38,7% Retido 3,1% Terceiros	42,9% Funcionários 20,7% Acionistas	
7 - Outras Informações							
⁽¹⁾ Para fins de comparabilidade os dados de 2015 foram reclassificados de acordo com as Notas Explicativas da Administração às Demonstrações Contábeis Consolidadas. N/A - Não Aplicável.							
⁽²⁾ Considera-se Receita Líquida (RL) o Resultado Bruto da Intermediação Financeira.							
⁽³⁾ Os valores não incluem os recursos aplicados pela Fundação Bradesco (Um dos Controladores do Banco).							
⁽⁴⁾ Percentual considera inclusive ações solucionadas de anos anteriores em relação as ações ajuizadas em 2016.							