

**ANÁLISE DA PERCEPÇÃO SOBRE SUSTENTABILIDADE POR PARTE DE
STAKEHOLDERS INTERNOS DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA: UM
ESTUDO SOBRE UM BANCO DE DESENVOLVIMENTO**

RUBENS DE AGUIAR RODRIGUES

Universidade Federal do Ceará
rubensrodriguesde@gmail.com

JOSÉ CARLOS LÁZARO DA SILVA FILHO

Universidade Federal do Ceará
lazarou@ufc.br

GESTÃO SOCIOAMBIENTAL

ANÁLISE DA PERCEPÇÃO SOBRE SUSTENTABILIDADE POR PARTE DE STAKEHOLDERS INTERNOS DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA: UM ESTUDO SOBRE UM BANCO DE DESENVOLVIMENTO

RESUMO

O tema sustentabilidade está cada vez mais presente na sociedade e no mundo corporativo. Os impactos que as empresas causam na economia e no meio ambiente são bastante debatidos pelos indivíduos. O setor financeiro possui um papel fundamental de ser um indutor de mudanças de comportamento e de pensamentos, tendo em vista que ele está ligado direto e indiretamente com vários outros setores da sociedade. As ações de sustentabilidade desenvolvidas pelos bancos influenciam e são influenciadas pelo relacionamento que eles mantêm com os seus *stakeholders*, sejam eles clientes, fornecedores, funcionários ou órgãos governamentais. Assim, o presente estudo tem como objetivo verificar o nível de compreensão de *stakeholders* internos de um banco de desenvolvimento em relação ao tema da sustentabilidade empresarial, em especial a sustentabilidade em instituições financeiras. Os *stakeholders* escolhidos para o presente trabalho são os funcionários de uma empresa parceira do banco de desenvolvimento estudado. Os métodos utilizados foram revisões bibliográficas, análise documental de relatórios e aplicação de uma pesquisa através de questionário estruturado. Os resultados da pesquisa mostraram um elevado grau de percepção dos *stakeholders* em relação ao tema da sustentabilidade, além de uma visão crítica dos mesmos em relação às ações de sustentabilidade desenvolvidas por instituições financeiras.

ABSTRACT

The topic of sustainability is increasingly present in society and the corporate world. The impacts that companies have on the economy and environment are quite debated by individuals. The financial sector has a key role of being an inducer of changes in behavior and thoughts in view that is connected directly and indirectly with many other sectors of society. Sustainability actions undertaken by banks influence and are influenced by the relationship they have with their stakeholders, be they customers, suppliers, employees or government agencies. So, this study aims to determine the level of understanding of internal stakeholders of a development bank in relation to the issue of corporate sustainability, in particular sustainability in financial institutions. Stakeholders chosen for this study are employees from the partner company of development bank studied. The methods used were literature reviews, document analysis of reports and implementation of survey with structure questionnaire. The results showed a high degree of awareness of stakeholders in relation to sustainability, as well as a critical view of thereof in relation to sustainability actions undertaken by financial institutions.

Palavras - Chave: Sustentabilidade. Instituições financeiras. Banco de desenvolvimento.

1 INTRODUÇÃO

Ao longo dos anos, o tema sustentabilidade tem ganhado mais evidência e notoriedade, sendo cada vez mais debatido e discutido por pesquisadores e pela população em geral. A incorporação da sustentabilidade no universo corporativo também tem aumentado gradativamente, pois os impactos causados pelas empresas são amplamente analisados e contextualizados por entidades governamentais, por organizações não governamentais, pelos consumidores, pelos acionistas, enfim, por toda a sociedade.

Os consumidores passaram a dar uma maior atenção a esse tema, cobrando das empresas um comprometimento pautado em ações voltadas para a responsabilidade socioambiental e para o desenvolvimento sustentável. Chiavenato (1994, p. 447) já afirmava que entre uma empresa que assume uma postura de integração social e contribuição para a sociedade e outra voltada para si própria e ignorando o resto, a tendência do consumidor é ficar com a primeira.

Devido a uma maior cobrança e um maior conhecimento dos clientes sobre o tema, a sustentabilidade tem sido bastante difundida nas organizações e passou a fazer parte da estratégia de várias empresas, trazendo inúmeros benefícios. Segundo Henderson (2007, p.16), o compromisso de uma empresa com sustentabilidade melhora todos os aspectos da geração de valor para os acionistas, além de diminuir os custos, reduzir os riscos e aumentar a lucratividade.

Entender as novas necessidades da sociedade e transformá-la em estratégia para a empresa pode ser um caminho a ser percorrido para a busca por produtos sustentáveis e inclusivos (ETHOS, 2013, p.18). Mas, aliar inovação e sustentabilidade reúne duplo esforço e consiste em um desafio para as organizações inovadoras e sustentáveis, pois não basta apenas às empresas inovar, é preciso desenvolver inovação pautada nas três dimensões da sustentabilidade: econômica, social e ambiental (BARBIERI, 2007).

Dentre as organizações que mudaram o seu posicionamento estratégico, encontram-se as instituições financeiras, onde a sustentabilidade tem ganhado bastante destaque. Como os bancos se relacionam com todos os setores da sociedade, eles possuem uma enorme influência nas pessoas através das políticas e ações que desenvolvem.

Os bancos passaram a utilizar práticas de sustentabilidade socioambiental como forma de geração de valor para o cliente e como fator estratégico nos negócios, tendo em vista que o público está mais consciente em relação aos impactos socioambientais causados por suas atividades. A tendência é que o setor financeiro como um todo assuma seu papel de indutor de práticas sustentáveis e implante políticas para este fim em suas áreas de crédito e de investimento (MATTAROZZI; TRUNKL, 2008, p. 9).

De acordo com Lins e Wajnberg (2007), mesmo que as instituições financeiras não tenham um grande impacto direto nos problemas socioambientais, elas são instituições intermediadoras que atuam na economia de forma indireta, tendo assim não um papel de ator direto nas mudanças, mas de indutor sobre elas. Assim, aplicar o estudo da sustentabilidade ao setor bancário mostra-se interessante, pois é um tema que ainda pode ser bastante explorado por esse setor de mercado.

Devido à relevância do assunto, diversos estudos têm sido feitos abordando esse tema dentro das instituições financeiras. Em um desses estudos, Faria e Nogueira (2011) abordam o nível de evidenciação das informações socioambientais dos maiores bancos brasileiros com base nos padrões da *Global Reporting Initiative* (GRI). O estudo evidencia

que as informações referentes à compilação dos dados são de suma importância para o fornecimento de uma informação coesa aos *stakeholders*.

Outra pesquisa analisa as informações relativas à responsabilidade social que são divulgadas nos sites de quatro grandes instituições bancárias, e mostra que devido à alta competitividade no setor bancário, os bancos buscam divulgar suas ações de sustentabilidade da melhor maneira possível e com o máximo de informações, para que possam obter vantagem competitiva (ALVES; ALMEIDA, 2008).

Dentre os grandes bancos públicos brasileiros, encontra-se o Banco do Nordeste do Brasil (BNB), que tem seu foco no desenvolvimento sustentável da região nordeste brasileira. Suas atividades vão além do fornecimento do crédito, mas também abrangem o acompanhamento técnico e gerencial dos recursos concedidos, visando a garantir o sucesso do agente produtivo. Além disso, o banco desenvolve várias práticas que evidenciam sua preocupação com a sustentabilidade nos seus três níveis: econômico, social e ambiental (BNB, 2012).

Portanto, faz-se necessário pesquisar quais ações de sustentabilidade são desenvolvidas pelo BNB e como ele se encontra nesse novo cenário pautado pela sustentabilidade empresarial. Além das ações desenvolvidas, é importante observar como os *stakeholders* percebem e compreendem o tema da sustentabilidade, bem como a avaliação que eles fazem das práticas de sustentabilidade das instituições financeiras brasileiras.

Uma pesquisa realizada com *stakeholders* de uma instituição financeira mostrou que há um elevado grau de percepção dos mesmos nos diversos níveis de gestão, porém identificou alguns *gaps* conceituais e uma intenção da entidade em agregar o conceito de sustentabilidade à sua própria missão empresarial (CIRELLI; KASSAI, 2010).

Assim, o presente estudo pretende analisar o seguinte problema: qual a percepção e o conhecimento de *stakeholders* internos do Banco do Nordeste do Brasil em relação aos conceitos e práticas de sustentabilidade das instituições financeiras brasileiras? Por tratar-se de uma pesquisa local, os *stakeholders* pesquisados serão os funcionários de uma empresa parceira do Banco do Nordeste, o Instituto Nordeste Cidadania (INEC).

1.1 Objetivo

O objetivo geral da pesquisa é verificar o nível de compreensão dos funcionários do INEC em relação ao tema sustentabilidade, bem como avaliar o conhecimento dos mesmos sobre as ações de sustentabilidade em instituições financeiras brasileiras. Para uma maior contextualização, evidenciam-se as práticas de sustentabilidade adotadas pelo Banco do Nordeste, tendo como referência o Relatório de Sustentabilidade do BNB do ano de 2012.

2 SUSTENTABILIDADE

O tema sustentabilidade é bastante amplo e diverso. No geral, a sustentabilidade envolve um conjunto de ideias, princípios e ações que devem ser pensadas e desenvolvidas pelos indivíduos, de forma que estas sejam ecologicamente corretas, economicamente viáveis e socialmente justas. Para um melhor entendimento do assunto, nos tópicos a seguir serão analisados os conceitos e dimensões da sustentabilidade, bem como a visão do tema numa abordagem de *stakeholders*.

2.1 Os conceitos de sustentabilidade

O termo sustentabilidade está cada vez mais presente no ambiente empresarial do mundo todo. Para termos uma melhor compreensão do termo é necessário conceituá-lo, a fim de sabermos como e quando ele deve ser aplicado dentro das organizações.

A sustentabilidade parte do preceito do equilíbrio, estabilidade e coesão entre o ser humano, as organizações sociais e o ambiente. A Constituição Federal do Brasil, de 1988, em seu artigo 225, estabelece que todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao Poder Público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações. (BRASIL, 1988).

Os preceitos abordados nesse artigo da Constituição Federal Brasileira vão ao encontro da definição de desenvolvimento sustentável propagado pela Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento Humano das Nações Unidas, em seu Relatório Brundtland, de 1987.

Segundo o relatório, desenvolvimento sustentável significa suprir as necessidades da geração presente sem comprometer as necessidades das gerações futuras (WCED, 1987). Essa definição deixa claro um dos princípios básicos da sustentabilidade, que é a visão de longo prazo, tendo em vista que os interesses das futuras gerações devem ser analisados.

Rattner (2001, p. 3) defende um conceito básico de sustentabilidade. Segundo ele, sustentabilidade é o conceito que privilegia o uso de bens naturais e culturais sem descuidar de sua conservação, para que as gerações futuras também possam beneficiar-se deles.

Já Philippi (2001, p. 56) defende um conceito mais amplo para o termo. Segundo o autor, “Sustentabilidade é a capacidade de se auto-sustentar, de se auto-manter. Uma atividade sustentável qualquer é aquela que pode ser mantida por um longo período indeterminado de tempo, ou seja, para sempre, de forma a não se esgotar nunca, apesar dos imprevistos que podem vir a ocorrer durante este período.

Mas, o conceito de sustentabilidade vem evoluindo gradativamente ao longo dos anos, se tornando mais complexo e englobando várias áreas. Inicialmente, seu foco era apenas no equilíbrio ambiental e hoje abrange também outros aspectos, como fatores sociais, econômicos, culturais e políticos.

Segundo Ratner (2004, p. 8), o mais importante avanço na evolução do conceito de sustentabilidade é representado pelo consenso crescente que esta requer, e implica democracia política, equidade social, eficiência econômica, diversidade cultural, proteção e conservação do meio ambiente. Esta síntese, ainda que não aceita por todos, tenderá a exercer uma influência poderosa na teoria e na prática social, nos anos vindouros.

Assim, a sustentabilidade representa um processo contínuo, de longo prazo, que se considera capaz de impedir a ruína de determinado sistema ou de um conjunto de bens e meios (FURTADO, 2005, p. 15).

2.2 As dimensões da sustentabilidade

De acordo com Leal (2008), para uma organização ser considerada sustentável precisa atuar sob diferentes áreas, chamadas de dimensões da sustentabilidade. A análise das dimensões permite uma melhor formação do conceito. O autor afirma que a sustentabilidade

da organização será alcançada quando a mesma atuar satisfatoriamente sob cada dimensão. Se a organização falha em determinada dimensão, isto certamente terá impacto sobre o todo.

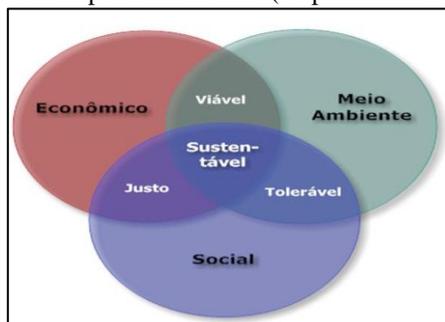
Seiffert (2007) considera cinco dimensões para o desenvolvimento sustentável: social, econômico, ecológico, cultural e geográfico. Já Sachs (1993) defende que a sustentabilidade é composta por seis dimensões: ecológica, econômica, social, espacial ou territorial, cultural e política.

Porém, para o presente trabalho, será utilizado um ponto em comum entre grande parte dos autores no que se refere às dimensões da sustentabilidade. A maioria deles afirma que ela é composta por três dimensões: econômica, social e ambiental. Essas dimensões são também conhecidas como o modelo Triple Bottom Line (TBL), ou tripé da sustentabilidade.

O modelo Triple Bottom Line (FIGURA 1) foi popularizado em 1997, por meio do livro *Cannibals With Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business* (Sustentabilidade - Canibais com garfo e faca), do britânico John Elkington, que trata os fatores econômico, social e ambiental como dimensões da sustentabilidade. Segundo o autor, esse três aspectos devem interagir de forma holística para satisfazer o conceito de sustentabilidade.

Segundo esse modelo, para as empresas serem sustentáveis, elas devem preservar o meio ambiente e, ao mesmo tempo, serem economicamente viáveis e socialmente justas. De acordo com o autor, esse é o grande desafio para as organizações do mundo atual, serem simultaneamente lucrativa e socioambientalmente responsáveis (ELKINGTON, 1997).

Figura 1: Modelo Triple Bottom Line (Tripé da sustentabilidade)



Fonte: Adaptado de Elkington (1997).

A dimensão econômica inclui não somente a economia formal, mas também as atividades informais que provêm serviços para os indivíduos e grupos, aumentando, assim, a renda e o padrão de vida dos indivíduos. A dimensão ambiental considera o impacto das atividades empresariais sobre o meio ambiente, na forma de utilização dos recursos naturais, e contribui para a integração da administração ambiental na rotina de trabalho. Já a dimensão social consiste no aspecto relacionado às qualidades dos seres humanos, como habilidades, dedicação e experiências, abrangendo tanto o ambiente interno quanto o ambiente externo (ALMEIDA, 2002).

Segundo Barbieri e Cajazeira (2009), o modelo TBL se mostra eficiente, pois as dimensões econômica, social e ambiental são as mais importantes e representam o que é mais específico da atuação das organizações, ou seja, segundo esses critérios, a empresa deve pautar suas atividades visando a uma equidade social, uma eficiência econômica e um equilíbrio com o meio ambiente.

Araújo (2006) salienta que dentro dos princípios de sustentabilidade não se podem separar as questões sociais das questões ambientais. Por isso, quando uma organização é

ecologicamente sustentável, ela também estará atuando de forma socialmente responsável, de forma a atender os interesses de todos os *stakeholders* que afetam ou são afetados por suas atividades.

O objetivo de englobar essas dimensões na estratégia da empresa é minimizar qualquer dano proveniente de suas atividades e, ao mesmo tempo, criar valor econômico, social e ambiental. Esta visão tem por base a ideia de que um bom desempenho social e ambiental agrega valor à organização e por isso deve ser tratado com importância ao desempenho econômico (WAJNBERG, 2008).

2.3 A sustentabilidade numa abordagem de stakeholders

Do ponto de vista da sustentabilidade organizacional, os *stakeholders* ganharam importância fundamental na gestão das organizações. Por isso, houve a necessidade de identificar quem são os *stakeholders*, como eles influenciam as organizações e de que forma é possível manter bom um relacionamento com os mesmos.

O termo *stakeholder* foi usado pela primeira vez na década de 1980, pelo americano Robert Edward Freeman. De acordo com o autor, *stakeholders* são definidos como qualquer grupo ou indivíduo que pode afetar ou é afetado pela realização dos objetivos da empresa (FREEMAN, 1984).

Ainda segundo Moir (2001) e Falck e Heblich (2007), os *stakeholders* são todos aqueles que afetam e são afetados pelas atividades da empresa, e pelos quais a empresa deve responsabilizar-se. Os *stakeholders* podem influenciar as organizações por meio de suas opiniões e ações e por isso devem ser vistos como indivíduos essenciais para o sucesso da organização.

Podemos classificar os *stakeholders* em dois grupos principais, os internos e os externos à organização:

a) **Stakeholders internos:** são as pessoas mais próximas da organização, como os acionistas, os gerentes e os trabalhadores. Os acionistas são os donos da organização e sua contribuição é o investimento em suas ações pela perspectiva de retorno. Os gerentes são os responsáveis pelos negócios da organização, coordenando os recursos e assegurando o alcance dos objetivos. Os trabalhadores são todos os outros empregados que possuem obrigações e responsabilidades;

b) **Stakeholders externos:** são pessoas que possuem algum interesse na organização, como clientes, fornecedores, governo, comunidades locais e público em geral.

A empresa deve não somente ter um relacionamento com seus *stakeholders*, mas também deve engajá-los no reconhecimento e na criação de um compromisso com responsabilidade e transparência junto aos públicos de interesse sobre impactos das políticas, decisões, ações, produtos e desempenho a eles associados.

Logo, é importante que as empresas se preocupem com a educação ambiental dos seus *stakeholders*, pois ela deve ser considerada como instrumento indispensável da gestão ambiental para a materialização da visão do desenvolvimento sustentável, proporcionando uma maior conscientização sobre sustentabilidade às partes interessadas no negócio (SEIFFERT, 2007, p.267).

3 SUSTENTABILIDADE NO SETOR FINANCEIRO

O engajamento das instituições financeiras com as questões ligadas à sustentabilidade tem evoluído continuamente o longo dos anos. Isso se deve em parte pela decorrência de pressões das organizações ambientalistas, que perceberam a posição estratégica do setor financeiro para atingir os agentes responsáveis diretamente pelos impactos socioambientais.

Por meio de investimentos, empréstimos e financiamentos os bancos têm papel fundamental na mobilização e alocação de recursos que vão induzir e reforçar iniciativas na direção de uma economia de baixo carbono. A capilaridade e amplitude da rede bancária e sua presença junto à população é importante fator de disseminação de novas culturas e de educação financeira (FEBRABAN, 2011).

De acordo com Mattarozzi e Trunkl (2008, p. 26), um dos primeiros esforços envolvendo bancos e desenvolvimento sustentável ocorreu em 1987, mesma época da divulgação do conceito de desenvolvimento sustentável. Nesse ano, o SustainAbility, um centro de estudos e consultoria criado por ambientalistas em Londres, conclamava os mercados financeiros e investidores a incentivar mudanças na utilização de recursos naturais visando ao equilíbrio ambiental.

Já em 1992 é criado o Fórum Mundial de Finanças no âmbito da Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (United Nations Environment Programme Finance Initiative – Unep-FI) voltado exclusivamente a entender as consequências das ações sociais e ambientais nas atividades financeiras.

Nas últimas décadas, vários acordos e princípios foram estabelecidos entre as instituições financeiras com o objetivo de promover práticas voltadas à sustentabilidade. Dentre esses acordos, destacam-se o Protocolo Verde, os Princípios do Equador e os Princípios para o Investimento Responsável (PRI).

4 METODOLOGIA

O estudo tem caráter exploratório, quanto aos seus objetivos, tendo em vista que o mesmo encontra-se na fase de desenvolvimento e há a pretensão de familiarizar-se com o problema que está sendo estudado (GIL, 2010).

Quanto aos métodos, utiliza-se a pesquisa bibliográfica e documental, através da leitura de livros e periódicos especializados, e análise de documentos e relatórios divulgados pela instituição financeira em estudo. Michaliszyn e Tomasini (2008, p.51), expõem que a pesquisa bibliográfica e documental é desenvolvida a partir de referências teóricas que apareçam em livros, artigos, revistas ou outros documentos que sirvam para fundamentar a pesquisa.

A pesquisa desenvolvida caracteriza-se como quantitativa. Pesquisa quantitativa é aquela que reúne, registra e analisa todos os dados numéricos que se referem às atitudes e aos comportamentos do público-alvo (HAIR *et al.*, 1998). Esse método foi escolhido com o objetivo de garantir por meio de análise estatística a precisão dos resultados, evitando distorção de análise e interpretação (RICHARDSON, 2008).

Utilizou-se também uma pesquisa de opinião, cujo processo de coleta de dados foi feito por meio de questionário estruturado aplicado junto aos funcionários do Instituto Nordeste Cidadania (INEC), empresa parceiro do Banco do Nordeste. O questionário é um

instrumento de coleta de dados constituídos por uma série ordenada de perguntas pré-elaboradas, sistemática e sequencialmente dispostas em item que constituem o tema da pesquisa. Sua utilização é necessária para se avaliar o conhecimento, a percepção e a opinião de indivíduos sobre determinado o tema.

Os questionários foram aplicados no mês de outubro de 2013, em uma amostra de 80 funcionários do INEC, de diversos setores, que trabalham na sede da empresa na cidade de Fortaleza, Ceará. A aplicação da pesquisa limitou-se aos funcionários da sede da instituição, tendo em vista que eles têm um relacionamento mais direto com o Banco do Nordeste e lidam constantemente com atividades bancárias.

Para o cálculo da amostra, primeiramente identificou-se o número total de funcionários que trabalham na sede da empresa, tendo como referência a folha salarial do mês de setembro de 2013. Encontrou-se o número de 98 funcionários. Em seguida, utilizou-se a técnica de amostragem probabilística e estratificada, a um nível de confiança de 95%, e erro de 5%, chegando-se a um total de 79 funcionários. Para se ter uma melhor qualidade dos resultados, fechou-se em 80 o número total de entrevistados da amostra.

O questionário utilizado na pesquisa foi elaborado com base na revisão de literatura pesquisada e também nos questionários elaborados por duas grandes instituições, o Instituto Ethos e pelo Instituto Akatu, que contém várias perguntas referentes à responsabilidade socioambiental corporativa (AKATU, 2013; ETHOS, 2013).

Quanto à estrutura, o questionário foi dividido em duas partes. A primeira parte faz uma análise do perfil dos entrevistados, possuindo três perguntas sobre sexo, escolaridade e tempo de trabalho na empresa. Nessa parte, pretende-se avaliar principalmente a relação entre o nível de escolaridade e a percepção sobre o tema da sustentabilidade.

A segunda parte contém dezesseis perguntas sobre sustentabilidade, com foco em sustentabilidade em instituições financeiras. Na maioria das perguntas, utiliza-se a escala de Likert de 3, 4 e 5 pontos, onde as alternativas seguem uma crescente entre um extremo negativo e um extremo positivo. Por exemplo, uma das perguntas tem como alternativas “Muito importante”, “Importante”, “Pouco importante”, “Sem importância” e “Não sei informar”. Nessa etapa pretende-se avaliar o nível de conhecimento e percepção dos entrevistados sobre o tema em estudo.

5 UM ESTUDO SOBRE A SUSTENTABILIDADE NO BANCO DO NORDESTE DO BRASIL (BNB)

5.1 Caracterização do BNB

O Banco do Nordeste do Brasil S.A. (BNB) é uma instituição financeira múltipla criada pela Lei Federal nº 1649, de 19.07.1952, e organizada sob a forma de sociedade de economia mista, de capital aberto, tendo mais de 90% de seu capital sob o controle do Governo Federal. Com sede na cidade de Fortaleza, Ceará, o banco atua em aproximadamente dois mil municípios, abrangendo os nove estados da região nordeste (Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas, Sergipe e Bahia), o norte de Minas Gerais (incluindo os Vales do Mucuri e do Jequitinhonha) e o norte do Espírito Santo (BNB, 2013).

Caracteriza-se, segundo o Banco Central, como um Banco de Desenvolvimento Regional. Os Bancos de Desenvolvimento são instituições financeiras controladas pelos

governos estaduais, e têm como objetivo precípua proporcionar o suprimento oportuno e adequado dos recursos necessários ao financiamento, a médio e longo prazo, de programas e projetos que visem a promover o desenvolvimento econômico e social do respectivo Estado (BACEN, 2013).

5.2 A sustentabilidade no BNB

A sustentabilidade sempre esteve presente nas diretrizes do Banco do Nordeste, tendo em vista que a instituição foi criada justamente para promover o desenvolvimento sustentável da região nordeste.

O banco acredita que aliar sustentabilidade à sua missão é um fator determinante em seus negócios e, nesse sentido, busca a cada ano, por meio de políticas e linhas de crédito, ampliar ações que contribuam para a sustentabilidade na região nordeste.

Ao longo dos anos, o banco passou adotar diversas medidas para dar uma maior transparência às suas práticas voltadas para a promoção da sustentabilidade. Uma delas foi a divulgação anual do seu Relatório de Sustentabilidade. O primeiro relatório foi elaborado em 1997, com o nome de Balanço Social, e continha ainda pouca informações sobre as ações desenvolvidas pela empresa. A partir de 2009, o relatório passou a se chamar Relatório de Sustentabilidade e passou a mostrar diversas práticas da organização nas três dimensões da sustentabilidade: econômica, social e ambiental.

Desde 2010, o banco elabora o seu Relatório de Sustentabilidade alinhado às diretrizes da Global Reporting Initiative – GRI, uma organização não governamental internacional, que tem a missão de elevar o nível dos relatórios de sustentabilidade a um padrão equivalente ao dos relatórios financeiros, de maneira que investidores, analistas de mercado e sociedade civil organizada passem a considerar em suas avaliações, além do desempenho econômico-financeiro, as informações sociais e ambientais.

O relatório reúne um conjunto de informações sobre projetos, benefícios e ações sociais, servindo como instrumento estratégico para avaliar e multiplicar o exercício da responsabilidade social corporativa. O documento expõe suas políticas, explicando o que faz por seus profissionais, dependentes, colaboradores e pela comunidade. Com isso, dá transparência a suas atividades, tornando públicos seus compromissos com consumidores e clientes, fornecedores, público interno, comunidade, governo e sociedade, e meio ambiente.

Outro destaque recente da instituição em relação à sustentabilidade foi a adesão do banco ao Pacto Global, ocorrida em 2012, ação que veio fortalecer ainda mais a sua missão de contribuir para o desenvolvimento sustentável, consistindo numa ação de cidadania empresarial que se coaduna com as políticas de responsabilidade socioambiental da organização.

5.3 BNB e stakeholders

O Banco do Nordeste, por ser uma grande organização, possui vários *stakeholders*, ou seja, possui várias partes interessadas que afetam ou são afetadas diretamente pela organização. As principais partes interessadas (*stakeholders*) da instituição são: clientes,

colaboradores, fornecedores, governo, indústria bancária, instituições de desenvolvimento, acionistas, sociedade e comunidade.

Um dos principais *stakeholders* do Banco do Nordeste é o Instituto Nordeste Cidadania (INEC), empresa parceira do banco que trabalha na operacionalização dos programas de microfinanças Crediamigo e Agroamigo.

O INEC é uma Organização Social de Interesse Público (Oscip), entidade civil e sem fins lucrativos, fundada em 1993 por iniciativa de funcionários do Banco do Nordeste. Em 2012, o instituto conta com uma equipe de quase três mil funcionários, que trabalham como assessores de crédito dos programas Agroamigo (rural) e Crediamigo (urbano), visando ao desenvolvimento da autossustentabilidade das comunidades assistidas, por meio do acesso a técnicas de gerência e organização de pequenos empreendimentos econômicos e ao microcrédito financeiro (BNB, 2013).

O objetivo geral do instituto é contribuir para o desenvolvimento socioeconômico e cultural de comunidades rurais visando a autossustentabilidade, ao exercício da cidadania e a potencialização da força coletiva.

Logo, o Instituto Nordeste Cidadania se mostra como uma empresa parceira fundamental para Banco do Nordeste, tendo em vista que ela operacionaliza os principais programas de microcrédito do banco (Crediamigo e Agroamigo) e trabalha diretamente com a inclusão financeira dos indivíduos, melhorando e desenvolvendo de forma sustentável toda a região nordeste do Brasil.

5.4 Apresentação e análise dos resultados da pesquisa

O questionário aplicado aos funcionários do Instituto Nordeste Cidadania possui duas partes. A primeira parte do questionário faz uma análise demográfica dos entrevistados a fim de se poder observar melhor o perfil dos mesmos. Possui três perguntas sobre sexo, escolaridade e tempo de trabalho na empresa.

Essa parte do questionário mostrou os seguintes resultados:

- a) Do total de funcionários, 53% são do sexo feminino e 47% do sexo masculino;
- b) Apenas 31% deles trabalham há menos de 1 ano no INEC, 28% têm entre 1 e 3 anos e 41% está há mais de três anos na empresa;
- c) Quanto à escolaridade, 13% possuem o ensino médio completo, 35% o superior incompleto e a grande maioria, 53%, tem o ensino superior completo.

A segunda parte do questionário possui dezesseis perguntas objetivas sobre o tema sustentabilidade, com ênfase em sustentabilidade em instituições financeiras. O objetivo é analisar a percepção e o conhecimento dos funcionários da empresa sobre o tema.

A primeira pergunta procura saber se os entrevistados já ouviram falar sobre sustentabilidade e se sabem definir o que o termo significa. O resultado mostrou que todos já ouviram falar sobre o tema, onde 61% sabem definir o que significa e 31% não sabe definir. A intenção aqui não foi analisar se o conceito que os funcionários têm sobre o tema é correto ou não. O que se buscou perceber foi se eles têm consciência do conceito de sustentabilidade e sabem definir o termo, independentemente se a definição deles está correta ou não.

Os resultados acima são semelhantes ao de uma pesquisa realizada em 2012 pela empresa alemã GFK, a pedido do Instituto Akatu. Essa pesquisa mostrou que 60% dos brasileiros já ouviram falar no termo sustentabilidade, sendo que destes 25% não sabe dizer exatamente o que o termo significa (AKATU, 2013).

A próxima pergunta expõe vários itens para que o entrevistado marque qual deles ele acredita que está ligado ao tema da sustentabilidade. Os itens mais marcados foram reciclagem, economia de água e energia e preservação das áreas verdes, todos escolhidos por mais de 80% dos entrevistados. Por outro lado, os itens que tiveram a menor marcação foram ética, consumo de alimentos orgânicos e filantropia, onde este último foi marcado por apenas 10% dos entrevistados.

O resultado mostra que a grande maioria dos entrevistados liga o tema da sustentabilidade à dimensão ambiental, em detrimento da dimensão social e econômica. Percebe-se que muitos ainda se lembram do tema sustentabilidade como algo voltado apenas para o meio ambiente e se esquecem das outras variáveis. Isso se deve, em parte, pela falta de um conhecimento profundo sobre o tema.

Os dados mais uma vez vão ao encontro da pesquisa realizada pelo Instituto Akatu, em 2012, que também mostrou que dentre os brasileiros que já ouviram falar em sustentabilidade, 40% predominam um entendimento ambiental do termo (AKATU, 2013).

Quando perguntados sobre o nível de interesse pelo tema sustentabilidade e como costumam se informar sobre esse tema, 61% têm muito interesse pelo tema, 13% têm interesse, 25% têm pouco interesse e apenas 1% não tem interesse. Em relação a como costumam se informar sobre o tema, 68% afirmaram que leem sobre o assunto, 31% estudam na escola/faculdade, 25% conversam com amigos/familiares, 13% participam de seminários/eventos e 4% marcaram a opção “outro”. Esses últimos afirmaram que vivenciam o tema no próprio ambiente de trabalho.

O resultado mostra um nível satisfatório de interesse pelo tema da sustentabilidade por parte dos funcionários da empresa, tendo em vista que quase 75% dos entrevistados têm interesse ou tem muito interesse pelo tema e quase 70% leem sobre o tema. Outro dado importante é que 31% estudam a sustentabilidade na escola ou na faculdade, o que comprova o debate do tema no meio acadêmico.

As próximas perguntas questionam se os entrevistados se informam sobre as ações de sustentabilidade desenvolvidas pelas empresas e quais os principais meios utilizados por eles para obter tais informações.

Do total, 60% afirmaram que se informam sobre as ações de sustentabilidade desenvolvidas pelas empresas, enquanto que 40% não se informam. O principal meio de comunicação utilizado para obter essas informações é a internet, sendo citada por 80% dos entrevistados, seguida pela televisão, com 44% e pelas revistas e jornais, com 33%. Apenas 8% leem relatórios específicos, e rádio e livros aparecem nas últimas posições, com 3% cada um.

Percebe-se que há uma preocupação por grande parte dos entrevistados em se informar sobre as ações de sustentabilidade desenvolvidas pelas empresas. No mundo moderno em que vivemos, a busca pela informação se tornou mais rápida e acessível, sendo mais fácil encontrar informações sobre qualquer empresa no mundo. Logo, é interessante que as empresas se preocupem em divulgar abertamente suas ações voltadas para o desenvolvimento sustentável, tendo em vista o aumento de interesse das pessoas pelo tema e a facilidade com que elas obtêm as informações.

As próximas questões se referem mais especificamente à sustentabilidade por parte das instituições financeiras no Brasil. Quando perguntados como avaliam os investimentos em sustentabilidade por parte dos bancos brasileiros, a maioria (66%) respondeu que os bancos investem pouco e apenas 16% acreditam que os bancos investem

nesse segmento. Para 1% dos entrevistados, os bancos não investem em sustentabilidade e 16% não souberam informar.

Quando questionados se os bancos promovem o desenvolvimento sustentável, 43% acreditam que não, 31% acreditam que sim e 26% não souberam informar. Em relação à importância da sustentabilidade para as instituições financeiras, 85% afirmaram que considera importante ou muito importante, apenas 11% acreditam que é pouco importante e 4% não soube informar.

Os resultados dessas três últimas questões mostram que a maioria dos entrevistados ainda não vê uma participação efetiva dos bancos no investimento em sustentabilidade e na promoção do desenvolvimento sustentável, sendo que a maior parte dos entrevistados considera importante o investimento que os bancos invistam nesse setor.

Foi perguntado também aos entrevistados se eles conheciam o Relatório de Sustentabilidade de alguma instituição financeira. Do total 86% afirmaram que não conheciam e apenas 14% afirmaram que conheciam. Isso demonstra que os relatórios de sustentabilidade ainda são pouco conhecidos pelos *stakeholders* dos bancos e precisam ser mais divulgados para que todos tenham acesso e se interessem para ler. A leitura desses relatórios é importante para que todos as parte interessadas da instituição tenham conhecimento sobre os projetos de ações de sustentabilidade desenvolvidos pela organização.

Quando perguntados se acreditam que os bancos incentivam seus clientes a adotarem ações sustentáveis, 44% afirmaram que não, 23% disseram que sim e 34% não souberam informar. Em relação à importância dos programas de microcrédito para os clientes de baixa renda, quase todos os entrevistado afirmaram que consideram importante ou muito importante esses programas e apenas 1% afirmou ser pouco importante.

Os dados mostram que menos da metade dos entrevistados acredita que os bancos incentivam os clientes a dotarem ações sustentáveis e evidencia o quanto os programas de microcrédito são considerados importantes para os clientes de baixa renda. Esses programas estão ligados diretamente à melhoria de renda das famílias carentes e, conseqüentemente, à melhoria das condições econômicas e sociais dos indivíduos menos favorecidos, ajudando no desenvolvimento sustentável de inúmeras comunidades.

Outro resultado importante que se pode tirar da pesquisa é a relação entre o conhecimento e o interesse em sustentabilidade com o nível de escolaridade dos funcionários. A pesquisa mostrou que quanto maior o grau de escolaridade do entrevistado, maior é o seu nível de conhecimento e de interesse pelo tema. Por exemplo, apenas 30% dos entrevistados com nível médio afirmaram que sabiam definir o termo sustentabilidade, enquanto que esse índice foi de 79% entre os entrevistados com nível superior, e somente 30% dos que possuem nível médio afirmaram ter interesse ou muito interesse pelo tema, contrastando com 81% dos que têm nível superior.

Ao serem interrogados se eles procuram se informar sobre as ações de sustentabilidade desenvolvidas pelas empresas, dos que tem nível médio o índice foi de 40% e dos que tem nível superior foi de 64%. Quando perguntados se conhecem o relatório de sustentabilidade de alguma instituição financeira, nenhum funcionário com o nível médio afirmou conhecer, porém 17% dos funcionários com nível superior afirmaram que conhecem.

Portanto, de forma geral, os resultados mostram que os funcionários da sede do INEC possuem uma boa visão sobre o tema da sustentabilidade em instituições financeiras, consideram o tema muito importante, procuram se informar sobre ações de sustentabilidade desenvolvidas pelas empresas e acreditam que os bancos podem fazer ainda mais em prol do desenvolvimento sustentável.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A sustentabilidade está cada vez mais em evidência no mundo todo. No campo empresarial, ela deixou de ser considerada como algo sem importância para fazer parte da estratégia de negócio das empresas. As organizações enxergaram que uma empresa efetivamente sustentável consegue ganhar confiança dos consumidores, aumentar seu valor de mercado e reduzir custos, sem deixar de ser competitiva. As empresas passaram também a divulgar suas ações sustentáveis para as partes interessadas, principalmente por meio de balanços sociais e relatórios anuais.

A sustentabilidade foi sendo continuamente incorporada pelas instituições financeiras, que passaram a perceber o seu papel de indutor de práticas socioambientais responsáveis e se aproveitam do seu alcance na sociedade, tendo em vista que a maioria da população se utiliza dos bancos e que estes estão presentes em praticamente todo o território nacional.

Os bancos têm adotado uma filosofia sustentável em suas estratégias de negócios e na sua missão organizacional, seja através da diminuição do uso de recursos naturais, como o papel, seja na criação de linhas de financiamento para empresas que investem ações sociais e ambientais, ou até mesmo na promoção de programas de microcrédito oferecidos aos clientes de baixa renda e na criação de projetos socioambientais.

Nas duas últimas décadas a sustentabilidade tem sido praticada de forma mais evidente nesse setor, o qual vem adotando princípios e práticas sustentáveis mais rígidas e padronizadas, assinando acordos coletivos para diminuição de poluição ambiental e desenvolvendo produtos com foco socioambiental que vão ao encontro da sociedade.

No caso da empresa objeto de estudo, o Banco do Nordeste do Brasil (BNB), a sustentabilidade tem sua origem na própria criação da instituição, que foi concebida para desenvolver econômica e socialmente a região nordeste do Brasil. A análise dos relatórios de sustentabilidade e dos dados financeiros permitiu um maior aprofundamento dos indicadores econômicos, sociais e ambientais da organização, proporcionando uma visão mais detalhada sobre ações de sustentabilidade desenvolvidas por uma grande instituição financeira.

A pesquisa com um dos *stakeholders* internos do banco, o Instituto Nordeste Cidadania (INEC), mostrou que os funcionários desta instituição possuem um bom nível de conhecimento e de interesse sobre o tema da sustentabilidade, onde eles se informam sobre o assunto principalmente por meio de leituras e através da escola ou faculdade.

Entretanto, a pesquisa apontou que muitos ainda ligam o tema a assuntos relacionados apenas ao meio ambiente, como preservação de recursos naturais e economia de água e energia, e deixam de associá-lo ao desenvolvimento econômico e social, que também fazem parte da sustentabilidade, como já foi mostrado no trabalho.

Os resultados apontaram que a maioria dos funcionários do INEC procura se informar sobre as ações de sustentabilidade desenvolvidas pelas empresas, utilizando-se principalmente a internet e a televisão como meio de comunicação para obtenção de informações.

Outro resultado da pesquisa expõe que 85% dos entrevistados consideram importante os bancos investirem em desenvolvimento sustentável e quase todos concordam que é importante ou muito importante os programas de microcrédito oferecidos pelos bancos aos clientes de baixa renda.

Dentro dessa perspectiva, o que se pode verificar no geral com a pesquisa é que grande parte dos respondentes tem um bom conhecimento sobre o tema, se interessam pelo assunto, procuram se informar sobre as ações de sustentabilidade desenvolvidas pelas empresas e possuem um censo crítico em relação à sustentabilidade nas instituições financeiras.

Assim, percebe-se que os funcionários do INEC, apesar de algumas distorções teóricas, carregam consigo um elevado grau de percepção e de conhecimento sobre sustentabilidade e possuem uma visão bem crítica sobre as ações de sustentabilidade adotadas pelas instituições financeiras no Brasil.

REFERÊNCIAS

AKATU. **Pesquisa Akatu 2012: Rumo à sociedade do bem-estar**. Assimilação e Perspectivas do Consumo Consciente no Brasil – Percepção da Responsabilidade Social Empresarial pelo Consumidor Brasileiro. São Paulo: Instituto Akatu, 2013. Disponível em: <<http://www.akatu.org.br/pesquisa/2012/PESQUISAAKATU.pdf>>. Acesso em: 17 nov. 2013.

ALMEIDA, Fernando. **O bom da sustentabilidade**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2002.

ALVES, Felipe Carrijo; ALMEIDA, Geraldo Sardinha. **Análise das Práticas de Responsabilidade Social no Setor Financeiro: Um Estudo de Caso Unibanco, Itaú, Bradesco e Banco do Brasil**. In: X Encontro Nacional de Gestão Empresarial e Meio Ambiente - ENGEMA, 2008, Porto Alegre. Anais do X ENGEMA. Porto Alegre, FGV / FEA-USP, 2008. P. 263-264.

ARAÚJO, Geraldino Carneiro *et al.* **Sustentabilidade Empresarial: Conceitos e Indicadores**. In: III Encontro Virtual Brasileiro de Administração, 2006, UFMS. Disponível em: <www.convibra.com.br/2006/artigos/61_pdf.pdf>. Acesso em: 02 nov. 2013.

BACEN. **Banco Central do Brasil. Composição e evolução do sistema financeiro nacional**. 2008. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/?SFNCOMP>>. Acesso em: 17 out. 2013.

BARBIERI, José Carlos. **Gestão ambiental empresarial: Conceitos, modelos e instrumentos**. São Paulo: Saraiva, 2007.

BARBIERI, José Carlos; CAJAZEIRAS, Jorge Emanuel Reis. **Responsabilidade social empresarial e empresa sustentável: da teoria à prática**. São Paulo: Saraiva 2009.

BNB. **Relatório de Sustentabilidade 2012: Banco do Nordeste do Brasil S.A.** Disponível em: <http://www.bnb.gov.br/content/aplicacao/o_banco/relacao_acionistas/docs/BNB._relat_sustentabilidade_2012.pdf>. Acesso em: 08 set. 13.

BNB. **Institucional: Histórico do BNB**. 2013. Disponível em: <https://www.bnb.gov.br/content/aplicacao/O_Banco/Historico/gerados/hist_principal.asp 2013>. Acesso em: 22 out. 2013.

BNB. **O Instituto Nordeste Cidadania**. Disponível em: <http://www.bnb.gov.br/Content/aplicacao/Grupo_Principal/Nordeste_Noticias/conteudo/nordeste_noticias_detalhes.asp?lstrCodNoticia=2552>. Acesso em: 24 out.2013.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. promulgada em 5 de outubro de 1988, Atualizada e preparada até as Emendas Constitucionais n. 69 e 70, ambas de 29 de março de 2012. 34. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.
CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de empresas: uma abordagem contingencial**. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

CIRELLI, Giuliano Alves; KASSAI, José Roberto. **Análise da percepção sobre sustentabilidade por parte de stakeholders de uma instituição financeira: um estudo de caso**. Congresso USP de Controladoria e Contabilidade. São Paulo, 2010.

ELKINGTON, J. **Cannibals with Forks: The triple bottom line of 21st century business**. Capstone: Oxford, 1997.

ETHOS. **Instituto Ethos: Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis**. 2013. Disponível em: <<http://www3.ethos.org.br/conteudo/iniciativas/Indicadores/#.UIOnSNLUIGI>> Acesso em: 08 out. 2013.

FALCK, O.; HEBLICH, S. **Corporate social responsibility: doing well by doing good**. Business Horizons, v. 50, n. 3, p. 247-254, Maio/Jun. 2007.

FARIA, Ana Cristina de; NOGUEIRA, Elaine Petil. **Sustentabilidade em instituições financeiras no Brasil: Uma análise sob a ótica da Global Reporting Initiative - GRI**. In: XXXV Encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração EnANPAD, 2011, Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_2011/CONT/2011_CON2460.pdf>. Acesso em: 20 out. 2013.

FEBRABAN. **Bancos e Desenvolvimento Sustentável**. 2011. Disponível em: <<http://www.febraban.org.br/7Rof7SWg6qmyvwJcFwF7I0aSDf9jyV/sitefebraban/Bancos%20e%20Desenvolvimento%20Sustentavel%20-%20julho%202011.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2013.

FREEMAN, R. E. **Strategic management: a stakeholder approach**. Boston: Pitman, 1984.

FURTADO, João Salvador. **Sustentabilidade Empresarial: guia de práticas econômicas, ambientais e sociais**. Salvador: NEAMA/CRA, 2005. 188p.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HAIR, J.F.; ANDERSON, R.; TATHAM, R.L.; BLACK, W.C. **Multivariate data analysis**. Upper Saddle River: Prentice Hall, 1998.

HENDERSON, Hazel. **Mercado ético: a força do novo paradigma empresarial**. São Paulo: Cultrix, 2007.

INEC. **O Instituto Nordeste Cidadania**. Disponível em: <<http://www.inec.org.br>>. Acesso em: 24 out. 2013.

LEAL, Carlos Eduardo. **A Era das Organizações Sustentáveis**. 2008. Disponível em: <<http://www.castelobranco.br/sistema/novoenfoco/files/08/04.pdf>>. Acesso em: 02 nov. 2013.

LINS, C; WAJNBERG, D. **Sustentabilidade Corporativa no Setor Financeiro Brasileiro**. Rio de Janeiro: Fundação Brasileira para Desenvolvimento Sustentável, 2007.

MATTAROZZI, Victorio; TRUNKL, Cássio. **Sustentabilidade no setor financeiro: gerando valor e novos negócios**. São Paulo: SENAC, 2008.

MICHALISZYN, Mario Sergio; TOMASINI, Ricardo. **Pesquisa: orientações e normas para elaboração de projetos, monografias e artigos científicos**. 4. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro (RJ): Vozes, 2008. 215 p

MOIR, L. **What do we mean by corporate social responsibility?** Corporate Governance, v. 1, n. 2, p. 16-22, 2001.

PHILIPPI, Luiz Sérgio. **A Construção do Desenvolvimento Sustentável**. Educação Ambiental: Questões Ambientais – Conceitos, História, Problemas e Alternativa. 2. ed. Brasília: Ministério do Meio Ambiente, 2001.

RATTNER, Henrique. **Por caminhos alternativos da sustentabilidade**. In: Seminário dinâmica do desenvolvimento na era da Internacionalização da economia, 2., 2001, Natal. Trabalhos, 2001.

_____. **Sustentabilidade: uma visão humanista**. 2004. Disponível em: <<http://www.lead.org.br/article/articleview/134/1/97>>. Acesso em: 20 nov.2013.

RICHARDSON, Roberto Jarryet al. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3. ed. rev. amp., São Paulo: Atlas, 2008.

SACHS, Ignacy. **Estratégias de transição para o século XXI: desenvolvimento e meio ambiente**. São Paulo: Nobel, 1993.

SEIFFERT, Mari Elizabete Bernardini. **Gestão ambiental: instrumentos, esferas de ação e educação ambiental**. São Paulo: Atlas, 2007.

WAJNBERG, D. **Sustentabilidade nos bancos brasileiros: exame da divulgação do relacionamento entre iniciativas socioambientais e o desempenho financeiro corporativo**. Rio de Janeiro, 2008. Dissertação (mestrado em administração) - Universidade federal do Rio de Janeiro-UFRJ. Instituto de Pós-graduação em Administração. COPPEAD, 2008.

WCED. **World Commission on Environmental and Development: Our common future**. 1987. Disponível em: <<http://www.un-documents.net/our-common-future.pdf>>. Acesso em: 14 out. 2013.