

Análise sobre as políticas de responsabilidade social e de inclusão social de instituições financeiras brasileiras¹

Henrique Turra de ANDRADE²
Danielle Aparecida do Nascimento dos SANTOS³
Jucimara Pagnozi VOLTARELI⁴

RESUMO

O objetivo deste artigo é apresentar os resultados de uma pesquisa de mestrado que consistiu em discutir e analisar as políticas de responsabilidade social e de inclusão social das principais instituições financeiras brasileiras. A metodologia é de abordagem qualitativa, via análise documental. São apresentados os dados documentais de três instituições financeiras brasileiras: Banco do Brasil, Itaú e Bradesco. Tais instituições publicam o desenho de suas políticas de responsabilidade social e de inclusão social. Observa-se, de acordo com os dados, que as três instituições financeiras possuem políticas bem delineadas para a responsabilidade social e a inclusão social e possuem programas e projetos em parceria com a sociedade ou de gestão da própria instituição. A pesquisa concluiu que, de certa maneira, as políticas de inclusão social e de responsabilidade social dessas instituições financeiras dialogam com a área da educação, tendo em vista que propõem atividades de formação e cidadania.

PALAVRAS-CHAVE: Análise Documental. Educação. Políticas Públicas. Responsabilidade Social.

¹ Programa de Suporte à Pós-Graduação de Instituições de Ensino Particulares (PROSUP).

² Mestre em Educação. Universidade do Oeste Paulista. ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-6415-4782>
E-mail: turrandrade@yahoo.com.br

³ Doutora em Educação. Docente do Programa de Pós-graduação em Educação, Universidade do Oeste Paulista. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9178-7325>. E-mail: pesquisadoradanielle@gmail.com

⁴ Mestre em Educação. Doutoranda em Educação no Programa de Pós-graduação em Educação, Universidade do Oeste Paulista. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2775-7340>. E-mail: jucimarapagnozi@hotmail.com

Analysis of social responsibility and social inclusion policies of Brazilian financial institutions

Henrique Turra de ANDRADE

Danielle Aparecida do Nascimento dos SANTOS

Jucimara Pagnozi VOLTARELI

ABSTRACT

This article describes the results of a master's degree research that consisted of discussing and analyzing the social responsibility and social inclusion policies of the main Brazilian financial institutions. The methodology is of a qualitative approach, via documentary analysis. Documentary data from three Brazilian financial institutions are presented: Banco do Brasil, Itaú and Bradesco. These institutions denote the design of their social responsibility and social inclusion policies. It is observed, according to the data, that the three financial institutions have well-defined policies for social responsibility and social inclusion and have programs and projects in partnership with society or managed by the institution itself. The research concluded that in a certain way the social inclusion and social responsibility policies of these financial institutions dialogue with the area of education, considering that they propose training and citizenship activities.

KEYWORDS: Document Analysis. Education. Public policies. Social responsibility.

Análisis de las políticas de responsabilidad social e inclusión social de las instituciones financieras brasileñas

Henrique Turra de ANDRADE
Danielle Aparecida do Nascimento dos SANTOS
Jucimara Pagnozi VOLTARELI

RESUMEN

El objetivo de este artículo es presentar los resultados de una investigación de maestría que consistió en discutir y analizar las políticas de responsabilidad social e inclusión social de las principales instituciones financieras brasileñas. La metodología es de enfoque cualitativo, mediante análisis documental. Se presentan datos documentales de tres instituciones financieras brasileñas: Banco do Brasil, Itaú y Bradesco. Estas instituciones publican el diseño de sus políticas de responsabilidad social e inclusión social. Se observa, según los datos, que las tres instituciones financieras tienen políticas bien definidas de responsabilidad social e inclusión social y cuentan con programas y proyectos en alianza con la sociedad o gestionados por la propia institución. La investigación concluyó que de cierta manera las políticas de inclusión social y responsabilidad social de estas instituciones financieras dialogan con el área de educación, considerando que proponen actividades de formación y ciudadanía.

PALABRAS CLAVE: Análisis de documentos. Educación. Políticas públicas. Responsabilidad social.

Introdução

As políticas de responsabilidade social e de inclusão social constituem dimensões importantes no contexto empresarial, pois podem abranger as condições de vida da sociedade. Diante dessa afirmativa, foi realizada uma pesquisa de mestrado em Educação, cujo objetivo principal que norteou a pesquisa consistiu em discutir e analisar as políticas de responsabilidade social e de inclusão social das principais instituições financeiras brasileiras, por meio de uma abordagem qualitativa de pesquisa.

De acordo com Forneau e Serpa (2007), existem dois enfoques da Responsabilidade Social Corporativa: um relacionado à economia clássica, em que uma empresa socialmente responsável busca responder às expectativas dos seus acionistas, maximizando os seus lucros e encarregando o governo do tratamento de questões sociais, e o outro,

Por outro lado, a visão socioeconômica defende o papel da organização na promoção do bem-estar social, com objetivos mais amplos do que a obtenção de lucros corporativos e geração de empregos, sem, contudo, ignorá-los (...). De acordo com esta abordagem, a empresa estará cumprindo sua responsabilidade social na medida em que proporcionar uma melhora nas condições de vida da sociedade (Forneau; Serpa, 2007, p. 02).

No âmbito de uma instituição financeira, classificada por Melo Neto (2001) como “bancária”, essa opera predominantemente com ativos financeiros monetários que representam os meios de economia de pagamento. De acordo com Chaves (2001), essas instituições contribuem para o desenvolvimento do país, evidenciando assim sua Responsabilidade Social⁵.

Responsabilidade Social, por sua vez, é o compromisso de uma organização com a sociedade, realizado por meio de atos e atitudes que beneficiam uma comunidade de modo específico, consolidando o seu papel específico na sociedade e a sua prestação de contas para com ela. As características essenciais da responsabilidade são: voluntariedade, gerenciamento e internalização de externalidades, orientação voltada para múltiplos stakeholders, alinhamento entre as responsabilidades sociais e econômicas, prática e valores e ir além da filantropia⁶ (Cardoso; Ashley, 2002).

⁵ As instituições financeiras têm uma ampla responsabilidade social que envolve diferentes áreas como: a promoção e adoção de práticas sustentáveis e éticas em suas atividades, promoção de acesso universal a serviços financeiros, implementação de iniciativas de educação financeira e desenvolvimento de projetos que contribuam positivamente para a sociedade e o meio ambiente.

⁶ A Responsabilidade Social envolve: Voluntariedade - ações que vão além das exigências legais; Gerenciamento e internalização de externalidades – consideração dos impactos sociais e ambientais nas decisões; Foco em múltiplos stakeholders – atenção aos interesses de diversos públicos, não apenas acionistas; Alinhamento entre responsabilidades

Já a inclusão social se configura como o processo de promoção da igualdade, respeito e participação de todos, especialmente aqueles que foram histórica e socialmente excluídos, e prepará-los para assumir papéis que lhes são pertencentes. Logo, a Inclusão Social é um processo bilateral em que esses indivíduos e a sociedade buscam a equiparação de oportunidades. Assim, a inclusão se define como um conjunto de medidas direcionadas a indivíduos excluídos dos meios sociais, por diversos fatores como deficiência física, deficiência intelectual, cor da pele, orientação sexual, gênero, poder aquisitivo, entre outros. A representação clara de inclusão nasce da igualdade entre todos os povos de uma sociedade, sendo assim, possuir direitos iguais ao acesso a lugares e espaços com acesso a bens e serviços como saúde, educação, emprego, lazer etc. (Sasaki, 2010).

O interesse dos bancos em relação à Responsabilidade Social pode ocorrer por inúmeros motivos. O primeiro deles, por exemplo, é a existência de normas sociais de como os bancos deveriam agir perante a sociedade (Antonik, 2016). Existiria uma ética em relação à gestão de grandes corporações e aglomerados, a exemplo, a definição de “colaborador” aos trabalhadores de determinadas empresas, ao invés do uso do termo funcionário. Outro motivo seria o interesse interno em relação a incentivos fiscais, em que tais atitudes inclusivas que existem a fim de diminuir as diferenças sociais ocorreriam apenas em virtude de obrigações legais.

Porém, a Responsabilidade Social não se restringe apenas ao cumprimento de leis ou benefícios isolados. Uma empresa possui Responsabilidade social quando suas ações vão além da obrigatoriedade. A empresa deve se preocupar “[...] voluntariamente com o meio ambiente e com o social e enxerga o seu papel na sociedade sob uma perspectiva mais ampla” (Antonik, 2016, p. 75). Ou seja, todas essas atitudes são pensadas e colocadas em prática visando o bem-estar social de todos os colaboradores envolvidos e decorrem da consciência de seus gestores.

Uma das esferas de investimento em que as instituições financeiras podem contribuir é a Educação. A Fundação Itaú Social, criada em 1993, por meio de um Programa de Apoio Comunitário, é um exemplo. Em 1994, ano seguinte à sua criação, a instituição contribuiu com o Projeto Raízes e Asas, iniciativa conjunta com o Cenpec, MEC e UNICEF, visando a melhoria da qualidade do Ensino Fundamental no Brasil. Ao longo dos seus 29 anos de existência, a Fundação tem atuado em diferentes estratégias de melhoria da educação, projetos sociais, incentivo aos jovens e outras.

sociais e econômicas – integração entre ética e lucratividade; Coerência entre prática e valores – compromisso real incorporado à cultura organizacional; e Ir além da filantropia – responsabilidade como parte estratégica do negócio, e não apenas doações pontuais.

Em 2020, foram apresentadas iniciativas para auxiliar nos impactos da pandemia da Covid-19 na educação, e sua missão consistiu em: desenvolver, implementar e compartilhar tecnologias sociais para contribuir para a melhoria da educação pública brasileira.

De acordo com Aranha e Oliveira (2020), a proposta metodológica dos programas do Itaú Social atua na definição de estratégias educacionais para o enfrentamento de problemas nos diferentes níveis de educação.

Visando a identificação e mapeamento dos trabalhos desenvolvidos pela Fundação Itaú Social e outros eixos de Responsabilidade e Inclusão Social das principais instituições financeiras do Brasil, foi elaborada a seguinte pergunta de pesquisa: Quais são as principais políticas de responsabilidade social e de inclusão das grandes instituições financeiras brasileiras?

A partir da designação dessas perguntas, foi definido como objetivo principal identificar as principais políticas de responsabilidade e inclusão social das principais instituições financeiras brasileiras, e, para tal, foi conduzida uma pesquisa qualitativa do tipo análise documental. Com isso, pesquisas que conduzem análises documentais requerem uma abordagem sistemática e cuidadosa, que vise extrair informações significativas e relevantes a partir de documentos diversos, como relatórios, registros, correspondências, entre outros (Pimentel, 1997).

Metodologia

A escolha pela abordagem qualitativa para esta pesquisa, a qual discute as políticas de responsabilidade e de inclusão social de instituições financeiras, se configurou como adequada, considerando que a temática envolve uma variedade de questões sociais complexas, como investimentos éticos, políticas de empréstimos responsáveis e impacto ambiental. A abordagem qualitativa permite assim a exploração dessas questões, reconhecendo nuances, contextos e as motivações por trás de ações implementadas pelas instituições financeiras (Minayo, 2012).

As instituições financeiras foram selecionadas mediante a disponibilidade dos dados em bancos de capital aberto e com grande expressividade no mercado, além de serem de origem brasileira. Assim, foram definidos como fontes para a análise dos dados sobre Responsabilidade e Inclusão Social dos bancos: Banco do Brasil (<https://www.bb.com.br/site/sustentabilidade/como-bb-atua/fundacao-banco-do-brasil/>), Itaú (<https://www.italy.com.br/sustentabilidade/estrategia-esg/gestao-inclusiva/>) e Bradesco (<https://banco.bradesco/html/classic/sobre/sustentabilidade/internas/relacionamento-clientes.shtm>).

Após a definição das instituições financeiras, a coleta dos documentos prosseguiu por meio da busca de documentos, conteúdos ou informações nos sites oficiais dos bancos. Posteriormente, foi realizada uma triagem dos documentos, selecionando aqueles que são mais pertinentes à pesquisa. Tais documentos e registros foram organizados de maneira lógica e sistemática, e categorizados por temas ou tópicos relevantes. A partir dessa categorização, ocorreu a leitura exploratória visando à compreensão geral dos documentos, e foram identificados os dados públicos referentes à Responsabilidade Social e Inclusão Social. Os documentos, então, foram selecionados conforme os critérios de inclusão pré-determinados, problematizados via análise documental.

A análise documental foi realizada com ênfase em seu conteúdo, visando extrair dados e insights relevantes para a pesquisa.

O protocolo elaborado para a análise documental consistiu na seguinte sistemática: *Questão Central*: O que está publicado nos sites das instituições financeiras Banco do Brasil, Itaú e Bradesco sobre os temas responsabilidade e inclusão social? *Objetivo*: Identificar nos sites dos bancos Banco do Brasil, Itaú e Bradesco publicações sobre políticas de responsabilidade social e sobre políticas de inclusão social.

Os critérios de seleção de fontes foram: a) estar disponíveis via web nos sites dos bancos Banco do Brasil, Itaú e Bradesco; b) os métodos de busca ocorreram mediante a leitura exploratória dos textos e links publicados nos sites dos bancos Banco do Brasil, Itaú e Bradesco e suas respectivas fundações (se existirem), identificando tudo o que se refere à Responsabilidade Social e à Inclusão Social. E os tipos de fontes selecionados foram textos e informações dos sites, relatórios e planilhas ou links disponibilizados pelas instituições financeiras. A análise dessas fontes foi feita seguindo os seguintes passos: O conteúdo foi baixado e examinado/lido com foco na identificação de práticas relacionadas à responsabilidade social, sustentabilidade, governança e inclusão financeira. A análise considerou não apenas a descrição das ações, mas também a coerência entre os discursos institucionais e as evidências apresentadas nos documentos. Além disso, foram observados aspectos como frequência das iniciativas, indicadores utilizados, metas estabelecidas e transparência na divulgação das informações.

Para definição do critério de inclusão, os materiais foram elencados, ou seja, trabalhos cujas fontes textuais e hipertextuais publicadas em 2023 - constantes nos sites dos bancos Banco do Brasil, Itaú e Bradesco - sejam relacionadas ao tema política de Responsabilidade Social ou política de Inclusão Social, foram inclusos. Em contrapartida, os critérios de exclusão foram: a) Fontes textuais e hipertextuais que não estejam disponíveis integralmente nos sites dos bancos Banco do

Brasil, Itaú e Bradesco. b) Fontes e textos que não tratem de conceitos clássicos relacionados à área de interesse desta pesquisa.

O processo de seleção consistiu em realizar buscas com as palavras-chave: inclusão social, responsabilidade social, política socioambiental, política de gestão, nas fontes de pesquisa definidas durante o segundo semestre do ano de 2023. A partir dos textos recuperados, foram criados quadros com os textos gerais na íntegra e uma pré-avaliação, baseada nos critérios de inclusão e exclusão. Assim, os textos selecionados foram lidos integralmente e avaliados rigorosamente de acordo com os mesmos critérios, sendo considerados válidos ou inválidos para os objetivos. E, por fim, a extração dos dados considerou as informações básicas (título, resumo, palavras-chave, links), síntese do trabalho a respeito do conteúdo e das conclusões do estudo.

A partir do protocolo de análise documental, foi elaborado um quadro síntese com as informações básicas de cada instituição financeira (Quadro 1).

Quadro 1 – Síntese das Informações Básicas dos Bancos.

Banco	BANCO DO BRASIL	ITAÚ	BRADESCO
Fonte de Busca	https://www.bb.com.br/site/sustentabilidade/como-bb-atua/fundacao-banco-do-brasil/	https://www.itaubr.com.br/sustentabilidade/estrategia-esg/gestao-inclusiva/	https://banco.bradescobrasil.com.br/classic/sobre/sustentabilidade/internas/relacionamento-clientes.shtm
Histórico	<p>O Banco do Brasil foi fundado em 1808, através de um decreto do príncipe-regente Dom João VI. Foi o primeiro banco em território nacional e surgiu a partir de um conjunto de ações que tinham como objetivo incentivar a industrialização manufatureira e também a importação e exportação de produtos.</p> <p>Fundação Banco do Brasil A nossa contribuição passa pelo investimento no futuro, e o nosso objetivo é, até 2030, investir R\$ 1 bilhão em educação, cuidado com meio ambiente, inclusão socioprodutiva, incentivo ao voluntariado e</p>	<p>A história do Itaú teve início no ano de 1943 quando Alfredo Egydio de Souza Aranha fundou o Banco Central de Crédito S.A. A autorização para realizar operações bancárias, porém, só foi concedida um ano depois — em 1944. A primeira agência do banco foi aberta em São Paulo em 1945.</p> <p>Gestão Inclusiva Temos o compromisso de oferecer um ambiente de trabalho saudável, inclusivo, próspero e gerador de desenvolvimento e bem-estar. A partir da adoção de boas práticas de desenvolvimento, saúde e segurança, diversidade e inclusão, buscamos</p>	<p>Foi fundado em 10 de março de 1943 em Marília, São Paulo, por Amador Aguiar. Banco Bradesco S.A. Em 2010, foi o único banco privado brasileiro a estar presente em todos os municípios do país, com pelo menos uma agência ou posto de atendimento em cada uma das 5.564 cidades do Brasil.</p>

	<p>tecnologias sociais por meio da Fundação Banco do Brasil.</p> <p>Investimentos para grandes desafios</p> <p>Sabemos que a missão de tornar o mundo um lugar melhor não é simples. Entretanto, isso não deve ser um motivo para ficarmos de braços cruzados. Acreditar nas pessoas buscando a sustentabilidade é um dos caminhos possíveis na solução de desafios atuais e futuro. E é nesse caminho que temos confiado. Por isso, por meio da Fundação Banco do Brasil, investiremos, até 2030, R\$ 1 bilhão em educação, cuidado com o meio ambiente, ações de inclusão socioprodutiva, campanhas de incentivo ao voluntariado e desenvolvimento de tecnologias sociais. É um investimento que ajudará na capacitação de pessoas dispostas a trabalhar por um mundo cada vez mais sustentável.</p> <p>Mais detalhes: https://transforma.fbb.org.br/tecnologia-social/ods/educacao-de-qualidade</p>	<p>garantir uma experiência diferenciada para colaboradores e colaboradoras em sua jornada profissional com o banco.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantir elevado nível nas pesquisas de satisfação e engajamento de colaboradores. - Fomentar o desenvolvimento dos colaboradores por meio de programas de capacitação e estímulo à cultura de aprendizagem. - Ampliar a participação dos colaboradores nos programas de bem-estar físico e mental. - Estimular a construção constante de um ambiente saudável para se trabalhar. - Até 2025, ter de 35% a 40% de mulheres na liderança. Alinhado ao objetivo de ter representatividade no fluxo de entrada (contratação) de 50% de mulheres e 40% de pessoas negras. - Até 2025, ter de 27% a 30% de representatividade negra na organização, com evolução em todos os níveis de cargo, incluindo a liderança. Alinhado ao objetivo de ter representatividade no fluxo de entrada (contratação) de 50% de mulheres e 40% de pessoas negras. - Evoluir os programas de atração, seleção e desenvolvimento de colaboradores com deficiência. 	
<p>Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)</p>	<p>Para o Banco do Brasil, a sustentabilidade é um aspecto transversal à gestão dos negócios e dos</p>	<p>Trabalho remoto</p> <p>Em 2017, iniciamos o piloto do home office como modelo de trabalho</p>	<p>Cidadania Financeira</p> <p>Consideramos a Cidadania Financeira estratégica para a</p>

Análise sobre as políticas de responsabilidade social e de inclusão social de instituições financeiras brasileiras

	<p>processos. Por meio do estabelecimento de relações éticas e responsáveis com os diversos públicos de interesse, buscamos conciliar os interesses dos acionistas com negócios de impactos social, ambiental e climático positivos. Disseminamos a importância da incorporação dos princípios da sustentabilidade no planejamento e na execução de ações a toda a cadeia de valor. Com o objetivo de gerar valor e minimizar eventuais impactos negativos, temos lideranças comprometidas com o desafio de aliar a competitividade empresarial com a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.</p> <p>A preocupação com as questões sociais, ambientais e climáticas não é uma novidade para o BB que, desde a sua fundação, é uma empresa com forte papel na construção e no desenvolvimento econômico do País. Seguimos as melhores práticas de gestão e governança, aderindo a compromissos voluntários nacionais e internacionais de incentivo ao desenvolvimento sustentável, apoiamos a execução de políticas públicas e promovemos negócios de relevância para a sociedade.</p> <p>Em 2022, foi aprovada a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e o respectivo plano de ação para o BB e</p>	<p>para oferecer mais flexibilidade. No início da pandemia, aproximadamente 56 mil pessoas das áreas administrativas, agências digitais e centrais de atendimento passaram a atuar neste modelo. A partir da experiência, iniciamos estudos para avaliar a possibilidade de adotarmos novas formas de trabalho no futuro.</p> <p>Employee Net Promoter Score (e-NPS) Desde 2018 medimos o nível de recomendação do Itaú Unibanco como uma empresa para se trabalhar. A e-NPS é realizada bimestralmente, e cada pessoa colaboradora recebe o convite para participar da pesquisa pelo menos uma vez ao ano.</p> <p>Diversidade, equidade e inclusão Somos feitos de pessoas e acreditamos que ter um quadro com pluralidade de origens, raças, deficiências, gêneros, orientações afetivo-sexuais e gerações contribui para um clima de respeito e valorização das diferenças. Como uma das maiores empregadoras do Brasil. Reconhecemos nosso papel de impulsionar a diversidade, inclusão e equidade de oportunidades em nossa organização e na sociedade.</p> <p>Saúde, segurança e bem-estar Buscamos manter uma visão integral da Saúde e da Segurança das pessoas colaboradoras em suas</p>	<p>Sustentabilidade do Bradesco, devido à sua relevância para nossos negócios e ao nosso potencial de contribuir positivamente para o desenvolvimento socioeconômico e o bem estar financeiro da sociedade. Em nossa abordagem de promoção da inclusão e da educação financeira, buscamos incentivar o desenvolvimento de capacidades e autoconfiança para que as pessoas possam gerenciar seus recursos cientes dos riscos e das oportunidades. Também proporcionamos um ambiente de negócios seguro e confiável e disponibilizamos canais de atendimento eficazes para todos os nossos públicos.</p> <p>Inclusão Financeira Acreditamos que o acesso a serviços financeiros contribui com o desenvolvimento econômico das pessoas e do nosso País. É por isso que usamos nossa experiência para facilitar a bancarização e o acesso ao crédito de um número cada vez maior de pessoas, com um portfólio que possui soluções pensadas e focadas em atender as demandas e necessidades variadas de cada público. Confira algumas:</p> <p>- Um Bradesco onde o cliente estiver Procuramos atuar de forma organizada e conectada, integrando os diversos canais de atendimento aos meios</p>
--	--	--	--

	<p>para as Entidades Ligadas que compõem o Conglomerado Prudencial, em atendimento à Resolução CMN 4.945/2021, que estabeleceu os requisitos relativos ao estabelecimento da Política e as ações para sua efetiva implementação pelas instituições financeiras. A PRSAC é pautada pelos princípios da relevância, proporcionalidade e eficiência e envolve aspectos relacionados à promoção dos direitos humanos e dos princípios fundamentais do trabalho, à universalização dos direitos sociais e ao respeito à diversidade nas relações negociais. Ainda, considera os impactos de natureza social, ambiental e/ou climática das atividades, processos, produtos e serviços, bem como iniciativas dedicadas à redução de riscos e ao aproveitamento de oportunidades relacionadas às questões socioambientais, incluindo as climáticas, de forma a demonstrar o nosso engajamento no processo de construção de um modelo econômico sustentável.</p> <p>Além da PRSAC, a gestão dos riscos social, ambiental e climático também é balizada por outras políticas específicas, além das Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito e Diretrizes Socioambientais BB – Lista Restritiva e Lista de Exclusão onde constam a relação dos setores econômicos sujeitos a</p>	<p>diversas interfaces: emocional, interpessoal, ocupacional e social. Acreditamos que um ambiente de trabalho saudável contribui tanto para a promoção quanto para a manutenção da saúde, por isso, desenvolvemos ações para prevenir, diagnosticar precocemente e reabilitar nossos colaboradores e colaboradoras, buscando oferecer um ambiente saudável, inclusivo, próspero e gerador de desenvolvimento e bem-estar.</p> <p>Inclusão e Empreendedorismo Para nós, incentivar o empreendedorismo é promover geração de emprego e renda, estimular a criação de novas soluções para atender às necessidades das pessoas e consequentemente o desenvolvimento sustentável da sociedade. De acordo com o Monitor de Empreendedorismo Global 2022 (GEM, na sigla em inglês), o Brasil tem 42 milhões de empreendedores e 51 milhões de pessoas que desejam abrir um negócio em até 3 anos, com uma crescente participação feminina iniciando negócios ou liderando empresas estabelecidas. Desejamos contribuir para o crescimento e perpetuação desses empreendimentos através do acesso à crédito e proporcionar capacitação e soluções de apoio à gestão aos empreendedores e empreendedoras, através do ecossistema de</p>	<p>digitais, sem deixar de lado nosso alcance presencial. É por isso que em cada cidade do Brasil mantemos uma unidade do Bradesco: agências, pontos de atendimento (PAs) ou Bradesco Expresso (nossos correspondentes bancários) dão acesso a serviços financeiros, inclusive em comunidades afastadas – em mais de 1.300 cidades, somos a única instituição financeira presente. Também temos uma agência flutuante na região amazônica, que percorre o Rio Solimões, entre Manaus e Tabatinga, e facilita a vida de cerca de 250 mil pessoas e o desenvolvimento econômico de 50 comunidades ribeirinhas em 10 municípios.</p>
--	---	---	---

Análise sobre as políticas de responsabilidade social e de inclusão social de instituições financeiras brasileiras

	<p>restrições de negócios realizados pelo BB em razão de aspectos de natureza social, ambiental e climática.</p> <p>Os princípios e diretrizes da PRSAC desdobram-se nas iniciativas que compõem os Compromissos BB 2030 para um Mundo + Sustentável, o Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB e nos normativos internos, o que resulta na ponderação de variáveis econômicas, sociais, ambientais e climáticas no desenho e no desenvolvimento dos processos, produtos e serviços.</p> <p>As ações implementadas com vistas à efetividade da PRSAC e os critérios para sua avaliação, bem como a relação de produtos e serviços oferecidos pelo BB que contribuem positivamente em aspectos de natureza social, ambiental e/ou climática podem ser acessados de forma mais detalhada no Portal da Transparência.</p>	<p>soluções Itaú Meu Negócio e Itaú Mulher Empreendedora.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contribuir para o crescimento e prosperidade de 300 mil micro, pequenas e médias empresas (faturamento até R\$ 30 milhões/ano) até 2026 por meio do apoio à gestão e às decisões estratégicas, abertura de novos mercados, assessoria para recuperação financeira e acesso às melhores fontes de financiamento para crescimento (representando ao menos 15% da base de clientes). - Lançamento da iniciativa “Itaú Meu Negócio”, hub que reúne soluções para apoiar o crescimento dos empreendedores, incluindo ferramentas para gestão dos pequenos negócios, plataforma de capacitação e blog de notícias. Mais de 31,1 mil empreendedores impactados pelo Itaú Meu Negócio em 2022. - Contribuir para inclusão financeira alcançando 30 milhões de clientes por meio de soluções financeiras de baixo custo até 2026, com pelo menos 20 milhões das classes C, D e E e 10 milhões das regiões Norte e Nordeste. - 18,5 milhões de clientes cadastrados no app do iti em 2022, sendo 16,9 milhões das classes C,D,E (91%) e 7,8 milhões das regiões Norte/Nordeste (42%). Lançamento de novos produtos e serviços para inclusão financeira no iti como microcrédito, portabilidade de salário, 	
--	---	---	--

		<p>minhas metas, microempreendedor, conta menoridade, tap on phone, folha salário, entre outros.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Até 2025, aumentar o volume de crédito em empresas lideradas por mulheres (50% ou mais de participação), atingindo R\$ 17,8 bilhões de carteira até 2025. - Em 2022, a concessão de crédito para pequenas e médias empresas lideradas por mulheres atingiu R\$ 15,8 bilhões, representando 23% da nossa carteira de crédito total e um crescimento de 18,8% em comparação com 2021. <p>Itaú Mulher Empreendedora</p> <p>O programa apoia o desenvolvimento de empresas lideradas por mulheres por meio de iniciativas gratuitas de capacitação, aceleração, inspiração e conexão entre empreendedoras. Também produz conteúdos exclusivos feitos por e para mulheres. O projeto completa dez anos em 2023 e segue em parceria com a IFC, membro do Banco Mundial.</p> <p>Iti</p> <p>O Iti é um banco 100% digital com soluções financeiras como conta pagamento, cartão de crédito e débito, PIX. Também oferece soluções exclusivas para microempreendedores, como adquirência, domiciliação e gestão, totalmente digital. Em 2022, lançamos o tap on phone – forma de pagamento na qual o</p>	
--	--	---	--

Análise sobre as políticas de responsabilidade social e de inclusão social de instituições financeiras brasileiras

		<p>celular do vendedor funciona como uma maquininha de cartão por aproximação.</p> <p>Itaú Meu Negócio Itaú Meu Negócio é um ecossistema de soluções e serviços não-bancários para pequenas e médias empresas. Em destaque, disponibilizamos a plataforma de aprendizagem Itaú Meu Negócio, 100% gratuita para clientes e não clientes. Nela, há conteúdos exclusivos e em diferentes formatos como vídeos, artigos, infográficos e podcasts sobre as diversas áreas de conhecimento e habilidades demandadas no dia a dia de quem empreende, como finanças, jurídico, marketing, vendas, sustentabilidade, atitude empreendedora e muito mais.</p>	
--	--	--	--

Fonte: Arquivo do pesquisador, 2023.

A partir dos dados brutos coletados e organizados no Quadro 1 e referentes as informações disponíveis em links que constam nas páginas dos bancos detalhando melhor as políticas de Responsabilidade Social e de Inclusão Social, realizou-se a codificação e categorização das informações em eixos temáticos.

Esse trabalho envolveu identificar palavras-chave, conceitos e temas que eram relevantes para a análise e, por meio de análise textual detalhada, buscar padrões, tendências e conexões entre os materiais coletados e codificados, interpretando e sintetizando os resultados com base nos objetivos estabelecidos. A análise dos dados coletados foi conduzida mediante triangulação de dados, criando os eixos temáticos: Responsabilidade Social e Sustentabilidade, e Inclusão Social e Educação.

A triangulação de dados foi realizada considerando a combinação das diferentes fontes de informação. Os dados foram extraídos de materiais diversos e confrontados com a literatura teórica. A partir desse cruzamento, foi possível identificar convergências e padrões que fundamentaram a criação dos eixos temáticos.

Resultados e Discussões

Nesta seção, as informações obtidas via triangulação de dados foram analisadas e apresentadas, e os dados documentais foram identificados sobre as políticas de Responsabilidade Social e de Inclusão Social dos bancos Brasil, Bradesco e Itaú.

As Políticas de Responsabilidade Social e de Inclusão Social do Banco do Brasil, do Banco Itaú e do Banco Bradesco.

De acordo com as informações publicadas no site da Fundação Banco do Brasil, a instituição tem como principal meta o investimento de R\$ 1 bilhão até o ano de 2030 em: educação, cuidado com o meio ambiente, inclusão socioprodutiva, incentivo ao voluntariado e tecnologias sociais. Ao acessar o site da Fundação Banco do Brasil, o usuário é remetido para links externos sobre: Fundação BB, Parcerias, Projetos e Editais, Rede de Tecnologias Sociais e Ações de Prevenção e Combate à Pandemia da Covid-19 (Figura 1).

Figura 1 – Ações de Responsabilidade Social da Fundação BB.



Fonte: site da Fundação BB, 2023.

Conforme pode ser observado na Figura 1, as informações são apresentadas de forma precisa e de fácil localização. Além disso, o rodapé do site possui link para acesso à Agenda 2030 e aos relatórios anuais do Banco.

Esta Agenda é um plano de ação para as pessoas, para o planeta e para a prosperidade. Ela também busca fortalecer a paz universal com mais liberdade.

Análise sobre as políticas de responsabilidade social e de inclusão social de instituições financeiras brasileiras

Reconhecemos que a erradicação da pobreza em todas as suas formas e dimensões, incluindo a pobreza extrema, é o maior desafio global e um requisito indispensável para o desenvolvimento sustentável (Nações Unidas Brasil, 2015, s.p.).

Ao acessar o link da Fundação BB, identificam-se também informações atualizadas e arquivos de mídias para divulgação de ações para igualdade racial e destaca-se a atenção do leitor para a disponibilização do relatório de atividades de 2022, que remetem às ações de projetos e programas já conduzidos (Figura 2).

Figura 2 – Projetos e Ações de Destaque da Fundação BB em 2022.



Fonte: site da Fundação BB, 2023.

A partir das informações contidas na Figura 2, é possível identificar que o foco das políticas de Responsabilidade e Inclusão Social da Fundação BB em 2022 se concentra nos objetivos do Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 disponíveis em seus principais programas: Programa Estruturado Educação para o Futuro; Programa Estruturado Meio Ambiente e Renda; Programa Estruturado Saúde e Bem-estar; Programa Estruturado Voluntariado e Programa Estruturado Ajuda Humanitária.

Assim, os dados disponibilizados indicam a existência de políticas de Responsabilidade Social e de Inclusão Social no Banco do Brasil, atendendo aos elementos da Agenda 2030, em especial os eixos de educação, sustentabilidade, cidadania e saúde. Uma síntese do Programa Estruturado Educação para o Futuro demonstra, por exemplo, um investimento da Fundação BB em

2022 de 16,2 milhões de reais, atingindo 187 municípios brasileiros em ações de esporte e educação, tecnologias e acessibilidade. No entanto, os relatórios não detalham os impactos específicos por município.

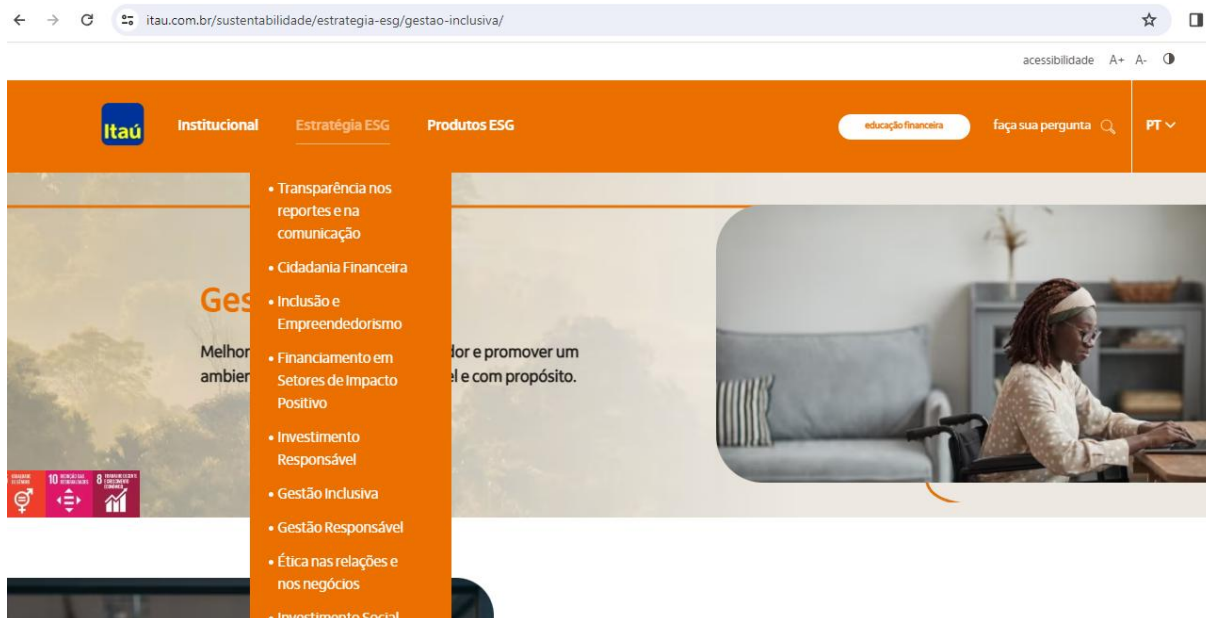
Uma ação social pode ser definida como a destinação de recursos da empresa (humanos, técnicos, financeiros) a projetos que apoiam pessoas desfavorecidas, principalmente nas áreas de serviços sociais, saúde, educação, formação profissional e emprego. Ou seja, a ação social está dirigida, unicamente, a pessoas ou grupos desfavorecidos. [...] Uma ação social pode ser definida como a destinação de recursos da empresa (humanos, técnicos, financeiros) a projetos que apoiam pessoas desfavorecidas, principalmente nas áreas de serviços sociais, saúde, educação, formação profissional e emprego. Ou seja, a ação social está dirigida, unicamente, a pessoas ou grupos desfavorecidos (Dias, 2012, p. 97).

O Banco Itaú também registra em seus canais de comunicação um certo compromisso com uma “gestão inclusiva”. De acordo com os dados publicados no site oficial do banco, a gestão inclusiva perpassa pela geração de desenvolvimento e bem-estar para colaboradores e colaboradoras, ou seja, as políticas de responsabilidade social e de inclusão social do Itaú também são articuladas ao seu próprio ambiente empresarial. Entendemos gestão inclusiva neste contexto como uma abordagem estratégica própria da área de administração que visa criar e manter um ambiente de trabalho onde a diversidade humana é respeitada e valorizada.

Uma das pré-condições mais importantes da adoção de políticas de RS é que a estratégia das empresas deve sofrer modificações, incorporando a nova filosofia; em decorrência, deve ser entendido que deve haver também uma mudança cultural organizacional, pois ambos (a estratégia empresarial e a cultura organizacional) devem se desenvolver em harmonia, do contrário a cultura pode se converter na principal barreira para que a empresa atinja suas metas (Dias, 2012, p. 95).

As estratégias de gestão inclusiva são também articuladas com a Agenda 2030 e organizadas no site por diferentes estratégias, conforme podemos visualizar na Figura 3:

Figura 3 – Gestão Inclusiva do Banco Itaú com foco nas estratégias.



Fonte: site do Banco Itaú, 2023.

O impacto produtivo, ética e gestão responsável e inclusiva compõem as estratégias de Responsabilidade Social. Dessa forma, quando o leitor acessa os produtos disponíveis no site (Figura 3), são listados os investimentos do Fundo Itaú em 3 pilares: ambiental, social e governança⁷, os investimentos em reais atualizados e previstos para os próximos anos.

O modelo de RS é um processo de gestão empresarial inovador e que, quando corretamente implantado, atende às novas demandas sociais, mas que exige um trabalho contínuo e vigilância permanente e, deste modo, não pode ser entendido, de forma alguma, como um fato pontual na história de uma organização. Trata-se de uma mudança de paradigma da empresa, de uma organização semi-isolada da sociedade, para uma totalmente integrada como agente social ativo (Dias, 2012, p.183).

Cumprе salientar que o braço do Banco Itaú, Fundação Itaú Social, foi criado em 1993 e não consta no site institucional, mas pode ser acessado via site oficial e, de acordo com informações atualizadas do site, o foco da fundação é contribuir com ações e programas de políticas públicas emancipatórias na área da educação, em que se destaca a pré-escola e os anos iniciais do ensino fundamental (Figura 4).

⁷ De acordo com dados do site, o Fundo Itaú direciona seus investimentos com base nos princípios ESG: Ambiental – apoia projetos de conservação da biodiversidade, transição energética e gestão de riscos climáticos; Social – promove inclusão financeira, educação de qualidade e apoio a comunidades vulneráveis por meio de iniciativas como o Programa Itaú Social; Governança – adota práticas de transparência, ética corporativa, diversidade nos conselhos e políticas de responsabilidade fiduciária para assegurar uma gestão íntegra e sustentável.

Figura 4 – Fundação Itaú Social.



Fonte: site da Fundação Itaú Social, 2023.

Diante dos dois endereços encontrados relacionados às políticas de responsabilidade e de inclusão social do Banco Itaú, considera-se como elementos de análise a compreensão de suas políticas e os dados disponíveis, tanto sobre a gestão inclusiva, quanto sobre as ações de educação da Fundação Itaú Social. No caso da gestão inclusiva e o seu impacto social, chama a atenção a política de inclusão social de atendimento em Língua Brasileira de Sinais (Libras) para clientes surdos, com deficiência auditiva e/ou dificuldade de fala, por videochamada, o que possivelmente torna acessível a comunicação do banco com esse público. E “mesmo que não seja possível criar um site totalmente acessível, temos a responsabilidade de incluir o maior número de recursos de acessibilidade possível” (Nielsen, 2000, p. 311).

Com relação às políticas de educação da Fundação Itaú Social, em 2023 estiveram disponíveis 6 programas: Escrevendo o Futuro, Melhoria da Educação, Edital Fundos da Infância e da Adolescência, Leia com uma criança e Leia com uma criança: livros acessíveis e Pesquisas, demonstrando também que existe o desenho de políticas de Responsabilidade Social e de Inclusão Social por parte da fundação. As linhas mestras desses programas são: Escrevendo o Futuro – voltado à formação de educadores e ao desenvolvimento de práticas pedagógicas que valorizem a linguagem e a escrita dos alunos; Melhoria da Educação – atua em parceria com redes públicas de

Análise sobre as políticas de responsabilidade social e de inclusão social de instituições financeiras brasileiras ensino para fortalecer políticas educacionais e a gestão escolar; Edital Fundos da Infância e da Adolescência (FIA) – destina recursos para projetos voltados à garantia de direitos de crianças e adolescentes; Leia com uma Criança – promove o hábito da leitura na primeira infância, distribuindo livros gratuitos; Leia com uma Criança: Livros Acessíveis – amplia o alcance da leitura com materiais adaptados a crianças com deficiência; e Pesquisas – subsidiam políticas públicas e práticas educativas com base em evidências produzidas por estudos e avaliações.

No caso do Banco Bradesco, observa-se a Responsabilidade Social e a Inclusão Social desde a sua principal “marca”, que seria estar presente em todos os municípios/cidades do Brasil, atualmente 5.564 cidades. O desenho das políticas de Responsabilidade Social e de Inclusão Social desse banco está disponível no site oficial e atrelado ao tema Sustentabilidade, e, de início, o tema da Cidadania Financeira está presente em suas ações publicadas e atualizadas constantemente (Figura 5).

Figura 5 – Políticas de Sustentabilidade do Banco Bradesco.



Fonte: site do Bradesco, 2023.

Para contemplar a Cidadania Financeira, o Banco Bradesco propõe políticas de acessibilidade e de educação financeira, neste caso, via Plataforma Meu Bolso em Dia, em que são disponibilizadas orientações aos usuários sobre como organizar a sua vida financeira incluindo e-books para download gratuito. O destaque para a acessibilidade (Inclusão Social) se dá por meio de ações para clientes com deficiência visual e surdez, em destaque a disponibilização do leitor de tela

Virtual Vision, que possui alto custo para aquisição de pessoa física, mas que o banco Bradesco disponibiliza gratuitamente para uso de pessoas cegas ou com deficiência visual.

Um programa leitor de tela (do inglês screen reader) é um tipo de software utilizado pelas pessoas cegas para interagirem com o computador. Ele captura as informações exibidas na tela e as apresenta em áudio (por meio de sintetizador de voz) ou em braile (em um dispositivo conhecido como display braile ou linha braile), ou ainda simultaneamente, por meio de ambos os recursos. O programa leitor de telas possibilita a interação do usuário com os objetos, sem a utilização do mouse (W3C Brasil, 2018, p. 35).

Para conhecer detalhadamente as políticas de Responsabilidade e Inclusão Social do Bradesco, a instituição disponibiliza relatórios integrados da Organização Bradesco com informações institucionais, de negócios e financeiras, além das práticas e iniciativas de sustentabilidade em link específico em seu site oficial (Figura 6).

Figura 6 – Relatório Integrado da Organização Bradesco.



Fonte: site do Bradesco, 2023.

No acesso ao endereço do relatório do banco Bradesco, foram identificados dados mais recentes dentre os anos de 2015 a 2022 e listados os capítulos de 2022, que chamam a atenção quanto às políticas de Responsabilidade Social e de Inclusão Social, sendo eles: conexão com a sustentabilidade e atuação social e relacionamentos. Esses programas, em linhas gerais, têm como características principais: Conexão com a Sustentabilidade – Reflete o compromisso do banco com

Análise sobre as políticas de responsabilidade social e de inclusão social de instituições financeiras brasileiras práticas ambientais responsáveis, incluindo a redução de emissões de carbono, incentivo à economia verde e financiamento de projetos sustentáveis. A sustentabilidade é integrada à estratégia de negócios, considerando riscos climáticos e oportunidades de impacto positivo. Atuação Social e Relacionamentos – Engloba iniciativas da Fundação Bradesco e outros programas voltados à educação gratuita, capacitação profissional e inclusão digital de populações em situação de vulnerabilidade. Destaca-se o apoio a projetos sociais com foco em equidade e desenvolvimento comunitário. As ações visam promover diversidade, inclusão e respeito aos direitos humanos, com políticas internas para garantir um ambiente organizacional justo e plural.

Um aspecto central do enfoque em questão é o balanceamento da proteção ambiental com o desenvolvimento social e econômico, induzindo um espírito de responsabilidade comum como processo de mudança, no qual a exploração de recursos materiais, os investimentos financeiros e as rotas de desenvolvimento tecnológico deverão adquirir sentidos harmoniosos (Kunsch; Oliveira, 2019, p.217-218).

Por meio dos dados descritos acima, a coleta, seleção e organização dos documentos disponíveis nos sites dos bancos: Banco do Brasil, Banco Itaú e Banco Bradesco, correspondem ao objetivo do protocolo de análise documental, criado na presente pesquisa, que se propôs identificar nos sites dos bancos Banco do Brasil, Itaú e Bradesco publicações sobre políticas de Responsabilidade Social e sobre políticas de Inclusão Social.

Responsabilidade Social e Sustentabilidade

O eixo temático Responsabilidade Social e Sustentabilidade foi estruturado com base no protocolo de análise documental, tendo em vista que os textos selecionados dos sites dos bancos Brasil, Itaú e Bradesco foram lidos integralmente e avaliados rigorosamente de acordo com os mesmos critérios, sendo considerados válidos ou inválidos para os objetivos e organizados por palavras-chave.

Uma vez que foram adotadas as medidas de responsabilidade social previstas, é importante identificar seu alcance e se se mostraram efetivas ou não. Nesse caso, é necessário que a empresa adote a comunicação de resultados através de um relatório de sustentabilidade, que será divulgado junto aos diversos stakeholders, primeiramente. O relatório é para a organização de uma ferramenta de prosseguimento e melhoria, que permite a realização de uma análise comparativa, tanto da empresa ao longo do tempo, como da empresa diante de outras, em termos de avanços na questão da responsabilidade social (Dias, 2012, p.182).

A responsabilidade social e ambiental, no contexto contemporâneo, é reconhecida como um pilar fundamental para o desenvolvimento sustentável (Antonik, 2016). Isso faz com que as

organizações também assumam um compromisso com a comunidade e o meio ambiente em que estão inseridas. Conforme informações disponíveis no site da Fundação BB, a instituição se guia por meio da:

Busca permanente para que os programas e projetos executados atendam aos critérios de responsabilidade socioambiental é declarada, inclusive, em nossa Política de Sustentabilidade (Fundação BB, 2023, s/p).

Por meio do seu Programa Estruturado Meio Ambiente e Renda - cujo objetivo é direcionado à “geração de trabalho e renda para comunidades tradicionais e populações em situação de vulnerabilidade social, pobreza e desemprego, alinhado ao cuidado ambiental e à promoção de um país sustentável” (Fundação BB, s/p, 2023) - foram realizadas ações para a inclusão socioprodutiva de cerca de 200 famílias ribeirinhas de assentamentos e de reservas agroextrativistas no Arquipélago do Marajó, atingindo 3 estados da região Norte do Brasil.

Essa política de responsabilidade social e sustentabilidade evidencia a adoção de políticas de redução de impacto ambiental, engajamento comunitário, transparência nas operações e preocupação com o bem-estar social, indo ao encontro do que propõe Antonik (2016).

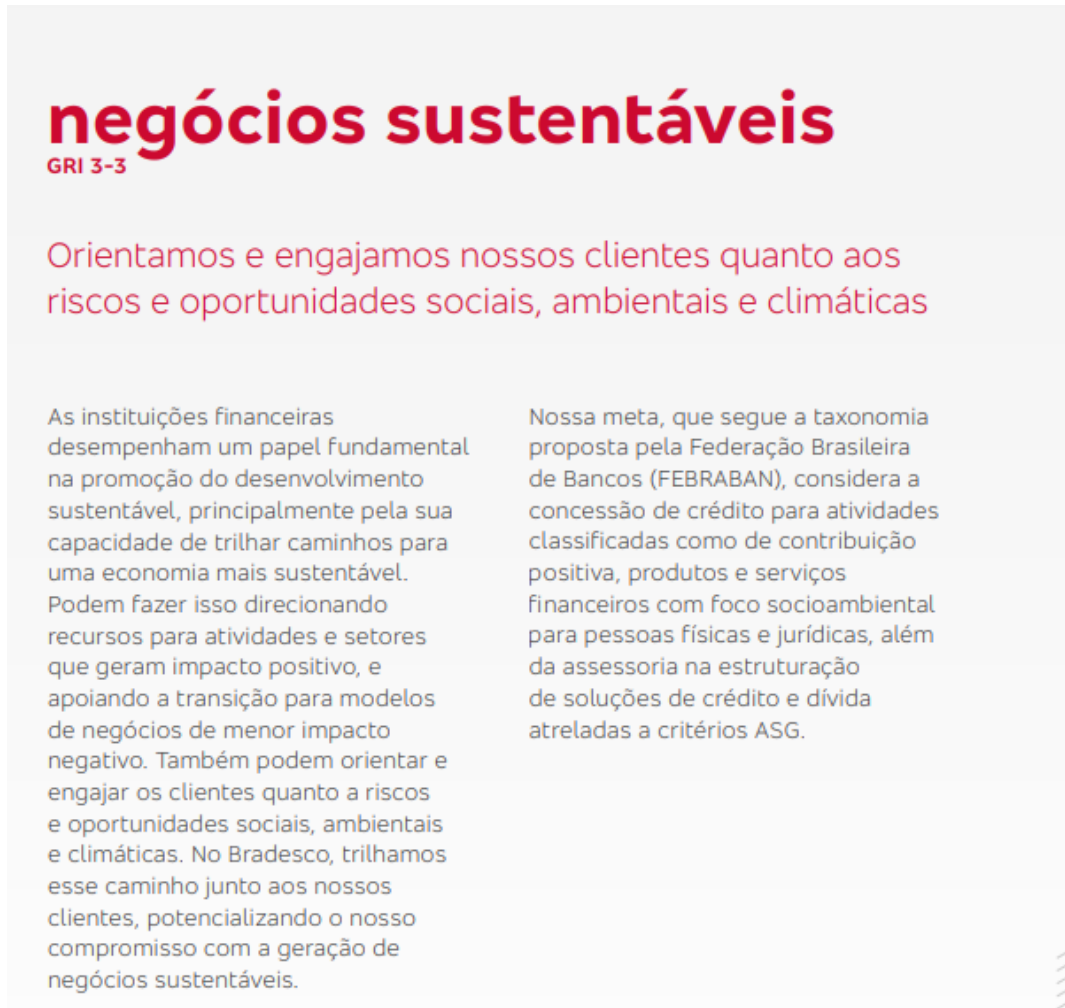
Dentre os produtos de gestão inclusiva propostos no site do Banco Itaú, identifica-se o Plano Empresário Verde que, de acordo com o site, visa estimular o financiamento de empreendimentos imobiliários, comerciais ou residenciais mais sustentáveis, por meio de condições diferenciadas – que podem incluir melhores taxas de financiamento. Além desse, um outro produto de sustentabilidade do Banco Itaú é o “Reserva Legal +” que propõe:

Operações de crédito rural e cédula de produtor rural (CPR) – com taxas diferenciadas para produtores rurais que possuem área de vegetação nativa preservada maior do que a exigida pelo Código Florestal e que se comprometem a não realizar desmatamentos em todas as suas propriedades durante o período de vigência da operação (Banco Itaú, 2023, s/p).

Diante disso, o produto “reserva legal +”, incentiva a conservação da floresta, o que, ainda de acordo com Antonik (2016), inclui ações que visam, não só atender às necessidades presentes, mas também garantir que recursos e condições sejam preservados para as gerações futuras.

O Banco Bradesco, em seu relatório integrado, indica as políticas de Responsabilidade Social e sustentabilidade em 2022, contemplando a área de negócios sustentáveis, conforme podemos observar na Figura 7:

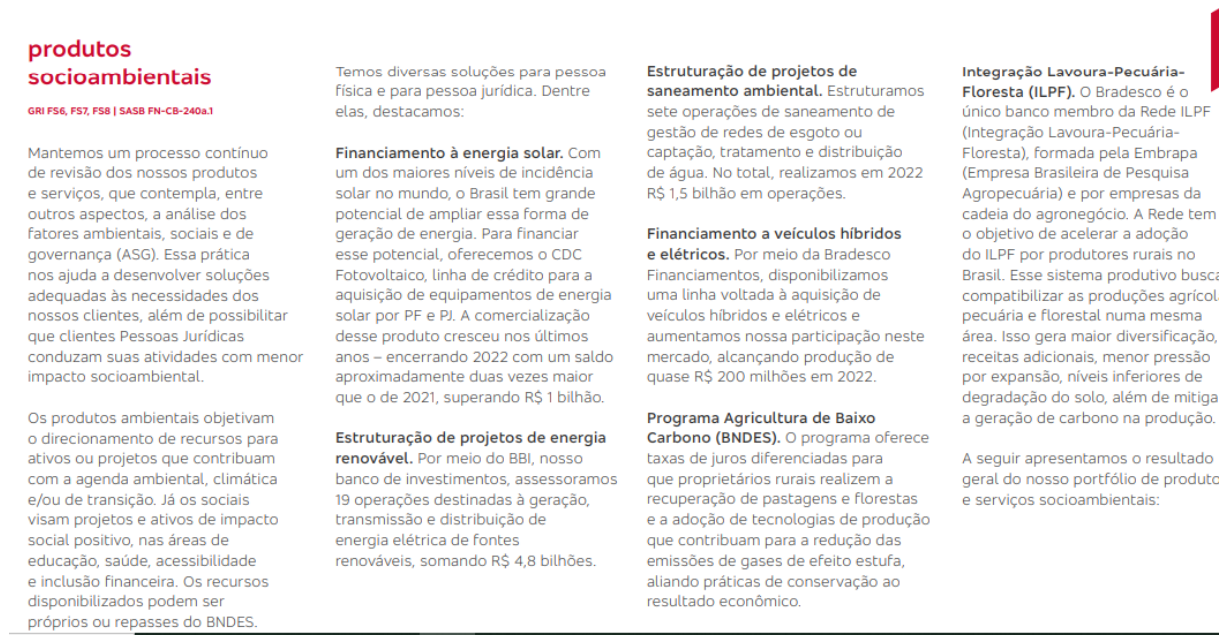
Figura 7 – Relatório Integrado da Organização Bradesco “negócios sustentáveis”.



Fonte: site do Bradesco, 2023.

Conforme o relatório integrado, o Banco Bradesco concede crédito para ações de impacto socioambiental a pessoas físicas e jurídicas. Para Vasconcelos et al (2012), o debate sobre a Responsabilidade Social das empresas requer a identificação das suas ações na sociedade local e global em uma perspectiva democrática e de sustentabilidade. Nessa concepção, o Bradesco afirma direcionar 250 bilhões de reais até 2025 para setores e ativos de impacto socioambiental, tais como: financiamento à energia solar, projetos de energia renovável, projetos de saneamento ambiental, financiamento a veículos híbridos e elétricos, baixo carbono na agricultura e integração lavoura-pecuária-floresta (Figura 8).

Figura 8 – Produtos Socioambientais da Organização Bradesco “negócios sustentáveis”.



Fonte: site do Bradesco, 2023.

Diante dos dados apresentados, entende-se que os três bancos possuiriam, em certa medida, a abordagem da responsabilidade social e ambiental por meio de práticas corporativas e processos, promovendo um impacto positivo em termos sociais, econômicos e ambientais (Antonik, 2016). Podemos afirmar isso porque os dados disponíveis demonstram investimentos contínuos em projetos e programas voltados à inclusão social, educação, sustentabilidade ambiental e governança ética, além da transparência na divulgação dessas ações em relatórios institucionais e indicadores de desempenho que evidenciam o compromisso das instituições com o desenvolvimento sustentável.

Inclusão Social e Educação

Para Camargo (2017), inclusão é uma prática social que se aplica no trabalho, na arquitetura, no lazer, na educação, na cultura, mas, principalmente nas atitudes, sendo a inclusão social promotora de cidadania de um povo. Para Freire (2011) o acesso equitativo a oportunidades, recursos e direitos para todos os grupos sociais, independentemente de suas diferenças, promove a conscientização e a autonomia dos indivíduos, contribuindo assim para a inclusão social. (Camargo, 2017; Freire, 2011).

Essa discussão se inicia com a Declaração Universal dos Direitos Humanos, publicada em 1948, em decorrência do fim da segunda guerra mundial. Ainda que, anteriormente a isso, já

existiam pessoas excluídas em instituições normalizadoras como prisões, hospitais e manicômios (Assumpção Junior, Sprovieri, 2000), foi somente no final da década de 40 que houve essa preocupação, pelo número alto de veteranos de guerra apresentarem algum tipo de deficiência física ou traumas psíquicos (Pereira, 2017). Porém, foi só na década de 80 que houve um impulsionamento das leis de inclusão (neste caso, pessoas com deficiência). Assim, o debate acerca da inclusão social se torna, ainda que a passos lentos, cada vez mais abrangente e relevante.

Seguindo o exemplo do pensamento internacional, o Brasil criou políticas públicas com o mesmo intuito após 1988, com a reelaboração da constituição brasileira, que incluía ações afirmativas baseadas nos direitos humanos. Essas ações têm o propósito de garantir a igualdade social por meio da inclusão social (Nascimento, 2018).

Logo, para pensarmos os interesses bancários em relação a responsabilidade social, podemos trazer inúmeros motivos: O primeiro é a existência de uma norma social em relação a grandes conglomerados. Hoje, empresas tendem a utilizar do seu marketing para parecer mais amigável e receptivo a seu público-alvo, e os bancos não são exceção a esse modo de agir, ou seja, há um modo de agir perante a sociedade (Antonik, 2016). Existe uma ética em relação a gestão de grandes corporações. Por exemplo, hoje existe o costume de dirigir o nome de “colaborador” ao trabalhador de tal empresa, ao invés de funcionário, utilizar pessoas ou mascotes para “falar” com o público-alvo, entre outros, a fim de mostrar uma série de atitudes éticas a nível global que busquem a aceitação de tal, no nosso caso, dentro do mercado financeiro.

Outro motivo é basicamente o interesse interno em relação a incentivos fiscais. Como, por exemplo, tais empresas que optam por aderir a leis de incentivos governamentais para sua isenção fiscal, entre outros. Não é de hoje que tais atitudes existem a fim de interesse próprio como resposta das obrigações legais, mas que indiretamente ajudam a diminuir as diferenças sociais. Porém, a responsabilidade social vai além disso.

Uma empresa possui responsabilidade social quando suas ações vão além da obrigatoriedade. Ela tem que ser uma empresa que se preocupa “[...] voluntariamente com o meio ambiente e com o social e enxerga o seu papel na sociedade sob uma perspectiva mais ampla” (Antonik, 2016, p. 75). Ou seja, todas essas atitudes são pensadas no bem-estar social que decorre da consciência de seus gestores. Assim, existem três vertentes da responsabilidade social que são aplicáveis a bancos:

A primeira é a responsabilidade empresarial, que é direcionada ao próprio ambiente de trabalho. Essa é direcionada geralmente ao quadro de funcionários e dependentes. Essa vertente

geralmente atua em cursos de liderança, empatia no atendimento ao público, ergonomia, entre outros. Dentro dessa vertente está a Responsabilidade Social Corporativa (RSC), que é como a empresa conduz os negócios, visando analisar quais os impactos gerados sobre os clientes, acionistas, colaboradores e o seio social a que está inserido (Vasconcelos; Alves; Pesqueux, 2012). Neste ponto, atenta-se às leis e tratados legais que regem sua atividade laboral, ambiental e os direitos humanos, tanto no âmbito nacional, como internacional.

Outra vertente dentro deste guarda-chuva é a responsabilidade ambiental, que tem aumentado conforme a necessidade do direcionamento humano de pensar na utilização e escassez dos recursos naturais. Esta discussão se iniciou na década de 70 com a Conferência da ONU sobre Meio Ambiente Humano e desencadeou na criação do Conselho Empresarial Mundial para o Desenvolvimento Sustentável em 1995. Atualmente tem se tornado um dos focos de debate, por estarmos em um momento crítico do planeta.

E por qual motivo esse tema é importante para as empresas? As empresas que optam por investir em uma estratégia de responsabilidade socioambiental, e como resultado, incorporam práticas mais sustentáveis, conseguem se destacar de forma notável no cenário de negócios. Isso resulta na atração de segmentos de consumidores que dão preferência a produtos provenientes de empresas que abraçam tal abordagem, visto que também compartilham preocupações ambientais e sociais semelhantes. Adicionalmente, essa postura reverbera de forma positiva entre os colaboradores, gerando uma sensação de realização pessoal ao trabalhar em uma organização que demonstra um profundo respeito por esses princípios fundamentais.

Algo nessa temática que iremos discutir é que, apesar da responsabilidade social ser o pilar central do Banco do Brasil (um dos nossos focos na pesquisa), este não é o foco principal deste texto. E, por último, devemos incluir a responsabilidade social que se refere a iniciativas voluntárias empreendidas pela empresa com o objetivo de aprimorar as realidades que permeiam seu contexto social. Responsabilidade social, por sua vez, é exemplificada por ações direcionadas à comunidade. Exemplificam-se tal responsabilidade por meio de atividades como o estabelecimento de programas de educação como alfabetização, capacitação, empregabilidade, entre outros, bem como a imposição de requisitos aos fornecedores para coibir a exploração de mão de obra infantil, uso de drogas, racismo, entre outros problemas sociais (Dias, 2012). Sendo esse, portanto, o nosso foco.

Antes de iniciar, não podemos deixar de lado e pontuar um breve comentário sobre a responsabilidade financeira, que tem sua premissa em assegurar a receita gerada pelos lucros da empresa com o intuito de conquistar seus objetivos e posição no mercado que se instalou.

Tornando-se um pilar fundamental dentre os objetivos e ideais da empresa, a responsabilidade financeira é a fonte para que a empresa tenha vida longa e não venha a sucumbir. Iniciemos, então, a análise através dos programas do Banco do Brasil.

No Programa Estruturado Educação para o Futuro da Fundação BB, o projeto Conexão Jovem Mercado – Educação para o Futuro tem como objetivo

Preparar 500 jovens na faixa etária de 14 a 17 anos, em situação de vulnerabilidade social, matriculados e frequentes em escolas da rede pública de ensino, para a vida adulta e apoiar o desenvolvimento e a inserção no mundo do trabalho (Fundação BB, 2023, não paginado).

Nesse sentido, o projeto propõe uma aprendizagem de competências necessárias para o mundo de trabalho para jovens em situação de vulnerabilidade social, o que confere ao projeto um acesso a oportunidades fundamentais para a realização individual e coletiva. De acordo com Fraser (2012), a importância de políticas que combatam as desigualdades e promovam a inclusão em todas as esferas da sociedade, é muito necessária. No âmbito do mesmo programa da Fundação BB, foi identificada a ação conduzida no ano de 2022 durante a reinauguração do Museu do Ipiranga (Figura 9).

Figura 9 – Ação de Reinauguração do Museu do Ipiranga.

ra2022.fbb.org.br/projetos-e-acoes-de-destaque.html

Reinauguração Museu do Ipiranga (SP)

A Fundação BB é parceira do novo Museu do Ipiranga. O projeto social oferece ações educativas e acessibilidade aos visitantes, especialmente estudantes de escolas públicas e PcD. No mês de setembro de 2022, o prédio foi reinaugurado e aberto ao público, impulsionando a visibilidade na imprensa de todos os envolvidos, entre eles a Fundação Banco do Brasil.



Fonte: site da Fundação BB, 2023.

Com base nas informações apresentadas na Figura 9, a ação permitiu acessibilidade para estudantes de escolas públicas e pessoas com deficiência, conferindo a inclusão social como forma de respeito à diversidade, o combate à discriminação e a criação de ambientes que acolham e valorizem as diferenças (Fraser, 2012).

O Banco Itaú, por meio da Fundação Itaú Social, também contempla diversos projetos que visam exclusivamente o atendimento a ações de educação, em contextos vulneráveis ou de promoção da acessibilidade. Destacam-se, assim, dois projetos: Leia com uma criança e Leia com uma criança: livros acessíveis, ambos com os dados disponibilizados na página da Fundação Itaú Social (Figura 10):

Figura 10 – Programas Leia com uma Criança e Leia com uma Criança: livros acessíveis da Fundação Itaú Social.



Fonte: site da Fundação Itaú Social, 2023.

As informações completas referentes a Figura 10 estão disponíveis no site oficial da instituição financeira e apresentam os dados da origem de cada um dos programas, como o Leia com uma Criança instaurado em 2010 e o link para acesso e download gratuito dos livros disponíveis. Todos estes materiais estão apresentados em uma estante digital com acessibilidade para smartphones e tablets.

A estante digital possui 14 livros infantis cujos temas também remetem a questões de inclusão e cidadania, como o livro “A menina que queria ir para a escola”, que conta a história de

Malala Yousafzai, a ativista paquistanesa que ganhou o prêmio Nobel por defender os direitos de crianças, jovens e mulheres à educação. Ainda de acordo com informações disponíveis no site da Fundação Itaú Social, os livros do programa são enviados para crianças de todo o Brasil, por meio de secretarias de educação e organizações da sociedade civil. Cada criança matriculada ou atendida por projetos sociais recebe um kit com dois livros de literatura infantil. Conforme Mazzotta (1982), inclusão social, portanto, não é apenas um objetivo a ser alcançado, mas um processo contínuo que demanda o engajamento de toda a sociedade na busca por uma convivência mais justa e inclusiva.

A Fundação Bradesco, conforme já descrito anteriormente, possui enfoque em programas de educação, em especial, educação financeira. Assim como, desde 2001, disponibiliza um portal de e-learning que oferece cursos gratuitos e 100% on-line em diferentes áreas de interesse, como Desenvolvimento Pessoal e Profissional, Metodologias de Aprendizagem, Negócios e Inovação, Produtividade, Programação e Tecnologia da Informação.

De acordo com o site: “Nossa missão é possibilitar a aprendizagem ao longo da vida por meio do oferecimento de percursos formativos didaticamente organizados, capazes de gerar engajamento por meio do uso de recursos multimídia e exercícios interativos” (Fundação Bradesco, 2023, s/p). A informação reportada pelo site da Escola Virtual, disponível no site oficial, indica que o portal segue a legislação nacional atual, oferecendo “cursos livres” que não requerem leis específicas para funcionar, credenciamento, autorização e acompanhamento por parte do Ministério da Educação e Cultura (MEC).

No caso da Educação Profissional, observa-se, segundo a Fundação, uma crescente oferta de formações rápidas cujo objetivo é favorecer a formação inicial e continuada para o mercado de trabalho. Os cursos livres oferecidos pela Escola Virtual possibilitam a aprendizagem autônoma e emitem certificados com suas respectivas cargas-horárias e conteúdos programáticos. Aqueles que optam por fazê-los enriquecem seus currículos e aumentam suas chances de ingresso no mercado de trabalho.

Encontra-se também no Portal da instituição a informação de que, em 2023, 8.334 alunos estavam matriculados em algum dos mais de 20 cursos livres com a temática geral de desenvolvimento profissional.

De acordo com os dados obtidos, selecionados e analisados no eixo temático inclusão social e educação, foi possível identificar projetos das instituições financeiras Banco do Brasil, Itaú e Bradesco, não apenas como parte de suas responsabilidades sociais, mas também como estratégias fundamentais para o desenvolvimento econômico e social sustentável (Romeiro, 2012). As

instituições financeiras têm o potencial de serem agentes de transformação ao integrar programas e políticas que visam ampliar o acesso a serviços financeiros para comunidades marginalizadas e grupos socioeconomicamente desfavorecidos.

Isso não apenas promove a inclusão social ao oferecer oportunidades de participação na economia, mas fortalece a base para um crescimento econômico mais inclusivo. A educação é um pilar-chave nesse contexto, pois é por meio dela que se constrói a capacidade e o conhecimento necessário para aproveitar essas oportunidades (Gadotti, 2000). A inclusão social e a educação, quando integradas aos projetos das instituições financeiras, não só ampliam o acesso a recursos econômicos, mas promovem a redução das desigualdades, estimulam o empreendedorismo e fomentam o crescimento econômico inclusivo. Dessa forma, as instituições financeiras não apenas cumprem um papel comercial, se tornam agentes de mudança e contribuem significativamente para a construção de uma sociedade mais equitativa e próspera.

Considerações finais

Este estudo foi realizado com o objetivo de discutir e analisar as políticas de Responsabilidade Social e de Inclusão Social das principais instituições financeiras brasileiras, considerando os diversos desafios inerentes a esse processo, foi utilizada uma metodologia de abordagem qualitativa que consistiu no desbravamento da área via Análise Documental.

Na análise documental foram localizados, selecionados e apresentados os dados documentais de três instituições financeiras brasileiras: Banco do Brasil, Itaú e Bradesco, publicados em endereços públicos dessas instituições e que denotam o desenho de suas políticas de Responsabilidade Social e de Inclusão Social. Essas três instituições foram escolhidas por serem de origem brasileira e por terem capital aberto.

De acordo com os dados, foi possível observar que as três instituições financeiras possuíam políticas bem delineadas para a Responsabilidade Social e a Inclusão Social e ofertavam programas e projetos em parceria com a sociedade ou de gestão da própria instituição. Os eixos temáticos: a) Responsabilidade Social e Sustentabilidade e b) Inclusão Social e Educação foram problematizados a partir da bibliografia e documentos disponíveis via sites.

Pode-se concluir, portanto, que as instituições financeiras Banco do Brasil, Itaú e Bradesco possuem políticas de Responsabilidade Social e de Inclusão Social e tais políticas estão publicadas em seus documentos oficiais mais recentes. Entretanto, ressalta-se a limitação do presente estudo, que se concentra na apresentação e problematização apenas dos dados documentais. Logo, são

Análise sobre as políticas de responsabilidade social e de inclusão social de instituições financeiras brasileiras necessários estudos mais aprofundados quanto à qualidade dessas políticas, para inferir sobre os seus impactos na sociedade e na perspectiva dos usuários. E, por fim, a pesquisa demonstrou que, de certa maneira, as políticas de Inclusão Social e de Responsabilidade Social do Banco do Brasil, Itaú e Bradesco dialogaram com a área da educação, tendo em vista que propõem atividades de formação e cidadania.

Referências

ANTONIK, L. R. **Compliance, ética, responsabilidade social e empresarial**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2016.

ARANHA, R. S. L.; OLIVEIRA, S. S. B. O Programa Tutorial Educacional para a formação continuada de professores. **Revista Educação**, Santa Maria, v. 44, nov. 2020. Disponível em: http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-64442019000100055&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 26 set. 2022.

ASHLEY, P. A.; CARDOSO, J. G. A responsabilidade social nos negócios: um conceito em construção. In: ASHLEY, P. A. (coord.). **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Editora Saraiva, 2002.

ASSUMPCÃO JÚNIOR, F. B.; SPROVIERI, M. H. **Introdução ao estudo da deficiência mental**. São Paulo: Memnon, 2000.

BESSA, L. O que é inclusão social? **Politize!** 18 set. 2019. Disponível em: <https://www.politize.com.br/inclusao-social/>. Acesso em: 07 nov. 2023.

BINI, D. A.; MIRANDA, S. H. G.; PINTO, L. F. G.; VIAN, C. E. F.; AMARAL, L. F. A relação entre a responsabilidade social e ambiental e a performance financeira na produção agropecuária: o caso da política de crédito de uma instituição financeira. **Revista de Economia e Sociologia Rural**, São Paulo, v. 58, 2020.

CAMARGO, E. P. Inclusão social, educação inclusiva e educação especial: enlaces e desenlaces. **Ciência & Educação**, Bauru, v. 23, n. 1, 2017.

COMPARATO, F. K. **A afirmação histórica dos direitos humanos**. São Paulo: Saraiva, 2005.

DIAS, R. **Responsabilidade social: fundamentos e gestão**. São Paulo: Atlas, 2012.

FRAGA, M. C. S. E. **O alinhamento das ações de responsabilidade social corporativa com a teoria: o estudo de uma instituição financeira no Brasil**. 2013. Dissertação (Mestrado em Administração) - Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa, Rio de Janeiro, 2013.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia**. São Paulo: Paz e Terra, 2011.

GADOTTI, M. **Perspectivas atuais da educação**. Porto Alegre: Ed. Artes Médicas, 2000.

KUNSCH, M. K; OLIVEIRA, I. L. (orgs.) **A comunicação na gestão da sustentabilidade das organizações**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2019.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. Atlas: São Paulo, 8a ed, 2017.

LISBOA NETO, H. **Organização das informações do balanço social em instituição financeira como instrumento de gestão de sua responsabilidade social**. 2003. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

LUDWIG, C. L. Direitos humanos: fundamentação transmoderna. *In*: SILVA, E. F.; GEDIEL, J. A. P; TRAUZYNSKI, S. C. (org.) **Direitos humanos e políticas públicas**. Curitiba: Editora Universidade Positivo, 2014.

MANTOAN. M. T. E. **Inclusão escolar: O que é? por quê? como fazer?** São Paulo: Moderna, 2003.

MAZZOTTA, M. J. S. **Fundamentos de educação especial**. São Paulo: Pioneira, 1982.

MELO NETO, F. P.; FROES, C. **Gestão da responsabilidade social corporativa: o caso brasileiro**. Rio de Janeiro: Editora Qualitymark, 2001.

MINAYO, M. C. S. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. **Ciência & Saúde Coletiva**, Curitiba, v. 17, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/39YW8sMQhNzG5NmpGBtNMFf/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 26 set. 2022.

NAÇÕES UNIDAS BRASIL. **Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável**. 2015. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91863-agenda-2030-para-o-desenvolvimento-sustent%C3%A1vel> Acesso em 12 de dezembro de 2023.

NASCIMENTO, E. G. **Educação especial e instituição educacional especializada: história e políticas públicas**. 2018. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade do Oeste Paulista, Presidente Prudente, 2018.

NIELSEN, J. **Projetando websites**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

PENHA, E. D. S. **A influência da percepção de práticas de responsabilidade social e dos valores éticos corporativos no comprometimento e satisfação no trabalho: um estudo em uma instituição bancária do Ceará**. 2015. Dissertação (Mestrado em Administração e Controladoria) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2015.

PEREIRA, M. A história da pessoa com deficiência. **Ciências Gerenciais em Foc**, Belo Horizonte, v. 8, n. 5, 2017.

PIMENTEL, A. **Um estudo de caso na relação entre psicologia e educação: o programa Alfa**. São Paulo. 1997. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 1997.

RODRIGUES, O. M. P. R. *et al.* Fundamentos históricos da educação especial e inclusiva: reflexões sobre diversidade. *In:* RODRIGUES, O. M. P. R. *et al.* **Diversidade e cultura inclusiva**. São Paulo: Unesp: Núcleo de Educação a Distância, 2014.

ROMEIRO, A. R. Desenvolvimento sustentável: uma perspectiva econômico-ecológica. Dossiê Sustentabilidade. **Revista Estudos Avançados**, São Paulo, n. 26, v. 74, 2012. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0103-40142012000100006>.

SASSAKI, R. K. **Inclusão**: construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: WVA Editora. 2010.

SERPA, D. A. F.; FOURNEAU, L. F. Responsabilidade social corporativa: uma investigação sobre a percepção do consumidor. **Revista de Administração Contemporânea**, São Paulo, v. 11, set. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/8qyLFBVV4FvyKqDKQWsZSrc/?format=html>. Acesso em 26 de setembro de 2022.

VASCONCELOS, I. F. F. G.; ALVES, M. A., PESQUEUX, Y. Responsabilidade social corporativa e desenvolvimento sustentável: olhares habermasianos. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 52, n. 2, p. 148-152, 2012.

W3C BRASIL. **Cartilha de acessibilidade na web (fascículo 3)**. São Paulo: Comitê gestor da internet no Brasil, 2018.



Os direitos de licenciamento utilizados pela revista Educação em Foco é a licença *Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International* (CC BY-NC-SA 4.0)

Recebido em: 18/04/2024
Aprovado em: 17/07/2025