



Dissertação

Mestrado em Finanças Empresariais

**Responsabilidade Social na Banca - Caso Aplicado à Guiné- Bissau**

**Aniximandra Nunes Carvalho D Alvarenga**

**Leiria, 30 de Setembro de 2013**



Dissertação

Mestrado em Finanças Empresariais

**Responsabilidade Social na Banca – Caso Aplicado À Guiné-Bissau**

**Anximandra Nunes Carvalho D Alvarenga**

Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação da Doutora Teresa Cristina Pereira Eugénio, Professora Adjunta da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de Leiria.

Leiria, Setembro de 2013

## AGRADECIMENTOS

Ao longo desta caminhada de preparação e redação deste trabalho tive a oportunidade de contar com o apoio de várias pessoas que, direta ou indiretamente, contribuíram para alcançar os objetivos propostos. Gostaria, por isso, de expressar os meus sinceros agradecimentos:

À minha orientadora, Professora Teresa Cristina Pereira Eugénio, pelo interesse, apoio e pelas críticas e sugestões com que direcionou e acompanhou esta dissertação, contribuindo para o resultado aqui apresentado.

Quero agradecer também a Maria João Martins e Alexandra Fulgêncio pela amabilidade, pelo apoio, pela motivação que mostraram por mim na realização desta dissertação e pelas suas amizades.

Meu muito obrigado também vai para o senhor Carlos Pimentel, diretor de recursos humanos do banco BAO, que incansavelmente me deu todas as informações necessárias do banco para a realização do estudo de caso.

Aos meus amigos, colegas e familiares, os quais merecem o meu sincero reconhecimento e gratidão. A minha mãe em particular que me acompanhou e sempre esteve do meu lado, pela sua paciência, pela compreensão, pelo seu amor incondicional, pelo incentivo constante, pelo encorajamento e pela confiança em momentos bons e menos bons e que foram indispensáveis para a realização deste trabalho. Aos meus queridos irmãos que também estiveram sempre do meu lado. Às minhas queridas amigas que ouviam os meus desabafos no telefone, a Ema, a Iva e a Dalila. E à minha amiga Cláudia que sempre me acompanhou nesta jornada.

Ao meu pai que estaria feliz agora se estivesse aqui, obrigado pai por todo o seu apoio antes de partir deste mundo, você me fez chegar aqui.

É a todos que dedico esta tese!

## RESUMO

As instituições financeiras, e o sector bancário em particular, são entidades singulares na promoção do desenvolvimento sustentável devido à influência que exercem sobre a sociedade como intermediários de capital. No âmbito da qual assumem uma dupla responsabilidade, por um lado, decorrente da necessidade de pautar a sua atuação com princípios e critérios de elevada Responsabilidade Social e ambiental e, por outro lado por serem veículos privilegiados na divulgação.

O conceito de Responsabilidade Social tem assumido uma importância crescente, como forma de aumentar a confiança dos clientes e da sociedade em geral na atividade económica.

O principal objetivo desta dissertação é analisar a Responsabilidade Social nos Bancos. Aplicar o conceito de Responsabilidade Social a um banco da Guiné-Bissau (Banco da África Ocidental - BAO) e fazer uma comparação deste com outros dois bancos escolhidos para este estudo: a Caixa Geral Depósitos (CGD) e o Banco Espírito Santo (BES). Como terceiro objetivo pretende-se apresentar uma proposta de práticas de Responsabilidade Social para o banco BAO. Para a realização do presente trabalho, utilizou-se a investigação qualitativa recorrendo a um estudo de caso (múltiplo) através da análise documental e de conteúdo, a textos, documentos, relatórios e contas, relatórios de sustentabilidade, páginas web dos três bancos em análise (CGD, BES e BAO) assim como inquéritos via email e contactos telefónicos com o BAO.

Após a comparação dos três bancos concluiu-se que a CGD e o BES possuem já estratégias de Responsabilidade Social muito bem definidas, ao passo que o BAO ainda tem um longo caminho a percorrer. Com base nesta comparação foram elaboradas um conjunto de propostas de ações de responsabilidade social para o BAO.

As propostas enunciadas neste estudo poderão apoiar os profissionais na organização e estruturação de medidas da Responsabilidade Social nos bancos e em particular o banco BAO.

**Palavras- Chaves:** Responsabilidade Social, Bancos, Portugal, Guiné-Bissau.

## ABSTRACT

Financial institutions and the banking sector in particular, are singular entities in the promotion of sustainable development due to their influence on society as capital intermediaries. Banks assume a dual responsibility. On one hand, they must guide their actions with the principles and criteria of high social responsibility and environmental, on the other hand they are privileged vehicles in disclosure.

The concept of social responsibility is increasingly important as a way to increase the trust of customers and society in general economic activity.

The main objective of this study is to analyze Social Responsibility in Banks. We apply the concept of social responsibility to a bank of Guinea-Bissau (Bank of West Africa - BAO ) and compare it with two other banks chosen for this study : Caixa Geral Deposits ( CGD ) and Banco Espírito Santo ( BES ). As a third objective we propose socially responsible practices for the bank BAO. In the developing of this work, we used qualitative research - a case study (multiple) through document analysis and content analysis, texts, documents, annual reports, sustainability reports, websites of the three banks on review ( CGD , BES and BAO ) as well as inquiries via email and telephone contacts with the BAO.

After comparing the three banks, we concluded that CGD and BES already have well defined strategies of Social Responsibility, while the BAO still has a long way to go. Based on this comparison a set of proposals for social responsibility were prepared for BAO. The proposals contained in this study may support the professionals in the organization and the structuring of social responsibility measures in banks and in particular the bank BAO.

**Key Words** : Social Responsibility, Banks , Portugal , Guinea-Bissau.

## **LISTA DE SIGLAS**

**BAO-** Banco da África Ocidental

**BES-** Banco Espírito Santo

**BDU-** Banco da união

**BRS-** Banco Regional de Solidariedade

**CGD -** Caixa Geral de Depósitos

**CE-** Comissão Europeia

**CDP-** *Carbon Disclosure Project*

**CO2-** Dióxido de carbono em química

**DS-** Desenvolvimento Sustentável

**EUA-** Estados Unidos da América

**FCFA-** Moeda utilizada na guiné-Bissau

**GRI-** *Global Reporting Initiative*

**ONGs-** Organizações não Governamentais

**PF-** *Project Finance*

**PMEs-** Pequenas e Médias Empresas

**RSE-** Responsabilidade Social Empresarial

## ÍNDICE DE TABELAS

**Tabela nº1** - Agências e número de funcionários do Banco da Africa Ocidental (BAO) na Guiné-Bissau

**Tabela nº 2** - Organograma

**Tabela nº 3** - Tipos de depósitos a prazo do BAO

**Tabela nº 4** - Número de agências bancárias do Grupo CGD em 2010 e 2011

**Tabela nº 5** - Número de colaboradores da CGD por país.

**Tabela nº 6** - Número de agências bancárias do BES em 2011

**Tabela nº 7** - Financiamento de projetos em energias renováveis na área de *project finance* do grupo BES em 2010 e 2011

**Tabela nº 8**- Quadro resumo das principais características da CGD, BES e BAO

**Tabela nº 9**- Comparação dos três bancos: CGD, BES e BAO

**Tabela nº 10**- Tabela GRI sustentabilidade de proposta para o BAO

## ÍNDICE

Agradecimentos .....	i
Resumo .....	ii
Abstract .....	iii
Lista de Siglas .....	iv
Índice de Tabelas .....	v
1. INTRODUÇÃO.....	9
2. REVISÃO DA LITERATURA.....	11
2.1 Responsabilidade Social: Conceito e Evolução .....	11
2.2 A Responsabilidade Ambiental dos Bancos: Enquadramento legal e voluntário .....	14
2.3 Riscos Ambientais e os Riscos de Crédito.....	15
2.4 Ações concretas dos Bancos no âmbito da Responsabilidade Social .....	19
3. METODOLOGIA E DESENHO DA INVESTIGAÇÃO	
3.1 Metodologia de Investigação .....	23
3.2 Desenho da Investigação .....	27
3.3 Recolha e Análise de Dados.....	27
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....	29
4.1 Responsabilidade Social no Banco BAO.....	29
4.2 Responsabilidade Social no Banco CGD.....	36
4.3 Responsabilidade Social no Banco BES.....	43
4.4 Responsabilidade Social da CGD, do BES e do BAO – Comparação ...	49
4.5 Propostas de medidas de Responsabilidade Social para o BAO .....	55
5 CONCLUSÃO.....	61
6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	65

ANEXOS

**Anexo 1-** Indicadores do Balanço Social de 2012

**Anexo 2-** Plano de formação – Banco da África Ocidental, SA

**Anexo 3-** Iniciativas ambientais da CGD

**Anexo 4-** Iniciativas sociais da CGD

**Anexo 5-** Iniciativas no âmbito da biodiversidade – BES

**Anexo 6 -** Ações do BES com o objetivo da redução do consumo de papel e gestão de resíduos.



## 1. Introdução

A temática da Responsabilidade Social (RS) tem crescido bastante nos últimos 30 anos em toda a parte do mundo, devido aos problemas sociais e ambientais. Este conceito não é universal ou objetivo, “para alguns a Responsabilidade Social representa a ideia da responsabilidade ou das obrigações legais. Para outros significa um comportamento socialmente responsável, em sentido ético, pois a RS tem sido encarada como um trunfo para as organizações que são certificadas com o título - socialmente responsável” (Votaw, 1972). Segundo o Livro Verde da Comissão Europeia (2001), a Responsabilidade Social é um conceito segundo o qual, as empresas decidem, numa base voluntária, contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo (Comissão Europeia 2001).

A Responsabilidade Social Empresarial (RSE) no sector bancário pode ser analisada através da análise do balanço social, que pode ser definida como uma estrutura cuja função é a de demonstrar os benefícios que a política da Responsabilidade Social Empresarial permite, um orientador dos valores e da legitimidade da organização (Ventura 2005).

Os riscos sociais e ambientais representam um desafio para o sector bancário, por causa das pressões da sociedade e das novas obrigações legais, onde o sector bancário deverá incluir, os procedimentos que constituem a sua atividade de alocador de crédito e vários aspetos tradicionalmente não financeiros, mas que agora têm um risco monetário associado (Thompson, 1998 e Case 1998 citado por Sustentare , 2007). A partir das décadas de 70 e 80 alguns dos bancos a nível internacional começaram a integrar aspetos ambientais nas análises de risco de crédito que concederam às empresas. A movimentação de dinheiro está intrinsecamente ligada ao movimento de matérias-primas, bens acabados, trabalho e em última instância, com a qualidade do ambiente. Isto acontece não por causa da pegada ecológica direta resultante dos consumos de energia, papel ou água, mas sim devido ao impacto indireto na economia através de empréstimos que concede, investimentos realizados e produtos disponibilizados (Sarokin e Schulkin, 1991 citado por Sustentare, 2007).

Em muitos países, os Bancos são os intermediários financeiros mais importantes na economia. Nesse caso o sector bancário assume uma grande importância na promoção de boas práticas ambientais junto de outros sectores. O principal impacto das

instituições financeiras é o impacto indireto da sua atividade principalmente “A sua influência no desenvolvimento económico não é apenas quantitativo, mas também qualitativo onde podem induzir em que direção o crescimento económico pode ocorrer” (Jeucken, 1999 citado por Sustentare, 2007).

A escolha desse tema teve o intuito de compreender como é analisada a questão da Responsabilidade Social na banca com o objetivo final de apresentar uma proposta de estratégias de Responsabilidade Social para o Banco BAO – Banco da África Ocidental. Para tal, este estudo recorre à metodologia de estudo de caso, analisando detalhadamente a responsabilidade social em dois bancos portugueses – a Caixa Geral de Depósitos (CGD) e o Banco Espírito Santo (BES). A escolha destes dois bancos prende-se com a elevada posição que assumem nos rankings de responsabilidade social. Com o conhecimento destas duas instituições financeiras foi possível analisar em detalhe a estratégia do BAO e fazer uma proposta de práticas de RS nesta instituição com base no benchmarking das duas instituições referidas.

Na escolha do Banco BAO, esteve a dimensão do mesmo e o facto de a autora ser guineense. Logo estudar uma instituição do seu país revelava-se uma mais-valia e uma maior facilidade de acesso a dados e compreensão do contexto sociopolítico e económico da Guiné.

Este estudo contribui para a literatura sobre esta temática abordando um assunto atual, para o qual a investigação é necessária, apresentando uma visão baseada num estudo de caso em que foram analisadas três realidades organizacionais. Pretende-se que seja um contributo para o Banco BAO e para todos os que quiserem aprofundar o tema da responsabilidade social na banca.

Esta dissertação está dividida em cinco capítulos. Após esta introdução é apresentado um capítulo de revisão de literatura com enfoque nos conceitos e evolução do tema da Responsabilidade Social e a sua orientação para as instituições financeiras. No capítulo 3 apresenta-se a metodologia, no capítulo 4 são discutidos os resultados relativos aos 3 bancos em análise, apresentando as estratégias de cada um deles, a comparação entre eles e por fim a proposta para o BAO. No capítulo 5 são avaliadas as conclusões do estudo e as suas limitações e pista de investigação futura.

## 2. Revisão da Literatura

### 2.1. Responsabilidade Social<sup>1</sup>: Conceito e evolução

A literatura sobre a Responsabilidade Social é vasta e tem aumentado significativamente nas últimas décadas. Segundo Votaw (1972): “A Responsabilidade Social das Empresas significa algo, que nem sempre é a mesma coisa para todas as pessoas. Para alguns, ela representa a ideia da responsabilidade ou das obrigações legais. Para outras, significa um comportamento socialmente responsável, em sentido ético, pois ela vem sendo um trunfo para as organizações que são certificadas com o título - socialmente responsável.”

A primeira referência à Responsabilidade Social surgiu na década de 30 com J. M. Clark em “*Social Control of Business*”. Os primeiros estudos que tratam da Responsabilidade Social tiveram início nos Estados Unidos, na década de 50, e na Europa, nos anos 60 (Bicalho, 2003)<sup>2</sup>. Foi em 1953, nos Estados Unidos, com o livro *Social Responsibilities of the Businessman*, de Howard Bowen, que o tema recebeu atenção e ganhou espaço. Na década de 70, surgiram associações de profissionais interessados em estudar o tema como a *American Accounting Association* e *American Institute of Certified Public Accountants*. Depois desta data a responsabilidade social deixa de ser considerada como uma simples curiosidade e transforma-se num novo campo de estudo. A responsabilidade social mostra-se então um fator decisivo para o desenvolvimento e crescimento das empresas.

Segundo o Livro Verde da Comissão Europeia (2001), a Responsabilidade Social é um conceito segundo o qual, as empresas decidem, numa base voluntária, contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo. Da definição podemos concluir que a ideia da gestão das empresas não pode ou não deve ser orientada apenas pelo cumprimento dos interesses dos acionistas, mas também em considerações pelos outros stakeholders. (Comissão Europeia 2001).

---

<sup>1</sup> Ao longo deste estudo é usada a expressão responsabilidade social em sentido lato que inclui também a responsabilidade ambiental. No entanto em determinados pontos estes dois assuntos são apresentados de forma separada – os aspetos sociais em sentido restrito e os aspetos ambientais.

<sup>2</sup> Citado no texto acedido em [http://pt.wikipedia.org/wiki/Responsabilidade\\_social](http://pt.wikipedia.org/wiki/Responsabilidade_social) - em Novembro 2012.

Vários estudos têm focado estas áreas referem-se alguns deles. Um estudo desenvolvido por Cappelin *et al.*, 2002 (citado por Ventura, 2005), sobre a Responsabilidade Social das empresas concluiu que esta problemática tem importância crescente e envolve discussões nos diversos sectores de atividade, sendo também geradora de conceitos, metodologias e estratégias de ação. No entanto Cheibub e Locke, 2002, (citado por Ventura, 2005), referem que o principal ponto é que as ações da RSE não têm consequências somente para a própria empresa ou para seus beneficiários diretos, mas para a sociedade como um todo, pois podem influir na distribuição de poder político na própria sociedade

Para Ventura (2003), a RSE surge como resposta ao facto de as empresas causarem danos ou beneficiarem em pequena escala a sociedade, criando certificações sociais para exigir e valorizar os aspetos sociais. Defende que a RSE passa pela relação com funcionários, sócios e acionistas ao nível interno e com clientes, fornecedores e comunidade ao nível externo. Motta, 1981 (citado por Ventura, 2005) defende que a RSE exige uma explicação de objetivos, que posteriormente devem ser reorientados para os valores da empresa e para a estrutura organizacional, para que a empresa absorva os valores celebrados pela sociedade e os possa incluir nos seus planos.

O conceito de Responsabilidade Social das empresas deve ser entendido a dois níveis: interno (Responsabilidade Social interna) e externo (Responsabilidade Social externa).

O nível interno da Responsabilidade Social das empresas abrange fundamentalmente quatro áreas: (1) a gestão dos recursos humanos (2) a saúde e segurança no trabalho; (3) a adaptação à mudança; e (4) a gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais explorados no processo de produção. Isso possibilita a gestão de mudança e a conciliação do desenvolvimento social com uma competitividade reforçada (Comissão Europeia 2001).

O nível externo mostra-nos que a Responsabilidade Social de uma empresa ultrapassa a esfera da própria empresa e estende-se à comunidade local, envolvendo, não só os trabalhadores e acionistas, mas também outras partes interessadas como: parceiros comerciais e fornecedores, clientes, autoridades públicas e ONGs que exercem a sua atividade junto das comunidades locais ou no domínio do ambiente. Num mundo de investimentos multinacionais e de cadeias de produção globais, a responsabilidade

social das empresas também se estende para além das fronteiras da Europa. (Comissão Europeia, 2001).

No Livro Verde, publicado pela Comissão Europeia (2001), intitulado “Promover um quadro europeu para a Responsabilidade Social das empresas”, está claramente incluída a tese do desenvolvimento sustentável e a noção de que as empresas devem prosseguir três tipos de objetivos: económicos, sociais e ambientais. Este documento defende que o sucesso financeiro e económico de uma empresa está ligado à integração dos valores do Desenvolvimento Sustentável.

Embora o desenvolvimento sustentável tenha as suas bases na racionalidade de assegurar e manter os recursos a longo prazo, apenas em 1987 é estabelecida uma definição de Desenvolvimento Sustentável pela *World Commission on Environment and Development*. Esta identidade refere que o conceito de desenvolvimento sustentável significa satisfazer as necessidades do presente, sem comprometer as capacidades das gerações futuras de satisfazerem as suas próprias necessidades.

O Desenvolvimento Sustentável contém em si dois conceitos fundamentais: o conceito de "necessidades", em particular as necessidades essenciais dos pobres do mundo, a que deve ser dada prioridade absoluta, e a ideia de limitações impostas pelo estado de tecnologia e organização social. Assim, os objetivos de desenvolvimento económico e social devem ser definidos em termos de sustentabilidade em todos os países desenvolvidos ou em desenvolvimento, orientada para o mercado centralmente planificado. A responsabilidade social existe, quando uma empresa desenvolve a sua ação numa ótica de criação de valor no domínio económico, social e ambiental. Uma empresa responsável é aquela que se preocupa com as consequências dos seus atos, reduzindo os impactos negativos e fortalecendo os aspetos ao nível económico, ambiental e da comunidade. O Desenvolvimento Sustentável é uma dessas alterações de paradigmas a que as empresas têm de se submeter. Nesse caso as empresas são agentes que divulgam o desenvolvimento sustentável e, por outro lado, necessitam de estar em harmonia com as boas práticas de gestão que visem a sustentabilidade (Comissão Europeia 2001).

## **2.2. A Responsabilidade Ambiental dos Bancos: Enquadramento legal e voluntário**

Nos últimos anos, houve um grande número de empresas que procuram gerir ativamente os seus impactos ambientais, assim como as melhorias contínuas nos padrões desses esforços. Ações tais como a *Global Reporting Initiative* (GRI) e o Projeto de Divulgação sobre o Carbono (*Carbon Disclosure Project* - CDP) ajudaram a proporcionar uma orientação às empresas e facilitar maiores níveis de reporte e gestão de questões ambientais (Sustentare 2007).

As instituições financeiras, e o sector bancário em particular, são entidades singulares na promoção do desenvolvimento sustentável devido à influência que exercem sobre a sociedade como intermediários de capital, no âmbito da qual assumem uma dupla responsabilidade, por um lado, decorrente da necessidade de pautar a sua atuação com princípios e critérios de elevada Responsabilidade Social e ambiental e, por outro lado por serem veículos privilegiados na divulgação. A situação ambiental e do bem-estar social que é uma responsabilidade de todos os agentes económicos.

O sector financeiro na qualidade de alocador de recursos e gestor de risco tem um papel acrescido na forma como antecipa as novas necessidades sentidas por clientes particulares e empresas relacionadas com os aspetos ambientais e sociais (Sustentare 2007).

Nos anos 70 e 80 a importância que os aspetos ambientais tiveram implicou o surgimento de legislação ambiental nos Estados Unidos da América e Reino Unido, ligada aos Bancos. Em 1980 os EUA criaram a legislação *Compensation, and Liability Act* que mais tarde ficou conhecida como a *Superfund Law*, onde os Bancos poderiam ficar responsáveis pela limpeza dos danos ambientais causados pelos seus devedores. Já os Bancos europeus não foram expostos a este tipo de responsabilidades até aos anos 90 (Bouma *et al.*, 2001).

Um dos princípios do enquadramento voluntário é o princípio de Equador que é um código internacional voluntário que visa promover a Responsabilidade Social e Ambiental dos investimentos em Project Finance acima dos 10 milhões de U.S.dolar. O desenvolvimento destes princípios deve-se à pressão feita sobre os Bancos por parte de investidores institucionais e Organizações Não Governamentais (Scholtens e Dam, 2007 citado por Sustentare, 2007). Um dos Bancos que aderiu a estes princípios em 2005 foi o Banco Espírito Santo (BES), um dos bancos a analisar neste estudo. Na revisão de

2006, foi adicionado o 10º princípio cuja função é tentar responder às críticas das ONG's sobre a transparência dos Bancos em relação aos investimentos de *project finance* de que fazem parte. Assim, a partir deste ano, todas as instituições financeiras comprometeram-se a relatar publicamente, informação sobre os seus processos de execução dos princípios, tendo em conta considerações de confidencialidade, pelo menos uma vez por ano. A primeira limitação destes princípios trata-se do seu âmbito reduzido porque o *Project finance* representa apenas uma pequena parcela do total da atividade bancária. Nos Estados Unidos da América, em 2004, o *Project Finance* representava 1% do total dos financiamentos a empresas ( Scholtens e Dam, 2007 citado por Sustentare, 2007 ). No entanto, apesar de representar uma pequena proporção das atividades dos Bancos privados, há uma forte tendência de aumento deste tipo de financiamento para o desenvolvimento de infraestruturas, energia, exploração de recursos naturais, transporte e gestão de resíduos (Wright e Rwabizambuga, 2006, citado por Sustentare, 2007).

Atualmente a legislação existente, bem como as orientações dadas pela Comissão Europeia nesta matéria, excluem que um Banco pode ser responsável pelos danos causados por um cliente, decorrentes de um empréstimo concedido por esse Banco. Para que seja assegurado que aqueles que causam danos ao ambiente sejam responsabilizados pelos seus atos, a União Europeia irá:

- Encorajar o sector financeiro, nesse caso irão encorajar os bancos a avaliar o seu desempenho ambiental e irão ajudá-lo na compreensão das regras definidas ao nível da União Europeia;

- Desenvolver prémios /sistemas de recompensa relacionados com o desempenho ambiental das empresas;

- Analisar a criação de políticas fiscais que estimulem a compra de produtos verdes;

- Trabalhar com o sector financeiro de forma a desenvolver critérios para o investimento verde (Thompson, 1998; Case, 1999 citado por Sustentare, 2007).

### **2.3. Riscos Ambientais e os Riscos de Crédito**

A partir das décadas de 70 e 80 alguns dos bancos a nível internacional começaram a integrar aspetos ambientais nas análises de risco de crédito que

concederam às empresas. Também surgiram Bancos mais pequenos com políticas de investimentos definidas em prol da proteção ambiental e coesão social.

A movimentação de dinheiro está intrinsecamente ligada ao movimento de matérias-primas, bens acabados, trabalho e em última instância, com a qualidade do ambiente. Isto acontece não por causa da pegada ecológica direta resultante dos consumos de energia, papel ou água, mas sim devido ao impacto indireto na economia através de empréstimos que concede, investimentos realizados e produtos disponibilizados (Sarokin e Schulkin, 1991 citado por Sustentare, 2007).

Em muitos países, os Bancos são os intermediários financeiros mais importantes na economia. Nesse caso o sector bancário assume uma grande importância na promoção de boas práticas ambientais junto de outros sectores uma vez que possuem estruturas e uma eficiência específica ao sector associada. O principal impacto das instituições financeiras é o impacto indireto da sua atividade principalmente “A sua influência no desenvolvimento económico não é apenas quantitativo, mas também qualitativo onde podem induzir em que direção o crescimento económico pode ocorrer” (Jeucken e Bouma, 1999 citado por Sustentare, 2007).

Os riscos ambientais que os Bancos defrontam são: (1) **riscos diretos**, (2) **riscos indiretos**, (3) **riscos de reputação** e (4) **riscos sociais e ambientais**.

Os **riscos diretos (1)** ocorrem quando um Banco pode ficar responsável por danos ambientais causados por um cliente devido à legislação ou através do colateral associado a um empréstimo (Thompson, 1998; Case, 1999 citado por sustentare 2007).

Os **riscos indiretos (2)** podem afetar os Bancos de uma forma mais frequente que os riscos diretos. Existe um conjunto de riscos indiretos que podem levar ao incumprimento dos empréstimos por parte das empresas. Alguns riscos indiretos podem decorrer de acidentes e poderão trazer consequências financeiras para as empresas, principalmente no âmbito da Diretiva de Responsabilidade Ambiental. Alguns desses acidentes podem ser: derrames químicos, armazenamentos de materiais que se possam infiltrar no solo e a má gestão dos resíduos que podem levar a terras e águas contaminadas (Thompson, 1998; Case, 1999 citado por Sustentare, 2007).

Os danos que foram causados como consequência destes acidentes terão de ser remediados, reparados ou eliminados de forma a repor o estado inicial do solo, da água

ou dos habitats naturais, de acordo com a Diretiva de Responsabilidade Ambiental<sup>3</sup>. Devem também ser considerados os custos ambientais que devem ser inseridos na análise financeira de uma empresa, tais como:

- Necessidade de manter as licenças ambientais e acompanhar o grau crescente das suas exigências;
- Necessidade de investir em equipamento para reduzir os seus impactes ambientais; - Necessidade de implementar um sistema de gestão ambiental robusto e em processo de melhoria contínua;
- Necessidade de empregar novos colaboradores focalizados em garantir que a empresa tem todos os requisitos para cumprir com as exigências legais;
- Necessidade de mudar para matérias-primas mais amigas do ambiente, e desenvolver produtos verdes (Thompson, 1998; Case, 1999 citado por Sustentare, 2007).

As pequenas e médias empresas são as que mais podem ser sujeitas a estes riscos devido ao menor conhecimento da legislação ambiental existente. Na sua maioria não conhecem as implicações da Diretiva de Responsabilidade Ambiental, e não têm seguros para situações ambientais. Já as grandes empresas, normalmente clientes das PMEs, começam a ter os chamados códigos de fornecedores, e a exigirem determinados comportamentos ambientais aos seus fornecedores, como por exemplo a existência de certificados ambientais, entre outras, de cariz voluntário, aquando da seleção do fornecedor. Estas exigências tornam-se assim mais um fator a considerar quando se analisa o potencial mercado de clientes das PMEs e a sua capacidade em dar a resposta adequada a estas exigências (Thompson, 1998; Case, 1999, citado por Sustentare, 2007).

Apesar do crescimento rápido do nível de fundos de investimentos éticos e de estratégias de sustentabilidade nas empresas, ainda não existem ferramentas universalmente aceites que consigam medir de forma rigorosa os riscos provenientes da biodiversidade. Com isso a perda de biodiversidade é um risco que o mercado financeiro não internaliza, tal como pode acontecer com a questão das alterações

---

<sup>3</sup> Diretiva de Responsabilidade Ambiental foi aprovada em 2004 e tem como objetivo estabelecer um quadro de Responsabilidade Ambiental na base do princípio do poluidor-pagador para a prevenção e reparação de danos ambientais causados na água, nos solos e na biodiversidade.

climáticas, avanços de água e alteração dos ecossistemas como os conhecemos (Thompson, 1998; Case, 1999 citado por Sustentare, 2007).

O **risco de reputação (3)** dos bancos que é proveniente de aspetos ambientais está ligado à forma como o dinheiro emprestado é utilizado, ou no tipo de negócios que o banco está a investir/ financiar. Pode afirmar-se que o sector bancário é dos principais promotores da sustentabilidade e da proteção ambiental.

A indústria bancária é uma das indústrias a nível mundial, que pode impor às empresas/ garantir que o dinheiro emprestado é investido num contexto em que os riscos ambientais e sociais que essas empresas enfrentam são devidamente acautelados.

Os **riscos sociais e ambientais (4)** representam um novo desafio para o sector bancário, por causa das pressões da sociedade e das novas obrigações legais, onde o sector deverá incluir, os procedimentos que constituem a sua atividade de alocador de crédito e vários aspetos tradicionalmente não financeiros, mas que agora têm um risco monetário associado. Estes riscos decorrem da ação de diferentes *stakeholders*, tais como:

- O Estado que através da legislação, sobretudo a ambiental, afeta o sector direta e indiretamente através da imposição de novas responsabilidades ambientais aos agentes económicos;

- As empresas que assumem contingências, nomeadamente ambientais, cujos eventuais incumprimentos terão repercussões financeiras, nomeadamente na capacidade de cumprir as suas obrigações de crédito;

- As famílias que estão cada vez mais sensibilizadas para temáticas como o aquecimento global, a poluição das águas, os problemas na camada do ozono e os problemas sociais;

- As ONG's, que podem provocar boicotes a produtos do setor bancário ou a produtos das empresas a que concederam créditos, com graves perdas na reputação e na imagem de marca;

- A Comunicação Social, que pode influenciar negativamente a opinião pública sobre os bancos ou sobre as empresas a quem estes concederam créditos.

Todas estas potenciais pressões por parte dos *stakeholders* prendem-se, principalmente, com o risco ambiental associado ao investimento financiado (Sustentare 2007).

Um questionário realizado sobre riscos ambientais pela consultora Sustentare (2007), dirigido a 13 bancos Portugueses (correspondendo a cerca de 75% do produto bancário) conclui que:

- 54% dos Bancos não possuem um método de recolha de informação sobre assuntos ambientais e sociais, relativamente a grandes, pequenas e médias empresas;
- No *Project Finance*, apenas 39% referem que não possuem nenhum método para recolher este tipo de informação;
- Apesar do facto de 54% dos Bancos não possuírem metodologias para recolher informações sobre riscos ambientais e sociais em pequenas, médias e grandes empresas, 54% referem que os riscos ambientais e sociais são examinados na avaliação e decisão na concessão de crédito.
- Apenas 2 bancos referiram o impacto na biodiversidade, como um risco sob escrutínio.

#### **2.4. Ações concretas dos Bancos no âmbito da Responsabilidade Social**

Os bancos podem implementar ações tendo um papel catalisador da Responsabilidade Social nas organizações. Segundo Thomposon, 1998, citado por Sustentare, 2007, podem ser consideradas 3 abordagens:

1. Pode ser analisado se financiamentos estão a cumprir com os standards ambientais, podendo não aprovar empréstimos a clientes que não cumprem com esses standards;
2. Pode encorajar-se os credores a adotarem práticas ambientais, fornecendo-lhes informações sobre esses temas e sobre potenciais riscos ambientais que afetam vários sectores;
3. Podem desenvolver-se produtos financeiros que promovam a diminuição do impacte e riscos ambientais que poderão afetar os principais sectores de atividades dos agentes económicos. Por exemplo, os Bancos podem ter linhas de financiamento específicas para sectores assentes em tecnologias limpas, ou mesmo oferecer empréstimos com

taxas de juro mais baixas para aqueles sectores com um impacte positivo a nível ambiental.

Estas três abordagens, segundo Thomposo, 1998 (citado por Sustentare, 2007) podem ser concretizadas em ações e atividades específicas como:

- Linhas de financiamento destinadas à implementação e/ou substituição de tecnologia tradicional por painéis solares e aerogeradores desde a microgeração, recurso à co-geração, entre outras tecnologias que impliquem menores emissões de dióxido de carbono em química (CO<sub>2</sub>) na sua utilização.- Discriminação positiva nos empréstimos a empresas de construção que apresentam políticas implementadas ao nível ambiental (particularmente a integração de medidas de sustentabilidade para além do cumprimento da legislação), desenvolvimento de fundos de investimentos imobiliários “verdes”, seguros para fazer face à Diretiva de Responsabilidade Ambiental.
- Alojamento e restauração podem ter linhas de financiamento específicas para a Certificação da Gestão Ambiental de Hotéis e para a atribuição do Rótulo Ecológico.
- Apoio à aquisição de carros híbridos (empréstimos para renovações da frota de empresas para veículos menos poluentes).
- Atividades imobiliárias - fundos de investimento imobiliário “verdes”.
- Turismo - empréstimos com discriminação positiva no spread para empreendimentos com maior utilização de materiais recicláveis, energias renováveis, menores emissões diretas e indiretas de CO<sub>2</sub> por m<sup>2</sup> e que respeitam a legislação relativamente à classificação de áreas com interesse ambiental.

O estudo elaborado por (Pereira 2007), sobre o papel social de uma instituição financeira no Rio Grande do Sul (Brasil) acresce informação sobre o papel das instituições financeiras no âmbito da responsabilidade social. Defende que para que o processo de institucionalização da Responsabilidade Social no sector bancário, seja implantado, são necessários vários elementos: a descrição do sector bancário, a identificação de elementos de Responsabilidade Social ao longo da história do banco, análises das justificações do sector para a sua inserção no movimento da Responsabilidade Social e identificação das mudanças estruturais ligadas à

Responsabilidade Social nas instituições bancárias. Refere que o papel das entidades bancárias é encarado como criador de riqueza, como “ganancioso”, dificilmente é associado à Responsabilidade Social, mas o sector pretende inverter a imagem na sociedade. O sector bancário no Brasil tem aderido ao movimento pela Responsabilidade Social, seguindo o conceito definido pelo instituto ETHOS da Empresa e Responsabilidade Social, definindo-a pela gestão com a relação ética, transparente e solidária para todos, com o intuito de obter um desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando os recursos ambientais e culturais e respeitando a diversidade e promoção.

Os bancos podem criar uma associação representativa do sector e estes criarem uma comissão para desenvolver padrões e procedimentos a seguir, generalizando os processos, consolidando a responsabilidade social. (Pereira 2007), defende também que se podem evidenciar os fatores que vão ao encontro dos seus interesses ou do seu papel no mercado. A Responsabilidade Social pode derivar de fatores como o Balanço Social a nível organizacional pela assistência e filantropia e seguidamente pelos projetos auto-sustentáveis.

A comunidade associada aos valores fundamentais da empresa em que o alvo é o investimento na educação, mas que também podem ser na cultura ou no desporto, podem ser criadas fundações nomeadamente relacionadas com os recursos humanos com iniciativas informais com os funcionários para voluntariado. Os fornecedores também podem interferir no processo, algumas instituições impõem condições de fornecimento, outras desenvolvem sistemas de seleção e monitorização da conduta dos fornecedores. O Meio Ambiente também tem influência no processo, através das indústrias não poluentes e menos destruidoras da natureza, utilizando recursos mais naturais e que optem pela otimização dos recursos (Pereira 2007).

A Responsabilidade Social também pode derivar de fatores relacionados com os produtos para aumentar a rentabilidade, pode ser conseguida através de fundos de investimento socialmente responsáveis. Para se perceber o estabelecimento da prática social, as instituições financeiras têm duas alternativas, a inserção na sua estrutura de uma componente para tratar da responsabilidade social ou a criação de uma estrutura, instituição ou fundação à parte para lidar com a questão do Balanço Social, hoje como prova das ações de uma empresa no campo social (Pereira 2007).



### **3. Metodologia e desenho da investigação**

#### **3.1 Metodologia de investigação**

Para a realização do presente trabalho, recorreu-se a investigação qualitativa, à metodologia de estudo de caso. O estudo de caso tem sido utilizado na investigação em varias temáticas como a Ciências Sociais, também em Sociologia, Ciência Política, Antropologia, História, Geografia, Economia e Ciências de Educação (Yin 1988, citado por Carmo, H e Ferreira, M. 1998).

A investigação qualitativa tem sido desenvolvida por investigadores pertencentes a diferentes disciplinas e áreas de investigação. A investigação qualitativa consiste em considerar que os sistemas sociais não podem ser tratados como fenómenos naturais mas sim como fenómenos socialmente construídos. O que nos mostra que estes sistemas sociais podem sofrer mudanças em consequências das ações dos indivíduos que pertencem a um contexto social específico. A investigação qualitativa adota uma posição filosófica interpretativa, no sentido mais lato do termo, por outras palavras podemos dizer que este tipo de investigação procura explicar a forma como os fenómenos sociais são interpretados, compreendidos, produzidos e constituídos. (Major e Vieira 2009).

Segundo Yin, 1988 (citado por Carmo e Ferreira, 1998), o estudo de caso é definido como uma abordagem empírica que investiga um fenómeno atual no seu contexto real, em que os limites entre determinados fenómenos e o seu contexto não são claramente evidentes e no qual são utilizados muitas fontes de dados. Yin, 2003 (citado por Major e Vieira, 2009), distingue ainda o estudo de caso experimental, que deliberadamente separa o fenómeno do seu contexto; e o estudo de caso histórico que estuda acontecimentos passados e descritivos, onde se procura estudar o fenómeno e o contexto, mas em que o estudo do contexto é limitado. O estudo de caso constitui a estratégia preferida, quando se pretende responder a questões de “como” ou “porquê”.

Segundo André (2005) citado por Deus *et al.* (2010), o estudo de caso apareceu com a sociologia e a antropologia, ao final do século XIX e início do século XX. O principal propósito, nestas áreas, era realçar as características e atributos da vida social. Os estudos de caso têm sido “classificados” segundo várias perspetivas. Para André (2005) o estudo de caso reúne três grandes grupos: (1) Etnográfico - que é um caso que é estudado em profundidade pela observação participante; (2) Avaliativo - que é um

conjunto de casos estudados de forma profunda com o objetivo de fornecer aos atores educacionais informações que os auxiliem a julgar méritos e valores de políticas, programas ou instituições; (3) Educacional - quando o pesquisador está preocupado com a compreensão da ação educativa. Stake (2005) citado por Deus *et al.* (2010), definiu que o estudo de caso pode ser (1) intrínseco quando o pesquisador tem interesse intrínseco naquele caso em particular; (2) Instrumental quando o interesse do pesquisador é uma questão que o caso vai ajudar a resolver; (3) Coletivo quando o investigador não se concentra em um só caso, mas em vários.

No entender de Merriam (1988) citado por Deus *et al.* (2010), um estudo de caso qualitativo pode ter diferentes características. Pode ser (1) particular - focaliza-se numa determinada situação, acontecimento, programa; (2) descritivo - o produto final é uma descrição “rica” do fenómeno que está a ser estudado; (3) heurístico - conduz à compreensão do fenómeno que está a ser estudado; (4) indutivo - tem como base o raciocínio indutivo; (5) holístico - tem em conta a realidade na sua globalidade. No presente trabalho realiza-se um o estudo qualitativo de carácter descritivo.

Major e Vieira (2009) esclarecem que os estudos de caso descritivos visam essencialmente descrever sistemas, técnicas e procedimentos seguidos na prática. Um determinado número de empresas é selecionado com o objetivo de descrever diversos sistemas e práticas de contabilidade, ou com um objetivo de descrever uma dada técnica que foi adotada por diversas empresas. Este tipo de estudos de caso foi especialmente popular na década de oitenta quando os investigadores procuravam obter descrições mais ou menos exaustivas das práticas seguidas pelos gestores (Scapens et al., 1987 citado por Major e Vieira, 2009). Este estudo pretende descrever as práticas de responsabilidade social de duas instituições financeiras portuguesas e uma instituição financeira guineense. O objetivo é compreender as práticas de Responsabilidade Social que existem nestas três instituições, compara-las e apresentar uma proposta de novas práticas para o banco BAO com base na experiência das primeiras. Os bancos portugueses escolhidos (CGD e BES) contam com muitos anos de história no sector e são considerados referências nacionais nesta matéria, destacando-se o seu papel importante no âmbito da Responsabilidade Social. No contexto guineense escolheu-se o BAO, uma vez tinha página web com acesso a informação na língua portuguesa. Apresenta-se uma breve caracterização destes bancos, que será detalhado no capítulo 4.

Banco da Africa Ocidental - BAO

O Banco da Africa Ocidental foi fundado em 1997 na Guiné-Bissau<sup>4</sup>. A sua atividade teve início em Março de 2000. O BAO foi o único banco a operar no mercado guineense até finais de 2005. Atualmente existem quatro instituições bancárias no mercado (BAO, Banco da União (BDU), Banco Regional de Solidariedade (BRS) e Ecobank) que geram um produto bancário superior a 6,6 mil milhões de FCFA (moeda utilizada na Guiné) e três companhias seguradoras. No entanto, cerca de 50% do total dos depósitos do sistema bancário são ativos de clientes do BAO que presentemente tem nove agências dos treze balcões existentes no país. O BAO conta atualmente com mais de 100 colaboradores. Os grupos de interesse (*stakeholders*) do Banco da África Ocidental são: os fornecedores, os acionistas e investidores, os colaboradores, os clientes e os consumidores<sup>5</sup>.

Caixa Geral de Depósitos - CGD

A Caixa Geral de Depósitos (CGD) foi fundada em Abril de 1876, com uma grande referência no sector bancário português, no apoio às famílias, às empresas e às instituições nacionais, matriz de um sólido grupo financeiro, preparado para satisfazer as expectativas de milhões de clientes e responder aos desafios da globalização dos mercados e da sociedade em geral. A CGD tem como missão a consolidação da sua posição como um Grupo estruturante do sistema financeiro Português e líder do mercado financeiro.

---

<sup>4</sup> Apresenta-se alguns aspetos do Contexto socio/ económico guineense. A Guiné-Bissau é um país da costa ocidental de África, com 1 449 230 de habitantes. Um país pequeno e pobre em vias de desenvolvimento, que sofreu e ainda sofre constantemente com as instabilidades políticas e social no país. A Guiné-Bissau depende fortemente da agricultura e da pesca com cerca de 62% do produto interno bruto (PIB), para a maioria da população puder continuar com a sua sobrevivência.

A Guiné-Bissau enfrenta dificuldades no que toca aos objetivos universais como a educação e a saúde que é muito precária nos estabelecimentos hospitalares. Existe um grande potencial para transformar o sector do *Turismo e Biodiversidade* numa importante fonte de crescimento e redução da pobreza. Entretanto há que ultrapassar alguns obstáculos fundamentais que incluem: problema de acesso para o interior do país, uma inadequada e degradada infraestruturas rodoviária e limitados serviços básicos (saúde, comunicação, banca, etc.). Fonte: Relatório de Balanço da Guiné---Bissau Para Cimeira Rio+20 (2012)

<sup>5</sup> Esta informação foi obtida na página web do banco BAO, [www. bancodafricaocidental.com](http://www.bancodafricaocidental.com), acedida entre Janeiro e Junho de 2013.

## Responsabilidade Social na Banca – Caso Aplicado À Guiné-Bissau

A Caixa Geral de Depósitos está presente em 23 países, quatro continentes, detendo uma posição de liderança nas principais áreas onde atua, com destaque para a Banca de Retalho em Portugal, a atividade Seguradora, a Gestão de ativos e a Banca de investimentos. Esta última conta com 1352 Agências, das quais 861 localizadas em Portugal e 491 no estrangeiro. A CGD é uma Sociedade Anónima, detida por um único acionista, o Estado português.

Os *Stakeholders* da CGD são: Acionista Estado, Colaboradores, Clientes Particulares, Comunidade, Fornecedores, Reguladores e Clientes Empresa. A CGD, enquanto entidade empregadora responsável, pretende não só garantir o desenvolvimento de boas condições de trabalho, como também a implementação de medidas de desenvolvimento pessoal e profissional e de motivação dos seus Colaboradores (Relatórios de Sustentabilidade, CGD, 2011).

### Banco Espírito Santo – BES

O Banco Espírito Santo (BES) tem origem na atividade de José Maria do Espírito Santo e Silva (Lisboa, 1850-1915) que em 1869 exerceu diversas operações financeiras na sua “Caza de Cambio” situada na Calçada do Combro, nº 91. O BES é uma Sociedade Anónima, sendo um grupo financeiro universal com o seu centro de decisão em Portugal, o que confere ao território nacional o seu mercado privilegiado. Tem presença em quatro continentes e atividade em 25 países, contando com mais de 9800 colaboradores. O Grupo BES tem 731 balcões, 44 postos avançados, 24 centros de empresa. O Grupo BES é atualmente o maior banco nacional cotado em Portugal por capitalização bolsista e a segunda maior instituição financeira privada em Portugal em termos de ativos. Com uma história de 143 anos, o Grupo Banco Espírito Santo tem como objetivo central da sua atividade criar valor para os seus acionistas procurando, em simultâneo, satisfazer as necessidades dos seus clientes e a realização profissional dos seus colaboradores.

O BES tem como missão fundamental alinhar uma estratégia de reforço constante e sustentado da sua posição competitiva no mercado com um total respeito pelos interesses e bem-estar dos seus clientes e colaboradores. O BES também é considerado líder financeiro a nível nacional. Os *Stakeholders* do Grupo BES são parte integrante da sua atividade, que são colaboradores, fornecedores, organizações não-governamentais, clientes, investidores, acionistas e entidades reguladoras. Aqui a transparência, ética e o

diálogo são os valores do BES para reforçar a confiança junto dos seus *Stakeholders* (Relatórios de Sustentabilidade BES 2010).

#### **a. Desenho da investigação**

Como já referido, este estudo pretende descrever as práticas de Responsabilidade Social de duas instituições financeiras portuguesas e uma instituição financeira guineense. O objetivo é compreender as práticas de responsabilidade social que existem nestas três instituições, compara-las e apresentar uma proposta de novas práticas para o banco BAO com base na experiência das primeiras.

Numa **primeira fase** foi objetivo deste estudo conhecer cada uma das organizações escolhidas (BAO, CGD e BES) fazendo um levantamento de questões como: o seu historial, missão e objetivos, colaboradores, produtos, mercados em que atua e por fim a sua estratégia de Responsabilidade Social.

Na **segunda fase** procedeu-se à comparação destas 3 instituições percebendo os pontos fortes de cada instituição em matéria de Responsabilidade Social. Esta comparação permitiu compreender o posicionamento do banco BAO, aferindo se a sua estratégia era já muito desenvolvida ou incipiente. Dado que o banco BAO está sediado num país em desenvolvimento, com graves problemas sociais, económicos e políticos previa-se que a sua estratégia de RS estivesse menos bem definida.

Os três bancos foram analisados em função de: (1) onde divulgam? (2) Para quem divulgam? (destinatários da informação) e (3) o que divulgam? (em termos de responsabilidade económica, social e ambiental).

Na **terceira fase** apresenta-se uma proposta com ideias e ações para o BAO no sentido de criar uma estratégia concertada de responsabilidade social. Estas propostas foram construídas com base na experiência dos dois maiores bancos portugueses em termos de ranking de responsabilidade social em Portugal.

#### **b. Recolha e análise de dados**

As abordagens filosóficas têm recorrido a diferentes métodos de investigação. A forma de escolher os métodos de investigação influencia a forma como um investigador

procede à recolha e análise da informação. Os métodos de investigação mais comuns são: a entrevista, a observação, análise de informações, textos e documentos e registo áudio e vídeo (Silverman, 1997). Estes métodos podem, e são com frequência, combinados num mesmo estudo (Major e Vieira, 2009).

A análise de textos e documentos é um método muito utilizado na investigação qualitativa, enquanto que o método da entrevista e o método da observação requerem o envolvimento do investigador em interações sociais. No método documental não é necessário esse envolvimento, embora o investigador possa também desenvolver essas interações. Existe vários tipos de fontes documentais através das quais se pode gerar informação. Estas incluem, por exemplo, edições do diário da República (nomeadamente legislação) jornais, newsletters, manuais e outras publicações, correspondência (física ou eletrónica), projetos e propostas de projetos, relatórios, diários, memorandos, arquivos históricos, anúncios publicitários, contratos, websites, etc. (Major e Vieira 2009).

No presente trabalho os dados foram recolhidos através de textos, documentos, páginas web e questionário dirigido utilizando a técnica de análise documental e análise de conteúdo.

A informação analisada teve origem em:

- Artigos científicos e estudos diversos relacionados com o tema;
- Relatórios de sustentabilidade do BES e CGD dos anos de 2010 e 2011;
- Relatórios e contas do BES e da CGD dos anos 2010 e 2011;
- Documentos diversos cedidos pelo banco BAO nomeadamente: Balanço Social; Plano de formação do Banco da África Ocidental; Política de remuneração e benefícios sociais; Volumes de negócio; Tipos de clientes.
- Pagina web da CGD, BES e BAO;
- Questionário dirigido ao banco BAO por email;
- Contactos telefónicos com o Diretor de Recursos Humanos do Banco BAO.

#### **4. Análise e Discussão dos resultados**

Neste capítulo serão apresentadas primeiramente informações, com o objetivo de conhecer cada uma das organizações escolhidas (BAO, CGD e BES) como: o seu historial, missão e objetivos, colaboradores, produtos, mercados em que atua e por fim a sua estratégia de responsabilidade social.

Posteriormente procede-se à comparação destas 3 instituições analisando os três bancos em função de: (1) onde divulgam? (2) para quem divulgam? (destinatários da informação) e (3) o que divulgam? (em termos de responsabilidade económica, social e ambiental).

E por fim apresenta-se uma proposta de medidas de responsabilidade social a serem implementadas pelo banco BAO.

##### **a. Responsabilidade Social no Banco BAO<sup>6</sup>**

O Banco da Africa Ocidental foi fundado em 1997 em Bissau, iniciou a sua atividade em Março de 2000. A inclusão da Guiné-Bissau no espaço União Económica e Monetária Oeste Africano em 1997 e a conseqüente acordo, destruiu algumas barreiras até então existentes à entrada de novos bancos no mercado guineense. Atualmente existem quatro instituições bancárias no mercado (BAO, BDU, BRS, Ecobank) que geram um produto bancário superior a 6,6 mil milhões de FCFA e três companhias seguradoras. A presença de novas instituições bancárias no mercado obrigou a que o BAO reajustasse a sua posição, de forma a servir melhor os interesses dos seus clientes e acionistas, fazendo novos investimentos quer para ampliar a sua rede de distribuição, como para se modernizar tecnologicamente (50% dos ATMs (multibancos) instalados no mercado são do BAO, bem como a totalidade dos TPAs/POS (point of sale). Atualmente cerca de 50% do total dos depósitos do sistema bancário são ativos de clientes do BAO. O BAO também conta atualmente com cento e vinte colaboradores.

---

<sup>6</sup> As informação constantes deste resultaram da pesquisa da pagina web do BAO: [www.bancoafricaocidental.com](http://www.bancoafricaocidental.com), assim como da consulta dos documentos indicados em 3.3.

### Missão e objetivos

O Banco BAO tem como missão e objetivo consolidar a confiança no sistema bancário contribuindo para um desenvolvimento e modernização do mercado financeiro guineense, através da conceção e comercialização de produtos e serviços inovadores, em conformidade com as expectativas dos stakeholders (acionistas/ investidores, clientes, fornecedores, colaboradores...) e com a agregação de elevado padrão de qualidade e especialização. O envolvimento do BAO com os seus stakeholderes é para procurar ampliar a sua visão e a sua forma de intervir estrategicamente no mercado, realizando somente a participação conjunta de diversos parceiros, contribuindo assim, cada qual com os recursos que dispõe.

### Colaboradores

O Banco BAO, em 2012, tinha nove agências espalhadas pelo território nacional, quatro agências em Bissau e as restantes cinco no interior do país: Agência Sede, Agência Central, Agência Moneygram e Agência Praça Cheguevara, em Bissau, Agência de Gabú, Agência de Bafatá , Agência de Batamdjam, Agência de Canchumgo, Agência de S. Domingos .

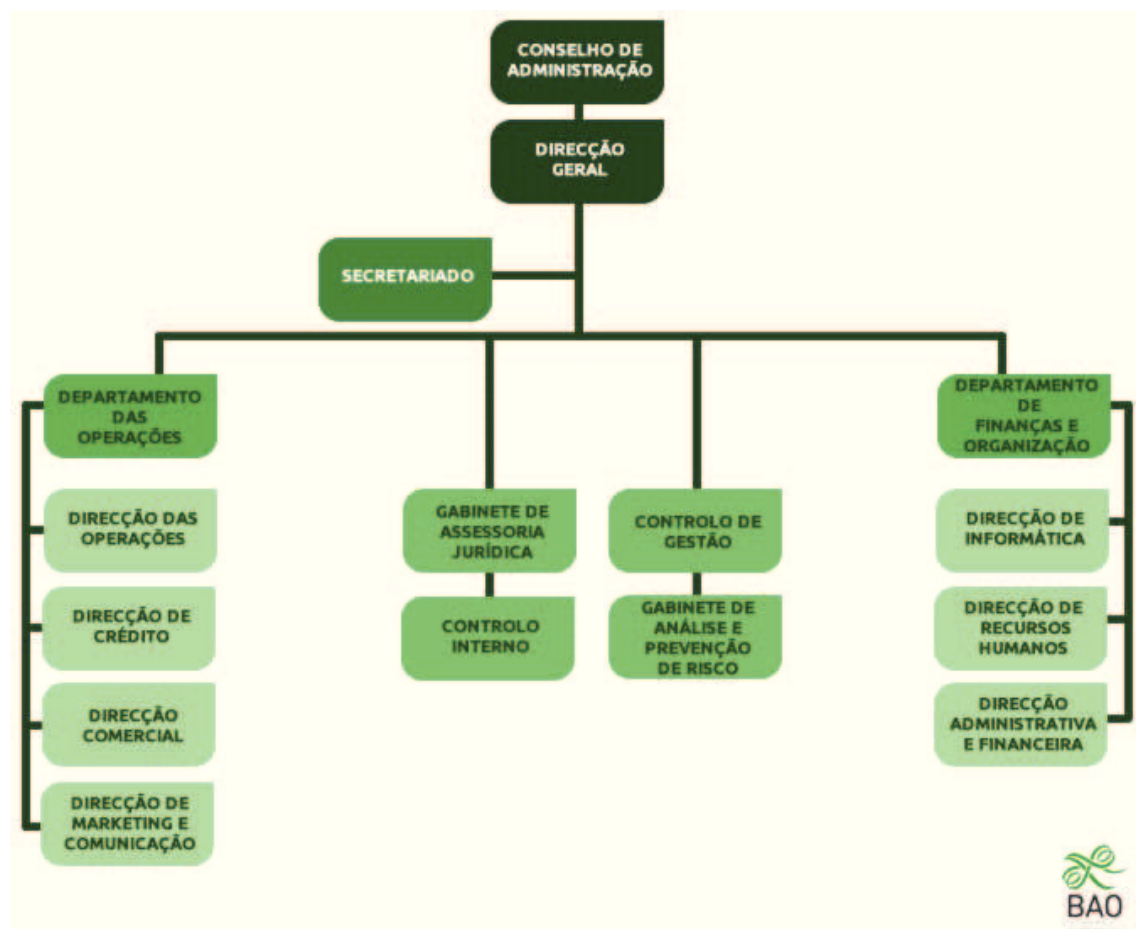
Na tabela abaixo apresenta-se o número de funcionários por Agência do Banco da Africa Ocidental (BAO) em Guiné-Bissau.

Agências	2012	2011	2010
<i>Sede</i>	32	29	29
<i>Central</i>	44	35	42
<i>Praça Cheguevara</i>	4	4	0
<i>Bandim</i>	11	11	0
<i>Gabu</i>	6	6	7
<i>Bafatá</i>	8	8	7
<i>Canchumgo</i>	6	7	6
<i>S.Domingos</i>	6	6	6
<i>Bantadjam</i>	2		
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>106</b>	<b>97</b>

Fonte: [www.bancodaafricaocidental.com](http://www.bancodaafricaocidental.com)

**Tabela nº1** - Agências e número de funcionários do Banco da Africa Ocidental (BAO) na Guiné-Bissau

O banco BAO atualmente tem o total de 120 funcionários das 9 agências com 92 efetivos e 27 contratados, 81 desses funcionários são homens e 38 são mulheres. A idade dos funcionários está entre 28 a 50 anos.



**Tabela nº 2** - Organograma

O BAO disponibiliza aos seus clientes diversos tipo de produtos e serviços, tais como: Banca Eletrónica, Transferências, Depósitos a Prazo, Créditos e Contas de Poupança. Com o objetivo de se conhecer melhor a atividade bancária no contexto em que pode responder aos desafios da responsabilidade social das organizações apresenta-se um breve resumo de cada um destes produtos.

**Banca Eletrónica** Neste serviço os clientes podem consultar e efetuar operações bancárias utilizando o Cartão visa Electron (um cartão internacional pertencente à rede e

aceite em todo o mundo ou seja onde a rede deste cartão se encontra disponível), o serviço Internet Banking (um sistema simples, rápido e seguro que permite aos clientes que possuam códigos de acesso disponibilizados pelo BAO, consultar e efetuar operações bancárias em direto ao aceder à internet 7 dias por semana e 24 horas por dia a custos reduzidos em qualquer parte do mundo), o TPA (terminal de pagamento automático) e de treze ATM distribuídas pelo país.

**Transferências** - O Serviço de transferência Ermondadi é dos serviços de transferência de dinheiro mais rápido, seguro e económico do mercado, disponível em todas as agencias do BAO e das redes em parceria.

**Depósitos a Prazo** - O BAO proporciona quatro tipos de depósitos a prazo:

Menos (-) de 1 ano e menos (-) de 5 000 000 Fcfa	TMM – 2 PP
Mais (+) de 1 ano e menos (-) de 5 000 000 Fcfa	Negociável
Mais (+) de 1 ano e mais (+) de 5 000 000 Fcfa	Negociável
Menos (-) de 1 ano e mais (+) de 5 000 000 Fcfa	Negociável

Fonte: <http://www.bancodaafricaocidental.com>

**Tabela nº 3** - Tipos de depósitos a prazo do BAO

**Créditos** - O BAO disponibiliza créditos para particulares e para empresas.

**Contas Poupanças** - Quanto às contas poupança os clientes podem optar por quatro tipos diferentes: BAO Emigrante (cartão criado especificamente para os emigrantes), BAO Abota (duração mínima de um ano, com pagamento de juros anual que permite ao subscritor poupar ao seu ritmo), BAO Jovem (conta poupança de duração mínima de um ano, com juros pagos anualmente que permite aos jovens começarem a poupar desde cedo para as suas necessidades futuras) e BAO Menor (produto de poupança criado com uma taxa de juro atrativa e isenção total de despesas de manutenção). O Banco BAO também tem a excelência de serviços, personalização de relações e profissionalismo de competências em termos de inovação de produtos.

O BAO possui uma política de expansão da rede de distribuição de produtos e serviços á escala nacional, numa forma de se aproximar cada vez mais da população, pautando sempre pela manutenção e transmissão de uma imagem positiva da instituição

de confiança e credibilidade. Essa estratégia tem permitido uma aceitação desejável e uma posição de liderança no mercado financeiro guineense.

### **Tipo de clientes**

O Banco BAO de momento não efetuou uma segmentação feita dos clientes, mas os clientes atuais do BAO são: Empresas (públicas e privadas), que é particulares, Organismos governamentais, Organismos Internacionais, Embaixadas, ONG's, Associações, e outros.

### Responsabilidade Social e Ambiental do BAO

No âmbito da responsabilidade social, as ações do banco BAO são normalmente de cariz social e humanitário que se traduzem em **apoios, doações, patrocínios e eventos**<sup>7</sup> como consta nos indicadores do balanço social do Banco. O BAO também tem uma política de remuneração e benefícios sociais definida e tem vindo a proporcionar estágios no âmbito da formação profissional dos estudantes e recém-formados.

Como principal instrumento de divulgação de temas sociais, o BAO divulga o **balanço social**. Este documento é apresentado anualmente e tem-se revelado um instrumento privilegiado na divulgação de informações para os acionistas e colaboradores com a pretensão de sistematizar todas as operações efetuadas no decurso do ano, referentes aos recursos humanos e aos projetos e ações sociais direcionados à sociedade civil (ver Indicadores do Balanço Social de 2012 no **anexo 1**).

Para uma maior capacitação e preparação dos seus colaboradores o BAO tem um **plano de formação contínua**. O plano de formação do BAO é considerado como um instrumento de gestão de recursos humanos, propondo um plano alargado e contínuo, aplicável a todos os níveis ou sectores do Banco, apontando uma melhor

---

<sup>7</sup> O BAO tem apoiado diversos eventos. Dá-se nota, a título de exemplo, de um Workshop intitulado: “O papel da diáspora no desenvolvimento nacional”, realizado em Março de 2010 pela Secretaria de Estado das Comunidades.

Nessa diáspora, foram debatidos temas tais como a melhoria da proteção e de segurança das comunidades guineenses no exterior, a participação dos não residentes no desenvolvimento socioeconómico do país, a importância/ papel da cooperação internacional face a políticas de integração e inserção social nos países de acolhimento e de origem e o desafio do reforço dos laços sociais e culturais com a pátria mãe. (Ação Social, BAO 2010).

preparação das pessoas para os desafios, tendo como objetivo final, melhorar a performance do Banco e a satisfação dos clientes pela qualidade na prestação de serviços. (ver Plano de formação BAO no **anexo 2**)

O plano de formação do BAO segue dois processos: o de treinamento (preparar constantemente os colaboradores para desempenhar bem e com eficiência as tarefas específicas do posto que ocupam ou que poderão vir a ocupar) e o de aperfeiçoamento (aumentar o padrão de desempenho dos colaboradores na própria função).

A nível organizacional, estas formações têm como principais objetivos aumentar a eficácia organizacional, incrementando o espírito de equipa nos diferentes serviços; alinhar comportamentos e atitudes dos colaboradores com a estratégia e as necessidades do Banco, desenvolver o potencial dos colaboradores, melhorando o desempenho dos serviços, direção ou departamentos; melhorar os desempenhos individuais, permitindo a promoção de possíveis mudanças na estrutura hierárquica, que exija uma maior polivalência e aumentar assim a produtividade.

A nível pessoal, pretende-se: (1) criar uma base na consolidação e progressão no percurso do colaborador dentro da instituição e de evolução na sua carreira profissional; (2) aumentar o domínio das suas tarefas e atribuições e a eficácia a nível individual e do grupo de trabalho; (3) melhorar o desempenho dos colaboradores, reduzir a rotatividade e absentismo do pessoal, melhorar assim a qualidade de vida no trabalho. Finalmente a nível do posto do trabalho, as formações têm como objetivo adequar os colaboradores aos requisitos exigidos pelo posto, melhorar o espírito de grupo e de cooperação, aumentar a produtividade e melhorar a qualidade e otimizar a forma de utilização dos equipamentos. (Plano de formação BAO, 2013).

Os beneficiários destas formações são todos os colaboradores do BAO, desde a direção Comercial (caixas, posições, front-office), tesoureiros e operadores de monética); à direção de Crédito (técnicos e operadores da área subgerentes, controladores internos, analista de crédito e contabilistas); direção de Operações (quadros técnicos e operadores da área, subgerentes e gerentes, contabilistas e controladores Internos); direção de Marketing ( Quadros Técnicos do Marketing, Responsáveis dos serviços Comerciais, Crédito e operações, incluindo Gerentes, Subgerentes e Técnicos); Controlador Interno (Quadros Técnicos e Controladores Internos, Técnicos de Crédito, Analistas de Riscos, Responsáveis de serviços de Segurança e Contabilidade); DAF - Contabilidade

(Responsáveis e Técnicos de Contabilidade, C. Internos, Responsáveis do Controlo Gestão, Crédito, comerciais, Operações, informáticos, Marketing e RH); e por último a Direção de Recursos Humanos (todos os responsáveis, Supervisores e líderes de equipas das estruturas do Banco, incluindo pessoal afeto a DRH. (Plano de Formação BAO, 2013).

### **Serviços e Benefícios Sociais**

Em relação à **política de serviços e benefícios sociais** do BAO, o salário constitui apenas uma parte das recompensas que o banco oferece aos seus colaboradores. Uma parte considerável da remuneração é constituída de benefícios sociais, que são tidos como custos de manutenção de pessoal e concorrem para a redução do índice de rotatividade e do absentismo na instituição.

Os benefícios sociais são subsidiados parcial ou totalmente pela instituição, mas alguns custos de benefícios sociais são condicionados ao princípio de mútua responsabilidade, ou seja, uma parte desses custos devem ser partilhados de alguma forma entre a instituição e o colaborador, por exemplo, em relação aos custos de previdência social, assistência médico/ hospitalar e medicamentos.

Na aplicação dos serviços e benefícios sociais, o Banco tem como principais objetivos a melhoria de qualidade de vida dos colaboradores e do clima organizacional, a redução da rotatividade e absentismo do pessoal e o aumento da produtividade em geral. (Política de Remuneração e Benefícios Sociais, BAO, 2012).

Estes benefícios sociais pretendem auxiliar o colaborador no exercício da sua função (gratificação, seguro de vida, prémios de desempenho, subsídio de isolamento, etc.), ou fora dela, mas dentro da instituição (refeitório, transporte, etc.) e também fora da instituição, ou seja, na comunidade (recreação, convívio, atividades desportivas, comunitários, etc.).

Quanto ao **aspeto ambiental** o BAO não apresenta uma política definida, no entanto tem patrocinado eventos que debatem este tópico<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> A título de exemplo, refere-se a Conferência Nacional sobre as Indústrias Extrativas e o Desenvolvimento Durável, realizada em Março de 2010 no Bissau Palace Hotel. (Ação Ambiental, BAO 2010). Nessa Conferência foram debatidos temas como a célula de avaliação de impacte ambiental; a impotência dos bens oriundos das atividades das indústrias extrativas

O BAO ainda se pode considerar um banco recente, não tendo definidas estratégias que outros bancos com maior historial dispõem. Podemos comprovar isso a partir do número reduzido de Agências, existentes apenas em Guiné-Bissau, e reduzido número de colaboradores. O Banco ainda disponibiliza poucos tipos de produtos e serviços. A nível de clientes consegue abranger todo o tipo clientes tanto nacionais como internacionais. Pelas diversas fontes de informação analisadas (e identificadas na metodologia) concluímos que o BAO tem já várias iniciativas no âmbito da responsabilidade social, no entanto ainda não desenvolveu uma política de responsabilidade ambiental vasta e consistente.

#### **b. Responsabilidade Social no Banco CGD<sup>9</sup>**

A Caixa Geral de Depósitos (CGD) foi criada pela Carta de Lei de 10 de abril de 1876, no reinado de D. Luís. A CGD foi inicialmente administrada pela Junta do Crédito Público. A sua organização foi influenciada por instituições estrangeiras idênticas, de que se destacam a *Caisse des Dépôts et Consignations* francesa, fundada em 1816 e a *Caisse Générale d'Épargne et de Retraite* belga, criada em 1865.

A CGD sempre foi uma referência no sector bancário português, no apoio às famílias, às empresas e às instituições nacionais. Hoje é a matriz de um sólido Grupo Financeiro, preparado para satisfazer as expectativas de milhões de clientes e responder aos desafios da globalização dos mercados e da sociedade em geral. Esta instituição bancária foi transformada em sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, sendo o Estado o seu detentor e passa a denominar-se Caixa Geral de Depósitos, SA, regendo-se pelas mesmas normas das empresas privadas do setor.

A CGD tem como **missão** a consolidação da sua posição como um Grupo estruturante do sistema financeiro Português, distinto pela relevância e responsabilidade fortes na sua contribuição para o desenvolvimento económico, reforço da competitividade, capacidade de inovação e internacionalização das empresas portuguesas e para a estabilidade e solidez do sistema financeiro nacional.

---

para o rápido crescimento socioeconómico do país, assim como para o bem – estar da população guineense; a conservação dos recursos naturais renováveis indispensáveis à durabilidade do desenvolvimento ao longo das gerações; e a vulnerabilidade e sensibilidade do território da Guiné-Bissau predominantemente costeiro, face às potenciais incidências e riscos das atividades das indústrias extrativas (Ação Ambiental, BAO 2010).

<sup>9</sup> As informações constantes deste resultaram da pesquisa da página web da CGD: [www.cgd.pt](http://www.cgd.pt), assim como da consulta dos documentos indicados em 3.3.

## Responsabilidade Social na Banca – Caso Aplicado À Guiné-Bissau

A CGD é líder do mercado financeiro e defende uma evolução equilibrada entre a rentabilidade, crescimento e solidez financeira, sempre no quadro de uma gestão prudente dos riscos.

O grupo CGD está representado em quatro continentes, em vinte e três países, sendo a principal líder nas áreas da Banca de Retalho em Portugal, da atividade Seguradora, da Gestão de Ativos e da Banca de Investimentos. (Relatórios de Sustentabilidade, CGD, 2010).

Em 2010 o número total de agências da CGD era de 1326, das quais 863 localizadas em Portugal e 463 no estrangeiro, tendo sido reforçada em 26 unidades face a 2010, menos 3 em Portugal e mais 29 no exterior. A nível internacional, destaca-se o reforço da rede em Moçambique (Banco Comercial e de Investimentos) em 25 unidades. Estas informações estão expostas no quadro baixo.

<b>Número de agências Bancárias do Grupo</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
CGD (Portugal)	863	860
Rede de balcões	824	822
Rede de Gabinetes	39	38
Caixa – Banco de Investimento (Lisboa – Madrid)	2	2
Sucursal de França	46	46
Banco Caixa Geral (Espanha)	211	209
Banco Nacional Ultramarino (Macau)	14	14
Banco Comercial e de investimento (Moçambique)	95	120
Banco Nacional de investimentos (Moçambique)		1
Banco Interatlântico (Cabo Verde)	9	9
Banco Comercial de Atlântico (Cabo Verde)	32	33
Mercantile Lisbon Bank Holdings (África do Sul)	15	15
Banco Caixa Geral de Brasil	1	2
Banco Caixa Geral Totta de Angola	21	24
Outras sucursais da CGD	16	16

Responsabilidade Social na Banca – Caso Aplicado À Guiné-Bissau

Subsidiaria Offshore de Macau	1	1
Total	1326	1352
Escritórios de representação	10	11

Fonte: Relatório de sustentabilidade da CGD 2010

**Tabela nº 4** - Número de agências Bancárias do Grupo CGD em 2010 e 2011

Na tabela seguinte apresenta-se o número de colaboradores por país.

<b>N.º COLABORADORES DA CGD POR PAÍS (1) (2010)</b>	<b>2010</b>
Portugal	10731
África do Sul	1
França	2
Inglaterra	4
Luxemburgo	2
Macau	9
Nova Iorque	1
São Paulo	2
Timor	5
Venezuela	1
Angola	9
Alemanha	1
Espanha	5
Moçambique	5
Cabo Verde	4
São Tomé	2
Bruxelas	1
Total	10785

Fonte: Relatório de sustentabilidade da CGD 2010

**Tabela nº 5** - Número de colaboradores da CGD por país.

Os elementos dos *Stakeholders* da CGD envolvem o Acionista Estado, Colaboradores, Clientes Particulares, Comunidade, Fornecedores, Reguladores, Clientes Empresa.

Responsabilidade social e ambiental na CGD

A CGD é um banco comprometido com práticas de Responsabilidade social e ambiental há vários anos. Em 2010, a CGD foi distinguida como a instituição Financeira mais Sustentável de Portugal , pela *Economy' s Sustainable Finance Awards*. Esta distinção internacional veio reforçar a CGD como digna embaixadora do sector financeiro português e representou um reconhecimento do mérito da atuação da CGD no domínio da sustentabilidade. Este prémio reconhece que a sua atividade da CGD é valorizada pelo diálogo contínuo com os seus diversos *Stakeholders* (as suas partes interessadas), considerando fundamental a existência de relações transparentes e de confiança entre ambas as partes.

O Envolvimento com os Stakeholders ermitiu à CGD identificar, compreensão e alinhamento das suas expectativas em relação à atuação da CGD, bem como a gestão dos riscos e a identificação de oportunidades resultantes da interação dinâmica entre a CGD e a sociedade.

Esta instituição está firmemente comprometida com o desenvolvimento sustentável de forma a traduzir na adoção voluntária de um conjunto de compromissos de cariz económico, ambiental e social que vai muito além das suas obrigações legais e que contribuem para o desenvolvimento do negócio e aumento da competitividade. Para garantir a prossecução dos objetivos de programa da sustentabilidade, a CGD em 2010/11 redigiu a sua declaração de política de Sustentabilidade, que define as cinco áreas estratégicas chave de atuação, sempre com a orientação de criação de valor para a CGD e os seus respetivos *Stakeholders*: (1) Banca Responsável, (2) Promoção do Futuro, (3) Proteção do Ambiente, (4) Envolvimento com a comunidade e (5) Gestão do Ativo Humano. Destas 5 áreas faz-se referência particular àquelas que têm relação mais próxima com o tema em estudo.

(2) A **Promoção do Futuro sustentável**: reconhece a importância da atividade bancária para o desenvolvimento sustentável contribuindo para um futuro melhor.

Devem ser criadas soluções financeiras que facilitem o acesso a produtos e serviços ambiental e socialmente responsáveis, integrando de forma progressiva aspetos ambientais e sociais na avaliação do risco de crédito e na seleção das operações a financiar, promovendo ainda a divulgação de riscos ambientais e sociais junto dos vários *Stakeholders* e o desenvolvimento de produtos e serviços adequados no quadro das responsabilidades sociais e ambientais nos mercados externos onde a CGD atua.

(3) A **Proteção do Ambiente** promove as respostas ativas dos problemas ambientais da sociedade, dando continuidade à estratégia para as alterações climáticas, gerindo e monitorizando os impactos diretos e indiretos decorrentes das suas atividades, produtos e serviços, incentivando a eco-eficiência nas operações, minimizando o consumo de materiais, energia e outros recursos. Pretende ainda promover a literacia ambiental da sociedade, através da sensibilização e envolvimento dos *Stakeholders*, do incentivo à investigação científica e da divulgação de boas práticas ambientais, promover assim a implementação de um Sistema de Gestão Ambiental.

(4) O **envolvimento com a comunidade** promove o investimento na comunidade e impulsiona o desenvolvimento da sociedade em geral e tem como objetivo dar seguimento ao apoio contínuo e empenhado às atividades sociais e culturais através do Banco Social, reforçar a sua atuação no âmbito da Cultura, fomentar a educação e literacia financeira da sociedade em geral, incentivando a poupança e investimentos mais responsáveis. Promove a criação de soluções financeiras que incentivem o desenvolvimento do tecido empresarial português e desenvolve projetos de cariz social, numa lógica de criação de valor sustentado para a sociedade.

(5) A **Gestão de ativo humano** procura o desenvolvimento dos colaboradores enquanto fator diferenciador e o seu respetivo reconhecimento. Cujas linhas orientadoras são: a não discriminação e igualdade de oportunidades; a promoção de boas condições de trabalho, gestão do talento, formação contínua e oportunidades de mobilidade e de progressão na carreira; a promoção do equilíbrio entre a vida profissional e a pessoal de cada colaborador, como fator de realização pessoal e maior motivação; o favorecimento da criação de uma cultura interna inspirada na Sustentabilidade, através da sensibilização e envolvimento em ações de voluntariado ambiental e social; auscultar, de forma periódica e sistemática, a satisfação e expectativas dos colaboradores.

O modelo de gestão para a sustentabilidade da CGD constitui uma prioridade estratégica para a CGD e é aplicada transversalmente, sob um modelo de gestão constituído por

grupos de trabalho, que reportam à Equipa Coordenadora que afeta à Direção de Comunicação e Marca (DCM) e ao Comité Geral de Sustentabilidade, sob tutela do presidente da Comissão Executiva da CGD ou por Delegação.

### **A política de ambiente da CGD**

A política de Ambiente concretiza um dos eixos de ação da estratégia de sustentabilidade da CGD. Os compromissos assumidos neste âmbito assentam em três pilares: (1) O cumprimento da legislação ambiental e outros requisitos aplicáveis; (2) Adoção de uma atitude pró-ativa de prevenção da poluição; (3) E a melhoria contínua do desempenho ambiental. A CGD tem reconhecido a necessidade de desenvolver políticas e práticas de gestão ambiental, assentes nas melhores práticas internacionais, entre as quais a Declaração Internacional da Banca sobre Ambiente e Desenvolvimento Sustentável *Carbon Disclosure Project* e UNEP-FI. Neste contexto, a integração do ambiente é vista pela CGD como um dos fatores determinantes na criação de valor e na Sustentabilidade do negócio, apoiando e fortalecendo a estratégia, marca e valores corporativos; a responsabilidade na preservação do ambiente, gerindo e monitorizando os impactos diretos e indiretos da sua atividade, produtos e serviços; e a promoção e participação dos Stakeholders, considerando as suas expectativas na tomada de decisões. O programa estratégico para as alterações climáticas da CGD - A caixa carbono zero - concretiza a estratégia da CGD para as Alterações Climáticas. Emitido em 2007, o Programa levou a CGD na liderança do sector financeiro nacional, na resposta às novas exigências de uma economia de baixo carbono. (Relatórios de Sustentabilidade, CGD, 2010).

A CGD tem vindo a desenvolver diversas iniciativas ao longo dos anos e ações consubstanciadas em importantes projetos. Em **anexo 3** apresenta-se um maior detalhe de alguns deles como:

- (1) **Ações de Divulgação sobre Eficiência Energética** com resultados em poupanças nas instalações da CGD decorrentes de redução de consumos energéticos; e uma significativa redução do consumo de papel principalmente pela adoção do extrato digital.

- (2) **A Gestão de resíduos da CGD** , permitindo a triagem de resíduos na origem e a sua posterior reutilização e/ou reciclagem.
- (3) **Outras iniciativas ambientais da CGD como o** Programa Caixa Carbono Zero, Floresta Caixa, Programa Nova Geração de Cientistas Polares, Concurso de Design de Equipamento Urbano com Materiais Reciclados/Recicláveis, blog — O Planeta Agradece, Movimento ECO — Empresas contra fogos, Programa Chave Verde, Prémio Nacional de Inovação Ambiental, Projeto Eco Casa e Programa — Amigos do Ambiente.

### **Política Social da CGD**

Com a alteração de paradigmas e de modos de vida em que as fragilidades sociais ficam mais expostas e se verifica cada vez mais casos de exclusão social, a CGD contribui para a procura de soluções **ao nível da comunidade**. A CGD mobiliza parceiros da sociedade civil, profissionais e voluntários para que se encontrem soluções para problemas que os seus Stakeholders entendem ser fundamentais abordar, para responder a necessidades sociais e promover a inclusão social através de atividades económicas. Por outro lado promove um relacionamento duradouro com a comunidade, nomeadamente com Estabelecimento de Ensino Superior, ONG, IPSS e movimentos associativos e cívicos.

No âmbito da política Social da CGD têm sido implementados vários projetos dos quais se destacam (no **anexo 3** é apresentado detalhe destes projetos)

- (1) **Banco Social** que implementa soluções para o desenvolvimento social como produtos *low cost* para uma maior inclusão social.
- (2) **Fundo caixa fã** da CGD com o objetivo de apoiar projetos estruturais de intervenção social.
- (3) **Bolsa de valores sociais** que visa apoiar as Instituições de Solidariedade Social para a adoção de uma nova visão de Sustentabilidade para os seus projetos.

A CGD, enquanto entidade empregadora responsável, pretende também garantir o desenvolvimento de boas condições de trabalho, assim como a implementação de medidas de desenvolvimento pessoal e profissional e de motivação dos seus

colaboradores. A título de exemplo faz-se referência a uma iniciativa com este objetivo: em 2011, Ano Europeu do Voluntariado, onde a CGD associou a comemoração do seu 135º aniversário, ao Ano Europeu do Voluntariado, promovendo e incentivando a participação dos seus colaboradores em ações solidárias e de cidadania, para a proteção do meio ambiente e na interação com a comunidade onde atua, nomeadamente no apoio a cidadãos carenciados ou debilitados. As ações desenvolvidas contaram com a participação ativa de centenas de colaboradores, familiares e amigos. A CGD também contou com a grande participação do grupo de doadores de sangue dos Serviços Sociais da caixa, da ANAC, dos Delegados Serviços Sociais e do Banco do Tempo.

### c. Responsabilidade Social no Banco BES<sup>10</sup>

O Banco Espírito Santo (BES) tem origem na atividade de José Maria do Espírito Santo e Silva em Lisboa, entre 1850-1915. A partir de 1884, e sempre como sócio maioritário, funda sucessivamente várias casas bancárias: Beirão, Silva Pinto & C<sup>a</sup>, (1884-1897), Silva, Beirão, Pinto & C<sup>a</sup>. (1897-1911), J. M. Espírito Santo Silva (1911) e J. M. Espírito Santo Silva & C<sup>a</sup>. (1911-1915).” (Historial BES 2009).

O Banco Espírito Santo, S.A. é um grupo financeiro universal com o seu centro de decisão em Portugal, o que confere ao território nacional o seu mercado privilegiado. Em 31 de Dezembro de 2011, a atividade do Grupo em Portugal representava 74% dos ativos totais. Com presença em quatro continentes, atividade em 25 países e mais de 9 800 colaboradores, o Grupo BES é atualmente o maior banco nacional cotado em Portugal por capitalização bolsista e a segunda maior instituição financeira privada em Portugal em termos de ativos.

Com uma história de 143 anos, o Grupo Banco Espírito Santo tem como objetivo central da sua atividade criar valor para os seus acionistas procurando, em simultâneo, satisfazer as necessidades dos seus clientes e a realização profissional dos seus colaboradores. A sua primeira e fundamental **missão** é alinhar uma estratégia de reforço constante e sustentado da sua posição competitiva no mercado com um total respeito

---

<sup>10</sup> As informações constantes deste resultaram da pesquisa da página web do BES: [www.bes.pt](http://www.bes.pt), assim como da consulta dos documentos indicados em 3.3.

pelos interesses e bem-estar dos seus clientes e colaboradores, contribuindo de forma cada vez mais profunda e proactiva para um futuro baseado na sustentabilidade.

O BES tem uma política orientada para a consideração dos seus recursos humanos enquanto um ativo no qual aposta em permanência. O investimento nos seus colaboradores prende-se no desenvolvimento das suas competências, na sua formação e na concretização das suas expectativas num compromisso constante com os objetivos da empresa. O BES tem 731 balcões, 44 postos avançados, 24 centros de empresa e centros private. (Relatório de Sustentabilidade BES 2010).

O Grupo BES em 2011 estava presente em 25 países, distribuindo-se da seguinte forma:

<b>Número de agências Bancárias do BES</b>	<b>2011</b>
Balcões em Portugal	701
Balcões internacionais	100
Centros <i>Private</i>	23
Postos Avançados	48
Centros de Empresa	34
Total	906

Fonte: Relatório de Sustentabilidade BES, 2011

#### **Tabela nº 6 - Número de agências Bancárias do BES em 2011**

Consciente que os colaboradores são um dos vetores alicerçais da atividade do Grupo e são responsáveis pela conceção de valor, o BES continua a apostar na valorização dos seus colaboradores. Os Stakeholders do BES são parte integrante da sua atividade, onde têm colaboradores, fornecedores, organizações não governamentais, clientes, investidores, acionistas e entidades reguladoras. Aqui a transparência, ética e o diálogo são os valores do BES para reforçar a confiança junto dos seus Stakeholders.

#### **Responsabilidade Social e Ambiental do BES<sup>11</sup>**

O compromisso do BES com a sustentabilidade tem sido um dos vetores estratégicos de atuação do BES, contribuindo para uma crescente afirmação da sua

<sup>11</sup> A informação apresentada nesse ponto foi recolhida dos relatórios de sustentabilidade do BES de 2010 e 2011 e do relatório e contas 2011.

igualdade na comunidade. No ano de 2010, foi instituído o Comité de Sustentabilidade. Este Comité, constituído por quatro administradores executivos e a direção dos principais departamentos, que tem como missão acompanhar e aprofundar a estratégia de sustentabilidade do Grupo BES. No mesmo ano foi reforçado o investimento em produtos e serviços que contribuíram para o combate às alterações climáticas.

As principais estratégias de sustentabilidade do BES assentam em seis dimensões, com base em processos de consulta dos stakeholders e nas tendências para o sector financeiro, Governance e Ética; Identidade Corporativa; Inovação e Empreendedorismo; Inclusão Financeira; Biodiversidade e Alterações Climáticas; e Cidadania Responsável através do apoio a iniciativas de cariz cultural, social e educacional. A sustentabilidade do BES tem sido seguida, essencialmente, pela adoção por parte das áreas de negócio mais relevantes, de um conjunto de medidas, comportamentos e criação de produtos inovadores que cooperam de forma positiva para o desenvolvimento do Banco e das comunidades em que se insere e influencia. A Sustentabilidade no Core Business do BES financia o desenvolvimento sustentável e tenta fazer um mercado mais abrangente.

O Grupo BES comercializa 110 fundos de investimento responsável, ou seja, fundos com investimento em empresas, projetos e negócios, que aplicam e reportam boas práticas de responsabilidade social, ambiental e de Corporate Governance.

O Grupo BES, como resultado da sua estratégia, pauta por uma atuação consistente e coerente nas diferentes dimensões da sustentabilidade, venceu o prémio da Cidadania das Empresas e Organizações 2010, sendo reconhecido pelo trabalho desenvolvido ao nível da Sustentabilidade, sendo a instituição bancária nacional que melhor desempenho teve na articulação entre as vertentes sociais, ambientais e económicas, num estudo da responsabilidade da Pricewaterhouse Coppers e da AESE.

O BES também é o único Banco Português no FTSE4Good, desde 2007, a integrar o índice de sustentabilidade FTSE4Good reforçando o seu posicionamento enquanto instituição socialmente responsável.

Com o objetivo de comunicar a visão integrada das várias dimensões da atuação do BES para a responsabilidade social empresarial foi criada a identidade “O Outro BES” que permite a cada área destacar-se por si, mas congrega todos os esforços do BES no âmbito do seu contributo para um desenvolvimento sustentável. O BES contabiliza o seu investimento na comunidade de acordo com a metodologia proposta

pelo London Benchmarking Group (LBG), um grupo que congrega empresas de todo o mundo que procuram gerir, medir e reportar o seu investimento na comunidade.

Em 2011, o Grupo BES concedeu cerca de 23% das suas contribuições para solidariedade, 72% em investimentos diretos na comunidade e 5% em ações comerciais. Apenas sob o regime de mecenato, o Grupo BES concedeu apoio financeiro no valor de 3,3 milhões de euros. O BES auxilia organizações que atuam no apoio social em diferentes áreas com a saúde, o combate à pobreza, à fome e exclusão social, tais como a Acreditar, a Novo Futuro, a Associação Salvador e o Banco dos Bens Doados.

Em 2011, o BES lançou o Programa BES Voluntariado que envolveu 263 voluntariados e mais de 400 horas dedicadas ao voluntariado e realização de diversas ações que envolveram mais de 1 000 pessoas, com o objetivo de promover *team building* e incentivar o espírito de grupo, também para ajudar a construir vínculo entre empresas, funcionários e comunidade, entre outros. (Relatório e Contas 2011, BES).

O BES em contexto de crise, reforçou a concessão de benefícios financeiros aos seus **colaboradores** e respetivas famílias, tais como: subsídios à primeira infância, subsídio para apoio escolar, bolsas universitárias, co-pagamento de despesas de saúde, apoio social financeiro e crédito à habitação e individual. O BES também aderiu aos Princípios de Investimento Responsável das Nações Unidas (UNPRI), um conjunto de princípios a nível do *asset management* com o objetivo de integrar temas ambientais, sociais e de governação nas decisões de investimento com o intuito de melhorar o retorno a longo prazo. (Relatórios de Sustentabilidade, BES 2011).

### **Ações de Responsabilidade Ambiental**

Além das iniciativas de responsabilidade social, o BES tem apostado também na área ambiental. No plano ambiental e das alterações climáticas é de revelar que foram criados novos produtos e investimentos nas energias renováveis, nomeadamente: a criação da primeira conta bancária neutra em carbono em Portugal; a Reformulação da Solução BES Ambiente e Energia Sustentável, uma linha de crédito que tem como objetivo o financiamento de projetos de eficiência energética e microgeração; o investimento em energias renováveis, representando cerca de 60% do total financiado em *project finance*.

Para o financiamento do Desenvolvimento Sustentável do BES foram considerados como produtos ambientalmente responsáveis:

-Cartão BES/ WWF lançado pelo BES em parceria com a World Wild Fund for Nature. O valor da anuidade deste cartão e uma percentagem de cada transacção revertem a favor dos projetos de conservação da natureza e biodiversidade da WWF em território nacional.

- Créditos energias renováveis - BES disponibilizou 3 milhões de euros, em 2010, a cerca de mil clientes para aquisição de equipamentos que permitem a microgeração e a produção de energia a partir de fonte renovável. Desta forma o Grupo BES influencia positivamente os seus clientes para que adotem equipamentos que possibilitam a redução da fatura de energia e consequentemente a redução das emissões de gases com efeito de estufa.

- Campanha Sistema Solar Térmico - destinada a Instituições de Solidariedade Social (IPSS) e Associações Desportivas de Utilidade Pública (ADUP).

- Solução Ambiente e energia - é a disponibilização de uma oferta integrada de financiamento, seguros e consultoria destinada a empresas que pretendem aumentar a eco-eficiência das suas operações.

- Apoio na aquisição do certificação energético - o BES disponibiliza aos seus clientes a possibilidade de realização de um diagnóstico de consumo energético residencial e emissão do respetivo certificado.

Por outro lado o BES disponibiliza garantias bancárias de responsabilidade ambiental ao tecido empresarial. Estas garantias bancárias emitidas a favor da agência portuguesa do Ambiente, têm como objetivo a reparação e prevenção de eventuais danos ambientais e ameaças eminentes causadas em resultado do exercício das atividades das empresas.

O BES tem também financiado projetos de energias renováveis<sup>12</sup>, contribuindo para o objetivo nacional de produção de energia a partir de fontes renováveis, o que permite, em simultâneo, diminuir a dependência energética do País e contribuir para o cumprimento das metas de Quioto. Na tabela abaixo apresentam-se informações mais detalhadas destes projetos.

---

<sup>12</sup> Antes da respetiva aprovação todos os projetos beneficiaram de uma análise de riscos ambientais e sociais, baseado no *ESI Sustainable Finance Toolkit*, a aplicação de avaliação de riscos do Grupo BES, desenvolvida de acordo com os níveis de análise estabelecidos pelos Princípios do Equador, subscrito pelo Grupo em 2005.

Financiamento de projetos em energias renováveis na área de <i>project finance</i>	2010	2011
Nº de projetos em energias renováveis financiados	16	9
Países	6	3
Compromisso financeiro	425 milhões	121 milhões
% do total financiado em <i>project finance</i>	30%	60%

Elaboração própria com base sem dados do Relatório de Sustentabilidade BES, 2010 e 2011

**Tabela nº 7** Financiamento de projetos em energias renováveis na área de *project finance* do grupo BES em 2010 e 2011

O BES aderiu ao Programa Ambiental das Nações Unidas para o sector Financeiro (UNEP-FI), realizado workshops que pretendem contribuir para a incorporação das preocupações ambientais na análise do risco de crédito. O programa tem como missão recolher e sistematizar informação atualizada e relevante sobre os riscos ambientais junto das equipas de risco dos bancos e das empresas, tendo como objetivos:

- 1- Envolver o sector bancário português na antecipação dos potenciais riscos financeiros que poderão ocorrer devido a questões ambientais;
- 2- Divulgar o tema dos riscos ambientais junto de todo o sector financeiro português e das PME;
- 3- Fornecer conhecimento e ferramentas que permitam a identificação dos principais riscos ambientais;
- 4- Promover a inclusão gradual dos riscos ambientais das empresas nas análises de crédito realizadas pelos bancos.

O BES está ainda entre os melhores no sector financeiro europeu, segundo o referencial *Carbon Disclosure Project* classificando-se em 5º lugar no índice que avalia internacionalmente as práticas das empresas a nível das alterações climáticas. (Relatórios de Sustentabilidade 2010, BES).

Na área da Biodiversidade, o BES tem feito vários investimentos e dinamizado um prémio da biodiversidade com vários parceiros, tendo sido atribuído a este banco reconhecido mérito nestas ações. No **anexo 4** são apresentados detalhes destas iniciativas. Em 2011, o Banco, através do Comité de Sustentabilidade, tomou a decisão de acelerar o processo de redução do consumo de energia através da implementação do “Programa Interno de Eficiência Energética” com vista à sua utilização racional. Este projeto teve início no primeiro trimestre de 2011 e é pioneiro na Europa pela sua dimensão e pela forma integrada como gere diferentes estruturas em diferentes ambientes e geografias. (Relatórios e Contas 2011). Além da redução do consumo de energia, o BES tem apostado na minimização do consumo de papel<sup>13</sup>, dos consumíveis informáticos, água e a consequente redução das emissões atmosféricas. Esta diminuição permitem ao Grupo BES diminuir o seu impacto direto no ambiente e reduzir simultaneamente os custos operacionais. Este duplo objetivo motiva os colaboradores e a gestão interna a reduzir a pegada ambiental<sup>14</sup> e tornar as operações do Grupo cada vez mais eficientes. (Relatórios e Contas 2011).

#### **d. Responsabilidade Social da CGD, do BES e do BAO – Comparação**

Neste capítulo focam-se as principais diferenças entre a Responsabilidade Social das três instituições bancárias analisadas: CGD, o BES e o BAO, com o objetivo de apresentar uma proposta de práticas de responsabilidade social para o banco BAO.

A tabela abaixo apresenta um resumo das principais características dos bancos em estudo, à data de 2011 permitindo desde logo compreender que a CGD e o BES são bancos com maior antiguidade e dimensão que o BAO.

---

<sup>13</sup> No **anexo 5** apresenta-se um maior detalhe sobre as ações do BES com o objetivo da redução do consumo de papel e gestão de resíduos.

<sup>14</sup> Segundo os especialistas William Rees e Mathis Wackernagel, em 1996, o conceito de Pegada Ecológica foi criado para nos ajudar a perceber a quantidade de recursos naturais que utilizamos para suportar o nosso estilo de vida, onde se inclui a cidade e a casa onde moramos, os móveis que temos, as roupas que usamos, o transporte que utilizamos, o que comemos, o que fazemos nas horas de lazer, os

produtos que compramos, entre outros A Pegada Ecológica não procura ser uma medida exata mas sim uma estimativa do impacto que o nosso estilo de vida tem sobre o Planeta, permitindo avaliar até que ponto a nossa forma de viver está de acordo com a sua capacidade de disponibilizar e renovar os seus recursos naturais, assim como absorver os resíduos e os poluentes que geramos ao longo dos anos.

	BAO	CGD	BES
Ano da constituição	1997	1876	1869
Nº de agências no país de origem	9	860	701
Nº de colaboradores em colaboradores	106	10731	9863
Países em que está presente	1	23	25

Elaboração própria

**Tabela nº 8** - Quadro resumo as principais características dos bancos em estudo em 2011

Em termos económicos, a CGD é um grupo financeiro sólido, uma sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos em Portugal, preparado para satisfazer as expectativas de milhões de clientes. É também um líder financeiro a nível nacional, operando a nível nacional e internacional. A CGD conta com cerca de 140 anos de experiência na área da banca.

O BES é a segunda maior instituição financeira em Portugal, presente em quatro continentes. Atualmente é o maior banco cotado em Portugal. O BAO é um Banco recente, presente apenas na Guiné-Bissau. A Guiné-Bissau é um país pobre e com pouca densidade populacional. O BAO opera com muitas dificuldades devido à situação do país e tem uma rede de expansão de distribuição de produtos e serviços à escala nacional. Esta instituição não tem ainda definida uma estratégia e historial que os outros dois bancos possuem.

Num primeiro passo foram analisados os 3 bancos em função de: (1) onde divulgam? (2) Para quem divulgam? (destinatários da informação) e (3) o que divulgam? (em termos de responsabilidade económica, social e ambiental). Estas respostas foram encontradas pela análise em detalhe das páginas web das três instituições; dos seus relatórios e contas e dos seus relatórios de sustentabilidade para os anos 2010 e 2011. Foi elaborada a tabela nº 9, onde se esquematiza a resposta a estas três questões concluindo que existem diferenças entre eles.

		<b>CGD</b>	<b>BES</b>	<b>BAO</b>
<b>Onde divulga</b>		Relatório de Sustentabilidade Relatório e Contas		Indicadores do Balanço Social
<b>Destinatários da informação</b>	<i>Stakeholders</i>	Acionista Estado, Colaboradores, Clientes Particulares, Comunidade, Fornecedores, Reguladores, Clientes Empresa.	Colaboradores, Clientes, Investidores/ Acionistas, Entidades Reguladoras, Organizações não governamentais, Fornecedores, media.	Fornecedores, acionistas, investidores, colaboradores, clientes e consumidores
<b>O que divulga</b>	Responsabilidade Social	-Inovação social -Banco social -Fundo caixa Fã -Bolsa de valores - CGD Voluntariado	- O outro BES -Investimento de apoio à sociedade em termos sociais - BES Voluntariado	- Ações de apoio social - Eventos - Workshop
	Responsabilidade Ambiental	-A política do ambiente; -Eficiência energética; - Gestão de Resíduos; -Iniciativas ambientais.	- Investimento na biodiversidade; - Programa estratégico para alterações climáticas; - A pegada Ambiental; -Energias e omissões; -Papel e resíduos .	Patrocínios.

Elaboração própria.

**Tabela nº 9** - Comparação CGD, BES e BAO.

### **Informação Social e Ambiental**

Relativamente à primeira questão (1) onde divulgam? Concluiu-se que a CGD e o BES optam por divulgar informação de carácter ambiental e social no seu relatório e contas e

no seu relatório de sustentabilidade enquanto o BAO publica este tipo de informação no balanço social.

Quanto à segunda questão (2) Para quem divulgam? (destinatários da informação) no Relatórios de sustentabilidade da CGD (2011) é referido que:

*O envolvimento com os stakeholders (acionista Estado, Colaboradores, Clientes Particulares, Comunidade, Fornecedores, Reguladores, Clientes Empresa) permite a identificação, compreensão e alinhamento das suas expectativas em relação à atuação da CGD, bem como a gestão dos riscos e a identificação de oportunidades resultantes da interação dinâmica entre a CGD e a sociedade.*

(Relatório de Sustentabilidade, 2010, p. 25)

O BES refere que :

*A transparência, a ética e o diálogo são os valores do BES para reforçar a confiança junto dos seus stakeholders (Colaboradores, Clientes, Investidores/ Acionistas, Entidades Reguladoras, Organizações não governamentais, Fornecedores, media).*

(Relatório de Sustentabilidade, 2010, p. 19)

Para o BAO,

*“os fornecedores, os acionistas e investidores, os colaboradores e os clientes e consumidores, onde todo o processo produtivo se realiza com a participação conjunta de seus diversos, stakeholders, e cada qual contribuindo com os recursos de que dispõe”*

(Historial BAO).

Relativamente à questão (3): o que divulgam? Esta foi analisada segundo 2 vertentes: informação social e ambiental. Focam-se algumas das iniciativas de cada uma das três instituições nestas vertentes:

### **Informação de âmbito social**

Tal como refere o seu relatório de sustentabilidade (2011) a CGD para um bom envolvimento com a comunidade criou a “inovação social” com intuito de eliminar a exclusão social, contribuindo para a procura de soluções a nível da comunidade. A CGD

investe muito na comunidade com a finalidade de obter um *benchmark* a nível nacional e internacional, com vista a definir o seu modelo de intervenção social. Esta instituição criou o fundo caixa fã em 2008 para o apoio e a viabilização de projetos que se enquadram nesta área, este fundo também serve para apoiar anualmente projetos de intervenção social. A CGD é o Banco Oficial da Bolsa de valores desde 2010, um projeto inovador para apoio as instituições de Solidariedade Social, para a adoção de uma nova visão de Sustentabilidade para os seus projetos, com vista a mobilizar a sociedade civil para esta iniciativa. Esta parceria entre a CGD e o Bolsa de Valores Sociais(BVS) pretende assim impulsionar o envolvimento da comunidade nesta temática, resultando do trabalho já promovido do Fundo Caixa Fã. No âmbito de voluntariado a CGD promove e incentiva a participação dos seus colaboradores em ações solidárias e de cidadania, para a proteção do meio ambiente e na interação com a comunidade onde atua.

A Responsabilidade Social do BES está virada para as empresas, onde foi criado “O Outro BES”, que permite cada área destacar-se, mas que continua com todos os esforços do BES, no seu contributo a Desenvolvimento Sustentável. O BES também investe na sociedade nomeadamente em termos da Ciência e Inovação, Literacia financeira & Educação, Cultura e Apoio Social. Este Banco contabiliza o seu investimento na comunidade, onde as suas contribuições para a solidariedade são de 23% e 72% em investimentos diretos na comunidade ou seja empresas. O BES também auxilia organizações que atuam no apoio social em diferentes áreas como a saúde, o combate à pobreza, à fome e exclusão social. Em 2011, o BES lançou o programa “BES voluntariado” para a realização de diversas ações, com o objetivo de promover *team builing* e incentivar o espírito de grupo, para ajudar a construir um vínculo entre empresas, funcionários, comunidades, entre outros. ( Relatórios de sustentabilidade BES, 2011).

Ao passo que o BAO no âmbito da Responsabilidade Social, divulga na generalidade ações de cariz social e humanitário que se traduzem em apoios, doações, patrocínios, eventos e *workshops* para ação social. O banco também contribui com estágios para a formação profissional de estudantes e recém-formados. (Ação Social, BAO, 2010).

### **Informação de âmbito ambiental**

A CGD tem uma política de ambiente definida, que concretiza todos os eixos da estratégia da CGD, cumprindo com a legislação ambiental. Esta instituição conta com um programa estratégico para Alterações Climáticas, o que levou o banco a ser considerado líder do sector financeiro nacional, na resposta a exigências de uma economia de baixo carbono. O banco no desempenho energético das suas instalações tem as reduções mais importantes nos consumos energéticos e noutros consumíveis como o papel.

Para uma melhor gestão ambiental a CGD tem um plano de Gestão de Resíduos, identificando os locais de diferentes tipos de produção de resíduos, tais como: papel/cartão, embalagens, vidro, equipamentos elétricos e eletrónicos usados, óleos alimentares usados, entre outros.

O BES em termos ambientais, baseia a sua sustentabilidade principalmente pela adoção de áreas de negócio mais relevantes, pela adoção de um conjunto de medidas, comportamentos e criação de produtos inovadores.

A atuação da sustentabilidade do grupo BES assenta nos principais critérios: o investimento na biodiversidade; o programa estratégico para Alterações Climáticas; e a pegada ambiental. A biodiversidade é um dos pilares fundamentais de diferenciação da estratégia de sustentabilidade e da abordagem de envolvimento e investimento na sociedade do Grupo BES. As suas iniciativas consistem em ações de consciencialização, educação e comunicação do valor da biodiversidade para a sociedade, como por exemplo: a Cátedra BES Biodiversidade (com o objetivo de atrair para Portugal especialistas de alto nível radicados no estrangeiro para o desenvolvimento e promoção de áreas emergentes de conhecimento); o investimento para a preservação de espécies em perigo, a florestação e a proteção dos habitats com espécies nativas da flora local. O BES financia o seu desenvolvimento responsável, com produtos ambientalmente responsáveis como o cartão BES/WWF, créditos energias renováveis e campanha sistema solar térmico.

O contributo do BES para a pegada ambiental consiste na minimização do consumo de papel, dos consumíveis informáticos, água, energia e a consequente redução das emissões atmosféricas, permitindo ao Grupo BES diminuir o seu impacto direto nos consumos através da implementação do “Programa Interno de Eficiência

Energética”, com impacto ambiental, diminuindo a energia de consumo, aproximando os objetivos delineados para 2013. Este Banco desenvolve ações pró-ativas junto dos clientes promovendo a desmaterialização da comunicação desde 2008 e passou a disponibilizar em 2011 a possibilidade do envio de extratos de conta e de crédito por email. O programa de racionalização de consumo de papel dirigido aos serviços centrais, que tem como objetivo, reduzir o consumo de papel, beneficiando de um ranking interno que monitoriza e comunica aos diversos departamentos desde 2007.

O BAO não tem propriamente uma política definida em termos de matérias ambientais, mas tem apoiado conferências nacionais que tratam de temáticas sobre o ambiente.

#### **e. Propostas de medidas de Responsabilidade Social para o BAO**

Após a análise comparativa dos três bancos entendemos que apesar de o banco BAO ser um banco recente, com poucos recursos e inserido num país em vias de desenvolvimento poderia implementar algumas das estratégias já adotadas pela CGD e pelo BES.

O BAO podia seguir o caminho da CGD, envolvendo-se com a comunidade, criando a “inovação social”, para a eliminação de exclusão social e criando projetos inovadores para o apoio das instituições de solidariedade social. Comparativamente com o BES, o BAO poderia apoiar projetos de intervenção social formando parcerias com outras instituições (ONG's, instituições de solidariedade social, instituições ligadas a áreas como a saúde, o combate à pobreza, à fome, etc.). O BAO também poderia fazer programas sobre voluntariado para a realização de diversas ações de solidariedade e de cidadania, para a proteção do meio ambiente e na interação com a comunidade onde atua, ajudando a construir vínculos entre as empresas, funcionários, comunidades, entre outros.

Outra iniciativa de âmbito social, seria associar-se às Instituições de Ensino Superior<sup>15</sup>, criando cartões de débito / crédito para os estudantes, apoiando as iniciativas de promoção científica, conferências, atribuição de bolsas de estudo os melhores

---

<sup>15</sup> Em Bissau existem 4 universidades: Universidade Colinas de Boé, Universidade Lusófona, Faculdade de direito de Bissau e Chico té.

estudantes e promovendo prémios de incentivo ao desenvolvimento da Ciência e Inovação.

Ou ainda criar uma conta, tipo fundo caixa fã da CGD, no âmbito da Responsabilidade social, cuja utilização por parte dos clientes é para angariar fundos para apoiar projetos de cariz social ou ambiental e para as instituições de solidariedade.

A nível do ambiente o BAO podia comprometer-se com o desenvolvimento sustentável seguindo os passos da CGD e do BES criando uma política de ambiente, promovendo um futuro sustentável, envolvendo-se com a comunidade e investindo na biodiversidade, protegendo a natureza com a preservação de espécies em perigo, a florestação e a proteção dos habitats com espécies nativas da flora local, embora na Guiné esta seja uma questão menos urgente. Com maior urgência, seria criar um projeto de cariz ambiental dinamizando ações de sensibilização e educação nas escolas, na ajuda na recolha de lixo e no seu tratamento, apoiando a colocação de contentores para o lixo na cidade de Bissau, construção de aterros e possibilidade de reciclar.

O BAO podia adotar a estratégia da redução do impacto ambiental pela diminuição do consumo de papel para contenção de políticas de custos. Pode implementar a medida do extrato digital relativamente a cartões de crédito ou débitos referidos para a minimização do impacto ambiental. Pode implementar um plano de gestão de resíduos identificando os locais de diferentes tipos de produção de resíduos tais como: papel/cartão, embalagens, vidro, equipamentos, elétricos e eletrónicos usados, óleos alimentares usados, entre outros, neutralizando e reciclando os resíduos já produzidos. E por fim o BAO podia implementar a redução de consumo de energia para as suas instalações, criando um “programa interno de eficiência energética”, com vista à utilização racional das energias e minimizando nesse caso a pegada ambiental ou seja o impacto direto do ambiente, reduzindo assim também os custos operacionais.

O BAO poderia junto dos seus clientes passar a exigir compromissos a nível da Responsabilidade Social e/ou Ambiental, por exemplo na concessão de créditos a empresas.

Uma vez que divulgação é também, uma forma de compromisso, seria interessante o BAO publicar indicadores de sustentabilidade e posteriormente evoluir para a publicação de um relatório de sustentabilidade.

## Responsabilidade Social na Banca – Caso Aplicado À Guiné-Bissau

Numa primeira fase poderia recorrer às diretrizes do GRI (*Global Reporting Initiative*), onde se encontra um vasto número de indicadores económicos, sociais e ambientais. Considera-se que numa fase inicial seria preferível a escolha de alguns indicadores a serem divulgados. A título de exemplo apresentam-se alguns indicadores considerados uteis a serem divulgados pelo BAO.

Indicador de GRI	DESCRIÇÃO
EC1	Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.
EC9	Identificação e descrição de impactos económicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos.
FS1	Políticas que contenham aspetos ambientais e sociais, aplicáveis às diferentes linhas de negócio.
FS2	Procedimentos para avaliar os riscos ambientais e sociais nas diferentes linhas de negócio.
FS4	Interação com os clientes/ investidores/ parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais.
FS5	Percentagem das linhas/ segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão.
FS6	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio.

FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio.
EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência.
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas.
EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade.
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.
LA10	Média de horas de formação por ano por trabalhador discriminadas por categoria de funções.

Elaboração própria.

**Tabela nº 10-** Tabela de indicadores GRI propostos para o banco BAO.

Em termos de divulgação o BAO poderia apresentar novos tópicos na sua página web permitindo aos seus stakeholders o maior conhecimento sobre a Responsabilidade Social do BAO.

De acordo com a análise detalhada da página web do BAO (accedida em Agosto de 2013), as informações apresentadas referem-se a parte institucional (com a nota do administrador e diretor geral), o historial, o organograma, a missão, a abertura de conta e correspondentes. O banco descreve os seus produtos e serviços; numera as nove agências que fazem parte da sua rede; apresenta FAQ onde explica os diversos tipos de contas. Divulga os seus contactos e notícias onde abordam algumas notícias da atualidade, algumas delas relacionadas com a responsabilidade social no que toca a assuntos sobre a sociedade.

Comparativamente com a CGD e o BES existe ausência de informação sobre uma parte no que toca a sustentabilidade, tal como demonstra a Tabela nº9 desta tese. O BAO

deveria divulgar na sua página web referência às ações que desenvolve a nível da Responsabilidade Económica, Responsabilidade Social e Responsabilidade Ambiental.

Por ultimo sugere-se que o BAO possa nas suas decisões ser um catalisador da Responsabilidade Social dos seus clientes, desenvolvendo os 3 aspetos já referidos no capítulo 2 deste estudo, defendidos por Thomposon,1998): (1) analisar se os financiamentos estão a cumprir com os standards ambientais, não aprovando empréstimos a clientes que não cumprem com esses standards; (2) encorajar os credores a adotarem práticas ambientais, fornecendo-lhes informações sobre esses temas e sobre potenciais riscos ambientais que afetam vários sectores; (3) desenvolver produtos financeiros que promovam a diminuição do impacte e riscos ambientais que poderão afetar os principais sectores de atividades dos agentes económicos. Por exemplo, os Bancos podem ter linhas de financiamento específicas para sectores assentes em tecnologias limpas, ou mesmo oferecer empréstimos com taxas de juro mais baixas para aqueles sectores com um impacte positivo a nível ambiental.



## 5. Conclusão

As instituições financeiras, e o sector bancário em particular, são entidades singulares na promoção do desenvolvimento sustentável devido à influência que exercem sobre a sociedade como intermediários de capital. No âmbito da qual assumem uma dupla responsabilidade, por um lado, decorrente da necessidade de pautar a sua atuação com princípios e critérios de elevada Responsabilidade Social e ambiental e, por outro lado por serem veículos privilegiados na divulgação. A situação ambiental e do bem-estar social que é uma responsabilidade de todos os agentes económicos que são as grandes, pequenas e médias empresas e cidadãos (Sustentare 2007).

A indústria bancária é uma das indústrias a nível mundial, onde os bancos têm um poder importantíssimo no que respeita aos critérios que podem impor às empresas, de forma a garantir que o dinheiro emprestado é investido num contexto em que os riscos ambientais e sociais que essas empresas enfrentam são devidamente acautelados. E os riscos sociais e ambientais representam um grande desafio para o sector bancário, por causa das pressões da sociedade e das obrigações legais.

Apesar do facto de 54% dos Bancos não possuírem metodologias para recolher informações sobre riscos ambientais e sociais em pequenas e médias empresas e em grandes empresas, 54% referem que os riscos ambientais e sociais são examinados na avaliação e decisão na concessão de crédito (Sustentare 2007).

Considerou-se pelo exposto ser um tema importante a analisar ainda mais no contexto de um país em desenvolvimento como é o caso da Guiné.

O objetivo deste estudo é compreender as práticas de responsabilidade social que existem em três instituições financeiras (duas portuguesas e uma guineense), compará-las e apresentar uma proposta de novas práticas para o banco BAO.

Em relação aos três bancos em estudo constatámos que o BAO ainda é um banco recente, não tendo estratégias definidas e o historial que outros dois bancos dispõem. Podemos comprovar isso a partir do número reduzido de agências, existentes apenas na Guiné-Bissau, e reduzido número de colaboradores. O Banco disponibiliza um baixo número de produtos e serviços. A nível de clientes consegue abranger todo o tipo

clientes tanto nacionais como internacionais. O balanço social do BAO é apresentado anualmente e é considerado como o documento privilegiado na divulgação de informações para os acionistas e colaboradores, sendo um banco que tem a excelência e inovação dos seus produtos e serviços em consonância com os stakeholders. O BAO não está firmemente comprometido com o desenvolvimento sustentável, não tendo nesse caso uma política de social e ambiental definida. Em termos sociais o BAO desenvolve apenas ações de cariz social e humanitário que são apoios, doações, patrocínios e eventos, como consta nos indicadores do balanço social do Banco.

Tanto a CGD como o BES são grupos financeiro sólidos, líderes do mercado financeiro em Portugal. Os dois Bancos estão firmemente comprometidos com o desenvolvimento sustentável e têm uma política social e ambiental bem definidas e aplicam a Responsabilidade Social de uma forma quase idêntica. A principal diferença entre eles é que a CGD investe muito mais na comunidade em termos sociais e pública as suas informações de carácter social e ambiental nos relatórios de sustentabilidade. Ao passo que o BES investe muito mais em termos de ambiente como na biodiversidade e na redução das energias renováveis, trabalha mais com empresas e organizações e publica a maioria das suas informações sobre este tópico nos relatórios e contas.

A análise aprofundada dos três bancos e a sua comparação permitiu apresentar um conjunto de propostas que poderão ser aplicadas ao Banco BAO quer na divulgação de mais informação quer na realização de ações/práticas de Responsabilidade Social. Desta forma este estudo além de contribuir para a literatura sobre esta temática representa um contributo para o Banco BAO e para todos os que queiram aprofundar o tema da responsabilidade social na banca.

### **Limitações do estudo e pistas de investigação futura**

Este estudo apresenta como limitações o facto de toda a análise do BES e da CGD ter sido efetuada através de relatórios e análise das páginas web, ou seja análise documental. No futuro seria interessante, além da análise documental à CGD e BES – complementar com entrevistas a colaboradores ou clientes da CGD e o BES para perceber como estes percecionam a estratégia de RS destas organizações.

Na Guiné devido à impossibilidade de deslocação esta questão foi ultrapassada por contactos próximos com o diretor de Recursos Humanos que gentilmente cedeu muita

informação e esteve disponível inclusive para contactos telefónicos, para o esclarecimento de diversas questões.



## Referências Bibliográficas

Banco da África Ocidental , (2012), Política de Remuneração e Benefícios Sociais, acessado em [www.bancodaafricaocidental](http://www.bancodaafricaocidental) 06/02/2013.

Banco da África Ocidental , (2013), Plano de formação, 15/02/2013.

Banco da África Ocidental, (2010/11), Produtos financeiros, 28/02/2013.

Banco da África Ocidental, (2012), Indicadores de Balanço Social; acessado em [www.bancodaafricaocidental.com](http://www.bancodaafricaocidental.com) em 02/02/2013.

Caixa Geral de Depósitos, (2010), relatório de sustentabilidade, [www.cgd.pt](http://www.cgd.pt) , acessado em Março de 2013.

Caixa Geral de Depósitos, (2010), relatório e contas, [www.cgd.pt](http://www.cgd.pt), em Março de 2013.

Caixa Geral de Depósitos, (2011), relatório de sustentabilidade, [www.cgd.pt](http://www.cgd.pt), em Março de 2013.

Caixa Geral de Depósitos, (2011), relatório e contas, [www.cgd.pt](http://www.cgd.pt), em Março de 2013.

Carmo, H. e Ferreira, M. (1998), Metodologia da investigação, guia para auto aprendizagem, (PP. 179-221). Europress, Lda.

Chaves, D. (2010), Responsabilidade Social e as Instituições Bancárias, VII SEGeT-Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Pará, Brasil.

Comissão das Comunidades Europeias (2001), Livro verde - Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas, COM (2001), 366, Bruxelas 18.7.2001.

Global Reporting Initiative, (2006), Diretrizes para elaboração de um Relatório de Sustentabilidade.

Góis, J. e Duarte, F. (2010), Diversidade Cultural e Responsabilidade Social: a questão de gênero no setor bancário, acessado em [www.abep.nepo.unicamp.br](http://www.abep.nepo.unicamp.br).

Grupo Banco Espírito Santo, (2010/11), Relatório de sustentabilidade, [www.bes.pt](http://www.bes.pt), acessado em Abril 2013.

Grupo Banco Espírito Santo, (2010/11), Relatório e contas, [www.bes.pt](http://www.bes.pt), acessado em Abril de 2013.

Guimarães, A., Gomes E., Silva A. e Sêca I. (2008), Determinantes da Responsabilidade Social Corporativa no sector Bancário, IV Congresso Nacional de excelência em Gestão Responsabilidade Socio ambiental das Organizações Brasileiras, Brasil (p. 3-17).

Kono, F. (2006), Responsabilidade Social Corporativa: Motivações e Benefícios do Comportamento Socialmente Responsável no Setor Bancário, Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, S. Paulo, Brasil.

Lessand- Hébert (1990), Investigação qualitativa- fundamentos e práticas, Instituto Piaget, 2ª edição, Lisboa.

Lins, C. e Wajnberg D. (2007), Sustentabilidade Corporativa no Setor Financeiro Brasileiro, (IMD P. 2-17).

Major, M. e Vieira, R. (2009), Contabilidade e Controlo de Gestão, Teoria, Metodologia e Prática, Escola Editora.

Nascimento, J., Bernardo D. Nazareth L. e Teixeira M. (2007), Investimentos em Responsabilidade Social: um Estudo no Setor Bancário Nacional, Convibra, p. 1-10.

Nogueira, E.; Petil e Faria, A. (2012), Sustentabilidade nos principais Bancos Brasileiros: Uma Análise sob a ótica da Global Reporting Initiative, *Revista Universo Contábil*, Blumenau, V. 8, n 4 p. 119-139.

Pereira, C. e Grabner, S. (2007), O Papel Social de uma Instituição Financeira no Rio Grande do Sul: um Estudo de Caso, *Revista Eletrônica de Contabilidade*, v.4, nº 1.

Proença, C.; Queiroz, H. Pereira, M, Biodiversidade, Relatório da Avaliação de Portugal para o Millennium, 2006.

Ramos, C. (2009), Sustentabilidade Ambiental no Sector Bancário, Dissertação apresentada na Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa para a obtenção do grau de Mestre, Lisboa, Portugal.

Relatório de Balanço da Guine, (2012), Bissau Para Cimeira Rio+20.

Sustentare, (2007), Inclusão dos riscos ambientais na concessão de crédito dos Bancos portugueses, [www.bancaambiente.org](http://www.bancaambiente.org), acessado em 5 Novembro de 2012.

Ventura, E. (2005), Balanço Social dos Bancos/Febranban, uma análise da evolução da responsabilidade social empresarial (RSE), *Cadernos EBAPE.BR*, p. 1-23.

Wajnberg, D. (2008), Sustentabilidade nos Bancos brasileiros: Exame da Divisão do Relacionamento entre Iniciativas Socioambientais e o Desempenho Financeiro Corporativo, Dissertação de mestrado, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil.

**ANEXOS**

**Anexo 1-** Indicadores do Balanço Social de 2012

**Anexo 2 –** Plano de Formação – Banco da África Ocidental

**Anexo 3-** Iniciativas ambientais da CGD

**Anexo 4-** Iniciativas sociais da CGD

**Anexo 5-** Iniciativas no âmbito da biodiversidade – BES

**Anexo 1- Indicadores do Balanço Social de 2012**

**Anexo 2 – Plano de Formação – Banco da África**  
**Ocidental**

### **Anexo 3- Iniciativas ambientais da CGD**

**(texto adaptado do Relatório de Sustentabilidade, CGD, 2011)**

#### **Ações de Divulgação sobre Eficiência Energética**

A CGD tem vindo a desenvolver diversas iniciativas ao longo dos anos e ações consubstanciadas em importantes poupanças nas instalações da CGD.

Em 2011, a CGD prosseguiu com essa atuação continuando na luta com a sustentabilidade no domínio ambiental, obtendo bons resultados decorrentes do forte contributo da gestão energética e da eficiência, muito em especial no desempenho energético das suas instalações, visando a continuada redução de consumos e de correspondentes emissões de CO<sub>2</sub>.

As reduções mais importantes nos consumos energéticos, com consequentes benefícios na fatura energética são o resultado de uma adequada gestão na seleção e implementação de medidas de gestão e de eficiência constituindo igualmente um assinalável contributo para a redução do impacto ambiental, a este propósito o consumo energético representa cerca de 90% das emissões, no âmbito do grupo CGD. Foram obtidos bons resultados na redução de consumos, também, a excelente manutenção, otimização e dinâmica que a Caixa tem praticado na atualização tecnológica das instalações e equipamentos, sendo esta atuação enquadrada sempre, pela ecoeficiência.

Em 2011, houve uma redução significativa na CGD de consumo de papel de fotocópia, no seguimento de uma política de contenção de custos, tendo sido implementadas medidas de racionalização de impressão.

A CGD tem vindo, desde 2008 a implementar o extrato digital relativo a cartões ( crédito e/ou débito diferido) em substituição do envio postal. Trata-se de uma medida que visa reduzir o impacto ambiental, por via da redução do consumo de papel e o seu transporte, bem como no sentido de otimizar a utilização de recursos e processos.

#### **A Gestão de resíduos da CGD**

Para uma melhor gestão ambiental, a Caixa elaborou um plano de Gestão de Resíduos (PGR), que identifica os locais de produção de diferentes tipos de resíduos, desde os equiparados a resíduos sólidos urbanos (RSU) até aos resultantes de atividades de prestação de serviços, e os respetivos parques de armazenamento de resíduos. Desta

forma, encontra-se garantida a triagem de resíduos na origem, por diferentes tipologias papel / cartão, embalagens, vidro, equipamentos elétricos e eletrónicos usados, óleos alimentares usados, entre outros. Um dos aspetos contemplados na gestão de fornecedores da CGD é a reutilização e/ou reciclagem dos resíduos produzidos.

Em 2011, a CGD procedeu à elaboração de um estudo de gestão de resíduos no edifício sede, que integra um conjunto de serviços que produzam resíduos no interior do edifício. Isto deu origem a um manual de procedimentos de gestão de resíduos que complementarmente na base dos procedimentos, identifica as competências e funções responsáveis que intervêm neste tema.

### **Outras iniciativas ambientais da CGD**

Em termos ambientais a CGD tem vindo também a desenvolver um conjunto alargado de iniciativas paralelamente ao Programa Caixa Carbono Zero, que promovem a sensibilização ambiental, envolvendo todos os Stakeholders, com destaque para a Floresta Caixa, Programa Nova Geração de Cientistas Polares, Concurso de Design de Equipamento Urbano com Materiais Reciclados/Recicláveis, blog — O Planeta Agradece, Movimento ECO — Empresas contra fogos, Programa Chave Verde, Prémio Nacional de Inovação Ambiental, Projeto Eco Casa e Programa — Amigos do Ambiente.

A CGD também tem o programa floresta caixa que tem o objetivo de minimizar o impacto ambiental e induzir boas práticas junto dos Stakeholders, de forma a contribuir para a construção de uma nova floresta em Portugal — uma floresta constituída por espécies autóctones gerida de forma ativa e sustentável. A atuação da CGD contempla o apoio a diferentes projetos de florestação e recuperação de zonas ardidas, incluindo a Floresta Caixa Carbono Zero. A Responsabilidade da CGD não se esgota na capacidade de obter bons resultados financeiros. A CGD assume um papel importante no desempenho para a contribuição para uma sociedade com elevados níveis de educação. (Relatórios de sustentabilidade 2010 CGD).

## **Anexo 4- Iniciativas sociais da CGD**

(texto adaptado do Relatório de Sustentabilidade, CGD, 2011)

### **O Banco social da CGD**

O Banco Social<sup>16</sup> é uma plataforma da CGD para a implementação de soluções para o desenvolvimento social, através da promoção da criação de produtos low cost para uma maior inclusão social (microcrédito, microseguro); melhoria do acompanhamento às pessoas que acedem ao microcrédito; identificação e desenvolvimento de novos modelos de financiamento social; apoio à criação de projetos de social business; promoção de uma maior articulação com o terceiro sector no desenvolvimento de novas soluções sociais mais inclusivas; e continuação da promoção e desenvolvimento de parcerias para avaliação e monitorização do impacto do seu investimento social.

### **Fundo caixa fã da CGD**

O Fundo Caixa Fã criado em 2008, no âmbito do programa de Responsabilidade Social da CGD, para o apoio e a viabilização de projetos que se enquadrem nesta área. Este Fundo serve para apoiar anualmente 12 projetos estruturais de intervenção social, empreendidos por instituições com credibilidade e capacidade de execução das iniciativas propostas.

O Cartão Caixa Fã, cuja utilização por parte dos clientes é para gerar fundos que vão para as instituições de solidariedade, associado ao Fundo Caixa Fã, esta é uma iniciativa inovadora no mercado financeiro nacional, no que respeita à integração dos aspetos sociais no negócio. Na seleção dos projetos é privilegiado o potencial de impacto social, em especial a criação de emprego e o desenvolvimento social.

### **Bolsa de valores sociais**

A CGD é o Banco Oficial da Bolsa de Valores Sociais (BVS) desde Julho de 2010, tendo sido um projeto inovador que visa apoiar as Instituições de Solidariedade

---

<sup>16</sup> Em 2010 a CGD realizou um estudo de diagnóstico sobre o investimento na comunidade, com a finalidade de obter um *benchmark* a nível nacional e internacional sobre as melhores práticas nesta temática, com vista a redefinir o seu modelo de intervenção social. Com base neste estudo surgiu o Banco social da CGD.

Social para a adoção de uma nova visão de Sustentabilidade para os seus projetos. Com vista a mobilizar a sociedade civil para esta iniciativa, a CGD divulga o projeto da BVS nas suas Agências, nas suas plataformas de informação e junto dos seus parceiros.

A parceria entre a CGD e a BVS pretende assim impulsionar o envolvimento da comunidade com esta temática, resultando do trabalho já promovido no âmbito do Fundo Caixa Fã.

A Bolsa de Valores Sociais materializa uma tendência inovadora ao promover o investimento em projetos com elevado impacto social.

## **Anexo 5- Iniciativas no âmbito da biodiversidade – BES**

(texto adaptado do Relatório de Sustentabilidade, CGD, 2011)

### **Investimento do BES na Biodiversidade**

A situação geográfica de Portugal conjugada com o sistema orográfico do país, confere-lhe uma variedade de contextos climáticos que associados a uma grande diversidade de materiais litológicos, (Silva, 1982) que se traduz na existência de uma larga variedade de tipos de solo (Cardoso, 1973) e de habitats (ICN, 1998, ICN, 2006). A grande diversidade de ecossistemas e espécies é também explicada pelo facto de só as áreas de montanha terem sido afetadas pelas últimas glaciações, o que permitiu a persistência de muita da diversidade existente nessa época (Zbyszewsky, 1958; Weiss e Ferrand, 2006). Soma-se ainda o facto de Portugal fazer parte de um hotspot de biodiversidade ao nível mundial, a bacia do Mediterrâneo. (Pereira et al., 2002; IA e MAOT, 2005).

Após a pioneira assinatura da declaração de compromisso pela Biodiversidade, Business & Biodiversity, em 2011, o investimento nesta área fica marcado pelo consistente investimento em ações de consciencialização educação e comunicação do valor da biodiversidade para a sociedade. (Relatório e Contas 2011, BES). As principais iniciativas deste compromisso são: Cátedra BES Biodiversidade com a Fundação para a Ciência e Tecnologia e a Universidade do Porto (com o objetivo de atrair para Portugal especialistas de alto nível radicados no estrangeiro para o desenvolvimento e promoção de áreas emergentes de conhecimento); parceria com a Herdade da Poupa (com o objetivo de preservar as espécies em perigo, a reflorestação e a proteção dos *habitats* com espécies autóctones da flora local); protocolo com o Centro Ecológico Educativo do Paul de Tornada (onde se encontra flora e fauna de importância considerável, sobretudo no que respeita às aves e lontras e algumas espécies ameaçadas em Portugal); parceria com a Reserva da Faia Brava ( uma das maiores reservas naturais de Portugal localizada em Trás-os-Montes com cerca de 600 hectares); Mecenaz do CIBIO - Centro de Investigação em Biodiversidade e Recursos Genéticos da Universidade do Porto (tem um papel muito relevante na promoção do avanço do conhecimento científico nos domínios da biodiversidade e biologia evolutiva, em Portugal); cooperação com a Liga para a Proteção para a Natureza (com o objetivo de

proteger e criar as condições para a conservação e gestão a longo prazo de um corredor de *habitat* mediterrânico para o lince ibérico e abutre-preto); Kit temático, constituído por livros e documentos explicativos sobre o tema do desenvolvimento sustentável e da proteção ambiental. (Relatório e Contas 2011, BES).

### **O BES e o ano internacional da Biodiversidade**

O BES associou-se ao programa oficial do Ano Internacional da Biodiversidade em 2010 com a chancela do Comité Nacional das Nações Unidas, sendo mecenas exclusivo das exposições: “Insetos em Ordem” e “Linces, Lobos e Águias-reais”, que tiveram lugar no Museu de História Natural. (Relatório e Contas 2010, BES).

Em parceria com a Fundação para a Ciência e Tecnologia e a Universidade do Porto, criaram a cátedra com o objetivo de atrair para Portugal, especialistas de alto nível radicados no estrangeiro para o desenvolvimento e promoção de áreas emergentes de conhecimento na área da biodiversidade. Nesta parceria desenvolveram-se dois projetos, "Prémio BES Biodiversidade" em que foi premiado o projeto "Conservação do Lobo e o seu Ecossistema" e "Herdade da Poupa" cujo objetivo foi a preservação das espécies em perigo, como a cegonha preta e a águia imperial bem como a reflorestação e a proteção dos *habitats* com espécies autóctones da flora do Tejo Internacional. (Relatório de Sustentabilidade 2010, BES)

Em 2011, Ano Internacional das Florestas, o BES e o Jornal Expresso organizaram mais uma edição do programa Futuro Sustentável que foi marcada pela conferência “Os Desafios Ambientais Globais e o Papel do Sector Privado”. (Relatório e Conta BES, 2011).

Nesta 4ª edição o Prémio BES Biodiversidade distinguiu projetos no sector empresarial dirigidos à proteção do ambiente ou reveladores de um compromisso com a biodiversidade.

Ainda no âmbito do ano Internacional das Florestas, promovido pelas Nações Unidas, o Grupo BES organizou a Conferência, “O Futuro das Florestas e do Bosque Mediterrânico”. (Relatório e Contas 2011, BES).

### **O Impacto da Atividade do BES na Biodiversidade**

O BES em colaboração com o Centro de Investigação em Biodiversidade e Recursos Genéticos (CIBIO) produz numa base anual o relatório “A Atividade do BES e a Biodiversidade”, fruto da parceria *Business & Biodiversity* estabelecida entre o BES e a Biodiversidade". O relatório tem como objetivo avaliar os impactos sobre a

biodiversidade e o ambiente decorrentes da atividade do BES, bem como identificar oportunidades de melhoria e propor medidas e ações concretas que minimizem os impactos. O relatório analisa dois tipos de impactes originados pelo BES: diretos (resultantes da atividade corrente da empresa) e indiretos (decorrentes da atividade financeira). (Relatório e Contas 2011, BES).

O CIBIO classifica como positiva a utilização do *Sustainable Finance Toolkit* na análise do risco sócio-ambiental dos projetos em regime de *Project Finance*. De forma global, o CIBIO considera que o BES, em 2011, reafirmou o seu compromisso em consolidar-se como uma organização pioneira e líder à escala nacional nas questões da sustentabilidade ambiental no sector financeiro. Em específico, o BES reforçou o tema da biodiversidade como um elemento fundamental da sua estratégia empresarial e de comunicação, sendo atualmente o banco português com uma aposta mais visível nesta área. (Relatório e Contas 2011, BES).

## **Anexo 6 - Ações do BES com o objetivo da redução do consumo de papel e gestão de resíduos.**

### **Papel e resíduos**

O papel é o material com maior relevância para as atividades operacionais do Banco, tendo sido implementadas várias medidas para a minimização e redução do seu consumo. A desmaterialização é um projeto contínuo associado à modernização.

O Banco tem vindo a desenvolver, desde 2008, ações pró-ativas junto dos clientes promovendo a desmaterialização da comunicação. Em 2011, passou a disponibilizar a possibilidade do envio de extratos de conta e de crédito por e-mail. Ao longo do ano, o Banco contou com 148 mil novas adesões ao extrato digital de conta, 45 mil de cartão de crédito e 152 mil títulos constitutivos de depósitos de produtos de poupança passaram ao formato digital deixando de ser enviados em papel.

O Banco implementou em 2007 um programa de racionalização de consumo de papel dirigido aos serviços centrais, com o objetivo de reduzir o consumo de papel, beneficiando de um ranking interno que monitoriza e comunica aos diversos departamentos. Esta medida tem como propósito alterar os comportamentos dos colaboradores e introduzir diminuições progressivas nos consumos. O programa permitiu a redução de 28% no consumo total dessas áreas, comparando o consumo em 2011 face ao apurado em 2006.

No que diz respeito ao consumo total de papel branco, tanto nos serviços centrais como na rede comercial, em 2011, o Banco diminuiu em cerca de 5,6% a utilização do papel por colaborador face a 2008. Em termos absolutos o Banco diminuiu o consumo de papel para consumo interno em 6,9% face a 2008.

Os principais resíduos produzidos no Grupo BES são o papel e cartão, e consumíveis, como tinteiros e toners. Todos estes resíduos são corretamente encaminhados para a sua respetiva valorização, por empresas licenciadas para o efeito. (Relatório e Contas 2011, BES).