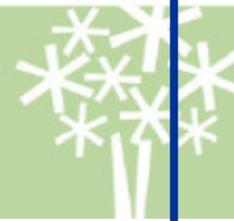




Boletim Responsabilidade Social e Ambiental do Sistema Financeiro

Ano 2, nº 17, abril de 2007



Responsabilidade social corporativa ou sustentabilidade empresarial?

Maria Cecília Prates Rodrigues ¹

Ultimamente, difunde-se a noção de um crescendo virtuoso, que começaria com as ações de filantropia, avançaria para as iniciativas de Responsabilidade Social Corporativa (RSC) e culminaria com a sustentabilidade empresarial. De acordo com esse enfoque, uma empresa dita sustentável haveria de ser responsável; porém, uma empresa responsável não necessariamente seria sustentável. Será que tem lógica essa interpretação?

Até o início de 2000, era nítida a preferência pelo termo "responsabilidade social", e o conceito de desenvolvimento sustentável estava associado quase exclusivamente a meio ambiente. A ampliação para a idéia da sustentabilidade, ou seja, do desenvolvimento baseado no *triple-bottom line*, adveio, em grande medida, do trabalho da *Global Reporting Initiative* (GRI).

De 2000 em diante, o imbróglio conceitual vem-se acirrando. Por um lado, a *International Organization for Standardization* (ISO) estuda o lançamento, em 2008, da ISO 26000, batizada como ISO em Responsabilidade Social. No Brasil a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) elaborou, em 2004, a NBR 16001, conhecida como norma técnica para certificação das empresas brasileiras em responsabilidade social.

Por outro lado, seguindo a terminologia utilizada pelo *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI), de 1999, foi lançado no Brasil, no final de 2005, o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) pela Bolsa de Valores de São Paulo (Bovespa). Com base na carteira de ações que compõem o ISE da Bovespa, foram instituídos em 2006 os seguintes fundos de investimento associados a bancos: o HSBC ISE; BB Ações ISE; Bradesco Prime Índice de Sustentabilidade Empresarial; e o Safra ISE Ações. Vale notar que, antes de 2005, o termo sustentabilidade não entrava na denominação dos primeiros fundos instituídos no país com a intenção de serem socialmente responsáveis, a saber, o ABN Amro Ethical (2001) e o Itaú Excelência Social (2004).

¹ Doutora em Administração pela FGV e sócia da Estratégia Social Consultoria. Autora do livro "Ação Social das Empresas: como avaliar resultados?" Editora FGV (2005).

Afinal, existe diferença significativa, de conteúdo, entre RSC e sustentabilidade empresarial? Ou a crescente preferência, no ambiente corporativo, pelo termo sustentabilidade é uma questão de modismo?

Defendo que não existe diferença. Ademais, o uso de dois termos distintos para tratar da mesma questão provoca confusões conceituais, como ocorre atualmente, e, com isso, contribui para o esvaziamento da idéia central, que é a de responsabilidade social da empresa.

O que se poderia alegar é que o termo responsabilidade social corporativa é limitado, na medida em que expressa apenas a dimensão social da responsabilidade empresarial, deixando de fora as dimensões econômica e ambiental. No entanto, basta a consulta ao dicionário para se constatar que "social" tem sentido amplo e significa "relativo à sociedade" ou "que diz respeito a uma sociedade". Ou seja, a noção de responsabilidade social corporativa está relacionada com os cuidados que a empresa deve ter para com a sociedade, particularmente com os seus *stakeholders*.

O que ocorreu foi que, dos anos 80 em diante, ao se passar a falar na desejada responsabilidade corporativa para com os *stakeholders vis-à-vis* à responsabilidade apenas com os *shareholders*, a maioria das empresas assumiu atitude defensiva, de mero atendimento (*compliance*) a normas e a valores organizacionais. Na realidade as empresas não estavam, nesse primeiro momento, empenhadas em uma relação de compromisso com os seus *stakeholders*, contribuindo, dessa forma, para a contaminação do termo da RSC.

Assim, quando se diz que é preciso evoluir do estágio da RSC para o estágio da sustentabilidade, no fundo, o que é necessário é que as empresas passem a assumir a responsabilidade para com os seus *stakeholders* de modo sustentável, o que implica compromisso de longo prazo (*commitment*), e não apenas relação aparente e de curto prazo.

Utilizar o conceito de sustentabilidade empresarial para caracterizar o grau desejado de relacionamento da empresa para com a sociedade serve apenas para confundir e para tirar o foco das questões centrais relacionadas com a responsabilidade social corporativa, nas quais se precisa avançar. Retomando a questão inicial deste artigo, afirmo que só há sentido em falar em empresa responsável se as suas iniciativas de RSC forem sustentáveis, ou seja, se forem construídas em uma relação de compromisso duradoura com os seus *stakeholders* relevantes, incluído o meio-



ambiente. Caso contrário, não passarão de meras iniciativas *para inglês ver*.

Bolívia: tecnologia e crescimento sustentável para as microfinanças

*Alessandra von Borowski Dodl*²

As microfinanças na Bolívia representam uma história de sucesso, com reconhecimento internacional, por sua ampla cobertura e pela boa qualidade de produtos e processos. Desde seu início, nos anos 1950, a história microfinanceira boliviana passou por diversas fases. A partir de 1980 atingiu infra-estrutura adequada, com inovações e adaptações, conforme os desafios de mercado.

A partir da década de 1980, as Organizações não Governamentais (ONGs) passaram a ditar a história das microfinanças no contexto boliviano, de grande pobreza, com população dispersa. Apesar de não estarem autorizadas a captar poupança pública, essas entidades especializadas em microfinanças lograram êxito em sua atuação por utilizarem metodologias inovadoras, como a usada com grupos solidários (por exemplo, Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Microempresa - Prodem), e créditos individuais (por exemplo, Procredito), e obtiveram excelentes resultados e formaram um mercado bastante dinâmico. O sucesso de tal iniciativa forçou a transformação desses entes em instituições financeiras, sob supervisão da Superintendência de Bancos e Entidades Financeiras, que as autorizou a captarem recursos do público e a expandirem a oferta de crédito. Por outro lado, surgiram novos agentes no mercado, tanto por meio de instituições bancárias, como o Banco Sol, quanto de Fundos Financeiros Privados (FFPs), como Prodem FFP.

As autoridades reguladoras propiciaram adequado ambiente institucional, com medidas como a normatização dos FFPs. Essas entidades são autorizadas, com regras específicas, a captar poupança pública e a aplicar em crédito para micro, pequenas e médias empresas, bem como para consumo.

A expansão do mercado, o sucesso de *performance* e de alcance das microfinanças incentivou a entrada de novas unidades, que atuaram sem o uso da metodologia adequada, o que provocou crescimento desordenado das operações, com sobreendividamento de clientes e crescimento da inadimplência. Somou-se a essa conjuntura setorial a crise econômica do país, aumentando o risco (sistêmico) no setor de microfinanças na Bolívia.

² Analista no Banco Central, licenciada. Mestre em Desenvolvimento Econômico pela UFPR. Agradecimentos da autora a Herberto Olmos (Innova Empresarial) e Eduardo Bazoberry (PRODEM FFP).

Os problemas enfrentados pelo setor serviram para sanear-lo. As instituições remanescentes adotaram como estratégia a inovação de produtos e processos. Alteraram o foco da metodologia de trabalho, de grupos solidários para operações individuais, promovendo crescimento de operações com garantias reais (como hipotecas) e melhora no relacionamento com o cliente.

Com a redução das doações e a premente necessidade de diversificar o *funding* das instituições, gerando mais estabilidade e menos custo, houve incremento nas captações de poupança pública. Ainda predominam depósitos a prazo, em que são fundamentais os investidores institucionais. Entretanto, o aumento da poupança dos próprios clientes é significativo.

Os investidores individuais representam mais estabilidade e menos custo, *vis-à-vis* aos aplicadores institucionais que gerenciam seus investimentos sob uma ótica especulativa, retirando seus recursos de forma mais ágil em momentos de crise. Para os pequenos investidores, a finalidade de suas inversões é traduzida em estabilidade, *status*, promessa de futuro negócio (crédito), bem como liquidez imediata. Ou seja, além de os custos de captação serem mais vantajosos, há mais fidelidade do cliente.

Surgiram algumas inovações no setor, tais como a introdução de cartões inteligentes (Prodem - FFP) e de débito. Com o cartão inteligente, os clientes podem sacar seus recursos ou realizar transferências em qualquer ATM da instituição. Esse novo produto possibilita a efetiva inclusão financeira de diversos agentes econômicos, principalmente a de regiões com dispersão demográfica e com pobreza expressiva, onde nem sempre se pode contar com adequada infra-estrutura de telecomunicação.

Outra inovação são os terminais customizados. Neles os clientes têm a sua disposição funções em diferentes idiomas (espanhol, quechua e aymará), que facilitam as transações, uma vez que a voz orienta a respeito das opções coloridas na tela. A identificação do cliente ocorre por meio de sua impressão digital, registrada no cartão e associada ao usuário no momento em que realiza a transação, ou seja, há extrema segurança na utilização da tecnologia, bem como acessibilidade para os diversos clientes que não sabem ler, escrever ou usar com desenvoltura as funções da tecnologia moderna, como códigos de identificação. Esse é um claro exemplo de adequação da oferta ao perfil do cliente.

Por se tratar de mercado competitivo, que atua sob leis próprias e acirrada concorrência, inovações, como os cartões inteligentes, são apenas um passo entre os vários que estão por vir, uma vez que a melhor estratégia para a sustentabilidade nesse mercado é a constante busca por melhores serviços e mais satisfação do consumidor.

Realização: **Banco Central do Brasil (Dinor/Deorf)**
Idealização: **Sérgio Darcy da Silva Alves**
Editora Responsável: **Elvira Cruvinel F. Ventura**
Contribuições/sugestões para o Boletim podem ser enviadas para gtrja.deorf@bcb.gov.br