



**PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS GRADUAÇÃO
MESTRADO EM EDUCAÇÃO**

HENRIQUE TURRA DE ANDRADE

**AS POLÍTICAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E DE INCLUSÃO SOCIAL DE
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS BRASILEIRAS**

Presidente Prudente - SP
2023



**PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
MESTRADO EM EDUCAÇÃO**

HENRIQUE TURRA DE ANDRADE

**AS POLÍTICAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E DE INCLUSÃO SOCIAL DE
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS BRASILEIRAS**

Dissertação apresentada à Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Universidade do Oeste Paulista, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Educação. Área de concentração: Educação.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Danielle Aparecida do Nascimento dos Santos

Presidente Prudente - SP
2023

342.151
A554p

Andrade, Henrique Turra de.

As políticas de responsabilidade social e de inclusão social de instituições financeiras brasileiras. / Henrique Turra de Andrade. – Presidente Prudente, 2023.

63 f.: il.

Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade do Oeste Paulista – Unoeste, Presidente Prudente, SP, 2023.

Bibliografia.

Orientador: Prof^a. Dr^a. Daniella Aparecida do Nascimento dos Santos.

1. Responsabilidade social. 2. Inclusão Educacional.
3. Educação. I. Título.

HENRIQUE TURRA DE ANDRADE

**AS POLÍTICAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E DE INCLUSÃO SOCIAL DE
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS BRASILEIRAS**

Dissertação apresentada à Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Universidade do Oeste Paulista, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Educação. Área de concentração: Educação.

Presidente Prudente, 18 de dezembro de 2023.

BANCA EXAMINADORA

Orientadora: Profa. Dra. Danielle Aparecida do Nascimento dos Santos
Universidade do Oeste Paulista - Unoeste
Presidente Prudente-SP

Profa. Dra. Raquel Rosan Christino Gitahy
Universidade do Oeste Paulista – Unoeste
Presidente Prudente-SP

Profa. Dra. Alba Regina Azevedo Arana
Universidade do Oeste Paulista – Unoeste
Presidente Prudente-SP

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus filhos Bernardo e Mavie.

AGRADECIMENTOS

A minha orientadora Profa. Dra. Danielle Aparecida do Nascimento dos Santos, sem o qual não teria conseguido concluir esta difícil tarefa.

Aos professores e professoras que me forneceram todas as bases necessárias para a realização deste trabalho, agradeço com profunda admiração pelo vosso profissionalismo.

RESUMO

As políticas de responsabilidade social e de inclusão social de instituições financeiras brasileiras

A presente pesquisa de mestrado integra o Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade do Oeste Paulista (Unoeste), especificamente na Linha de Pesquisa 01: Políticas Públicas em Educação, processos formativos e diversidade. A responsabilidade social é uma dimensão importante no contexto empresarial, pois pode trazer benefícios junto às condições de vida da sociedade. A inclusão social diz respeito ao público que trabalha e que é atendido pelas empresas e também é um tema bastante debatido no meio empresarial. Considerando essas premissas, desenvolveu-se um estudo sobre as políticas de responsabilidade social e de inclusão social das principais instituições financeiras do Brasil. O objetivo principal que norteou a pesquisa consistiu em discutir e analisar as políticas de responsabilidade social e de inclusão social das principais instituições financeiras brasileiras. A metodologia é de abordagem qualitativa, desenvolvida mediante as seguintes etapas: 1) Revisão de Literatura e Fundamentação Teórica; 2) Análise Documental. São apresentados os dados documentais de três instituições financeiras brasileiras: Banco do Brasil, Itaú e Bradesco, publicados em endereços públicos dessas instituições e que denotam o desenho de suas políticas de responsabilidade social e de inclusão social. Observa-se, de acordo com os dados, que as três instituições financeiras possuem políticas bem delineadas para a responsabilidade social e a inclusão social e possuem programas e projetos em parceria com a sociedade ou de gestão da própria instituição. Mediante triangulação de dados foram criados os eixos temáticos: a) Responsabilidade Social e Sustentabilidade e b) Inclusão Social e Educação. Esses dois eixos temáticos foram problematizados a partir da bibliografia e documentos analisados na etapa 2 e também foi possível encontrar no âmbito das políticas das três instituições, programas, projetos e ações que caracterizam a sua responsabilidade social e sua preocupação com a inclusão social. A pesquisa conclui que as instituições financeiras Banco do Brasil, Itaú e Bradesco possuem políticas de responsabilidade social e de inclusão social e essas políticas são publicadas em seus documentos recentes. A pesquisa também demonstra que de certa maneira as políticas de inclusão social e de responsabilidade social dessas instituições

financeiras dialogam com a área da educação, tendo em vista que propõem atividades de formação e cidadania.

Palavras-chave: políticas; responsabilidade social; instituições financeiras; inclusão social; educação.

ABSTRACT

The social responsibility and social inclusion policies of Brazilian financial institutions

This master's research is part of the Graduate Program in Education of the University of Oeste Paulista (Unoeste), specifically in Research Line 01: Public Policies in Education, formative processes and diversity. Social responsibility is an important dimension in the business context, as it can bring benefits to society's living conditions. Social inclusion concerns the public that works and is served by companies and is also a widely debated topic in the business environment. Considering these premises, a study was developed on the social responsibility and social inclusion policies of the main financial institutions in Brazil. The main objective of the research was to discuss and analyze the social responsibility and social inclusion policies of the main Brazilian financial institutions. The methodology has a qualitative approach, developed through the following steps: 1) Literature Review and Theoretical Foundation; 2) Document Analysis. Documentary data from three Brazilian financial institutions: Banco do Brasil, Itaú and Bradesco are presented, published in the public addresses of these institutions and which denote the design of their social responsibility and social inclusion policies. According to the data, it is observed that the three financial institutions have well-designed policies for social responsibility and social inclusion and have programs and projects in partnership with society or the institution's own management. Through data triangulation, the following thematic axes were created: a) Social Responsibility and Sustainability and b) Social Inclusion and Education. These two thematic axes were problematized based on the bibliography and documents analyzed in stage 2 and it was also possible to find, within the scope of the policies of the three institutions, programs, projects and actions that characterize their social responsibility and their concern with social inclusion. The research concludes that the financial institutions Banco do Brasil, Itaú and Bradesco have social responsibility and social inclusion policies and these policies are published in their recent documents. The research also demonstrates that, in a certain way, the social inclusion and social responsibility policies of these financial institutions dialogue with the area of education, since they propose training and citizenship activities.

Keywords: policies; social responsibility; financial institutions; social inclusion; education.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 -	Protocolo de revisão de literatura.....	20
Quadro 2 -	Estratégia de busca na BDTD e resultados	21
Quadro 3 -	Estratégia de Busca na Base de Dados Scielo e resultados.....	22
Quadro 4 -	Sumarização das Dissertações BDTD ("responsabilidade social" OR "responsabilidade pela educação" OR "social responsibility" OR "responsibility for education") AND ("instituição financeira" OR "instituição bancária" OR "financial institution" OR "banking institution").....	23
Quadro 5 -	Sumarização das Dissertações BDTD ("responsabilidade social" OR "responsabilidade pela educação" OR "social responsibility" OR "responsibility for education") AND ("política de inclusão social" OR "social inclusion policy")	24
Quadro 6 -	Protocolo de análise documental	26
Quadro 7 -	Síntese das informações básicas dos bancos	27

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -	Nuvem de palavras com objetivos das dissertações publicadas na BDTD presentes no Quadro 4.....	34
Figura 2 -	Nuvem de palavras com resumo de artigo selecionado na Base de Dados Scielo.....	36
Figura 3 -	Ações de responsabilidade social da Fundação BB.....	44
Figura 4 -	Projetos e ações de destaque da Fundação BB em 2022	45
Figura 5 -	Gestão inclusiva do Banco Itaú com foco nas estratégias	46
Figura 6 -	Fundação Itaú Social.....	47
Figura 7 -	Políticas de sustentabilidade do Banco Bradesco.....	49
Figura 8 -	Relatório integrado da organização Bradesco	50
Figura 9 -	Relatório Integrado da Organização Bradesco “negócios sustentáveis”	53
Figura 10 -	Produtos socioambientais da Organização Bradesco “negócios sustentáveis”	54
Figura 11 -	Ação de reinauguração do Museu do Ipiranga.....	55
Figura 12 -	Programas Leia com uma criança e Leia com uma criança: livros acessíveis da Fundação Itaú Social.....	56

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	13
SEÇÃO I.....	15
1 INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA.....	15
1.1 Procedimentos metodológicos.....	16
1.2 Resumo analítico das seções.....	32
SEÇÃO II.....	34
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	34
2.1 Revisão de literatura.....	34
2.2 Inclusão social.....	37
2.3 Responsabilidade social.....	41
SEÇÃO III.....	43
3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS DOCUMENTAIS.....	43
3.1 As políticas de responsabilidade social e de inclusão social do Banco do Brasil, do Banco Itaú e do Banco Bradesco.....	43
3.2 Responsabilidade social e sustentabilidade.....	51
3.3 Inclusão social e educação.....	54
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	59
REFERÊNCIAS.....	61

APRESENTAÇÃO

Ingressei no Banco Itaú em Agosto de 2006, dando início a uma nova fase profissional o qual nunca havia vivido antes. Permaneci na cidade de Adamantina/SP por 04 (quatro) anos, atuava como caixa operacional na agência. Em 2010, surgiu a oportunidade de atuar como Agente Comercial na cidade de Presidente Prudente/SP, período que assumi o desafio de morar sozinho, num primeiro momento, passados 120 dias, minha família e eu nos mudamos definitivamente para essa cidade.

Nesses 17 (dezessete) anos, na mesma instituição, estive atuando em 6 agencias por diversos cargos, desde Caixa Operacional, Agente Comercial, Assistente de Gerência, Gerente de Relacionamento Uniclass, Gerente de Relacionamento Pessoa Jurídica e Gerente Geral de Agência.

Em 2015 realizei um MBA em Gestão Empresarial de Pessoas - Corporativo. (Carga horária: 360h). O curso foi oferecido pela Universidade do Oeste Paulista (UNOESTE) onde tive uma experiência em aprofundar meu conhecimento científico sobre os temas de liderança, de forma que, como os conteúdos eram corporativos, desenvolvi uma maior eficácia na prática.

Ao longo desses anos exercendo cargo de liderança, percebi a necessidade de buscar conhecimento sobre o caráter social da instituição em que atuo, além de buscar também compreender como os seus colaboradores entendem essa temática.

Procurava me inteirar com as questões de como a instituição se relacionava com sua responsabilidade social frente ao desafio da inclusão social, esta não somente a demonstrar equilíbrio das ações aos acionistas, mas como de fato, na pratica, estava sendo convergido em ações reais no dia a dia da comunidade que estava inserida.

Em algumas situações enviei possibilidades de investimentos a programas sociais de Presidente Prudente SP, mas não fomos atendidos, em resposta as minhas solicitações a área da Fundação Itaú declarava que seus programas tinham estudos e não poderiam incluir outros sem o devido analise de áreas internas. Isto é, todos que enviamos não somente de minha agencia, mas também de outras da regional era declinados pela área com o mesmo motivo.

Assim, quando tive contato com a instituição Unoeste busquei me aproximar do tema na área da Educação, área em que eu vi possibilidade de buscar mais

conhecimento não somente na instituição que estava atuando, mas também no banco Bradesco e Banco do Brasil, esses pela importância e desenvoltura no mercado financeiro que atuam.

SEÇÃO I

1 INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

De acordo com Serpa e Fourneau (2007), há dois enfoques da responsabilidade social corporativa. Uma que é relacionada à economia clássica, em que uma empresa socialmente responsável busca responder às expectativas dos seus acionistas, maximizando os seus lucros e deixando a cargo do governo o tratamento de questões sociais, a outra,

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

No âmbito de uma instituição financeira, classificada por como Melo Neto (2001) como “bancária”, pode-se dizer que está opera predominantemente com ativos financeiros monetários que representam os meios de economia de pagamento.

Conforme Ashley e Cardoso (2002), Responsabilidade Social é o compromisso de uma organização com a sociedade, realizado por meios de atos e atitudes que beneficiem uma comunidade de modo específico, consolidando o seu papel específico na sociedade e a sua prestação de contas para com ela.

A Fundação Itaú Social foi criada em 1993, por meio de um Programa de Apoio Comunitário. Em 1994, contribuiu com o Projeto Raízes e Asas, iniciativa conjunta com o Cenpec, MEC e UNICEF visando colaborar para a melhoria da qualidade do Ensino Fundamental¹. Ao longo dos seus 29 (vinte e nove) anos de existência, a Fundação tem atuado em diferentes estratégias de melhoria da educação, projetos sociais, incentivo aos jovens e outras.

Em 2020, devido à pandemia de covid-19, foram apresentadas iniciativas para auxiliar nos impactos da pandemia na educação. A sua missão consiste em: Desenvolver, implementar e compartilhar tecnologias sociais para contribuir para com a melhoria da educação pública brasileira.

¹ Informações disponíveis no site: <https://www.cenpec.org.br/projetos/raizes-e-asas>, consulta em 26/09/2022.

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

Diante do desejo de verificar sobre o trabalho desenvolvido pela fundação e outros eixos de responsabilidade social e de inclusão social das principais instituições financeiras do Brasil, foi elaborada a seguinte pergunta de pesquisa:

Quais são as principais políticas de responsabilidade social e de inclusão das grandes instituições financeiras brasileiras?

A partir da definição dessas perguntas, foi definido o objetivo principal: Discutir e analisar as políticas de responsabilidade social e de inclusão social das principais instituições financeiras brasileiras.

1.1 Procedimentos metodológicos

A presente pesquisa tem abordagem qualitativa, e esta desempenha um papel fundamental no campo da pesquisa social e no avanço do conhecimento científico. De acordo com Minayo (2012), a pesquisa qualitativa permite uma compreensão mais profunda e contextualizada dos fenômenos sociais e humanos.

Enquanto métodos quantitativos podem fornecer dados numéricos e estatísticas importantes, a pesquisa qualitativa se concentra em explorar significados, perspectivas e experiências de maneira holística. A pesquisa qualitativa também permite a identificação de tendências emergentes, a exploração de nuances culturais e a geração de hipóteses para pesquisas futuras, contribuindo para o desenvolvimento de políticas mais informadas e intervenções mais eficazes (Minayo, 2012).

A pesquisa qualitativa, de acordo com Minayo (2012), desempenha um papel crucial na construção de uma base de conhecimento mais rica e diversificada, contribuindo para a compreensão aprofundada da complexidade dos fenômenos sociais e humanos.

Observamos, nesse contexto, ser adequada a escolha pela abordagem qualitativa para esta pesquisa que aborda as políticas de responsabilidade social e de inclusão social de instituições financeiras, considerando que o tema envolve uma variedade de questões sociais complexas, como investimentos éticos, políticas de empréstimos responsáveis e impacto ambiental. Uma abordagem qualitativa permite

uma exploração aprofundada dessas questões, permitindo que entendamos as nuances, os contextos e as motivações por trás das ações das instituições financeiras.

Por meio da análise de documentos que é o nosso foco principal, buscamos compreender as perspectivas para avaliar as propostas de responsabilidade social e de inclusão social das instituições financeiras, sendo este um conceito subjetivo e multifacetado. A pesquisa qualitativa permite contextualizar as ações e políticas das instituições financeiras dentro do quadro mais amplo da sociedade e da cultura. Além disso, ela facilita a interpretação das razões por trás das decisões e políticas adotadas pelas instituições financeiras.

A autora Minayo (2012) alerta para o fato de que as subjetividades são uma manifestação das experiências e vivências de uma pessoa conforme a cultura do grupo em que ela se insere.

Conforme Lakatos e Marconi (2017), a importância da fundamentação teórica em pesquisas qualitativas, é fundamental para garantir a robustez e a credibilidade das investigações. Em sua abordagem na filosofia da ciência, ressaltam que uma pesquisa de qualidade deve estar enraizada em uma estrutura teórica sólida. Na pesquisa qualitativa, isso implica a utilização de teorias que podem orientar a coleta de dados, a análise e a interpretação, fornecendo um arcabouço conceitual para o pesquisador. Isso não apenas auxilia na organização dos dados, mas também na identificação de padrões e na formulação de conclusões válidas.

As autoras destacam ainda que a fundamentação teórica permite ao pesquisador situar seu estudo em um contexto mais amplo, identificando as contribuições que a pesquisa qualitativa pode fazer para o avanço do conhecimento. Além disso, a referência a teorias relevantes ajuda a evitar equívocos e vieses, uma vez que os pesquisadores são guiados por princípios estabelecidos e reconhecidos em suas análises. Portanto, a fundamentação teórica, conforme defendida por Lakatos e Marconi (2017), é crucial na pesquisa qualitativa, garantindo que as conclusões sejam embasadas, confiáveis e significativas, contribuindo para o desenvolvimento do campo e a tomada de decisões informadas.

A análise documental, por sua vez, segundo Pimentel (1997), desempenha um papel crucial na pesquisa qualitativa, fornecendo uma riqueza de informações que enriquece a compreensão dos fenômenos sociais e humanos. O autor destaca que a análise de documentos, sejam eles registros históricos, políticas organizacionais,

relatórios governamentais, correspondências, ou qualquer tipo de material textual ou visual, é uma fonte valiosa para contextualizar e enriquecer os dados qualitativos.

Os documentos muitas vezes contêm informações detalhadas, perspectivas de diferentes partes interessadas e evidências históricas que podem ser utilizadas para complementar e validar as descobertas da pesquisa qualitativa.

Assim, Pimentel (1997) reforça que a análise documental na pesquisa qualitativa não só enriquece a base de evidências, mas também aprofunda a compreensão da complexidade dos fenômenos estudados, permitindo uma análise mais abrangente e contextualizada.

Tentando validar essas perspectivas metodológicas, a principal intenção foi atender ao objetivo principal de discutir e analisar as políticas de responsabilidade social e de inclusão social das principais instituições financeiras brasileiras. Portanto, a abordagem qualitativa é apropriada uma vez que permite uma análise aprofundada, uma compreensão holística e a consideração das perspectivas das partes interessadas, contribuindo para um entendimento mais completo e informado dessa questão crítica.

Para atingir o objetivo principal, foram realizadas as seguintes etapas:

a) Revisão de literatura e fundamentação teórica:

Para subsidiar a justificativa e relevância da pesquisa foi realizada uma busca em bases de dados científicas, buscando identificar pesquisas de mestrado e doutorado e artigos publicados nessas bases, atrelados à responsabilidade social, instituições financeiras e inclusão social.

A construção de uma revisão de literatura é um processo essencial para a pesquisa em educação, especialmente quando se aborda o tema da responsabilidade social de instituições financeiras e o seu alinhamento com a Linha de Pesquisa 01 do PPGE em Educação da Unoeste, que trata sobre as Políticas Públicas em Educação, processos formativos e diversidade. A linha de pesquisa abrange os estudos sobre as políticas públicas em Educação e suas articulações com as demais políticas sociais e é neste sentido que se dá o escopo da nossa pesquisa.

Nesse contexto, a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) e o Portal de Periódicos Científicos da Scielo foram considerados como fontes relevantes para explorar a produção de conhecimento sobre o tema central desta pesquisa. A

BDTD é uma plataforma que concentra trabalhos de pós-graduação, como teses e dissertações, oferecendo uma ampla gama de informações atualizadas. Através dessa plataforma, pesquisadores podem acessar pesquisas recentes, identificar tendências e lacunas no conhecimento, além de analisar as metodologias e resultados de estudos anteriores sobre o assunto pesquisado, sendo, portanto, relevante para encontrar pesquisas que versam sobre a responsabilidade social em instituições financeiras.

O Scielo abriga uma vasta coleção de periódicos científicos, permitindo que acadêmicos tenham acesso a artigos de alta qualidade, sendo, portanto, considerada como fonte de busca para explorar as dimensões da responsabilidade social no setor financeiro. Ao utilizar ambas as plataformas, podemos estruturar uma revisão de literatura sólida, fundamentada em evidências recentes e abrangentes, que contribuem para a compreensão aprofundada da temática da responsabilidade social de instituições financeiras e suas implicações no cenário social.

Para a construção de uma revisão de literatura sobre a responsabilidade social de instituições financeiras, foi realizada uma sistematização inicial, essencial para a utilização da BDTD e do Scielo de forma criteriosa.

Assim, foram criados critérios de seleção bem definidos, a fim de identificar os estudos mais relevantes para o tema em questão. Além disso, foi importante analisar criticamente os trabalhos selecionados, avaliando a qualidade metodológica, as conclusões e as contribuições de cada estudo, especialmente no que diz respeito à promoção da sustentabilidade e responsabilidade no setor financeiro.

Ao utilizarmos a BDTD e o Scielo, tivemos a oportunidade de criar essa revisão de literatura resumindo o estado atual do conhecimento em relação à responsabilidade social de instituições financeiras e suas articulações com o nosso tema de pesquisa, contribuindo para a formação de novas perspectivas e abordagens de pesquisa.

Assim, consideramos que essas plataformas desempenharam um papel fundamental no avanço do nosso conhecimento sobre a responsabilidade social das instituições financeiras, oferecendo subsídios para a tomada de decisões mais conscientes e alinhadas com as demandas da sociedade.

O protocolo que criamos para a revisão de literatura consistiu na seguinte sistemática, explicitada no Quadro 1:

Quadro 1 - Protocolo de revisão de literatura

QUESTÃO CENTRAL:	O que já foi proposto com relação à responsabilidade social de instituições financeiras?
OBJETIVO:	Identificar na literatura a existência de estudos sobre a responsabilidade social em instituições financeiras brasileiras e o seu impacto na inclusão social.
CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE FONTES:	As fontes devem estar disponíveis via web em bases de dados científicas da área.
MÉTODOS DE BUSCA DE FONTES:	Mediante o uso de palavras-chaves previamente definidas, buscas por artigos de periódicos e trabalhos de conclusão de curso (graduação), mestrado ou doutorado (pós-graduação).
LISTAGEM DE FONTES:	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (https://bdtd.ibict.br/vufind/) • Portal Scielo Brasil (https://www.scielo.br/)
TIPO DE FONTES:	Artigos de periódicos; trabalhos de conclusão de curso, mestrado e doutorado.
IDIOMA(S) DAS FONTES:	Português e Inglês.
CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO DOS TRABALHOS:	<p>Crítérios de inclusão:</p> <p>a) Devem ser trabalhos publicados e disponíveis integralmente em bases de dados científicas ou em versões impressas.</p> <p>b) Devem ser trabalhos que já possuam aprovação pela comunidade científica.</p> <p>c) Devem ser trabalhos publicados em periódicos com revisão por pares ou ter sido aprovado por banca examinadora quando se referir a trabalhos de conclusão de curso, mestrado ou doutorado.</p> <p>d) Os trabalhos devem tratar especificamente da responsabilidade social articulada com a inclusão social em instituições financeiras brasileiras.</p>
CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO DOS TRABALHOS:	<p>Crítérios de exclusão:</p> <p>a) Trabalhos que não estejam disponíveis integralmente nas bases de dados pesquisadas.</p> <p>b) Trabalhos que não tratem de conceitos clássicos relacionados a área de interesse desta pesquisa.</p> <p>c) Trabalhos que não detalhem experimentos práticos realizados para testar as suas hipóteses.</p>
PROCESSO DE SELEÇÃO DOS TRABALHOS:	Foram realizadas buscas com as palavras-chaves nas fontes de pesquisa definidas. Dos trabalhos recuperados foram lidos os resumos, e uma pré-avaliação, baseada nos critérios de inclusão e exclusão, foi feita para selecionar os textos que deveriam ser lidos integralmente. Os textos selecionados foram lidos integralmente e avaliados rigorosamente de acordo com os mesmos critérios, sendo considerados válidos ou inválidos para os objetivos desta revisão.
ESTRATÉGIA DE EXTRAÇÃO DE INFORMAÇÃO:	Foram consideradas as informações básicas (dados bibliográficos, data de publicação, abstract, entre outros), síntese do trabalho e reflexões pessoais do pesquisador a respeito do conteúdo e das conclusões do estudo.
SUMARIZAÇÃO DOS RESULTADOS:	Com os resultados obtidos, foi redigido um relatório que descreve sinteticamente o conteúdo da revisão.

Fonte: O autor.

Considerando serem estes os elementos presentes em nosso protocolo de revisão de literatura, a partir das estratégias de busca geradas, foram inicialmente criados os Quadros 2 e 3 apresentados abaixo:

Quadro 2 - Estratégia de busca na BDTD e resultados

BDTD – Biblioteca Digital de Teses e Dissertações	
Estratégia de Busca	
Recorte temporal: nenhum	
Idioma: Português e Inglês	
("responsabilidade social" OR "responsabilidade pela educação" OR "social responsibility" OR "responsibility for education")	Dissertações 1.841
	Teses 470
("instituição financeira" OR "instituição bancária" OR "financial institution" OR "banking institution")	Dissertações 607
	Teses 68
("política de inclusão social" OR "social inclusion policy")	Dissertações 78
	Teses 28
("responsabilidade social" OR "responsabilidade pela educação" OR "social responsibility" OR "responsibility for education") AND ("instituição financeira" OR "instituição bancária" OR "financial institution" OR "banking institution")	Dissertações 9
	Teses 0
("responsabilidade social" OR "responsabilidade pela educação" OR "social responsibility" OR "responsibility for education") AND ("política de inclusão social" OR "social inclusion policy")	Dissertações 2
	Tese 1
("instituição financeira" OR "instituição bancária" OR "financial institution" OR "banking institution") AND ("política de inclusão social" OR "social inclusion policy")	Dissertações 0
	Tese 0
("responsabilidade social" OR "responsabilidade pela educação" OR "social responsibility" OR "responsibility for education") AND ("instituição financeira" OR "instituição bancária" OR "financial institution" OR "banking institution") AND ("política de inclusão social" OR "social inclusion policy")	Dissertações 0
	Tese 0

Fonte: O autor.

Conforme pode-se observar no Quadro 2, foram criadas diferentes combinações de palavras-chave em português e em inglês, que reportaram à busca aspectos mais gerais e mais específicos. No caso das palavras-chave sem combinação mais refinada: ("responsabilidade social" OR "responsabilidade pela educação" OR "social responsibility" OR "responsibility for education") ("instituição financeira" OR "instituição bancária" OR "financial institution" OR "banking institution") ("política de inclusão social" OR "social inclusion policy"), obtivemos um número grande de dissertações e teses, no entanto, não houve atendimento aos critérios de inclusão estabelecidos no protocolo criado a priori.

Com as palavras-chave ("instituição financeira" OR "instituição bancária" OR "financial institution" OR "banking institution") AND ("política de inclusão social" OR "social inclusion policy") ("responsabilidade social" OR "responsabilidade pela educação" OR "social responsibility" OR "responsibility for education") AND ("instituição financeira" OR "instituição bancária" OR "financial institution" OR "banking

institution") AND ("política de inclusão social" OR "social inclusion policy") surpreendeu-nos o fato de não termos obtido retorno de nenhuma dissertação e nenhuma tese.

Quadro 3 - Estratégia de Busca na Base de Dados Scielo e resultados

SCIELO	
Estratégia de Busca	
Recorte temporal: nenhum	
Idioma: Português e Inglês	
("responsabilidade social" OR "responsabilidade pela educação")	368
("instituição financeira" OR "instituição bancária" OR "financial institution" OR "banking institution")	50
("política de inclusão social")	10
("responsabilidade social" OR "responsabilidade pela educação") AND ("instituição financeira" OR "instituição bancária")	1
("responsabilidade social" OR "responsabilidade pela educação") AND ("política de inclusão social")	0
("instituição financeira" OR "instituição bancária" OR "financial institution" OR "banking institution") AND ("política de inclusão social" OR "social inclusion policy")	0
("responsabilidade social" OR "responsabilidade pela educação" OR "social responsibility" OR "responsibility for education") AND ("instituição financeira" OR "instituição bancária" OR "financial institution" OR "banking institution") AND ("política de inclusão social" OR "social inclusion policy")	0

Fonte: O autor.

Quando feito refinamento na combinação das palavras-chave: ("responsabilidade social" OR "responsabilidade pela educação" OR "social responsibility" OR "responsibility for education") AND ("instituição financeira" OR "instituição bancária" OR "financial institution" OR "banking institution") ("responsabilidade social" OR "responsabilidade pela educação" OR "social responsibility" OR "responsibility for education") AND ("política de inclusão social" OR "social inclusion policy") obtivemos apenas 11 dissertações e 1 tese, as quais foram problematizadas considerando o protocolo criado e cujos dados serão apresentados em seguida.

No caso da base de dados Scielo, novamente o cruzamento das palavras-chave mais alinhadas aos critérios de inclusão criados em nosso protocolo trouxe resultados menos expressivos em termos quantitativos. Assim, foi considerada a

combinação ("responsabilidade social" OR "responsabilidade pela educação") AND ("instituição financeira" OR "instituição bancária") que reportou uma publicação como resultado e que também será problematizada em seguida.

Em relação à BDTD, portanto, foram incluídos os dados das publicações constantes nas seguintes buscas:

- a) ("responsabilidade social" OR "responsabilidade pela educação" OR "social responsibility" OR "responsibility for education") AND ("instituição financeira" OR "instituição bancária" OR "financial institution" OR "banking institution") Dissertações 9 e Teses 0;
- b) ("responsabilidade social" OR "responsabilidade pela educação" OR "social responsibility" OR "responsibility for education") AND ("política de inclusão social" OR "social inclusion policy" Dissertações 2 e Tese 1.

Considerando a busca a), ao baixarmos os arquivos das dissertações, observamos que uma estava repetida, sendo lidas então somente 8 dissertações, gerando o Quadro 4:

Quadro 4 - Sumarização das Dissertações BDTD ("responsabilidade social" OR "responsabilidade pela educação" OR "social responsibility" OR "responsibility for education") AND ("instituição financeira" OR "instituição bancária" OR "financial institution" OR "banking institution")

Dissertação/Título	Objetivo Principal	Abordagem Metodológica	Ano
Organização das informações do balanço social em Instituição financeira como instrumento de gestão de Sua responsabilidade social	Desenvolver uma proposta de organização das informações do balanço social em instituição financeira, de modo a servir de instrumento de gestão de sua responsabilidade social.	Revisão de literatura, discussão sobre a responsabilidade social em instituições financeiras e aspectos sobre a Account Ability 1000 - AA1000. Descrição do instrumento de balanço social, desde aspectos conceituais e históricos, até usuários, legislação e modelos. Estudo de caso do Banco do Brasil, descrevendo e analisando a organização das informações do balanço social nesta organização.	2003
A eficiência da inserção da variável ambiental nas instituições financeiras perante o protocolo verde e os princípios do equador	Mensurar a eficiência das instituições financeiras na inserção de variável ambiental a partir do Protocolo Verde e Princípios do Equador.	Foi criado o Índice de Eficiência da Inserção da Variável Ambiental (IEIVA) aplicado em cinco instituições financeiras.	2008
Avaliação do desenho do programa crediamigo do banco do nordeste: Inclusão social e mercado	Avaliar o desenho do programa de microcrédito produtivo e orientado do Banco do Nordeste, o Programa Crediamigo.	Foi resgatada a origem do microcrédito no Brasil através da contextualização histórica e econômica do país.	2008
Estratégia de responsabilidade social: Crítica e mainstream em empresa híbrida	Compreender de que forma RSC (Responsabilidade Social Corporativa) é tratada dentro de uma empresa de natureza híbrida.	Estudo de caso único em uma instituição híbrida do setor bancário do Brasil, sendo os dados coletados diretamente em seis gerentes-	2008

		executivos na empresa através de entrevistas semi-estruturadas.	
A produtividade do discurso da sustentabilidade nas instituições financeiras: desafios para a educação ambiental contemporânea	Analisar os Programas de Responsabilidade Socioambientais como marketing das instituições financeiras, utilizando como exemplar a análise do material publicitário do Banco Real.	Análise textual e cultural de materiais publicitários da instituição financeira Banco Real sobre a temática ambiental.	2009
O alinhamento das ações de responsabilidade social corporativa com a teoria: o estudo de uma instituição financeira no Brasil	Evidenciar o alinhamento das ações de responsabilidade social corporativa do Banco do Brasil com a teoria, de forma a reconhecer sua influência sobre a criação de valor para seus acionistas e para a sociedade.	Estudo de caso de uma empresa do setor bancário brasileiro, análise da literatura específica e dos documentos públicos do Banco.	2013
A percepção de práticas de responsabilidade social e valores éticos corporativos no comprometimento organizacional e satisfação no trabalho em uma instituição bancária	Analisar a influência da percepção de Práticas de Responsabilidade Social Corporativa (PRSC) e dos Valores Éticos Cooperativos (VEC) na Satisfação no Trabalho (ST) e no Comprometimento Organizacional (CO) de funcionários de uma instituição financeira, instaladas no estado do Ceará.	Natureza quantitativa, realizada por meio de um estudo de caso. Recorreu-se a análise fatorial exploratória e confirmatória para a validação das escalas, ao modelo de equações estruturais para a confirmação das hipóteses e de técnicas uni e multivariadas.	2015
Reflexos da terceirização na ordem jurídica e suas Repercussões nas instituições bancárias públicas do Brasil	Analisar se a utilização da terceirização nas instituições bancárias públicas no Brasil se coaduna com o texto constitucional e as normas internacionais que versam sobre o trabalho, a partir do PL 30/2015 que pretende regulamentar toda sorte de terceirização sem que viole o princípio do valor social do trabalho e impeça o desenvolvimento sustentável.	Abordagem dedutiva e procedimento histórico e realizar a pesquisa de ordem exploratória.	2017

Fonte: O autor.

Considerando a busca b), baixamos os arquivos das 2 dissertações e 1 tese, gerando o Quadro 5:

Quadro 5 - Sumarização das Dissertações BDTD ("responsabilidade social" OR "responsabilidade pela educação" OR "social responsibility" OR "responsibility for education") AND ("política de inclusão social" OR "social inclusion policy")

Tipo	Título	Objetivo Principal	Abordagem Metodológica	Ano
Tese	Entre a solidariedade e o risco: sindicados e fundos de pensão em tempos de governo lula	Compreender as mudanças de convenções sociais pelas quais passam o sindicalismo brasileiro, as ambiguidades e contradições dessa ação sindical e o real papel e	Foram realizadas entrevistas com sindicalistas, membros do Governo Federal e opositores ao projeto de fundos de pensão, bem como observação participante em eventos do	2007

		poder do qual dispõem nossos sindicatos.	setor. Foi realizada pesquisa de campo em centrais sindicais na França.	
Tese	Na trilha do PROUNI: implantação, acompanhamento e perspectivas em uma instituição de ensino superior de Santa Catarina	Analisar a implantação e as repercussões do PROUNI numa Instituição de Ensino Superior (IES) de Santa Catarina.	Abordagem qualitativa, priorizando a análise de conteúdo. Aplicação dos instrumentos de pesquisa junto aos alunos bolsistas PROUNI e a três segmentos do grupo gestor da IES pesquisada.	2010
Dissertação	A inclusão da pessoa com deficiência: análise das políticas de inclusão dos trabalhadores autistas no mercado de trabalho amazonense	Analisa o processo e os impactos da inclusão laboral de pessoas com deficiência, com enfoque naquelas diagnosticadas com Transtorno do Espectro Autista – TEA.	Processo histórico de reconhecimento dessas pessoas, as normas de proteção existentes, os princípios de regência, além das experiências vivenciadas no Estado do Amazonas quanto ao aspecto da inclusão laboral de pessoa com TEA	2020

Fonte: O autor.

Diante da revisão de literatura realizada, ressaltamos que as pesquisas presentes no Quadro 4 foram utilizadas na fundamentação teórica da dissertação. Concomitantemente ao processo de revisão de literatura, foram consultadas e analisadas as leituras clássicas sobre os temas principais da pesquisa.

A fase inicial da pesquisa bibliográfica consistiu na identificação das obras dos autores clássicos relacionadas aos temas em questão. O levantamento foi feito no Google Acadêmico e na Biblioteca Virtual e física da Unoeste, em recorte temporal. Uma vez identificadas as fontes, passamos para a etapa de seleção, conforme preconizado por Lakatos e Marconi (2017) usando como principal critério a credibilidade das obras encontradas. Finalmente, passamos para a fase de análise crítica das obras, que resultou na composição do capítulo 2, utilizando também os achados da revisão de literatura, que deram corpus à fundamentação teórica da pesquisa.

b) Análise Documental:

Na pesquisa qualitativa, a análise documental requer uma abordagem sistemática e cuidadosa visando extrair informações significativas e relevantes a partir de documentos diversos, como relatórios, registros, correspondências, entre outros (Pimentel, 1997).

Considerando a premissa de que deveríamos elaborar uma análise documental sobre a responsabilidade social e inclusão social em instituições

financeiras brasileiras, inicialmente definimos quais seriam essas instituições. No projeto de pesquisa pensamos de 3 a 5 instituições e, em orientações e reuniões, optamos por investigar os principais bancos de capital aberto e com grande expressividade no mercado, além de serem de origem brasileira. Assim, foram definidos como fontes de análise os dados sobre responsabilidade social dos bancos: Banco do Brasil, Itaú e Bradesco.

Após essa definição, partimos para a coleta dos documentos, que consistiu na busca em sites, desses bancos. Após a coleta, foi feita uma triagem dos documentos, selecionando aqueles que são mais pertinentes à pesquisa. Esses documentos/registros foram organizados de maneira lógica e sistemática, e foram categorizados por temas ou tópicos relevantes.

A partir dessa categorização, realizamos uma leitura exploratória visando a compreensão geral dos documentos, e identificados os dados públicos referentes à responsabilidade social e à inclusão social. Os documentos encontrados e mapeados foram selecionados e descritos, bem como problematizados com o referencial teórico da pesquisa.

O protocolo que criamos para a análise documental consistiu na seguinte sistemática, explicitada no Quadro 6:

Quadro 6 - Protocolo de análise documental

QUESTÃO CENTRAL	O que está publicado nos sites das instituições financeiras Banco do Brasil, Itaú e Bradesco sobre os temas responsabilidade social e inclusão social?
OBJETIVO	Identificar nos sites dos bancos Banco do Brasil, Itaú e Bradesco publicações sobre políticas de responsabilidade social e sobre políticas de inclusão social.
CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE FONTES	As fontes devem estar disponíveis via web nos sites dos bancos Banco do Brasil, Itaú e Bradesco.
MÉTODOS DE BUSCA DE FONTES	Mediante a leitura exploratória dos textos e links publicados nos sites dos bancos Banco do Brasil, Itaú e Bradesco e suas respectivas fundações (se existirem) identificando tudo o que se refere a responsabilidade social e a inclusão social.
LISTAGEM DE FONTES	https://www.bb.com.br/site/sustentabilidade/como-bb-atua/fundacao-banco-do-brasil/ https://transforma.fbb.org.br/tecnologia-social/ods/educacao-de-qualidade https://www.itau.com.br/sustentabilidade/estrategia-esg/gestao-inclusiva/ https://banco.bradesco/html/classic/sobre/sustentabilidade/internas/relacionamento-clientes.shtm
TIPO DE FONTES	Textos e informações dos sites, relatórios e planilhas ou links disponibilizados.
IDIOMA(S) DAS FONTES	Português
CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO DOS TRABALHOS	Crítérios de inclusão: a) Devem ser fontes textuais e hipertextuais publicadas em 2023, nos sites dos bancos Banco do Brasil, Itaú e Bradesco e que sejam

	relacionadas ao tema política de responsabilidade social ou política de inclusão social.
CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO DOS TRABALHOS	Critérios de exclusão: a) Fontes textuais e hipertextuais que não estejam disponíveis integralmente nos sites dos bancos Banco do Brasil, Itaú e Bradesco. b) Fontes e textos que não tratem de conceitos clássicos relacionados a área de interesse desta pesquisa.
PROCESSO DE SELEÇÃO DOS TRABALHOS	Foram realizadas buscas com as palavras-chaves nas fontes de pesquisa definidas. Dos textos recuperados foram criados quadros com os textos gerais na íntegra, e uma pré-avaliação, baseada nos critérios de inclusão e exclusão. Os textos selecionados foram lidos integralmente e avaliados rigorosamente de acordo com os mesmos critérios, sendo considerados válidos ou inválidos para os objetivos.
ESTRATÉGIA DE EXTRAÇÃO DE INFORMAÇÃO	Foram consideradas as informações básicas (título, resumo, palavras-chave, links), síntese do trabalho e reflexões pessoais do pesquisador a respeito do conteúdo e das conclusões do estudo.
SUMARIZAÇÃO DOS RESULTADOS	Com os resultados obtidos, foi redigido um relatório que descreve sinteticamente o conteúdo da revisão.

Fonte: O autor.

A partir do protocolo gerado no Quadro 6, elaboramos um outro quadro de síntese com as informações básicas de cada banco links e dados escritos (copiados dos sites), resultando no Quadro 7.

Quadro 7 - Síntese das informações básicas dos bancos

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

	<p>Sabemos que a missão de tornar o mundo um lugar melhor não é simples. Entretanto, isso não deve ser um motivo para ficarmos de braços cruzados. Acreditar nas pessoas buscando a sustentabilidade é um dos caminhos possíveis na solução de desafios atuais e futuro. E é nesse caminho que temos confiado. Por isso, por meio da Fundação Banco do Brasil, investiremos, até 2030, R\$ 1 bilhão em educação, cuidado com o meio ambiente, ações de inclusão socioprodutiva, campanhas de incentivo ao voluntariado e desenvolvimento de tecnologias sociais. É um investimento que ajudará na capacitação de pessoas dispostas a trabalhar por um mundo cada vez mais sustentável.</p> <p>Mais detalhes: https://transforma.fbb.org.br/tecnologia-social/ods/educacao-de-qualidade</p>	<p>colaboradoras em sua jornada profissional com o banco.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantir elevado nível nas pesquisas de satisfação e engajamento de colaboradores. - Fomentar o desenvolvimento dos colaboradores por meio de programas de capacitação e estímulo à cultura de aprendizagem. - Ampliar a participação dos colaboradores nos programas de bem-estar físico e mental. - Estimular a construção constante de um ambiente saudável para se trabalhar. - Até 2025, ter de 35% a 40% de mulheres na liderança. Alinhado ao objetivo de ter representatividade no fluxo de entrada (contratação) de 50% de mulheres e 40% de pessoas negras. - Até 2025, ter de 27% a 30% de representatividade negra na organização, com evolução em todos os níveis de cargo, incluindo a liderança. Alinhado ao objetivo de ter representatividade no fluxo de entrada (contratação) de 50% de mulheres e 40% de pessoas negras. - Evoluir os programas de atração, seleção e desenvolvimento de colaboradores com deficiência. 	
<p>Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PR SAC)</p>	<p>Para o Banco do Brasil, a sustentabilidade é um aspecto transversal à gestão dos negócios e dos processos. Por meio do estabelecimento de relações éticas e responsáveis com os diversos públicos de interesse, buscamos conciliar os interesses dos acionistas com negócios de impactos social, ambiental e climático positivos. Disseminamos a importância da incorporação dos princípios da sustentabilidade no planejamento e na execução de ações a toda a cadeia de valor. Com o objetivo de gerar valor e minimizar eventuais impactos negativos, temos</p>	<p>Trabalho remoto</p> <p>Em 2017, iniciamos o piloto do home office como modelo de trabalho para oferecer mais flexibilidade. No início da pandemia, aproximadamente 56 mil pessoas das áreas administrativas, agências digitais e centrais de atendimento passaram a atuar neste modelo. A partir da experiência, iniciamos estudos para avaliar a possibilidade de adotarmos novas formas de trabalho no futuro.</p> <p>Employee Net Promoter Score (e-NPS)</p>	<p>Cidadania Financeira</p> <p>Consideramos a Cidadania Financeira estratégica para a Sustentabilidade do Bradesco, devido à sua relevância para nossos negócios e ao nosso potencial de contribuir positivamente para o desenvolvimento socioeconômico e o bem estar financeiro da sociedade. Em nossa abordagem de promoção da inclusão e da educação financeira, buscamos incentivar o desenvolvimento de capacidades e autoconfiança para que as</p>

	<p>lideranças comprometidas com o desafio de aliar a competitividade empresarial com a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.</p> <p>A preocupação com as questões sociais, ambientais e climáticas não é uma novidade para o BB que, desde a sua fundação, é uma empresa com forte papel na construção e no desenvolvimento econômico do País. Seguimos as melhores práticas de gestão e governança, aderindo a compromissos voluntários nacionais e internacionais de incentivo ao desenvolvimento sustentável, apoiamos a execução de políticas públicas e promovemos negócios de relevância para a sociedade.</p> <p>Em 2022, foi aprovada a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e o respectivo plano de ação para o BB e para as Entidades Ligadas que compõem o Conglomerado Prudencial, em atendimento à Resolução CMN 4.945/2021, que estabeleceu os requisitos relativos ao estabelecimento da Política e as ações para sua efetiva implementação pelas instituições financeiras.</p> <p>A PRSAC é pautada pelos princípios da relevância, proporcionalidade e eficiência e envolve aspectos relacionados à promoção dos direitos humanos e dos princípios fundamentais do trabalho, à universalização dos direitos sociais e ao respeito à diversidade nas relações negociais. Ainda, considera os impactos de natureza social, ambiental e/ou climática das atividades, processos, produtos e serviços, bem como iniciativas dedicadas à redução de riscos e ao aproveitamento de oportunidades relacionadas às questões socioambientais, incluindo as climáticas, de forma a demonstrar o nosso engajamento no processo de construção de um modelo econômico sustentável.</p> <p>Além da PRSAC, a gestão dos riscos social, ambiental e climático também é balizada por outras políticas específicas, além das Diretrizes de Sustentabilidade</p>	<p>Desde 2018 medimos o nível de recomendação do Itaú Unibanco como uma empresa para se trabalhar. A e-NPS é realizada bimestralmente, e cada pessoa colaboradora recebe o convite para participar da pesquisa pelo menos uma vez ao ano.</p> <p>Diversidade, equidade e inclusão</p> <p>Somos feitos de pessoas e acreditamos que ter um quadro com pluralidade de origens, raças, deficiências, gêneros, orientações afetivo-sexuais e gerações contribui para um clima de respeito e valorização das diferenças. Como uma das maiores empregadoras do Brasil. Reconhecemos nosso papel de impulsionar a diversidade, inclusão e equidade de oportunidades em nossa organização e na sociedade.</p> <p>Saúde, segurança e bem-estar</p> <p>Buscamos manter uma visão integral da Saúde e da Segurança das pessoas colaboradoras em suas diversas interfaces: emocional, interpessoal, ocupacional e social. Acreditamos que um ambiente de trabalho saudável contribui tanto para a promoção quanto para a manutenção da saúde, por isso, desenvolvemos ações para prevenir, diagnosticar precocemente e reabilitar nossos colaboradores e colaboradoras, buscando oferecer um ambiente saudável, inclusivo, próspero e gerador de desenvolvimento e bem-estar.</p> <p>Inclusão e Empreendedorismo</p> <p>Para nós, incentivar o empreendedorismo é promover geração de emprego e renda, estimular a criação de novas soluções para atender às necessidades das pessoas e consequentemente o desenvolvimento sustentável da sociedade.</p>	<p>pessoas possam gerenciar seus recursos cientes dos riscos e das oportunidades. Também proporcionamos um ambiente de negócios seguro e confiável e disponibilizamos canais de atendimento eficazes para todos os nossos públicos.</p> <p>Inclusão Financeira</p> <p>Acreditamos que o acesso a serviços financeiros contribui com o desenvolvimento econômico das pessoas e do nosso País. É por isso que usamos nossa experiência para facilitar a bancarização e o acesso ao crédito de um número cada vez maior de pessoas, com um portfólio que possui soluções pensadas e focadas em atender as demandas e necessidades variadas de cada público. Confira algumas:</p> <p>- Um Bradesco onde o cliente estiver</p> <p>Procuramos atuar de forma organizada e conectada, integrando os diversos canais de atendimento aos meios digitais, sem deixar de lado nosso alcance presencial.</p> <p>É por isso que em cada cidade do Brasil mantemos uma unidade do Bradesco: agências, pontos de atendimento (PAs) ou Bradesco Expresso (nossos correspondentes bancários) dão acesso a serviços financeiros, inclusive em comunidades afastadas – em mais de 1.300 cidades, somos a única instituição financeira presente.</p> <p>Também temos uma agência flutuante na região amazônica, que percorre o Rio Solimões, entre Manaus e Tabatinga, e facilita a vida de cerca de 250 mil pessoas e o desenvolvimento econômico de 50 comunidades ribeirinhas em 10 municípios.</p>
--	---	--	--

	<p>BB para o Crédito e Diretrizes Socioambientais BB – Lista Restritiva e Lista de Exclusão onde constam a relação dos setores econômicos sujeitos a restrições de negócios realizados pelo BB em razão de aspectos de natureza social, ambiental e climática. Os princípios e diretrizes da PRSAC desdobram-se nas iniciativas que compõem os Compromissos BB 2030 para um Mundo + Sustentável, o Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB e nos normativos internos, o que resulta na ponderação de variáveis econômicas, sociais, ambientais e climáticas no desenho e no desenvolvimento dos processos, produtos e serviços.</p> <p>As ações implementadas com vistas à efetividade da PRSAC e os critérios para sua avaliação, bem como a relação de produtos e serviços oferecidos pelo BB que contribuem positivamente em aspectos de natureza social, ambiental e/ou climática podem ser acessados de forma mais detalhada no Portal da Transparência.</p>	<p>De acordo com o Monitor de Empreendedorismo Global 2022 (GEM, na sigla em inglês), o Brasil tem 42 milhões de empreendedores e 51 milhões de pessoas que desejam abrir um negócio em até 3 anos, com uma crescente participação feminina iniciando negócios ou liderando empresas estabelecidas.</p> <p>Desejamos contribuir para o crescimento e perpetuação desses empreendimentos através do acesso à crédito e proporcionar capacitação e soluções de apoio à gestão aos empreendedores e empreendedoras, através do ecossistema de soluções Itaú Meu Negócio e Itaú Mulher Empreendedora.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contribuir para o crescimento e prosperidade de 300 mil micro, pequenas e médias empresas (faturamento até R\$ 30 milhões/ano) até 2026 por meio do apoio à gestão e às decisões estratégicas, abertura de novos mercados, assessoria para recuperação financeira e acesso às melhores fontes de financiamento para crescimento (representando ao menos 15% da base de clientes). - Lançamento da iniciativa “Itaú Meu Negócio”, hub que reúne soluções para apoiar o crescimento dos empreendedores, incluindo ferramentas para gestão dos pequenos negócios, plataforma de capacitação e blog de notícias. Mais de 31,1 mil empreendedores impactados pelo Itaú Meu Negócio em 2022. - Contribuir para inclusão financeira alcançando 30 milhões de clientes por meio de soluções financeiras de baixo custo até 2026, com pelo menos 20 milhões das classes C, D e E e 10 milhões das regiões Norte e Nordeste. - 18,5 milhões de clientes cadastrados no app do iti em 2022, sendo 16,9 milhões das classes C,D,E (91%) e 7,8 milhões das regiões Norte/Nordeste 	
--	--	---	--

		<p>(42%). Lançamento de novos produtos e serviços para inclusão financeira no iti como microcrédito, portabilidade de salário, minhas metas, microempreendedor, conta menoridade, tap on phone, folha salário, entre outros.</p> <p>- Até 2025, aumentar o volume de crédito em empresas lideradas por mulheres (50% ou mais de participação), atingindo R\$ 17,8 bilhões de carteira até 2025.</p> <p>- Em 2022, a concessão de crédito para pequenas e médias empresas lideradas por mulheres atingiu R\$ 15,8 bilhões, representando 23% da nossa carteira de crédito total e um crescimento de 18,8% em comparação com 2021.</p> <p>Itaú Mulher Empreendedora O programa apoia o desenvolvimento de empresas lideradas por mulheres por meio de iniciativas gratuitas de capacitação, aceleração, inspiração e conexão entre empreendedoras. Também produz conteúdos exclusivos feitos por e para mulheres. O projeto completa dez anos em 2023 e segue em parceria com a IFC, membro do Banco Mundial.</p> <p>iti O Iti é um banco 100% digital com soluções financeiras como conta pagamento, cartão de crédito e débito, PIX. Também oferece soluções exclusivas para microempreendedores, como adquirência, domiciliação e gestão, totalmente digital. Em 2022, lançamos o tap on phone – forma de pagamento na qual o celular do vendedor funciona como uma maquininha de cartão por aproximação.</p> <p>Itaú Meu Negócio Itaú Meu Negócio é um ecossistema de soluções e serviços não-bancários para pequenas e médias empresas. Em destaque, disponibilizamos a</p>	
--	--	---	--

		plataforma de aprendizagem Itaú Meu Negócio, 100% gratuita para clientes e não clientes. Nela, há conteúdos exclusivos e em diferentes formatos como vídeos, artigos, infográficos e podcasts sobre as diversas áreas de conhecimento e habilidades demandadas no dia a dia de quem empreende, como finanças, jurídico, marketing, vendas, sustentabilidade, atitude empreendedora e muito mais.	
--	--	--	--

Fonte: O autor.

A partir dos dados brutos coletados e organizados no Quadro 7 e de informações encontradas em links que constam nas páginas dos bancos detalhando melhor as políticas de responsabilidade social e de inclusão social, trabalhamos na codificação e categorização para extrair eixos temáticos.

Esse trabalho envolveu identificar palavras-chave, conceitos e temas que eram relevantes para a análise. Por meio de uma análise textual detalhada, buscando padrões, tendências e conexões entre os materiais coletados e codificados, fizemos a interpretação e síntese relacionando os resultados com a estrutura teórica da pesquisa e com os objetivos estabelecidos.

Diante dessas etapas desenvolvidas, a análise dos dados coletados foi feita mediante triangulação de dados, criando os eixos temáticos: Responsabilidade Social e Sustentabilidade e; Inclusão Social e Educação, dando origem à terceira seção desta dissertação.

1.2 Resumo analítico das seções

A dissertação estrutura-se em seções que desempenham papéis distintos no desenvolvimento da pesquisa. A primeira consiste na introdução, que consiste nas motivações iniciais para o tema e problema de pesquisa com base no histórico pessoal/profissional do pesquisador, algumas teorias e a revisão de literatura, o problema de pesquisa, os objetivos de pesquisa e procedimentos metodológicos.

A segunda seção concentra-se na fundamentação teórica, estabelecendo as bases conceituais e teóricas necessárias para a compreensão do tema de estudo.

Apresentamos uma revisão da literatura, explorando conceitos, teorias e pesquisas anteriores que servem como alicerce para a investigação.

A terceira seção tem como foco a apresentação e análise dos dados documentais. Inicialmente detalhamos o processo de coleta, seleção e organização dos documentos utilizados na pesquisa, destacando a importância dos documentos como fontes de informação cruciais para a investigação e depois extraímos significados a partir dos dados documentais, alinhados à estrutura teórica por meio de dois eixos temáticos.

Por fim, são apresentadas as considerações finais e perspectivas futuras. Sintetizamos os principais resultados da análise, discutindo suas implicações e apontando direções para pesquisas futuras. Em suma, a dissertação segue essa estrutura lógica, permitindo uma progressão ordenada e completa na pesquisa e na apresentação de seus resultados.

Para a realização da análise, foi considerada na criação da nuvem a exclusão de palavras comuns e conectores e optou-se por criar o layout vertical e horizontal. Pode-se observar, desta forma, que os estudos estiveram majoritariamente concentrados na palavra principal **social**, chamando atenção os destaques das palavras **influência** e **trabalho**, o que sugere que os estudos podem ter se concentrado em como a responsabilidade social das instituições financeiras tem ou não influência no mundo do trabalho. Em termos dos objetivos, observamos pela frequência das palavras que os mesmos estiveram concentrados em **analisar** e **desenvolver**, palavras que também tem destaque na nuvem e que sugerem que os estudos tem natureza mais aplicada e analítica.

Tendo em vista a observância de tipologias de pesquisa analíticas e aplicadas, realizamos uma análise da abordagem metodológica das pesquisas realizadas e observamos que foram realizados 4 estudos de caso, ou seja, metade das dissertações, além disso, 2 delas abordaram a construção ou aplicação de escalas, 1 concentrou-se na análise de materiais publicitários e 1 concentrou-se em uma análise histórica, o que é coerente com o que aparece na frequência das palavras geradas na nuvem a partir dos objetivos.

Finalmente, outro fator que foi observado na sumarização é o ano de publicação. Observa-se que as pesquisas são, em sua maioria (6 dissertações), publicadas acima dos últimos 10 anos, sendo uma de 20 anos atrás e apenas 2, publicadas nos últimos 10 anos, sendo que a última, nos últimos 6 anos, ou seja, não há pesquisas recentes (últimos 5 anos) que condizem com nossos critérios de inclusão, legitimando a originalidade e ineditismo do tema pesquisado, se considerarmos o recorte temporal.

Conforme a sumarização elaborada a partir da obtenção dos arquivos completos das pesquisas, observou-se um erro de indexação, uma vez que foram obtidas 2 teses e 1 dissertação, ao contrário do que inferia a estratégia de busca. Em relação ao ano de publicação, observa-se que as teses tem recorte temporal maior, sendo ambas publicadas em período acima dos últimos 10 anos e a dissertação, mais recente, publicada no ano de 2020.

Em relação aos objetivos das pesquisas, a leitura na íntegra revelou distanciamento com a nossa questão gerada no protocolo de revisão de literatura, por isso no caso dessas 3 pesquisas, optamos por não gerar a nuvem de palavras. E em relação aos procedimentos metodológicos, observamos nas teses uma natureza mais

propriedades rurais brasileiras, de 2009 a 2013, por meio de regressão logística ordenada (Bini *et al.*, 2020) e por ser centrado no desempenho financeiro de propriedades rurais e não de instituições financeiras, não se encaixou nos nossos critérios de inclusão e, portanto, não seguiu sendo problematizado.

2.2 Inclusão social

Começamos essa discussão com a conceituação do que é inclusão social; que é o processo na qual a sociedade se adapta para incluir pessoas excluídas e prepará-las para assumir papéis que lhe são pertencentes. Logo, a inclusão social é um processo bilateral onde essas pessoas e a sociedade buscam a equiparação de oportunidades (Sasaki, 2010). Assim, a inclusão é o conjunto de medidas direcionadas a indivíduos excluídos dos meios sociais por diversos fatores como deficiência física, deficiência intelectual, cor da pele, orientação sexual, gênero, poder aquisitivo, entre outros. A representação clara de inclusão nasce da igualdade entre todos os povos de uma sociedade. Que na prática, seria possuir direitos iguais ao acesso a lugares. Espaços esses com acesso a bens e serviços como saúde, educação, emprego, lazer, etc.

A inclusão social começou a ser discutida como consequência da Declaração Universal dos Direitos Humanos, publicada em 10 de dezembro de 1948; já que anteriormente a isso, pessoas que apresentavam diferenças de um ser humano ideal eram colocadas em instituições excludentes socialmente como prisões, hospitais e manicômios (Assumpção Junior; Sprovieri, 2000). E com o número alto de veteranos de guerra apresentarem algum tipo de deficiência física, ou psicologicamente traumatizados, começou-se a pensar sobre a integração dessas pessoas na sociedade (Pereira, 2017).

Em consequência disso, ainda que a passos lentos, (as primeiras leis de fato que possibilitaram a inclusão, e aqui no caso, a pessoas com deficiência, advém da década de 80), o debate acerca da inclusão social é cada vez mais relevante e grandioso, fator que faz com que as pessoas sejam instigadas a abandonarem comportamentos excludentes e discriminatórios (Rodrigues, *et al.*, 2014). Sendo assim, tornando importante no combate à segregação de pessoas e viabilização do acesso a espaços e serviços por qualquer pessoa; esses necessários para a formação da dignidade humana.

Seguindo a lógica internacional, o Brasil criou políticas públicas de ações afirmativas baseadas nos direitos humanos. Essas ações têm o propósito de eliminar qualquer desigualdade historicamente acumulada em relação a essas pessoas (e que não são poucas), garantindo assim, igualdade social por meio da inclusão social (Nascimento, 2018). Ainda que vemos a falta de aplicabilidade e acompanhamento dessas políticas públicas, quando o assunto é inclusão social, não basta decretar a lei, e sim construir sua aplicabilidade.

Uma ilustração da execução de políticas de ação afirmativa, que pretende não só incluir, como criar uma forma de reparação histórica, consiste na aplicação de cotas raciais. Essa medida é responsável por estabelecer uma quota de vagas em instituições de ensino superior, tanto públicas quanto privadas, concursos públicos e setores bancários; destinando essas vagas de forma reservada para grupos específicos que são classificados com base em critérios étnicos. O objetivo primordial dessa política é a redução das disparidades e desigualdades sociorraciais preexistentes na sociedade. E, não somente, enquanto não tivermos um policiamento na qualidade do ensino público em todas as instâncias, precisaremos cada vez mais implantar cotas para incluir, onde é necessário a efetiva aplicação do ensino público de qualidade para que assim, tenhamos crianças, jovens, ingressando no ensino superior ou no mercado de trabalho capacitados a altura do esperado para o cargo.

Sendo ou não uma mudança radical, toda crise de paradigma é cercada de muita incerteza, de insegurança, mas também de muita liberdade e de ousadia para buscar outras alternativas, outras formas de interpretação e de conhecimento que nos sustente e nos norteie para realizar a mudança (Mantoan, 2003, p.12).

Adicionalmente, a promulgação de marcos legais específicos destinados a assegurar a proteção dos direitos fundamentais e a promover o desenvolvimento do bem-estar de grupos sociais minoritários e historicamente marginalizados emerge como uma abordagem eficaz para impulsionar o processo de inclusão social (Comparato, 2005). Este esforço legislativo se concretiza na implementação de medidas que buscam garantir a igualdade de oportunidades e equidade de tratamento, notadamente ilustrado através da defesa dos direitos das mulheres, da comunidade afrodescendente e da população LGBTQIAP+, oferecendo exemplos tangíveis de iniciativas voltadas para a promoção da justiça social e da igualdade. Sempre necessários, a proteção à vida e seus direitos fundamentais nunca poderão ser deixados de lado, ressaltando a importância da efetividade da lei, onde o não

cumprimento ou a não efetividade traz a luz o desrespeito aos tutelados (Ludwig, 2014).

Diante do flagrante desrespeito aos direitos dos indivíduos sob proteção, merece destaque a recente decisão do Supremo Tribunal Federal (STF), que estabeleceu a criminalização da discriminação com base na orientação sexual e identidade de gênero. Essa determinação representa um marco significativo para a comunidade LGBTQIAP+, dada a longa trajetória de lutas em prol desse reconhecimento legal no país. No entanto, apesar da presença de iniciativas voltadas para a mitigação da exclusão social no Brasil, a persistência desse problema é inegável e afeta diversas camadas da sociedade. Para uma apreensão mais abrangente desse contexto, é imperativo empreender uma análise pormenorizada dos desafios que ainda subsistem (Bessa, 2019).

Logo, para pensarmos sobre o interesse dos bancos em relação à responsabilidade social, podemos trazer inúmeros motivos. O primeiro deles é que existe uma norma social de como os bancos devem agir perante a sociedade (Antonik, 2016). Nos dias de hoje, existe uma ética em relação a gestão de grandes corporações e aglomerados. Por exemplo, hoje existe o costume de dirigir o nome de “colaborador” ao trabalhador de tal empresa, ao invés de funcionário, entre outros, a fim de mostrar uma série de atitudes éticas a nível global que busquem a aceitação de tal, no nosso caso, dentro do mercado financeiro. Outro motivo é basicamente o interesse interno em relação a incentivos fiscais. Que, não é de hoje que tais atitudes existem a fim de diminuir as diferenças sociais, e isso é apenas a resposta das obrigações legais. Porém a responsabilidade social vai além disso.

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

A primeira é a responsabilidade empresarial, que é direcionada ao próprio ambiente de trabalho. É direcionado geralmente ao quadro de funcionários e dependentes. Essa vertente geralmente atua em cursos de liderança, empatia no atendimento ao público, ergonomia, entre outros. Dentro dessa vertente está a

Responsabilidade Social Corporativa (RSC) que é como a empresa conduz os negócios, visando analisar quais os impactos gerados sobre os clientes, acionistas, colaboradores e o seio social que está inserido (Vasconcelos; Alves; Pesqueux, 2012). Neste ponto atenta-se às leis e tratados legais que regem sua atividade laboral, ambiental e os direitos humanos, tanto no âmbito nacional como internacional. Outra vertente é a responsabilidade ambiental que tem aumentado conforme a necessidade do direcionamento humano a pensar na utilização dos recursos naturais e com as escassezes do mesmo. Esta discussão iniciou na década de 70 com a Conferência da ONU sobre Meio Ambiente Humano e que desencadeou na criação do Conselho Empresarial Mundial para o Desenvolvimento Sustentável em 1995.

E por qual motivo esse tema é importante para as empresas? As empresas que optam por investir em uma estratégia de responsabilidade socioambiental, e como resultado, incorporam práticas mais sustentáveis, conseguem se destacar de forma notável no cenário de negócios. Isso resulta na atração de segmentos de consumidores que dão preferência a produtos provenientes de empresas que abraçam tal abordagem, visto que também compartilham preocupações ambientais e sociais semelhantes. Adicionalmente, essa postura reverbera positivamente entre os colaboradores, gerando uma sensação de realização pessoal ao trabalhar em uma organização que demonstra um profundo respeito por esses princípios fundamentais. Algo nessa temática que iremos discutir é apesar da responsabilidade social ser o pilar central do Banco do Brasil (um dos nossos focos na pesquisa), esse não é o foco principal deste trabalho.

Por último, devemos incluir a responsabilidade social que se refere a iniciativas voluntárias empreendidas pela empresa com o objetivo de aprimorar as circunstâncias que permeiam seu contexto social. Responsabilidade social, por sua vez, é exemplificada por ações direcionadas à comunidade. Exemplificam-se tal responsabilidade por meio de atividades como o estabelecimento de programas de educação como alfabetização, capacitação, entre outros, bem como a imposição de requisitos aos fornecedores para coibir a exploração de mão de obra infantil, exclusão de comunidades entre outros problemas sociais. Sendo esse portanto o nosso foco neste trabalho (Dias, 2012).

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

mercado que se instalou. Se tornando um pilar fundamental dentre os objetivos e ideais da empresa, a responsabilidade financeira é a fonte para que a empresa tenha vida longa e não venha a sucumbir.

2.3 Responsabilidade social

Sendo assim, há um movimento social em relação a empresas e sociedade civil para a criação de metas que incluam pessoas excludentes criando assim uma ideia de responsabilidade social. Logo, temos como definição de responsabilidade social atos e ações que agregam positivamente o meio social, sendo essas como pessoa física ou jurídica trazendo benefícios reais ao grupo ou a uma sociedade. Tantas são as formas dessas ações, como de proteção ao meio ambiente, ao esporte, a educação e demais movimentos locais que agregam valor à comunidade.

Uma empresa socialmente responsável pensa estrategicamente nas suas decisões e avalia seus resultados ambientais; mantém constante preocupação com empregados, fornecedores e clientes; se preocupa com a comunidade que a rodeia e tem consciência de que ela pode ser afetada positivamente por suas ações (Antonik, 2016, p. 82).

Conforme Fraga (2013), a incorporação das boas práticas de responsabilidade social corporativa minimiza riscos e gera novas oportunidades para as empresas, criando um impacto positivo em diversos indicadores como valores, lucros, eficiência, atração e retenção tanto de funcionários como de clientes, valor da marca, entre outros. Ainda que existam críticos que dizem que a responsabilidade social empresarial diz respeito a apenas praticadas por estratégias mercadológicas, as empresas que aderem são aquelas que possuem práticas éticas, econômicas e sociais que resultam em uma melhoria geral da sociedade.

As características essenciais da responsabilidade são: voluntariedade, gerenciamento e internalização de externalidades, orientação voltada para múltiplos stakeholders, alinhamento entre as responsabilidades sociais e econômicas, prática e valores e ir além da filantropia.

Conforme Penha (2015), na questão dos *stakeholders*² a função principal da empresa é maximizar o seu valor em longo prazo, portanto, é possível maximizar tanto

² Esse termo se refere a todas as partes interessadas em uma empresa e com algum grau de influência em suas decisões, ou seja, funcionários, investidores, clientes, fornecedores e afins.

a dimensão social quanto a econômica da empresa por meio da responsabilidade social. O investimento social deve ser estratégico e por isso deve ser aplicado em programas fundamentais articulados com a missão da empresa. Para isso, deve-se utilizar de algumas características extremamente importantes a serem seguidas para uma responsabilidade social ideal. São eles: a adaptabilidade, a transparência, a criação de valor, a transversalidade e integração, o âmbito interno e externo, e o envolvimento dos trabalhadores.

De acordo com Lisboa Neto (2003), o debate sobre a responsabilidade social faz-se importante por causa dos problemas como poluição, desemprego e proteção dos consumidores, e todos eles envolvem as organizações, em especial as instituições financeiras.

As empresas são importantes agentes de promoção do desenvolvimento econômico e do avanço tecnológico, possuem grande capacidade criadora e de geração de recursos. O bem estar comum depende cada vez mais de uma ação cooperativa e integrada de todos os setores da economia, num processo de desenvolvimento que coloque como metas a preservação do meio-ambiente e a promoção dos direitos humanos. (LISBOA NETO, 2003, p. 30).

Diante disso, podemos considerar, ainda de acordo com o autor, que a responsabilidade social vai além da postura legal da empresa, significando uma grande mudança de atitude, numa perspectiva de gestão empresarial, com foco na qualidade das relações e na geração de valores, que beneficiem os seres humanos e o seu desenvolvimento.

Logo, a responsabilidade social é uma atitude que traz muitas vantagens, e que há diversos motivos para a colocação de tais em bancos. E como colocamos nesse breve resumo do significado de tal, não há desvantagens em sua implantação. Deste modo, cabe de forma crítica entendermos o interesse por trás dessas ações bancárias, de forma que valorizem a qualidade de vida das pessoas asseguradas por tais programas, observando seus resultados para assim desenvolver melhorias que diminuam cada vez mais a discrepância de uma sociedade incluída.

SEÇÃO III

3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS DOCUMENTAIS

Nesta seção apresentamos e analisamos os dados documentais encontrados sobre as políticas de responsabilidade social e de inclusão social dos bancos Brasil, Bradesco e Itaú. Inicialmente detalhamos alguns achados na coleta, seleção e organização dos documentos e depois extraímos significados a partir dos dados documentais, alinhados à estrutura teórica por meio de dois eixos temáticos Responsabilidade Social e Sustentabilidade e; Inclusão Social e Educação.

3.1 As políticas de responsabilidade social e de inclusão social do Banco do Brasil, do Banco Itaú e do Banco Bradesco

De acordo com as informações publicadas no site: <https://www.bb.com.br/site/sustentabilidade/como-bb-atua/fundacao-banco-do-brasil/> a Fundação Banco do Brasil tem como principal meta investir R\$ 1 bilhão em: educação, cuidado com meio ambiente, inclusão socioprodutiva, incentivo ao voluntariado e tecnologias sociais até o ano de 2030.

Ao acessar o site da Fundação Banco do Brasil, o usuário é remetido para links externos sobre: Fundação BB, Parcerias projetos e editais, rede de tecnologias sociais e ações de prevenção e combate à pandemia de covid-19, conforme pode ser visualizado na Figura 3:

Figura 3 - Ações de responsabilidade social da Fundação BB



Fonte: O autor.

Nota: Site da Fundação BB (2023).

Conforme pode ser observado na Figura 3, são informações bem precisas e de fácil localização. Além disso, o rodapé do site possui link para acesso à Agenda 2030 e aos relatórios anuais do Banco.

Esta Agenda é um plano de ação para as pessoas, para o planeta e para a prosperidade. Ela também busca fortalecer a paz universal com mais liberdade. Reconhecemos que a erradicação da pobreza em todas as suas formas e dimensões, incluindo a pobreza extrema, é o maior desafio global e um requisito indispensável para o desenvolvimento sustentável (Nações Unidas Brasil, 2015, não paginado).

Ao acessarmos o link da Fundação BB, disponível em: <https://fbb.org.br/pt-br/>, encontramos também informações atualizadas e mídias de divulgação em que se dá destaque a ações de igualdade racial (quando feito o acesso no segundo semestre de 2023) e chama a atenção a disponibilização do relatório de atividades de 2022, que remetem as ações de projetos e programas, Figura 4:

Figura 4 - Projetos e ações de destaque da Fundação BB em 2022

The screenshot shows a web browser window with the URL ra2022.fbb.org.br/projetos-e-aco-es-de-destaque.html. The page title is 'Projetos e Ações de Destaque' and the subtitle is 'Geração de Trabalho e Renda com Responsabilidade Socioambiental'. Below the title, there is a navigation bar with the text 'GRI 3-3 | 304-2 | 408-1 | 412-3 | NGO4'. A row of 17 Sustainable Development Goals (SDGs) icons is displayed, with icons 1 through 17. Below the icons, there is a text box containing the following text:

A Fundação BB apoia projetos de geração de trabalho e renda, em todas as regiões do País, para a inclusão socioprodutiva das pessoas em vulnerabilidade. São considerados nas seleções das ações a serem apoiadas requisitos relacionados aos princípios da sustentabilidade: ambientalmente corretas; economicamente viáveis; socialmente justas; e culturalmente aceitas.

A busca permanente para que os programas e projetos executados atendam aos critérios de responsabilidade socioambiental é declarada, inclusive, em nossa Política de Sustentabilidade.

Fonte: O autor.

Nota: Site da Fundação BB (2023).

A partir do que podemos visualizar na Figura 4, o foco das políticas de responsabilidade social e de inclusão social da Fundação BB em 2022 foi os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 que estão disponibilizados os dados dos seus principais programas: Programa Estruturado Educação para o Futuro; Programa Estruturado Meio Ambiente e Renda; Programa Estruturado Saúde e Bem-estar; Programa Estruturado Voluntariado e Programa Estruturado Ajuda Humanitária.

Assim, os dados disponibilizados indicam a existência de políticas de responsabilidade social e de inclusão social no Banco do Brasil atendendo aos elementos da Agenda 2030, em especial os eixos de educação, sustentabilidade, cidadania e saúde. Uma síntese do Programa Estruturado Educação para o Futuro demonstra, por exemplo, um investimento da Fundação BB em 2022 de 16,2 milhões de reais, atingindo a 187 municípios brasileiros em ações de esporte e educação, tecnologias e acessibilidade.

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

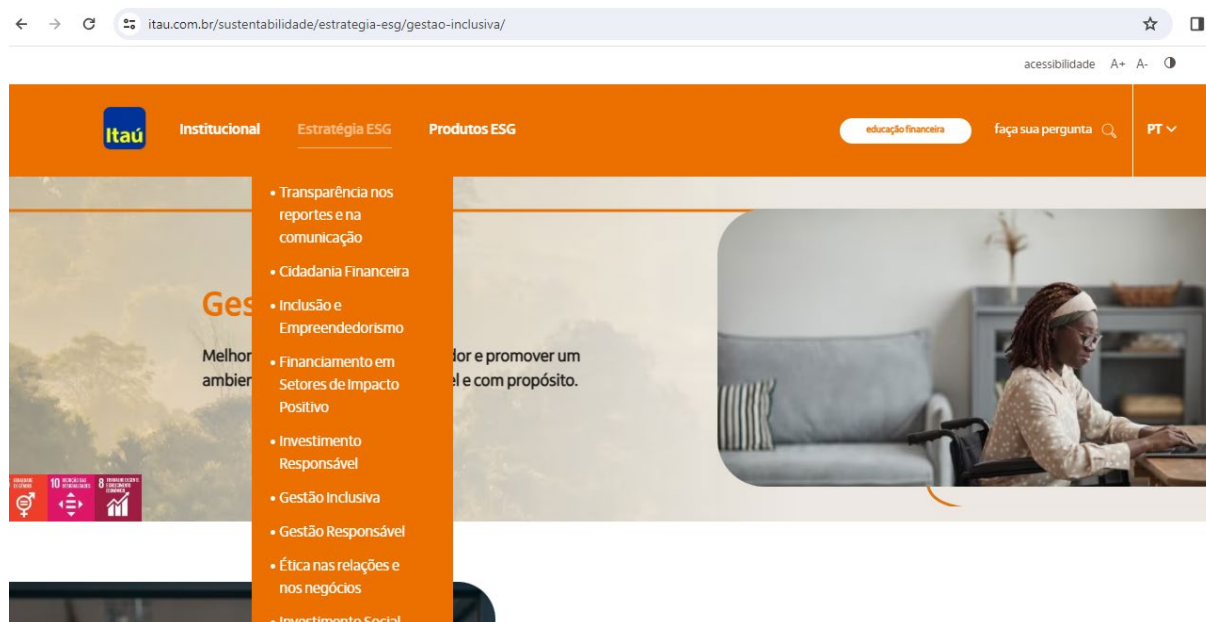
educação, formação profissional e emprego. Ou seja, a ação social está dirigida, unicamente, a pessoas ou grupos desfavorecidos (DIAS, 2012, p. 97).

O Banco Itaú também tem em seu longo histórico o registro do compromisso com uma chamada gestão inclusiva. De acordo com os dados publicados no site: <https://www.itaubr.com.br/sustentabilidade/estrategia-esg/gestao-inclusiva/> a gestão inclusiva perpassa pela geração de desenvolvimento e bem-estar para colaboradores e colaboradoras, ou seja, as políticas de responsabilidade social e de inclusão social do Itaú também são articuladas ao seu próprio ambiente empresarial.

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

As estratégias de gestão inclusiva são também articuladas com a Agenda 2030 e organizadas no site por diferentes estratégias, conforme podemos visualizar na Figura 5:

Figura 5 - Gestão inclusiva do Banco Itaú com foco nas estratégias



Fonte: O autor.

Nota: Site do Banco Itaú (2023).

Conforme pode ser observado na Figura 5, as estratégias se desmembram em questões de responsabilidade social, impacto produtivo, ética e gestão

responsável e inclusiva. Quando acessamos os produtos, são listados os investimentos do Fundo Itaú em 3 pilares: ambiental, social e governança, os investimentos em reais atualizados e previstos para os próximos anos.

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

Cumprido salientar que o braço do Banco Itaú, Fundação Itaú Social, foi criado em 1993 e não consta no site institucional, mas pode ser acessado em: <https://www.itausocial.org.br/> e de acordo com informações atualizadas do site, o foco da fundação é contribuir com ações e programas de políticas públicas emancipatórias na área da educação, em que se destaca a pré-escola e os anos iniciais do ensino fundamental, conforme pode ser visualizado na Figura 6:

Figura 6 - Fundação Itaú Social



Fonte: O autor.

Nota: Site da Fundação Itaú Social (2023).

Diante dos dois endereços encontrados com políticas de responsabilidade e de inclusão social do Banco Itaú, consideramos como elementos de análise para a compreensão de suas políticas os dados disponíveis tanto sobre a gestão inclusiva quanto sobre as ações de educação da Fundação Itaú Social.

No caso da gestão inclusiva e o seu impacto social, chama a atenção a política de inclusão social de atendimento em Língua Brasileira de Sinais (Libras) para clientes surdos, com deficiência auditiva e/ou dificuldade de fala, por videochamada, o que possivelmente torna acessível a comunicação do banco com esse público. E “Mesmo que não seja possível criar um site totalmente acessível, temos a responsabilidade de incluir o maior número de recursos de acessibilidade possível” (Nielsen, 2000, p. 311).

Com relação às políticas de educação da Fundação Itaú Social, são existentes em 2023, 6 programas: Escrevendo o Futuro, Melhoria da Educação, Edital Fundos da Infância e da Adolescência, Leia com uma criança e Leia com uma criança: livros acessíveis e Pesquisas, demonstrando também que existe o desenho de políticas de responsabilidade social e de inclusão social por parte da fundação.

No caso do Banco Bradesco, uma instituição financeira também antiga no Brasil, observa-se a responsabilidade social e a inclusão social desde a sua principal marca que é estar presente em todos os municípios/cidades do Brasil, atualmente 5.564 cidades. Encontramos no endereço: <https://banco.bradesco/html/classic/sobre/sustentabilidade/internas/relacionamento-clientes.shtm> o desenho das políticas de responsabilidade social e de inclusão social desse banco atreladas ao tema Sustentabilidade e de início, o tema da Cidadania Financeira presente em suas ações publicadas e atualizadas, conforme podemos observar na Figura 7:

Figura 7 - Políticas de sustentabilidade do Banco Bradesco



Fonte: O autor.

Nota: Site do Bradesco (2023).

Na questão da Cidadania Financeira, o Banco Itaú propõe políticas de acessibilidade e de educação financeira, neste caso, na Plataforma Meu Bolso em Dia: <https://meubolsoemdia.com.br/> em que são disponibilizadas orientações aos usuários sobre como organizar a sua vida financeira, incluindo e-books para download gratuito.

O destaque para a acessibilidade (inclusão social) se dá por meio de ações para clientes com deficiência visual e surdez e chama a atenção a disponibilização do leitor de tela Virtual Vision, que tem um custo alto para aquisição de pessoa física, mas que o Bradesco disponibiliza gratuitamente para uso de pessoas cegas ou com deficiência visual.

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

Para conhecer detalhadamente as políticas de responsabilidade social e de inclusão social do Bradesco, é disponibilizado um relatório integrado da Organização Bradesco com informações institucionais, de negócios e financeiras, além das práticas

e iniciativas de sustentabilidade em link específico: <https://www.bradesco.com.br/o-bradesco/relatorio-integrado/>, Figura 8:

Figura 8 - Relatório integrado da organização Bradesco



Fonte: O autor.

Nota: Site do Bradesco (2023).

No acesso ao endereço do relatório, foram encontrados os dados mais recentes de 2015 a 2022, sendo que são listados os capítulos de 2022 que chamam a atenção quanto as políticas de responsabilidade social e de inclusão social: conexão com a sustentabilidade e atuação social e relacionamentos.

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

Por meio dos dados descritos acima, a coleta, seleção e organização dos documentos disponíveis nos sites dos bancos: Banco do Brasil, Banco Itaú e Banco Bradesco respondem ao objetivo do protocolo de análise documental criado na pesquisa em que se buscou identificar nos sites dos bancos Banco do Brasil, Itaú e Bradesco publicações sobre políticas de responsabilidade social e sobre políticas de inclusão social.

A partir dos dados documentais alinhados à estrutura teórica, seguimos problematizando os dois eixos temáticos Responsabilidade Social e Sustentabilidade e; Inclusão Social e Educação.

3.2 Responsabilidade social e sustentabilidade

O eixo temático Responsabilidade Social e Sustentabilidade foi estruturado com base em nosso protocolo de análise documental, tendo em vista que os textos selecionados dos sites dos bancos Brasil, Itaú e Bradesco foram lidos integralmente e avaliados rigorosamente de acordo com os mesmos critérios, sendo considerados válidos ou inválidos para os objetivos e organizados por palavras-chave.

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

A responsabilidade social e ambiental, no contexto contemporâneo, é reconhecida como um pilar fundamental para o desenvolvimento sustentável (Antonik, 2016). Isso faz com que as organizações também assumam um compromisso com a comunidade e o meio ambiente em que estão inseridas.

Conforme informações disponíveis no site da Fundação BB, a instituição se guia por meio da “busca permanente para que os programas e projetos executados atendam aos critérios de responsabilidade socioambiental é declarada, inclusive, em nossa Política de Sustentabilidade”

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

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

Entre os produtos de gestão inclusiva propostos no site do Banco Itaú, encontramos o Plano Empresário Verde que, de acordo com o site visa estimular o financiamento de empreendimentos imobiliários, comerciais ou residenciais mais sustentáveis por meio de condições diferenciadas – que podem incluir melhores taxas de financiamento.

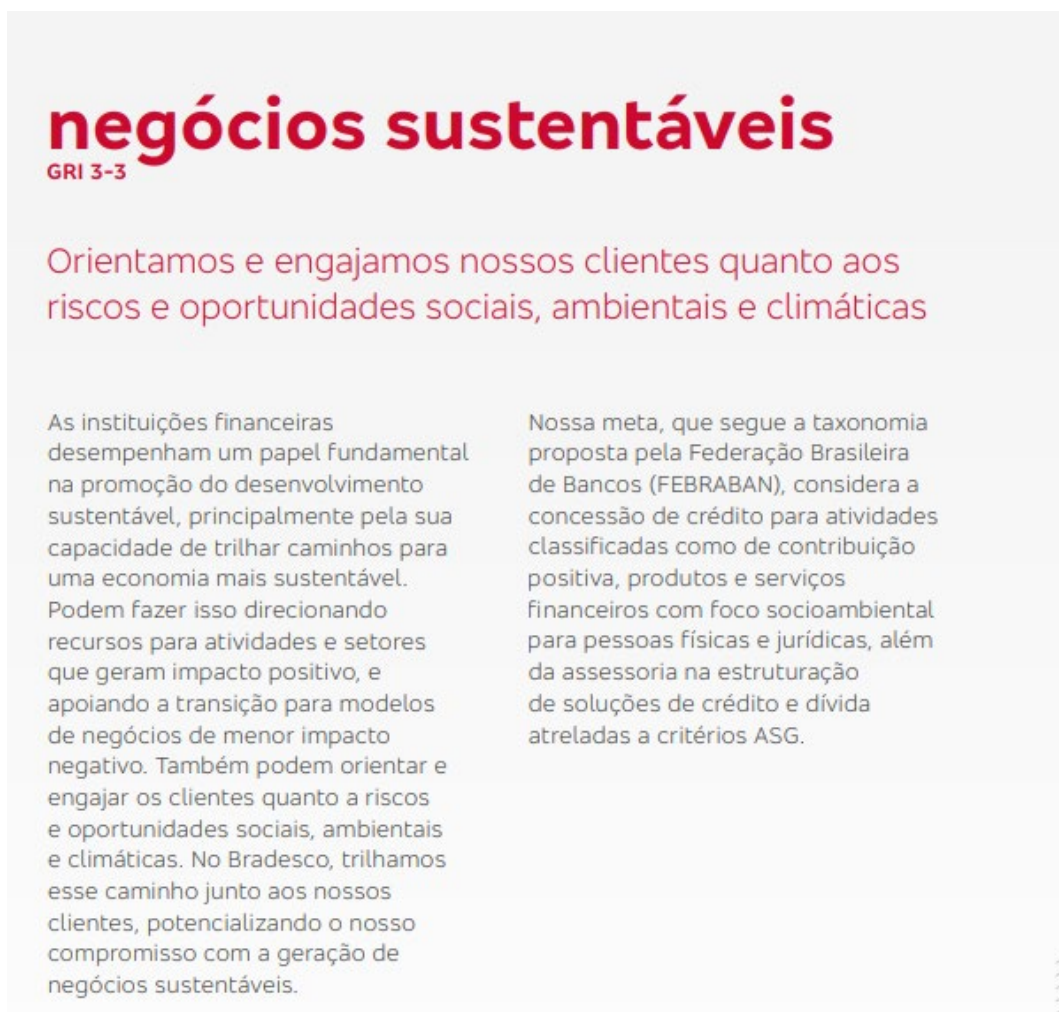
Um outro produto de sustentabilidade do Banco Itaú é o Reserva Legal + que propõe:

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

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

O Banco Bradesco, em seu relatório integrado, indica as políticas de responsabilidade social e sustentabilidade em 2022, contemplando a área de negócios sustentáveis, conforme podemos observar na Figura 9:

Figura 9 - Relatório integrado da Organização Bradesco “negócios sustentáveis”



Fonte: O autor.

Nota: Site do Bradesco (2023).

Conforme o relatório integrado, o Banco Bradesco concede crédito para ações de impacto socioambiental para pessoas físicas e jurídicas. Para Vasconcelos, Alves e Pesqueux (2012), o debate sobre a responsabilidade social das empresas requer a identificação das suas ações na sociedade local e global em uma perspectiva de sustentabilidade e democrática. Nessa perspectiva, o Bradesco afirma direcionar 250 bilhões de reais até 2025 para setores e ativos de impacto socioambiental, tais como: financiamento à energia solar, projetos de energia renovável, projetos de saneamento ambiental, financiamento a veículos híbridos e elétricos, baixo carbono na agricultura e integração lavoura-pecuária-floresta (Figura 10).

Figura 10 – Produtos socioambientais da Organização Bradesco “negócios sustentáveis”

produtos socioambientais

GRI F56, F57, F58 | SASB FN-CB-240a.1

Mantemos um processo contínuo de revisão dos nossos produtos e serviços, que contempla, entre outros aspectos, a análise dos fatores ambientais, sociais e de governança (ASG). Essa prática nos ajuda a desenvolver soluções adequadas às necessidades dos nossos clientes, além de possibilitar que clientes Pessoas Jurídicas conduzam suas atividades com menor impacto socioambiental.

Os produtos ambientais objetivam o direcionamento de recursos para ativos ou projetos que contribuam com a agenda ambiental, climática e/ou de transição. Já os sociais visam projetos e ativos de impacto social positivo, nas áreas de educação, saúde, acessibilidade e inclusão financeira. Os recursos disponibilizados podem ser próprios ou repasses do BNDES.

Temos diversas soluções para pessoa física e para pessoa jurídica. Dentre elas, destacamos:

Financiamento à energia solar. Com um dos maiores níveis de incidência solar no mundo, o Brasil tem grande potencial de ampliar essa forma de geração de energia. Para financiar esse potencial, oferecemos o CDC Fotovoltaico, linha de crédito para a aquisição de equipamentos de energia solar por PF e PJ. A comercialização desse produto cresceu nos últimos anos – encerrando 2022 com um saldo aproximadamente duas vezes maior que o de 2021, superando R\$ 1 bilhão.

Estruturação de projetos de energia renovável. Por meio do BBI, nosso banco de investimentos, assessoramos 19 operações destinadas à geração, transmissão e distribuição de energia elétrica de fontes renováveis, somando R\$ 4,8 bilhões.

Estruturação de projetos de saneamento ambiental. Estruturamos sete operações de saneamento de gestão de redes de esgoto ou captação, tratamento e distribuição de água. No total, realizamos em 2022 R\$ 1,5 bilhão em operações.

Financiamento a veículos híbridos e elétricos. Por meio da Bradesco Financiamentos, disponibilizamos uma linha voltada à aquisição de veículos híbridos e elétricos e aumentamos nossa participação neste mercado, alcançando produção de quase R\$ 200 milhões em 2022.

Programa Agricultura de Baixo Carbono (BNDES). O programa oferece taxas de juros diferenciadas para que proprietários rurais realizem a recuperação de pastagens e florestas e a adoção de tecnologias de produção que contribuam para a redução das emissões de gases de efeito estufa, aliando práticas de conservação ao resultado econômico.

Integração Lavoura-Pecuária-Floresta (ILPF). O Bradesco é o único banco membro da Rede ILPF (Integração Lavoura-Pecuária-Floresta), formada pela Embrapa (Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária) e por empresas da cadeia do agronegócio. A Rede tem o objetivo de acelerar a adoção do ILPF por produtores rurais no Brasil. Esse sistema produtivo busca compatibilizar as produções agrícola, pecuária e florestal numa mesma área. Isso gera maior diversificação, receitas adicionais, menor pressão por expansão, níveis inferiores de degradação do solo, além de mitigar a geração de carbono na produção.

A seguir apresentamos o resultado geral do nosso portfólio de produtos e serviços socioambientais:

Fonte: O autor.

Nota: Site do Bradesco (2023).

Diante dos dados apresentados, entende-se que nos três bancos a abordagem da responsabilidade social e ambiental permeia as práticas corporativas e processos, promovendo um impacto positivo em termos sociais, econômicos e ambientais (Antonik, 2016).

3.3 Inclusão social e educação

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

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

preparar 500 jovens na faixa etária de 14 a 17 anos, em situação de vulnerabilidade social, matriculados e frequentes em escolas da rede pública de ensino, para a vida adulta e apoiar o

desenvolvimento e a inserção no mundo do trabalho (Fundação BB, 2023, não paginado).

Nesse sentido, o projeto propõe uma aprendizagem de competências necessárias para o mundo de trabalho para jovens que tem situação de vulnerabilidade social, o que confere ao projeto um acesso a oportunidades fundamentais para a realização individual e coletiva.

No âmbito do mesmo programa da Fundação BB, encontramos a ação realizada em 2022 de reinauguração do Museu do Ipiranga (Figura 11):

Figura 11 - Ação de reinauguração do Museu do Ipiranga



Fonte: O autor.

Nota: Site da Fundação BB (2023).

Conforme podemos observar na Figura 11, a ação permitiu acessibilidade para estudantes de escolas públicas e pessoas com deficiência, conferindo a inclusão social como forma de respeito à diversidade, o combate à discriminação e a criação de ambientes que acolham e valorizem as diferenças.

O Banco Itaú, por meio da Fundação Itaú Social, contempla diversos projetos que visam exclusivamente o atendimento a ações de educação, em contextos vulneráveis ou para a promoção da acessibilidade. Destacamos em nossa análise dois

projetos: Leia com uma criança e Leia com uma criança: livros acessíveis, ambos com os dados disponibilizados na página da Fundação Itaú Social (Figura 12):

Figura 12 - Programas Leia com uma criança e Leia com uma criança: livros acessíveis da Fundação Itaú Social



Leia com uma criança
Incentiva a leitura do adulto para e com a criança como uma oportunidade de fortalecimento dos vínculos e da participação ativa na educação desde a primeira infância.

Leia com uma criança: livros acessíveis
O Leia com uma Criança tem constante preocupação com inclusão e acessibilidade, por isso, disponibiliza livros com múltiplos recursos de acessibilidade das edições do programa.

Fonte: O autor.

Nota: Site da Fundação Itaú Social (2023).

Os endereços para acesso a todos os conteúdos dos programas que constam na Figura 12 são: <https://www.itausocial.org.br/divulgacao/leia-com-uma-crianca/> e <https://www.itausocial.org.br/leia-para-uma-crianca-livros-acessiveis/> e neles estão disponíveis informações completas sobre dados da origem dos programas, como o Leia com uma Criança que é de 2010, e o link para acesso aos livros acessíveis, disponíveis todos para download gratuito e uma estante digital com acessibilidade para smartphones e tablets.

A estante digital possui 14 livros infantis cujos temas também remetem a questões de inclusão e cidadania, como o livro “A menina que queria ir para a escola” que conta a história de Malala Yousafzai a ativista paquistanesa que ganhou o prêmio Nobel.

Ainda de acordo com informações disponíveis no site da Fundação Itaú Social, os livros do programa são enviados para crianças de todo o Brasil, por meio de secretarias de educação e organizações da sociedade civil. Cada criança

matriculada ou atendida recebe um kit com dois livros de literatura infantil. Conforme Mazzotta (1982) inclusão social, portanto, não é apenas um objetivo a ser alcançado, mas um processo contínuo que demanda o engajamento de toda a sociedade na busca por uma convivência mais justa e inclusiva.

A Fundação Bradesco, conforme já descrito anteriormente, foca em programas de educação, em especial de educação financeira. Possui também uma escola virtual criada em 2001, um portal de *e-learning* que oferece cursos gratuitos e 100% on-line em diferentes áreas de interesse, como Desenvolvimento Pessoal e Profissional, Metodologias de Aprendizagem, Negócios e Inovação, Produtividade, Programação e Tecnologia da Informação.

De acordo com o site: “Nossa missão é possibilitar a aprendizagem ao longo da vida por meio do oferecimento de percursos formativos didaticamente organizados, capazes de gerar engajamento por meio do uso de recursos multimídia e exercícios interativos” (Fundação Bradesco, 2023, não paginado).

A informação reportada pelo site da Escola Virtual, disponível em: <https://www.ev.org.br/>, indica que o portal segue a legislação nacional atual, oferecendo “cursos livres” que não requerem leis específicas para funcionar, credenciamento, autorização e acompanhamento por parte do Ministério da Educação e Cultura (MEC).

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

Encontramos no Portal o acesso para mais de 20 cursos livres com a temática geral de desenvolvimento profissional e a informação de que há em 2023 8.334 alunos fazendo os cursos.

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

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

Isso não apenas promove a inclusão social ao oferecer oportunidades de participação na economia, mas também fortalece a base para um crescimento econômico mais inclusivo. A educação é um pilar-chave nesse contexto, pois é por meio dela que se constrói a capacidade e o conhecimento necessário para aproveitar essas oportunidades (Gadotti, 2000).

A inclusão social e a educação, quando integradas aos projetos das instituições financeiras, não só ampliam o acesso a recursos econômicos, mas também promovem a redução das desigualdades, estimulam o empreendedorismo e fomentam o crescimento econômico inclusivo. Dessa forma, as instituições financeiras não apenas cumprem um papel comercial, mas também se tornam agentes de mudança, contribuindo significativamente para a construção de uma sociedade mais equitativa e próspera.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo foi realizado com o objetivo de discutir e analisar as políticas de responsabilidade social e de inclusão social das principais instituições financeiras brasileiras, partindo essencialmente da experiência profissional do autor e do seu interesse em trazer a sua experiência para o campo da educação.

Considerando os diversos desafios inerentes a esse processo, foi escolhida uma metodologia de abordagem qualitativa que consistiu no desbravamento da área, pelo pesquisador, que debruçou-se sobre uma Revisão de Literatura e Fundamentação Teórica e sobre uma Análise Documental.

Para a Revisão de Literatura e Fundamentação Teórica foi elaborado um protocolo de revisão sistemática e foram consultados autores clássicos que criam diálogo entre responsabilidade social, inclusão social e instituições financeiras. Explorar o tema e aprender sobre educação foi um marco significativo na trajetória do pesquisador, que ampliou os seus horizontes sobre as interlocuções que existem entre esses elementos chave.

Na análise documental foram localizados, selecionados e apresentados os dados documentais de três instituições financeiras brasileiras: Banco do Brasil, Itaú e Bradesco, publicados em endereços públicos dessas instituições e que denotam o desenho de suas políticas de responsabilidade social e de inclusão social.

Essas três instituições foram escolhidas por serem de origem brasileira e por terem capital aberto, além de serem reconhecidamente as instituições financeiras brasileiras de maior renome.

De acordo com os dados, foi possível observar que as três instituições financeiras possuem políticas bem delineadas para a responsabilidade social e a inclusão social e possuem programas e projetos em parceria com a sociedade ou de gestão da própria instituição.

Os eixos temáticos: a) Responsabilidade Social e Sustentabilidade e b) Inclusão Social e Educação foram problematizados a partir da bibliografia e documentos analisados e encontramos no âmbito das políticas das três instituições, programas, projetos e ações que caracterizam a sua responsabilidade social e sua preocupação com a inclusão social.

Concluimos, portanto, que as instituições financeiras Banco do Brasil, Itaú e Bradesco possuem políticas de responsabilidade social e de inclusão social e essas

políticas são publicadas em seus documentos recentes. Evidentemente que há uma lacuna quanto à qualidade dessas políticas, sendo esta uma limitação do estudo, que se volta apenas para os dados documentais, não sendo possível inferir sobre os impactos dessas políticas na sociedade, na perspectiva dos usuários, por exemplo.

Verificamos, portanto, uma grande dificuldade de onde especificamente esses recursos constantes nos balanços das instituições envolvidas foram de fato empregados.

Nessa jornada que estive presente durante 18 anos, o que presenciei foi um distanciamento dos colaboradores com o tema de responsabilidade social, áreas tratadas pelas instituições de forma apartadas, deixando assim um distanciamento por parte dos colaboradores ao tema, a essência do que diz respeito sob inclusão social.

Internamente, mês a mês, o que mais temos na ponta da linha das instituições financeiras é o direcionamento de produtos e serviços, créditos entre outros a serem comercializados e sua velocidade de penetração para com os clientes, e de forma alguma como poderiam auxiliar ou agregar valor aos mesmos, daí mostra-se uma imensa incapacidade das instituições em trazer o tema responsabilidade social pro campo profissional, na área de atendimento ao cliente.

A grande interpretação dos colaboradores é de que, existe áreas apartadas justamente para “mascarar” o grande intuito que é o ganho de capital a qualquer custo. Gozando assim, as instituições financeiras de incentivos fiscais, esses por sua vez, não policiados pelo poder público quanto a sua aplicabilidade na sociedade. Mostrando assim, uma falha imensa quanto ao que a lei de incentivo fiscal busca em sua essência, a utilização dos recursos num determinado programa social com a devida conversão ou a efetividade das ações.

A pesquisa também demonstra que de certa maneira as políticas de inclusão social e de responsabilidade social do Banco do Brasil, Itaú e Bradesco dialogam com a área da educação, tendo em vista que propõem atividades de formação e cidadania.

REFERÊNCIAS

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

ARANHA, R. S. L.; OLIVEIRA, S. S. B. O Programa Tutorial Educacional para a formação continuada de professores. **Revista Educação**. Santa Maria, v. 44, n. 11, nov. 2020. Disponível em: http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-64442019000100055&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 26 set. 2022.

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

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

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

BINI, D. A. *et al.* Relação entre a responsabilidade social e ambiental e a performance financeira na produção agropecuária: o caso da política de crédito de uma instituição financeira. **Revista de Economia e Sociologia Rural**, v. 58, n. 4, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/resr/a/5RpnMzDNbhKDjyn99s9prdQ/>. Acesso em: 26 set. 2022.

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

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

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

FRAGA, M. C. S. E. **O alinhamento das ações de responsabilidade social corporativa com a teoria**: o estudo de uma instituição financeira no Brasil. 2013. Dissertação (Mestrado em Gestão Empresarial) - Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/server/api/core/bitstreams/04f8f2e6-c66d-4513-9c8d-ab0ed8426dd4/content>. Acesso em: 26 set. 2022.

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

FUNDAÇÃO BB. **Banco do Brasil**. 2023. Disponível em: <https://fbb.org.br/pt-br/>. Acesso em: 01 set. 2023.

FUNDAÇÃO BRADESCO. **Banco Bradesco**. 2023. Disponível em: <https://www.ev.org.br>. Acesso em: 01 set. 2023.

FUNDAÇÃO Itaú Social. **Banco Itaú**. 2023. <https://www.itausocial.org.br/>. Acesso em: 01 set. 2023.

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

KUNSCH, M. K.; OLIVEIRA, I. L. (orgs.) **A comunicação na gestão da sustentabilidade das organizações**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2019.
LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 8.ed. Atlas: São Paulo, 2017.

LISBOA NETO, H. **Organização das Informações do balanço social em instituição financeira como instrumento de gestão de sua responsabilidade social**. 2003. **Dissertação** (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/85465/195192.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 26 set. 2022.

LUDWIG, C. L. Direitos humanos: fundamentação transmoderna. *In*: SILVA, E. F.; GEDIEL, J. A. P.; TRAUZYNSKI, S. C. (org.) **Direitos humanos e políticas públicas**. Curitiba: Editora Universidade Positivo, 2014. p. 13 - 36.

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

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

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

MINAYO, M. C. S. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 17, n. 3, p. 621-626, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/39YW8sMQhNzG5NmpGBtNMFf/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 26 set. 2022.

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

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

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

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

2015. Disponível em:

https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/17239/1/2015_dis_edspenha.pdf. Acesso em: 12 dez. 2023.

PEREIRA, M. A história da pessoa com deficiência. **Revista Ciências Gerenciais em foco**, Minas Gerais, v. 8, n. 5, 2017. Disponível em:

<https://revista.uemg.br/index.php/cgf/article/view/3149>. Acesso em: 12 dez. 2023.

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

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

ROMEIRO, A. R. Desenvolvimento sustentável: uma perspectiva econômico-ecológica. Dossiê Sustentabilidade. **Revista Estudos Avançados**, v. 26, n. 74, 2012. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/ea/a/F9XDcdCSWRS9Xr7SpknNJPv/?lang=pt>. Acesso em: 26 set. 2022.

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

SERPA, D. A. F; FOURNEAU, L. F. Responsabilidade social corporativa: uma investigação sobre a percepção do consumidor. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 11, n. 3, set. 2007. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rac/a/8qyLFBVV4FvyKqDKQWsZSrc/?format=html>. Acesso em: 26 set. 2022.

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

W3C BRASIL. **Cartilha de acessibilidade na web**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2018. fascículo III. Disponível em:

<https://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/13/cartilha-w3cbr-acessibilidade-web-fasciculo-III.pdf>. Acesso em: 26 set. 2022.