

Dos princípios à responsabilidade social: um estudo sobre a percepção acerca da RES em uma cooperativa de crédito

From the principles to social responsibility: a study about the perception of social responsibility in a credit cooperative

Resumo

A busca por ferramentas gerenciais que auxiliem no desenvolvimento do negócio tem se tornado essencial para a perenidade das organizações. Ética e sustentabilidade são valores em evidência diante de um cenário que exige das organizações respostas pelos desdobramentos de suas atividades econômicas. A Responsabilidade Social (RES) surge como uma resposta das organizações perante seus stakeholders, propondo a adoção de ações que alinhem resultado econômico, emancipação social e sustentabilidade ambiental. O presente artigo, de natureza descritiva e abordagem quanti-qualitativa, tem como objetivo analisar a percepção do quadro colaborativo de uma cooperativa de crédito com relação a RES e sua importância para a organização. O estudo apontou a existência do reconhecimento da RES como instrumento estratégico tanto na agregação de valor à cooperativa quanto para consolidação do papel social das organizações cooperativas, todavia, percebe-se a necessidade de amadurecimento desta concepção e alinhamento entre os níveis organizacionais e as diretrizes estratégicas da cooperativa com o tema.

Palavras-chave: Responsabilidade Social, Cooperativismo, Cooperativa de Crédito.

Abstract

The search for management tools that help in the development of business has become essential for the longevity of organizations. The Corporate Social Responsibility (CSR) emerges as a response from organizations to their stakeholders, proposing the adoption of actions that align economic results, social emancipation and environmental. This article, of a descriptive nature and quantitative and qualitative approach, had the central objective of aimed to analyze the perception of the collaborative framework of a credit cooperative regarding CSR and its importance to the organization. The study pointed to the existence of the recognition of RES as a strategic instrument both in adding value to the cooperative and in consolidating the social role of cooperative organizations. However, the need to mature this conception and alignment between the organizational levels and the strategic guidelines. of the cooperative with the theme.

Keywords: Social Responsibility, Cooperativism, Credit Cooperative.

Krisna Mello da Silva^I, Pablo Murta Baião Albino^{II}, Thiago Heleno Mariano^{III}

^I Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, MG. krisna.mello@gmail.com

^{II} Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, MG. pablo.albino@ufv.br

^{III} Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, MG. thiago.mariano@ufv.br



Introdução

Definir diretrizes e ações estratégicas embasados em preceitos da sustentabilidade e da responsabilidade social têm assumido grande importância para empreendimentos contemporâneos. Diante de um mercado de constantes mudanças é preciso atentar-se para uma conjuntura mais abrangente sobre os desdobramentos da atividade econômica de uma organização, uma vez que este processo pode contribuir para legitimar o seu papel perante seus *stakeholders*¹. As novas tecnologias possibilitaram a quebra das barreiras intercontinentais e da cortina que dotava as organizações de certa passividade com relação aos efeitos de sua atividade no ambiente em que estão inseridas. Este rompimento propiciou uma maior exposição das organizações a seus diversos públicos e, conseqüentemente, aos questionamentos sobre as ações por elas praticadas. Nessa perspectiva de constante interação entre as organizações e seus públicos diversos, atribui-se aos empreendimentos o protagonismo dentro desse cenário dinâmico, assumindo-se, portanto, uma concepção sistêmica acerca do mercado (CHIAVENATO, 2003).

O desencadeamento de crises, sejam econômicas e/ou políticas, bem como o crescimento acentuado das desigualdades sociais, esgotamento de recursos naturais, além de crises éticas e morais, nos setores privado e público, apontam para o desgaste do sistema vigente (SALMON; CATTANI, 2009). Percebe-se, portanto, um caminhar na última década para debates, nas esferas acadêmica e empresarial, na busca por modelos alternativos que contemplem ações realizadas no âmbito econômico, político, social e ambiental.

Organizações internacionalmente reconhecidas têm definido diretrizes que evidenciam o fomento a práticas sustentáveis nos negócios. Neste contexto, destaca-se a União Europeia, por meio da Comissão das Comunidades Europeias (CCE), que publicou em 2001 o *Libro Verde*, documento que tinha por objetivo promover a adoção da Responsabilidade Social (RES²) nas organizações europeias. Ressalta-se que este documento aponta o papel que as cooperativas podem desempenhar na promoção do desenvolvimento sustentável, alinhando aspectos econômicos, sociais e ambientais, visto que seus princípios doutrinários perpassam essas perspectivas. A *International Organization Standardization* (ISO), no ano de 2010, divulgou a ISO 26000, que dispõe sobre o conceito e difusão dos princípios acerca da Responsabilidade Social entre as organizações. Em 2015, a Organização das Nações Unidas (ONU) apresentou, na Cúpula de Desenvolvimento Sustentável, a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, que trata de um plano de ações composto por 17 objetivos e 169 metas denominados Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS). Os ODS surgem a partir de uma reformulação dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, englobando as três dimensões que integram a sustentabilidade: econômico, social e ambiental. Por fim, visam a conscientização e implementação de práticas em prol de uma sociedade mais sustentável, e, conseqüentemente, na erradicação das desigualdades socioeconômicas (ONU, 2017).

No Brasil, o Banco Central (BCB), instituição reguladora das organizações inseridas no setor financeiro, no ano de 2014, publicou a Resolução Normativa nº 4.327/14 que dispõe sobre a obrigatoriedade das instituições financeiras definirem uma Política de Responsabilidade Socioambiental. Esta resolução normativa foi definida com o propósito de direcionar a adoção de políticas sustentáveis e socialmente responsáveis por parte das instituições financeiras.

A Responsabilidade Social (RES) surge como um instrumento de adaptação para as organizações ao propor a adoção de ações que visem o alinhamento entre o desenvolvimento social, econômico e ambiental, a fim de contrapor os efeitos ocasionados pela atividade econômica, prezando, portanto, por um desenvolvimento sustentável que englobe as demandas dos públicos de interesse do empreendimento.

Este artigo tem o propósito de analisar a percepção do quadro colaborativo de uma cooperativa de crédito a respeito da RES e sua importância para a organização. Neste sentido, buscou-se compreender o entendimento dos(as) colaboradores(as) e identificar ações de RES

¹ Entende-se *Stakeholders* como a pessoa ou grupo de indivíduos que pode influenciar (direta ou indiretamente) e/ou ser afetado pelos objetivos organizacionais (FREEMAN, 1984).

² Para fim de esclarecimento, neste trabalho os termos Responsabilidade Social, Responsabilidade Social Corporativa e Responsabilidade Social Empresarial são concebidos como sinônimos em seus conceitos.

desenvolvidas pela cooperativa. O estudo está estruturado em cinco partes, incluindo esta introdução. Na revisão de literatura são apresentadas as bases teóricas que subsidiam o trabalho. Em seguida, são apresentados procedimentos metodológicos empregados. A quarta parte contém os resultados obtidos com as entrevistas e a discussão com relação à literatura apresentada. Por fim, são expostas as considerações finais do estudo realizado e suas apertações para a ciência e principalmente para as organizações cooperativas.

2 Revisão de Literatura

2.1 Responsabilidade Social

Estima-se que em meados dos anos 30, pós o *choque* da bolsa de Nova York, iniciaram-se as discussões acerca da atuação dos administradores e organizações frente a um capitalismo cada vez mais voraz. Sociedade, governo, mídia e academia passam a questionar e exigir um posicionamento das organizações perante os efeitos provocados pela atividade econômica.

“... um modelo de gestão empresarial está sendo exigido, levando em consideração as implicações sociais e ambientais de suas ações”³ (POYATOS; GÁMEZ, 2009, p. 107).

Ao passo que, a globalização possibilitou a expansão comunicacional, tecnológica, e a ampliação da abrangência de atuação das grandes corporações, este mesmo fenômeno rompeu o véu que distanciava as organizações do seu entorno, principalmente da população ao seu redor. O contexto globalizado e dinâmico do mundo contemporâneo, expôs as empresas a cenários onde os principais *stakeholders* passam a cobrar ações que visam mitigar os efeitos negativos das atividades empresariais no ambiente.

As novas conjunturas econômicas e sociais possibilitaram um campo vasto para o desenvolvimento da Responsabilidade Social (RES). Carroll (1999) ressalta que os estudos sobre RES ganharam visibilidade após a publicação do livro “*Social Responsibility of the Businessman*” de Howard R. Bowen (1953).

As primeiras concepções atribuídas à RES partiam do pressuposto do comportamento filantrópico e de caridade por parte das organizações. Valadares e Souza (2008) argumentam que esta concepção é disseminada, em especial, pelos pensamentos e fundamentos da Igreja.

No decorrer dos anos os pensadores buscaram construir um conceito sobre a RES e sua implicação na realidade administrativa. A busca por essa conceituação acarretou em diversas ramificações que complementaram as concepções acerca da própria RES. Como exemplos, surgem as teorias da ética empresarial, dos *stakeholders* e, sustentabilidade nos negócios.

No Brasil, as discussões acerca da RES surgem na década de 90 com a criação de institutos de pesquisas e organizações não governamentais voltadas para a temática o que propiciou o desenvolvimento de estudos na área (GARCIA; CEBALLOS, 2006).

Alguns teóricos apontam que a construção do conceito da RES se deu a partir da evolução dos processos gerenciais das organizações frente aos impactos promovidos. Em contrapartida, existe a linha que ressalta o papel do engajamento e desenvolvimento dos movimentos e atores sociais, provocando uma maior cobrança e responsabilização sob os empreendimentos diante da intervenção gerada por estes (CATTANI; SALMON, 2009). Desta maneira, verifica-se que a RES pode ser abordada de distintas formas como um conceito em constante modificação, assumindo a cada época uma perspectiva e, conseqüentemente, uma definição atrelada a percepção dada ao papel das organizações (SOUSA, 2010).

A RES pode ser compreendida a partir de duas correntes teóricas, sendo elas: a Clássica e a corrente Socioeconômica (Teoria dos *Stakeholders*). Tendo como principal referência o economista Milton Friedman, a corrente clássica da RES parte de uma concepção liberal no sentido dado a

³ Tradução nossa para: “se está reclamando un modelo de gestión empresarial que tome en consideración las implicaciones sociales y medioambientales de sus actuaciones” (POYATOS; GÁMEZ, 2009).

atuação das empresas, sendo essas compreendidas, apenas, sob a ótica de agentes econômicos (SOUSA, 2010). Nesta visão, o princípio-fim de uma organização tratar-se-ia somente do atendimento as normativas legais e, por fim, ao retorno econômico-financeiro para seus acionistas, “a única RES da empresa era para com seus acionistas e que consistia em aumentar os lucros e a riqueza destes” (FRIEDMAN, 1970). Esta corrente é colocada sob questionamento principalmente ao confrontar-se com uma realidade que escancara cada vez mais uma degradação intensa dos recursos naturais, a concentração econômica que contribui para a intensificação das desigualdades sociais.

A corrente socioeconômica procura expandir a compreensão dada a atuação das organizações, atribuindo a essas a responsabilidade sobre os impactos sociais, econômicos e ambientais gerados dentro da esfera de sua influência, “as organizações têm a responsabilidade de encontrar uma abordagem reparadora para problemas sociais básicos causados pelo seu impacto” (DRUCKER, 1994). A partir desta premissa, Barbosa (2007) e Clarkson (1995) defendem que o papel das empresas passa por criar e distribuir riqueza a todos os seus *stakeholders*, não devendo se ater a práticas de favorecimento para grupos de interesses específicos. Esta corrente passa a conceber que a adoção da RES também pode atribuir competitividade agregando valor aos negócios.

Em termos gerais, existe um consenso entre os autores de que a RES surge como uma resposta das organizações aos questionamentos colocados pelos diversos públicos com os quais interage (KROETZ; NEUMANN, 2011). Neste sentido, compreende-se a RES como um conjunto de compromissos éticos e sustentáveis, que as organizações assumem voluntariamente com os *stakeholders* e a comunidade, direcionados para questões sociais, econômicas e ambientais.

Neste sentido, a RES pode interpretada desde as seguintes perspectivas:

“Responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente, por meio de um comportamento ético e transparente que contribua para o desenvolvimento sustentável, inclusive a saúde e bem-estar da sociedade; leve em consideração as expectativas das partes interessadas; esteja em conformidade com a legislação aplicável e seja consistente com as normas internacionais de comportamento; e esteja integrada em toda a organização e seja praticada em suas relações” (ABNT, 2010, p. 4).

Portanto, uma organização responsável deve buscar o alinhamento entre econômico, social, legal e ambiental em prol de resultados abrangentes e sustentáveis (INSTITUTO ETHOS, 2017).

Ainda sobre o conceito de RES, Valadares e Souza (2008, p. 10) ressaltam que:

“[...] a RES é a capacidade de a corporação colaborar com a sociedade, considerando seus valores e normas, buscando relações sustentáveis com todos os seus públicos, promovendo com esta postura o desenvolvimento econômico, social e ambiental” (VALADARES; SOUZA, 2008).

Distinguir ações de RES de ações filantrópicas torna-se essencial para se conceber a amplitude de seu conceito. As ações filantrópicas partem por vezes de uma visão assistencialista e midiática, tratando-se, portanto, de ações isoladas e desalinhadas dos objetivos e cultura da organização (VALADARES; SOUZA, 2008). A implementação de ações de RES exigirá do empreendimento uma cultura e ambiente organizacional que propicie uma compreensão profunda acerca do tema, visto que estas demandarão investimentos, planejamento e empenho dos níveis organizacionais envolvidos (BARBOSA, 2007, p. 20).

A RES deve ser entendida a partir da integração entre valores, ações e relações estabelecidas entre os atores envolvidos na esfera de influência da organização. Não se deve, portanto, concebê-la somente sob a ótica do social, faz-se necessário um entendimento holístico da RES, visto que se constrói a partir da integração entre as dimensões social, econômico e ambiental. A dimensão social engloba a promoção da equidade, a justiça social, o respeito aos direitos humanos e diversidade cultural; já a dimensão econômica remete a criação de valor para a organização frente as partes de interesse; e a dimensão ambiental diz respeito à conscientização no uso dos recursos naturais e à preservação da biodiversidade prezando pela sustentabilidade (POYATOS; GÁMEZ, 2009).

Além das três dimensões, a RES é norteada por sete princípios, sendo eles: i) *Accountability*⁴, que remete ao processo de assumir responsabilidade frente aos impactos gerados e, conseqüentemente, prestar conta aos públicos de interesse; ii) Transparência no acesso a informações por parte dos *stakeholders*; iii) Comportamento ético assumindo postura íntegra e equânime, respeitando os normativos locais e internacionais, perante a sociedade e o meio ambiente; iv) Respeito pelos interesses das partes interessadas; v) Respeito pelo Estado de Direito fazendo cumprir as normativas e leis locais; vi) Respeito pelas normas internacionais de Comportamento, adotando princípios, voltados para a RES, firmados internacionalmente, para além das obrigações legais locais, quando existirem, e, vii) Respeito aos Direitos Humanos visando garantir que as ações realizadas pela organização não infrinjam os princípios norteadores dos Direitos Humanos (MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE, 2015).

Estudos recentes têm ressaltado a análise crítica sobre a RES em decorrência das implicações e interesses dos gestores ao adotá-la, principalmente no âmbito das organizações cooperativas. Nos últimos anos, percebe-se uma adoção cada vez maior das organizações por programas de RES, porém, a natureza econômica e ideológica dessas organizações reflete em práticas que buscam blindar e/ou legitimar os reais impactos promovidos por esses empreendimentos. Corroborando com esse pensamento, alguns autores ressaltam que o mundo empresarial começa a ver na RES uma nova estratégia para aumentar seus lucros e potencializar sua inserção no mercado (ASHLEY, 2005; BUSSLER et al., 2017).

Uma organização que almeja assumir um comportamento socialmente responsável deve adotar para si uma cultura organizacional condizente com os preceitos que circundam o conceito de RES. Para além da realização de ações para os públicos externos, o empreendimento deve construir, em sua base interna, valores e princípios que perpassam a perspectiva da RES, abarcando desde a delimitação de diretrizes e estratégias organizacionais direcionadas a um modelo de desenvolvimento responsável, sustentável e inclusivo, à integração e reconhecimento das demandas de seus colaboradores, fornecedores, entre outros públicos. Neste sentido, um empreendimento socialmente responsável, dentro de uma conjuntura de constante interação com seus *stakeholders*, extrapola sua atuação enquanto agente econômico, concebendo, também, o papel de agente de desenvolvimento social e ambiental (KROETZ; NEUMANN, 2011).

Pode-se destacar neste ponto os empreendimentos cooperativos perante os demais modelos organizacionais devido aos princípios e valores pelos quais estas organizações são guiadas. Estes princípios e valores podem ser os pilares para uma cultura organizacional favorável para a implementação da RES. Segundo Collado (2006), “as cooperativas têm um caminho no campo da RES corporativa que as colocam em uma posição estratégica melhor”. O que se percebe nos últimos anos é o princípio de uma tendência, por parte desses empreendimentos, na adoção de práticas sociais, entretanto, assim como em empresas capitalistas, é necessário que se analise o propósito atribuído a tais práticas nas cooperativas.

2.2 Cooperativismo e Responsabilidade Social

O advento da Revolução Industrial, entre os séculos XVIII e XIX, trouxe transformações profundas para a sociedade, que neste momento passa a reger-se pela ótica das trocas de mercado. A produção em escala, mecanização dos processos produtivos e apropriação dos meios de produção ocasionaram uma reestruturação das relações econômicas, sociais e políticas, que através da globalização se propagou no mundo, “a globalização é, de certa forma, o ápice do processo de internacionalização do mundo capitalista” (SANTOS, 2001, p. 12). Contudo, com o avanço das eras, o capitalismo demonstrou suas discrepâncias, expondo a segregação entre as classes que se formavam, de um lado uma camada lograva os resultados econômicos da atividade produtivista, do outro uma classe que viveria com o mínimo para sobrevivência.

Por um lado, o Estado apresentava ineficiência ao tentar oferecer condições básicas para toda população, por outro, as empresas se voltavam para resultados econômicos e acumulação do capital

⁴ Prestação responsável de contas, fundamentada nas melhores práticas contábeis e de auditoria (ROSSETTI; ANDRADE, 2014).

de seus proprietários. Parte da população encontra-se, portanto, às margens tanto dos resultados oriundos da atividade econômica, quanto dos meios necessários para sobrevivência. Este fator instiga questionamentos e a procura por alternativas para a inclusão social e produtiva da população marginalizada (POYATOS; GÁMEZ, 2009).

Como alternativa, surgem as associações e cooperativas, que a partir do paradigma da cooperação e solidariedade apresentam um contraponto à lógica individualista e da competitividade, buscando um desenvolvimento econômico aliado ao social. O cooperativismo se origina como uma vertente do movimento operário, juntamente com o sindicalismo e o socialismo (SCHNEIDER, 2012, p. 255). O que se conclui, nesta perspectiva, é que desde seu surgimento o movimento cooperativista tem seu cerne no enfrentamento à lógica puramente mercadológica, buscando alinhar ao êxito econômico a emancipação social.

O marco formal do movimento cooperativista vem com a experiência dos Pioneiros de Rochdale no ano de 1844, em Manchester, Inglaterra, com a constituição de uma cooperativa de consumo (OCB, 2017). A experiência se multiplicou por diversos países apresentando números notórios em todos os continentes.

Compreender a doutrina cooperativista exige o esforço em entender seus valores e princípios que juntos constituem a identidade desse modelo organizativo. Estes são elementos fundamentais para a caracterização desses empreendimentos, pois é através deles que se define a atuação dessas organizações perante as demais (SOLER, 2012). Os valores e princípios cooperativos foram estruturados a partir da experiência rochdaleana, que serviu como parâmetro para as experiências sucessoras. Os valores cooperativistas, estabelecidos e promovidos pela Aliança Cooperativa Internacional (ACI), órgão máximo de representatividade do movimento cooperativista, são: ajuda-mútua, responsabilidade, democracia, igualdade, equidade e solidariedade; e para seus cooperados estabeleceu-se: a honestidade, transparência, RES e preocupação com a comunidade (ACI, 2017).

Por possuírem uma essência fluida, os princípios cooperativos sofreram adequações, ao longo dos anos, em decorrência das mudanças e novas demandas da sociedade. Como aponta Vieira (2005, p. 47), “os valores são ideias e diretrizes básicas do processo da cooperação. Com base nos valores, formulam-se e adaptam-se, no tempo e no espaço, os princípios cooperativos”. Neste sentido, estabeleceu-se no Congresso de Manchester, em 1995, a versão atual dos princípios cooperativos: a adesão voluntária e livre; gestão democrática; participação econômica dos sócios; autonomia e independência; educação, formação e informação; intercooperação e preocupação com a comunidade.

Ao analisar os princípios cooperativos nota-se que os três primeiros, estão direcionados para o ambiente interno da cooperativa, reforçando características peculiares da cultura e dinâmica cooperativa enquanto instituição. Já os quatro últimos dizem respeito ao âmbito interno, mas dão destaque a atuação externa da cooperativa.

Destaca-se, sem priorização, o princípio da preocupação com a comunidade, o qual pressupõe, para esse modelo organizativo, um posicionamento além da lógica de mercado, visando uma intervenção inclusiva na esfera de influência, possibilitando assim o desenvolvimento local, “o cooperativismo deve assumir, perante a opinião pública, o compromisso de se empenhar em prol da preservação do meio ambiente [...] participar como protagonista junto a outras forças sociais e comunitárias para o desenvolvimento regional, local e sustentável” (SCHNEIDER, 2012, p. 269).

Percebe-se, neste ponto, que os princípios e os valores cooperativos apresentam similaridades, em suas essências, com as diretrizes norteadoras para uma atuação socialmente responsável (CHAVES; VIEIRA; BERNARDO-ROCHA, 2009; SOLER, 2012). Esta afinidade entre princípios pode facilitar que estas organizações assumam ações de RES, visto que a doutrina cooperativa subsidia uma organicidade e cultura compatíveis com os preceitos propostos para a implementação de ações de RES, conforme corroborado por Poyatos e Gámez (2009).

Esta similaridade entre a RES e as organizações cooperativas é ressaltada ainda por Valadares e Souza (2008, p. 14) que apontam este modelo de empreendimento como ideal no fomento de um desenvolvimento sustentável e inclusivo:

[...] as ações de Responsabilidade Social fazem parte da prática do cooperativismo e que, devido às condições mercadológicas e comerciais dos tempos atuais, esta

qualidade pode se transformar em um grande potencial das organizações cooperativas, tornando-se um modelo de desenvolvimento referencial para a sustentabilidade e para o equilíbrio dos novos mercados (VALADARES; SOUZA, 2008).

Todavia, mesmo possuindo princípios que falam entre si, é preciso um olhar crítico acerca da compreensão dada a “preocupação com a comunidade” e a RES a ser praticada pelas cooperativas. Por vezes, os empreendimentos cooperativos assumem uma RES atrelada somente ao atendimento das demandas de seu quadro social e seus dependentes, não expandindo tais ações para fora das fronteiras organizacionais, conforme apontam os autores Cançado, Júnior e Rigo (2008, p. 15). Por sua vez, cabe exceção às cooperativas de médio e grande porte que possuem capital para transpor esses limites.

Ademais, é importante evidenciar que parte das organizações assumem o discurso socialmente responsável com o intuito de minimizar as pressões externas ou internas, entretanto, possuem como principal objetivo garantir ganhos competitivos (SROUR, 2000). Nas cooperativas, ainda que exista uma filosofia que as conduza para o alinhamento entre o êxito econômico e emancipação social, este é um desafio desde sempre para esses empreendimentos visto o acirramento colocado pela conjuntura do mercado.

2.3 Cooperativismo de Crédito: Sistema Sicoob

As cooperativas de créditos podem ser definidas como instituições financeiras, sob o formato jurídico cooperativo, que tem por finalidade a intermediação financeira entre seus associados por meio da captação de depósitos, concessão de crédito, serviços de cobrança, cheques, recebimentos e pagamentos de contas, entre outros serviços (PINHEIRO, 2008).

Sob regulamentação e normatização do BCB, as cooperativas de crédito têm apresentando números crescentes no que tange a participação no Sistema Financeiro Nacional expondo sua solidez nos últimos anos. Com aproximadamente 9,6 milhões de associados e um patrimônio agregado estimado em \$40 bilhões, o setor demonstra o potencial que possui. Em momentos críticos na economia nacional, essas instituições apontaram crescimento em seus ativos totais, na carteira de crédito (aumento de 15%) e nos depósitos a prazo e à vista, 14% e 26% respectivamente (BCB, 2017).

O Sistema Nacional de Crédito Cooperativo (SNCC) é composto pelas cooperativas singulares, as centrais, confederações e os bancos cooperativos, sendo que cada uma dessas instituições se organiza em níveis de atuação diferente. Dentro do SNCC destacam-se quatro sistemas cooperativos: i) Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil (Sicoob); ii) Sistema de Crédito Cooperativo (Sicredi); iii) Sistema das Cooperativas de Crédito Rural (Cresol) e iv) Sistema de Crédito de Profissionais da Saúde (Unicred), das quais as duas primeiras estruturam-se em três níveis (singulares, centrais e confederações). Cabe ressaltar a presença de seis sistemas que atuam com apenas dois níveis institucionais, e 200 cooperativas singulares independentes (BCB, 2017). O sistema Sicoob apresenta o maior número tanto de singulares quanto de centrais, 464 e 16 respectivamente, contando ainda com seu banco próprio, Bancoob. Em seguida, desponta o sistema Sicredi, com 116 singulares e cinco centrais, representado pelo Bansicredi.

Dados do BCB (2017) destacam que, nos últimos anos, ocorreu um decréscimo no número de cooperativas singulares no setor cooperativista de crédito. Houve uma redução estimada em 4,82% no número total de instituições, que no ano de 2016 possuía 1016 organizações e em 2017 caiu para 967. O principal fator para esta queda pode ser explicado pelo aumento dos processos de incorporações e fusões, dentro e entre os sistemas financeiros. A exemplo, o sistema Cresol realizou 27 processos de incorporações, seguido do Sicoob que realizou 14 incorporações (BCB, 2017).

Diferentemente desses sistemas, o grupo de cooperativas independentes apresentou um aumento de 10 instituições, sendo essas oriundas dos demais sistemas. Ao contrário do processo de redução de singulares, percebe-se o aumento de 5% na quantidade de Pontos de Atendimento (PA). Este fato propiciou uma expansão territorial do setor, fato que pode ser constatado, a exemplo, no estado de Rondônia onde as cooperativas abrangem 98% dos municípios.

Outro fenômeno notável no segmento é o processo de expansão do quadro social das cooperativas por meio da abertura para livre admissão de associados. Este processo acarretou em um crescimento de 8% no número de cooperados, aproximadamente, uma média de 60 mil novos cooperados por mês. Este processo também contribuiu para o aumento de pessoas jurídicas associadas aos sistemas cooperativos. Este público apresentou um aumento de 19% nos quadros sociais, sendo responsável por 35% do volume de crédito, mesmo representando apenas 12% do quadro total de associados.

O Sistema Sicoob é constituído por 464 cooperativas singulares, com 2.796 pontos de atendimento distribuídos por todo território nacional (SICCOB, 2018). Com quadro social estimado em 4,2 milhões de cooperados, o sistema tem uma participação de 44% do patrimônio líquido e 49% dos depósitos totais do SNCC. Tais números posicionam o Sicoob como o maior sistema financeiro cooperativo brasileiro, ocupando o 5º lugar em rede de atendimento com relação a outras instituições financeiras. O sistema é composto por cooperativas singulares, 16 centrais, a Sicoob Confederação, o Banco Cooperativo do Brasil - BANCOOB, além de outras instituições que auxiliam na operacionalização de todo o sistema (BCB, 2017).

A Cooperativa em estudo, teve em seu princípio o quadro social constituído, essencialmente, por profissionais da área de saúde, devido a mesma integrar o sistema Unicred Brasil. Em 2014, quando a cooperativa migra para o sistema Sicoob, o empreendimento assume a livre admissão em seu quadro social, admitindo, portanto, qualquer pessoa física ou jurídica que atenda aos seus requisitos estatutários.

A Cooperativa em questão trata-se de uma organização singular vinculada à Central das Cooperativas de Crédito do Brasil Central, Amazônia Ocidental e município de Ubá - Central Sicoob Uni, sediada em Goiânia-GO. A Central aglomera oito cooperativas singulares, com 53 pontos de atendimentos e aproximadamente 45,4 mil associados (SICCOB UNI, 2018). Com sede na cidade de Rio Branco-AC, a cooperativa possui dois pontos de atendimentos, contando com um quadro colaborativo de 20 funcionários, distribuídos entre diretorias e gerências, e um quadro social estimado em 1.864 cooperados (SICCOB, 2018). A cooperativa apresentou, em março de 2018, um capital social de aproximadamente R\$14,5 milhões, ativos totais em torno de R\$ 72,5 milhões, concedeu cerca de R\$ 43 milhões de empréstimos, e possui R\$ 46,7 milhões em depósitos totais.

3 Procedimentos metodológicos

O estudo, de natureza descritiva, teve como premissa analisar e descrever as especificidades da compreensão, do quadro colaborativo da cooperativa, sobre a RES. Portanto, os procedimentos metodológicos empregados na pesquisa foram conduzidos pelos preceitos do estudo de caso visto que buscou-se analisar intrinsecamente um fenômeno delimitado a um grupo específico (GIL, 2002).

Para construção e delimitação do trabalho foi realizada pesquisa bibliográfica, que auxiliou na compreensão sobre o tema abordado e no direcionamento para a análise dos relatos dos entrevistados (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 54). Toda a investigação da pesquisa foi embasada pela corrente socioeconômica da RES visto que tal perspectiva proporcionou uma análise mais abrangente e profunda sobre as especificidades do conceito e da aplicabilidade da mesma.

A população participante do trabalho integra o quadro colaborativo de uma cooperativa pertencente ao Sistema Sicoob. O público abordado possui em sua totalidade formação em nível superior compreendendo áreas diversas da Administração, Ciências Contábeis e Economia. Os participantes responderam a informantes-chaves para a análise do estudo, visto a impossibilidade em se atingir todos os públicos pertinentes para uma pesquisa mais ampla.

Boni e Quaresma (2005) apontam que, as entrevistas semiestruturadas combinam perguntas abertas e fechadas, onde o informante tem a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto. O pesquisador deve seguir um conjunto de questões previamente definidas, mas ele o faz em um contexto muito semelhante ao de uma conversa informal.

Neste sentido, foram aplicadas três entrevistas semiestruturadas, sendo que os indivíduos escolhidos possuíam aproximação com públicos distintos dentro dos níveis organizacionais da cooperativa. As entrevistas foram estruturadas a partir dos objetivos e problema de pesquisa. O uso

das entrevistas semiestruturadas permitiu aos interlocutores liberdade para discorrer sobre a compreensão acerca da RES, o que possibilitou uma análise detalhada do entendimento de cada indivíduo sobre o tema (BONI, QUARESMA, 2005).

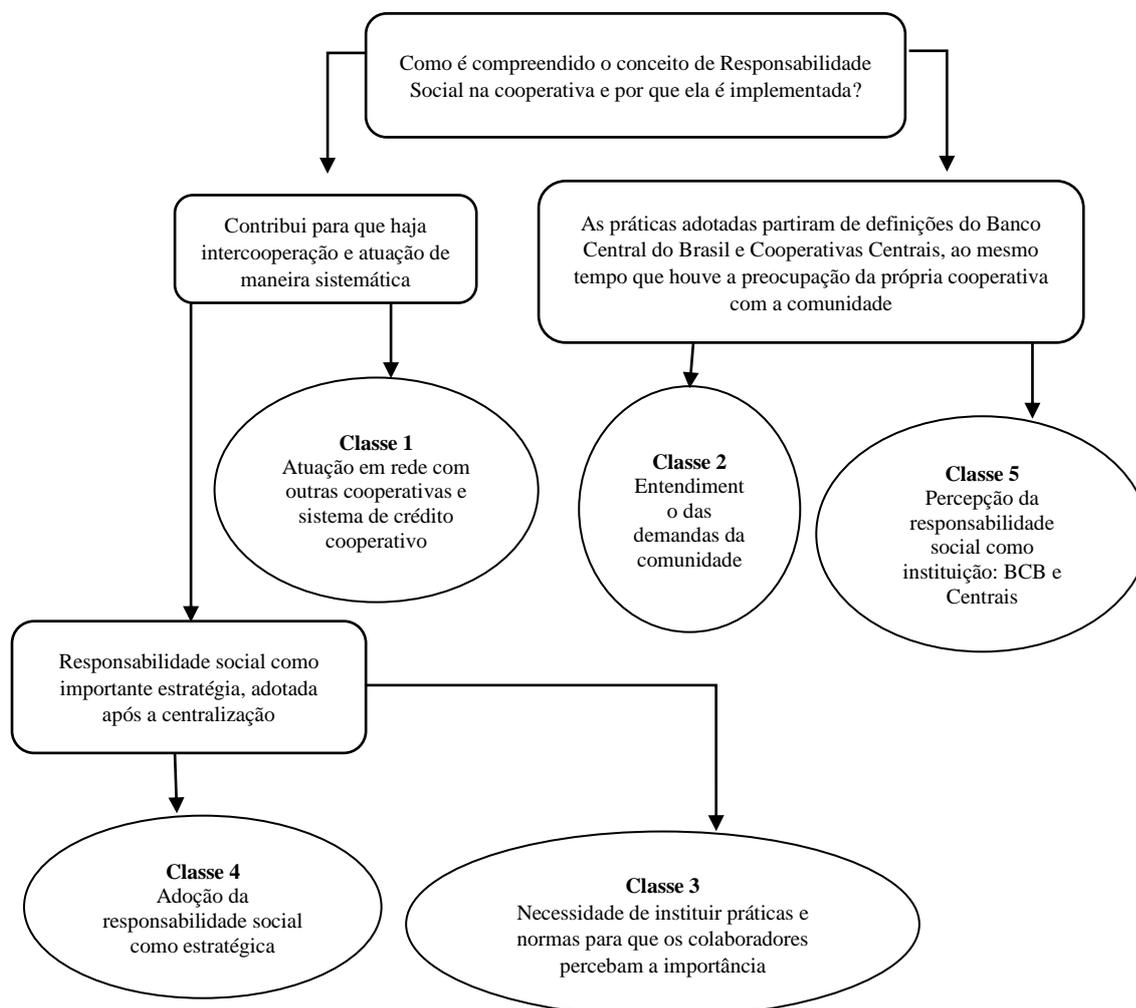
Em seguida, as entrevistas foram transcritas e foi realizada a análise do conteúdo apresentado. Buscou-se analisar o sentido atribuído à percepção sobre o tema e as implicações da adoção das ações de RES para a cooperativa, objetivando, portanto, interpretar qual concepção permeia as ações implementadas (BARDIN, 2016).

Com o apoio do software IRaMuTeQ, os dados obtidos foram analisados e organizados a partir da Classificação Hierárquica Descendente (CHD). A CHD consiste em um método que segmenta os trechos das entrevistas em função dos significados das palavras e dos vocábulos utilizados pelos entrevistados (CAMARGO; JUSTO, 2013). A partir da CHD, foi possível compreender as falas dos entrevistados por meio da visualização e análise da categorização dos trechos das entrevistas em um organograma. A abordagem qualitativa se desenvolveu através da análise dos discursos obtidos dos sujeitos em estudo, buscando interpretar as perspectivas de cada colaborador com relação a RES dentro da cooperativa (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 70), agrupadas em classes convergentes a respeito da contribuição da responsabilidade social como estratégia, a intercooperação e o cumprimento das normas e resoluções.

4 Resultados e Discussão

A discussão e interpretação dos resultados partiu da análise da CHD gerada pelo software IRaMuTeQ. Neste sentido, foi possível identificar cinco classes aglutinadas em três grandes grupos, como apresentado a seguir:

Figura 1: Classificação Hierárquica Descendente



Fonte: Elaboração própria

Clustes hierárquico que segmenta as palavras por grupos que estão conectados
 Classe 5 – percepção da responsabilidade social como normas e resoluções
 Classe 2 – entendimento da cooperativa das demandas da comunidade(CANSADO; JÚNIOR; RIGO, 2008)e SCHNEIDER, 2012
 Gerou a conclusão que une as classes 2 e 5

Na Classe 5, termos como “banco central” e “centrais” são evidenciados a partir das entrevistas. Este resultado evidencia que a concepção que os(as) colaboradores(as) possuem sobre a RES começou a ser construída com a implementação de diretrizes provenientes de instituições externas à cooperativa e com claro papel regulador, conforme apontado por Salmon e Cattani (2009).

No decorrer dos discursos verificou-se ainda a implementação das práticas definidas pela Resolução Normativa nº 4.327/14 do BCB, sendo esta uma normativa que dispõe sobre a adoção da Política de Responsabilidade Socioambiental pelas instituições financeiras. Este comportamento possibilitou, em parte, a aproximação entre o tema e a organização, associação que pode ser corroborada a partir das falas dos(as) entrevistados(as):

[...] a gente tem o curso que se chama PRSA, que é o Programa de Responsabilidade Socioambiental, não é só o social tem o socioambiental. Foi a partir desse curso que começou a ser implantada essa questão ambiental dos nossos empréstimos (ENTREVISTADO(A) 1).

A partir do momento que o Banco Central baixa uma Resolução ele sinaliza que a cooperativa tem que ter um projeto de responsabilidade social, então isso daí vai fazer com que a cooperativa adote algum tipo de projeto (ENTREVISTADO(A) 3).

Mesmo se tratando de uma obrigatoriedade esse instrumento não garante, por si só, o entendimento amplo sobre a RES, pois a prática dessa normativa se materializa, por vezes, como uma ferramenta de avaliação nas intermediações financeiras dentro da organização, como apontado por Ashley (2005). Por sua vez, não é possível identificar na classe 5 a expandindo a adoção da RES enquanto política e objetivo estratégico

Vale ressaltar que, além do BCB e das centrais de crédito, outra instituição mencionada nas falas foi a OCB, por meio, principalmente da atuação do Serviço de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop). Junto com a OCB e a Confederação Nacional das Cooperativas (CNCOOP), o SESCOOP integra o Sistema OCB, atuando como instituição paraestatal voltada para o processo de capacitação e assessoria aos empreendimentos cooperativos. Para além do papel de formação e capacitação, o SESCOOP atua como instituição fomentadora da filosofia e princípios cooperativistas. Constatou-se que nos últimos anos o sistema OCB vem aderindo e difundindo os preceitos da sustentabilidade e responsabilidade social entre as cooperativas, fato este que pode ser comprovado pela promoção do Dia de Cooperar (Dia C), Projeto Cooperação, entre outros. Neste sentido, verificou-se que estas instituições vêm contribuindo de forma ativa para a divulgação e estímulo à prática de ações de RES pelas cooperativas:

[...] quando a OCB começou a trabalhar a questão do Dia C, Dia de Cooperar, onde as cooperativas têm a oportunidade de mostrar à sociedade o trabalho de responsabilidade social que ela realiza, a partir daquele momento, por volta do ano de 2015, eu comecei a questionar isso nas reuniões dos conselhos de administração do Sicoob (ENTREVISTADO(A) 3).

Como aponta a literatura (GADEA, 2012; POYATOS; GÁMEZ, 2009), os princípios e valores cooperativistas possibilitam uma posição à frente das demais organizações devido a sua filosofia que abarca parte dos princípios que a RES carrega. Neste sentido, a existência do 7º

princípio cooperativista, preocupação com a comunidade, pode ter facilitado inicialmente o entendimento sobre a RES:

No caso das cooperativas a RES ela é uma atitude das cooperativas voltada para o social das comunidades onde elas estão inseridas [...] o 7º princípio é exatamente o interesse pela comunidade, onde as cooperativas elas podem elaborar e planejar ações voltadas para as comunidades, para beneficiar as comunidades onde elas estão inseridas (ENTREVISTADO(A) 3).

Por outro lado, constatou-se que os integrantes da cooperativa reconhecem a necessidade de promover ações em prol da comunidade local e da conservação do meio ambiente, o que indica um entendimento dos interesses da comunidade. Este resultado foi agrupado na Classe 2, onde os termos “comunidade”, “população”, “ação”, foram destacados nas falas dos(as) colaboradores(as). Atrelada a essa percepção os(as) entrevistados(as) apresentaram falas convergentes ao definir a RES como uma “preocupação” da organização com seus públicos de interesse e o meio ambiente,

[...] eu entendo RES como o cuidado que a empresa tem com o ambiente, com seus associados, com a comunidade, com o bairro, com o município, eu não sei se teoricamente está escrito dessa forma (ENTREVISTADO(A) 1).

É possível perceber, em alguns discursos, que parte desse entendimento é guiado pelo cunho social da RES. Isto reflete uma visão ainda reduzida da temática visto que ao se atribuir somente a perspectiva social do termo, limita-se tanto a concepção sobre o tema quanto o vasto campo de possibilidades de práticas que a englobam.

Para corroborar a classe 2, Valadares e Souza (2008), trazem a necessidade de um estágio mínimo para incorporação de uma cultura socialmente responsável. Neste sentido, os autores apontam para uma fase de atendimento das condições pré-responsabilidade social ou o mínimo ético legal, para que a organização seja capaz de executar ações socialmente responsáveis. Para os autores, as obrigações legais, éticas e as ações necessárias por atributo de pressões de funcionários, consumidores, organismos reguladores e da comunidade compõem o Mínimo Ético Legal, que oferece condições coerentes para a prática de Responsabilidade Social (VALADARES; SOUZA, 2008).

Nesse sentido, os relatos que formaram as classes 5 e 2, aglutinadas no primeiro grupo, indicam o nível de assimilação e implementação da RES nas práticas da cooperativa. Percebe-se que, mesmo identificando a necessidade de gerar um retorno para públicos da esfera de ação, a organização só começa a desenvolver ações nesse sentido a partir da postulação de diretrizes e normativas de organizações externas a ela. Sendo assim, a cooperativa se encontra em um estágio inicial tanto no processo de entendimento do conceito da RES, quanto na sua implementação. Isto se deve ao fato da organização compreender a RES a partir de diretrizes provenientes de instituições externas a ela. Como colocado por Valadares e Souza (2008), o primeiro estágio para que uma organização assuma um comportamento socialmente responsável trata-se do cumprimento das normativas éticas e legais estabelecidas, sejam elas locais ou universais.

A Classe 4 destaca a concepção estratégica atribuída a RES, como apontado na literatura (ASHLEY, 2005; BUSSLER et al., 2017; CHAVES; VIEIRA; BERNARDO-ROCHA, 2009). Desta forma a RSE pode assumir um papel importante para a Cooperativa, uma vez que, se alinhada aos objetivos estratégicos da organização, a mesma se torna uma ferramenta no processo de legitimação perante públicos de interesse da organização, em decorrência da busca pela otimização no uso de recursos e processos eficientes.

Os participantes apontam que a prática da RES pode gerar retorno econômico, além dos resultados qualitativos, no âmbito da visibilidade e credibilidade que agregam valor à marca da Cooperativa diante de seus *stakeholders*:

“[...] essas ações, elas trazem credibilidade para a cooperativa” (ENTREVISTADO(A) 1).

Este valor agregado ao empreendimento é apontado nas falas de todos os colaboradores(as):

Eu acho que traz o benefício, primeiro a questão da visibilidade da cooperativa, a cooperativa passa a ter uma visibilidade maior a partir do momento que as pessoas passam a ver que determinado projeto está sendo financiado pela cooperativa [...] hoje, a cooperativa ela está sendo colocada como modelo para outras cooperativas, a utilização de placas solares de energia elétrica, que é um bem para o meio ambiente [...] além do mais traz uma economia muito grande para a instituição, diminui em torno de 80% o custo da energia elétrica que era gasta antes (ENTREVISTADO(A) 3).

Esta percepção corrobora os pensamentos dos autores Melo Neto & Froes (2001), uma vez que, os resultados obtidos com a RES, englobam desde a valorização dos públicos internos, impulso a inovação, reconhecimento e transparência perante os públicos externos, valor agregado ao empreendimento, retorno econômico, sustentabilidade e desenvolvimento local.

Todavia, para que a RES se torne um instrumento estratégico que gere resultados, tanto para a Cooperativa quanto para seus *stakeholders*, é necessário que haja um alinhamento entre a prática da mesma, uma cultura organizacional condizente com os preceitos da RES e os objetivos e metas estratégicas da organização (CHAVES; VIEIRA; BERNARDO-ROCHA, 2009).

Um ponto evidenciado durante os discursos remete ao fato de que quanto maior a proximidade com o tema, mais holística se torna a compreensão acerca das dimensões que compõem a RES, e, com isto, a identificação das ações que a cooperativa realiza. Sendo assim, quando questionado “se a Cooperativa realiza ou já realizou ações direcionadas para a RES” foram expostas visões distintas a respeito das intervenções realizadas. Um dos(a) entrevistados(a), que trabalha diretamente com o tema, expôs algumas ações realizadas e pretendidas pela organização:

A gente vai realizar uma agora, junto com o corpo de bombeiros e o SESC [...] eles sempre realizavam o programa chamado Saúde Itinerante, que é em parceria com o SESC, e eles utilizam um termo, que eles chamam de psico-sócio-educacional, que é o psicológico, a saúde, aí a saúde eles abrangem a saúde física, a saúde mental e a saúde financeira, que é onde a gente entra agora [...] através do marketing eu faço muitas ações, tipo Novembro Azul, Outubro Rosa [...] É uma ação pontual para os nossos cooperados, e também para a comunidade [...] Hoje, a gente é preocupado com o meio ambiente, a gente tem energia solar, a nossa energia, totalmente, ela é a base de energia solar, temos placas solares lá em cima. E hoje a gente exige uma responsabilidade de quem pega empréstimo, por exemplo, se a pessoa pega o empréstimo aqui com a gente para construir uma indústria, a gente quer garantias de que essa empresa não vai poluir um rio, não vai desmatar a floresta, eles vão pegar o nosso dinheiro, mas também não vão gastar com alguma coisa que seja prejudicial a alguém ou a natureza (ENTREVISTADO(A) 1).

Ao se colocar a mesma indagação para os participantes, que não estavam em contato direto com a implementação de tais ações, o discurso apresentou perspectiva contrária:

[...] não houve ainda uma participação efetiva e permanente com alguma ação de RES para a comunidade. Do meu conhecimento, não tem de forma permanente, não tenho o conhecimento também se eles têm alguma ação pontual de RES voltada para a comunidade (ENTREVISTADO(A) 3).

Neste ponto, verifica-se que o desconhecimento, por parte do público interno da cooperativa, de toda a amplitude que abarca a RES, indica que esta prática não está difundida ou disseminada na organização, não fazendo parte da sua visão, missão ou valores. O que ocorre, por vezes, é a adoção de práticas pontuais e dissociadas dos objetivos da organização, o que leva a percepções fragmentadas, e dificulta o próprio reconhecimento das ações de RES implementadas na Cooperativa.

Kroetz e Neumann (2011) assim como Chaves et al., (2009) apontam que, assumir um comportamento com base nos preceitos da RES exigirá da organização o devido alinhamento entre os seus valores, as diretrizes organizacionais e as ações a serem praticadas. A não harmonização entre essas três perspectivas ocasiona tanto uma percepção reducionista quanto a adoção de intervenções pautadas sob o viés filantrópico, evidenciando um comportamento assistencialista das organizações.

Alinhado a oportunidade de adotar a RSE como estratégia que parte da visão, missão e objetivos da organização, a Classe 3 identifica a necessidade de práticas e normas de fidelização e alinhamento das ações com o sistema cooperativista. Nesta linha, a literatura sobre o tema, aponta para uma abordagem estratégica da SER que permita agregar valor à organização cooperativa (ASHLEY, 2005; BUSSLER et al., 2017; CHAVES; VIEIRA; BERNARDO-ROCHA, 2009; DRUCKER, 1994; VALADARES; SOUZA, 2008).

A partir dos segmentos de texto ou trechos de entrevistas que dizem respeito às práticas adotadas pela cooperativa para promover a fidelização, bem como o engajamento dos colaboradores com as ações de RES definidas pela Central, estão agrupados na Classe 3. Este resultado indica que a principal prática adotada é o rodízio de cargos e funções realizado no início das atividades do colaborador na cooperativa.

[...] para ir para o setor de cadastro, para ir para uma gerência já tem que ter rodado um pouquinho na cooperativa para entender mais (ENTREVISTADO (A) 2).

A rotatividade apresentada pelos(as) entrevistados(as), é utilizada como plano de carreira, além do intuito de expor aos colaboradores(as) a importância de todas as ações realizadas pela cooperativa, o que inclui as ações de RES. Para além, a cooperativa possui programas de qualificação para seu quadro colaborativo e realiza espaços de conscientização no âmbito da saúde preventiva:

[...] a Cooperativa investe bastante nos colaboradores, todo mês nós estamos mandando algum colaborador na central, para fazer curso, nós temos o Sicoob universidade, tem todos os cursos [...] Todos os colaboradores eles param um dia, para fazer uma palestra, explicar tudo, e dão um dia de folga para irem fazer o exame. Ah, é outubro rosa todas as mulheres têm que apresentar que fizeram o preventivo, novembro azul os homens a partir de uma certa idade têm que ir lá e fazer, eles têm esse dia livre (ENTREVISTADO(A) 2).

Notou-se, ao analisar as ações realizadas e planejadas pela cooperativa, que estas pouco remetem a uma ação ou estratégia de RES, sendo antes de mais nada a adoção de práticas sugeridas pelo sistema de crédito cooperativo. Vale ressaltar que, estas práticas propiciaram uma interação da organização com outras instituições, tanto do próprio sistema de crédito, quanto com organizações de outros setores:

[...] a gente vai realizar uma agora, junto com o corpo de bombeiros e o SESC [...] já foi proposto para a diretoria nossa, fazer uma conversação com os outros Sicoob e formar uma comissão, para começarem a planejar a fazer essas ações juntos” (ENTREVISTADO(A) 1).

Este processo, evidenciado na segmentação da Classe 1, ressalta a atuação em rede, que surge a partir do interesse entre as partes para o desenvolvimento da RES, como um elemento

impulsor para a conscientização e promoção de uma cultura intercooperativa dentro da organização. Visto que a cooperativa em estudo se encontra em um estágio inicial de assimilação e implementação da RES, como afirmam Konzen e Oliveira (2015), atuar em rede pode possibilitar em ganhos estratégicos para si e as partes envolvidas, como: compartilhamento de experiências e competências gerenciais, ampliação da área de abrangência das organizações, difusão e fortalecimento institucional.

Ademais, a RES pode estimular uma atuação sistêmica visto que ela abarca três dimensões (social, econômica e ambiental) que circundam uma organização. Ou seja, implementar ações de RES que abarquem as três dimensões que a compõe possibilita delimitar ações mais holísticas no micro e macroambiente da organização. Identificou-se, portanto, as ações realizadas e/ou planejadas pela cooperativa, o que possibilitou classifica-las com base nas dimensões que compõem a RES:

- A. Social: Projeto Saúde Itinerante; Projeto de auxílio às crianças do Hospital do Câncer; Campanhas de conscientização sobre a prevenção ao câncer de mama (Outubro Rosa) e ao câncer de próstata (Novembro Azul); Programa Sicoob Universidades de incentivo a capacitação e formação do colaborador; Educação financeira;
- B. Meio ambiente: Implementação de placas de energia solar; adoção da PRSA que estabelece critérios para a concessão de empréstimos;
- C. Econômico: constatou-se que a cooperativa já realiza a responsabilidade no âmbito econômico visto que esta é constituída em prol do seu quadro social, ou seja, a organização tem como principal objetivo o retorno econômico para seu público principal, os cooperados.

Entretanto, não foi apresentado nenhuma ação efetiva voltada para os cooperados, “não existe uma ação específica, social voltada para os cooperados” (ENTREVISTADO(A) 3). Pode-se observar que, a ausência de ações direcionadas ao quadro social da cooperativa ocasiona um distanciamento desse público com o tema, “as pessoas ainda não têm, não digo nem interesse, elas as vezes não tem nem conhecimento que as instituições têm que ter um projeto de RES, as pessoas não conhecem mesmo, desconhecem isso” (ENTREVISTADO(A) 3). Esta perspectiva foi percebida em mais de um relato, “são poucos associados aqui que enxergam isso, e por não ter conhecimento, nem entender o que é o termo, se colocar para eles não sabem” (ENTREVISTADO(A) 2).

Dentre os entraves existentes para o desenvolvimento da RES na cooperativa os(as) entrevistados(as) destacaram a resistência, por parte de alguns grupos internos, quanto ao tema, “o que trava um pouco mais são nossos superiores mesmos. A parte da gerência, o nosso diretor, eles são bem abertos e já tem essa percepção” (ENTREVISTADO(A) 2). Percebe-se que esse gargalo tem seu cerne tanto no distanciamento com o tema de alguns grupos internos que ocasiona em concepções distintas, quanto no desalinhamento das informações entre os níveis organizacionais deliberativo, gerencial e operacional, desencadeando, portanto, em rupturas no processo de entendimento e efetivação da RES.

Ao final, verificou-se nos relatos uma perspectiva otimista no que tange o desenvolvimento e propagação da RES tanto nas cooperativas quanto para a sociedade. Os(as) entrevistados(as) apontaram que esta pauta assumirá cada vez mais relevância, uma vez que já se nota a movimentação de instituições reguladoras e representativas estimulando tais práticas, “eu acho que a partir de agora vai se ampliar, mesmo porque essa Resolução do Banco Central vai começar a cobrar, então essa discussão da RES pelas instituições a partir de agora vai começar a se ampliar” (ENTREVISTADO(A) 3). Este movimento pode favorecer o avanço, tanto para a compreensão e implementação da RES, como do próprio desenvolvimento do tema, visto a dinamicidade e diversidade de contextos a serem explorados e analisados.

5 Conclusões

Visto que a proposta central da pesquisa foi analisar a percepção dos(a) colaboradores(a) com relação à RES pode-se constatar que eles compreendem a importância e benefícios que a RES pode agregar para a cooperativa. Todavia, ainda percebe-se um desvio entre o entendimento concebido e a adoção de um comportamento socialmente responsável visto que os sujeitos carecem de um contato maior com práticas e espaços de compartilhamento de experiências acerca do tema, uma vez que isto possibilitaria um amadurecimento e a construção de uma concepção mais ampla sobre a RES.

A ausência de um setor e/ou programa estruturado para a implementação da RES na cooperativa expõe algumas dificuldades que a organização enfrenta na própria concepção sobre o tema. A elaboração de um planejamento pode possibilitar ao empreendimento um alinhamento entre seus objetivos estratégicos junto com as ações a serem praticadas em prol da RES.

Esse alinhamento da RES às diretrizes da cooperativa pode auxiliar na harmonização entre os setores e agentes da cooperativa, rompendo, assim, a assimetria de informações e interesses existente no empreendimento além de promover a intercooperação. Cabe ressaltar que, o empreendimento vem caminhando neste sentido visto que será elaborado um planejamento para delimitar as ações estratégicas para os próximos anos, dentre essas ações há o indicativo de direcionamento orçamentário para o desenvolvimento da RES na organização além de projetos de intervenções que já vêm sendo trabalhados para implementação futura. O fato de definir um orçamento para determinada área ou setor da cooperativa, neste caso a SER, significa um avanço estratégico da organização no sentido de implementar projetos e ações que estejam alinhados com sua missão, visão e objetivos.

Observou-se ainda que, a cooperativa apresenta um comportamento reativo na proposição de medidas socialmente responsáveis, isto é, a organização em dados momentos, se posiciona passivamente no sentido de identificar as demandas dos públicos de interesse e, conseqüentemente, na construção de ações de RES. Este comportamento acaba desencadeando uma concepção, por vezes, assistencialista da RES, visto que, sua causa tem origem no entendimento limitado sobre o tema.

Os preceitos da RES atribuem sob as organizações a responsabilidade que estas devem assumir frente aos impactos observados em sua esfera de influência. Romper com esse comportamento pode propiciar que a cooperativa saia do estágio inicial na adoção da RES, para além do cumprimento legal e ético das normativas e diretrizes colocadas por instituições reguladoras. O empreendimento deve assumir um papel ativo no desenvolvimento da RES por meio da construção de ações que rompam paradigmas em prol de intervenções mais abrangentes na sociedade.

As cooperativas possuem potencial para construir práticas socialmente responsáveis e implementá-las visto que o objetivo central do negócio cooperativo está pautado no retorno econômico e social para seu quadro social. Ao gerar resultados para seu público-chave, as cooperativas possibilitam a emancipação econômica e social desse público, além do potencial de contribuir para o desenvolvimento local. Construir ações estratégicas que contribuam para o desenvolvimento local e sustentável e analisar o real impacto dessas na sociedade pode possibilitar uma maior visibilidade e expansão para o setor. Conclui-se com o estudo que ainda existe um vasto campo a ser explorado ao se analisar as ações que as cooperativas, para além do ramo crédito, vêm realizando e podem desenvolver no que remete à RES.

Ainda neste sentido, ressaltamos o potencial da adoção da RES em cooperativas de diversos ramos como estratégia de atuação, tanto dentro do princípio de interesse pela comunidade como ação de consolidação do seu papel social, além do potencial de geração de valor.

Agradecimentos

Agradecimentos aos coautores pelas contribuições na construção do presente artigo.

Referências

- ASHLEY, P. A. **Ética e Responsabilidade Social nos Negócios**. 2. ed. São Paulo: [s.n.].
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS. ABNT NBR 16001: **Responsabilidade social – Sistema da gestão – Requisitos**. Rio de Janeiro, pp. 11, 2004. Disponível em: http://ww.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/norma_nacional.asp. Acesso em: Outubro de 2018
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS. NBR ISO 26000: **Diretrizes sobre Responsabilidade Social**. Rio de Janeiro, pp. 110, 2010
- BANCO CENTRAL DO BRASIL - **Panorama do Sistema Nacional de Crédito Cooperativo - 2017**. Brasília, pp 23, 2018. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/microFinancas/coopcar/pdf/panorama_de_cooperativas2017.pdf Acesso em: Outubro de 2018
- B.ARBOSA, Luciane Neves. **A relação entre Resposabilidade Social Corporativa e a criação de valor para os investidores: estudo de caso em uma empresa do setor de energia**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ, Instituto COPPEAD de Administração, 2007
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edição 70, 2016
- BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. **Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais**. Santa Catarina: Revista Eletrônica dos Pós-Graduando em Sociologia da UFSC. Vol. 2, nº 1. Jan-Jul, 2005, pp. 68-80. Disponível em: <<http://www.emtese.ufsc.br/>>. Acesso em: Setembro de 2018
- BUSSLER, N. R. C. et al. Responsabilidade social e a governança corporativa: perspectivas de gestão socioambiental nas organizações. **Revista de Gestão e Organizações Cooperativas**, v. 4, n. 8, p. 91-108, 2017.
- CANSADO, A. C.; JÚNIOR, J. T. S.; RIGO, A. S. **Princípio da Preocupação com a Comunidade ou RES para Cooperativas? Uma abordagem baseada na Teoria da Dádiva**. V Encontro Latino Americano de Pesquisadores da ACI. **Anais...**São Paulo: 2008
- CHAVES, C. J. A.; VIEIRA, F. G. D.; BERNARDO-ROCHA, E. E. R. **Possibilidades e Limites das Ações de Responsabilidade Social em Organizações Cooperativas**. XXXIII Encontro da ANPAD. **Anais...**São Paulo: 2009
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 7ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003
- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. **Libro Verde**. Bruxelas, Bélgica, COM 2001. 366 final
- COSTA, Luciano de Souza. **O cooperativismo: uma reflexão teórica**. Ciências Sociais em Perspectiva, pp. 55-64. 2007
- DRUCKER, P. **Administração de organizações sem fins lucrativos - princípios e práticas**. São Paulo: [s.n.].
- FREEMAN, R. E. **Strategic Management: a stakeholder approach**. Boston: [s.n.].
- FRIEDMAN, M. The social responsibility of business is to increase its profits. **The New York Times Magazine**, p. 6, set. 1970.

- GARCIA, Alessandra de Oliveira; CEBALLOS, Zenaide Homem de Mello. **Responsabilidade Social Corporativa**. pp. 874-877. 2006
- GADEA, E. S. La función de la cooperativa y la necesidad de una legislación adecuada. **REVESCO**, n. 108, p. 39-58, 2012.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 4ª ed. 2002
- INTERNATIONAL CO-OPERATIVE ALLIANCE – **What is a Co-operative?** Disponível em: <https://ica.coop/en/what-co-operative>. Acesso em: Agosto de 2017
- INSTITUTO ETHOS – **Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis**. Disponível em: <https://www3.ethos.org.br/conteudo/indicadores/>. Acesso em: Outubro de 2018
- KONZEN, R. R. P.; OLIVEIRA, C. A. Intercooperação entre cooperativas: barreiras e desafios a serem superados. **Revista de Gestão e Organizações Cooperativas**, v. 2, n. 45-58, 2015.
- KROETZ, Cesar Eduardo Stevens; NEUMANN, Marguit. (2011). **Responsabilidade Social e a Demonstração do Valor Adicionado**. Desenvolvimento Em Questão, 6(11), 153-178. Disponível em: <https://doi.org/10.21527/2237-6453.2008.11.153-178>. Acesso em: Outubro de 2018
- MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE - **Compreendendo a Responsabilidade Social ISO 26000 e ABNT NBR 16001**. Brasília, 2015. Disponível em: http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/cartilha_compreendendo_a_responsabilidade_social.pdf. Acesso em: Setembro de 2018
- NETO, F. P. DE M.; FROES, C. **Gestão da responsabilidade social corporativa: o caso brasileiro; da filantropia tradicional à filantropia de alto rendimento e ao empreendedorismo social**. Rio de Janeiro: [s.n.].
- OLIVEIRA, Lucas Rebello de; MEDEIROS, Raffaella Martins; TERRA, Pedro de Bragança; QUELHAS, Osvaldo Luiz Gonçalves. **Sustentabilidade: da evolução dos conceitos à implementação como estratégia nas organizações**. Produção, v. 22, n. 1, p. 70-82, jan./fev. 2012
- ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS – **O que é cooperativismo**. Disponível em: <http://www.ocb.org.br/o-que-e-cooperativismo>. Acesso em: Setembro de 2017
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS NO BRASIL – **Agenda 2030**. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/>. Acesso em: 2017
- PINHEIRO, Marcos Antonio Henriques. **Cooperativas de crédito: história da evolução normativa no Brasil**. 6ª ed. Brasília: BCB, 2008. 92 p.
- POYATOS, R. P.; GÁMEZ, M. DEL M. V. Importancia de las sociedades cooperativas como medio para contribuir al desarrollo económico, social y medio ambiental, de forma sostenible y responsable. **REVESCO Revista de Estudios Cooperativos**, v. 99, p. 104-129, 2009.
- PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed., Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>. Acesso em: Agosto de 2018
- ROSSETTI, J. P.; ANDRADE, A. **Governança Corporativa: Fundamentos, Desenvolvimento e Tendências**. 7. ed. São Paulo: [s.n.].
- SALMON, A.; CATTANI, A. D. Responsabilidade Social Empresarial. In: ALMEDINA, E. (Ed.). **Diccionario Internacional da Outra Economia**. Coimbra: [s.n.]. p. 289-292.
- SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização – do pensamento único à consciência universal**. Rio de Janeiro: Record, 2001
- SCHNEIDER, José Odelson. **A doutrina do cooperativismo: análise do alcance, do sentido e da atualidade dos seus valores, princípios e normas nos tempos atuais**. Bahia: Cadernos Gestão Social, Vol. 3, Nº 2, pp. 251-273, Jul – Dez. 2012

SICCOOB – **Apresentação**. Disponível em: <<http://www.siccoob.com.br/o-siccoob/apresentacao>>
Acesso em: Outubro de 2018

SICCOOB - **Relatório sistêmico**. Disponível em: http://www.siccoob.com.br/o-siccoob/relatorios/-/asset_publisher/S2PcJZZGrBnB/content/relatorio-anual-sistemico-2017?inheritRedirect=false&redirect=http%3A%2F%2Fwww.siccoob.com.br%2FoSiccoob%2Frelatorios%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_S2PcJZZGrBnB%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2. Acesso em: Outubro 2018

SICCOOB UNI – **Siccoob Uni**. Disponível em: <http://www.unisiccoob.com.br/siccoob-uni>. Acesso em: Outubro 2018

SOLER, Enrique Gadea. **Delimitación del concepto de cooperativa: de los principios cooperativos a la responsabilidad social corporativa**. Revista Jurídica, CIRIEC-España, nº 23. 2012

SOUSA, Marisa Jacomini de. **A RES de empresas como novo elemento na dinâmica democrática do Brasil**. Monografia (Especialização em Democracia Participativa, República e Movimentos Sociais) – Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, Brasília, 2010

SROUR, R. H. **Ética Empresarial: Posturas Responsáveis nos Negócios, na Política** E. primeira ed. Rio de Janeiro: [s.n.].

VALADARES, J. H.; SOUZA, J. C. G. DE. **Análise da responsabilidade social no ambiente organizacional das cooperativas UNIMEDs do Estado de São Paulo**. V Encontro de Pesquisadores Latino-Americanos de Cooperativismo. **Anais...**São Paulo: 2008

VIEIRA, Arlete Cândido Monteiro. **COOPERATIVISMO DE TRABALHO: alternativa de geração de trabalho e renda**. Dissertação. Taubaté/SP: Unversid.
