

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA
HABILITAÇÃO EM RELAÇÕES PÚBLICAS
ARIANNE BORGES BARUNCHELLI

**DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL:
UMA ANÁLISE DA SUSTENTABILIDADE, TENDO COMO ESTUDO DE CASO O
BANCO REAL**

GOIÂNIA
2009

ARIANNE BORGES BARUNCHELLI

**DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL:
UMA ANÁLISE DA SUSTENTABILIDADE, TENDO COMO ESTUDO DE CASO O
BANCO REAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado á Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás para a obtenção do título de graduação do curso de Comunicação Social, habilitação em Relações Públicas.

Área de concentração: Desenvolvimento Sustentável
Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Divina Eterna Vieira Marques

GOIÂNIA

2009

ARIANNE BORGES BARUNCHELLI

**DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL:
UMA ANÁLISE DA SUSTENTABILIDADE, TENDO COMO ESTUDO DE CASO O
BANCO REAL**

Trabalho de conclusão de Curso defendido no Curso de Graduação em Comunicação Social, habilitação em Relações Públicas da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás, para a obtenção do título de Bacharel, aprovada em ____de____de____, pela Banca Examinadora constituída pelos seguintes professores:

Professora Doutora Divina Eterna Vieira Marques

Professor Doutor Tiago Mainieri de Oliveira

Dedico este trabalho a Deus, em especial – ELE que é a energia maior do universo - e a minha família, o esteio da minha vida.

Arianne Borges Barunchelli

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pela sabedoria que me tem dado para lidar com diversas situações; aos meus pais, Álvaro e Wilma, pelo apoio, compreensão e incentivo sempre; à minha irmã, Thaynara, por seu companheirismo desde que moramos sós; ao professor e coordenador Rubén Darío pela paciência e disponibilidade sempre que precisei e também por sua luta incessante pelas conquistas do nosso curso; à minha grande amiga Marta Rocha, pelo carinho sempre e por sua ajuda na conclusão deste trabalho, com informações sobre a instituição pesquisada; à minha orientadora, professora Divina Marques, que aceitou tal desafio; e a todos que, de forma direta ou indireta, me auxiliaram e me acompanharam nesses anos de vida acadêmica.

Arianne Borges Barunchelli

“DEUS quer, o homem sonha e a obra nasce.”

(Fernando Pessoa)

RESUMO

Hoje, mais do que nunca, o desenvolvimento sustentável necessita de reflexão e ação para a efetiva sobrevivência do planeta Terra, dos seres humanos e não humanos. Assim sendo, a sobrevivência das instituições e, especialmente, das empresas, vai depender do equilíbrio das suas relações com a natureza. A pesquisa feita para este trabalho é de natureza bibliográfica, baseada em autores e instituições que trabalham com o tema, tendo como estudo de caso o Banco Real. As informações foram colhidas na agência Center Sul, localizada na cidade de Goiânia, sobre ações e práticas sustentáveis desenvolvidas pela empresa. A análise dos dados referentes às práticas sustentáveis foi confrontada com as práticas da instituição enfocada. Concluiu-se que o projeto de sustentabilidade realizado no Banco Real tem obtido consequências positivas. E ainda que a sustentabilidade pode ser planejada/realizada por um profissional de Relações Públicas.

Palavras-chaves: Sustentabilidade, Desenvolvimento, Relações Públicas.

ABSTRACT

Today, more than ever, sustainable development requires reflection and action for the effective survival of the planet Earth, human and nonhuman being. So, the survival of institutions and, especially, businesses corporations, will depend on the balance of their relationship with nature. This work has a bibliographic nature and the research it's based on authors and institutions that work with the theme, taking the Banco Real as a case study. The information was collected in the Center South agency, located in Goiânia city, about the sustainable actions and practices developed by the company. The data analysis of sustainable practices was confronted with the practice of the institution concerned. It was concluded that the sustainability project conducted in Banco Real has obtained positive results, and that sustainability can be planned / performed by a Public Relations professional.

Key Words: Sustainability, Development, Public Relations.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	10
CAPITULO I - MEIO AMBIENTE.....	12
1.1 - Conceito de Meio Ambiente – o despertar da opinião pública.....	12
1.2 - A questão ambiental.....	13
1.3 - Elementos essenciais na construção da consciência ambiental.....	14
CAPITULO II - AS RAZÕES DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL.....	17
2.1 - Conceito de Desenvolvimento Sustentável.....	17
2.2 - Trajetória histórica do termo Sustentabilidade.....	19
2.3 - Novo paradigma para o Desenvolvimento Sustentável.....	24
2.4 - Desenvolvimento econômico e a gestão ambiental.....	26
2.5 - O sistema bancário e o desenvolvimento sustentável.....	28
2.6 - A Lei nº 6.938, de 1981 e as operações financeiras.....	29
CAPÍTULO III - BANCO REAL: UM ESTUDO DE CASO.....	31
3.1 - Desenvolvimento sustentável no Banco Real.....	33
3.2 - Atividades sustentáveis desenvolvidas pelo Banco Real.....	34
3.3 - Indicadores de Sustentabilidade: apresentação, análise e interpretação dos dados realizados no Banco Real.....	36
CAPITULO IV - O PAPEL DO RELAÇÕES PÚBLICAS NA SUSTENTABILIDADE.....	38
CONCLUSÃO.....	44
REFERÊNCIAS.....	45
ANEXO.....	47
Anexo 01 - Prêmios e reconhecimentos do Banco Real.....	48

INTRODUÇÃO

Atualmente há uma preocupação constante com os novos rumos nos vários setores da vida social, econômica e cultural e entre eles podem-se citar claras mudanças no mundo dos negócios, trazendo alterações significativas para a economia mundial e para a economia do nosso país. A questão ambiental obteve uma grande relevância no final do último século. Por isso a importância de uma reflexão sobre o que poderia amenizar os impactos do homem na natureza, como o que a sustentabilidade sugere.

Estamos inseridos num mundo globalizado e competitivo em que quanto maior o conhecimento teórico aliado à prática, melhores são as condições para se pavimentar o caminho que leva à eficiência e eficácia, como características necessárias para que as empresas e profissionais de todas as áreas sobrevivam no século XXI.

Um dos fatores que hoje demarcam o sucesso da empresa e a preocupação com o destino do Planeta é trabalhar visando oferecer forma de vida digna para todos, de modo permanente e sob critérios ambientalmente corretos. Para que isto aconteça, a empresa obrigatoriamente deverá ser orientada pelos conceitos de sustentabilidade e levar em conta a qualidade da gestão sustentável através de um planejamento estratégico que atinja suas necessidades, ou seja, o sucesso e a lucratividade.

Assim, este trabalho discorre sobre a sustentabilidade como fator que leva ao sucesso das empresas que se adequaram aos novos paradigmas do desenvolvimento sustentável empresarial. No primeiro instante é enfatizada a trajetória histórica de sustentabilidade, realizando um leque do tema desde o conceito de ambiente, degradação ambiental, histórico da sustentabilidade e, por último, sustentabilidade empresarial. A seguir, o trabalho pondera sobre o histórico do Banco Real e práticas sustentáveis realizadas pela empresa.

O que se desejou no terceiro capítulo foi uma abordagem que propiciasse um entendimento prático de sustentabilidade. Foi feita uma análise da sustentabilidade através de um estudo de caso focado no Banco ABN AMRO Real, agência Center Sul, em Goiânia. A aplicabilidade das práticas de sustentabilidade que o Banco usa para trabalhar sua imagem foi conferida através de amostras retiradas do portal da instituição. A seguir, fez-se o confronto das respectivas informações com a posição que o Banco ocupa no site do Instituto Ethos, que norteia e identifica as instituições que trabalham com a sustentabilidade.

No último capítulo procurou-se descrever o papel da comunicação, enfatizando a função do profissional de Relações Públicas no novo contexto de gestão para a sustentabilidade. Neste sentido, a comunicação/ informação/ campanhas devem ser então uma

ferramenta eficiente, eficaz, capacitada a organizar e reportar dados e informações relevantes, capaz de implantar e manter mudanças na estrutura econômica se apoiando na idéia da responsabilidade social. A manutenção de um sistema adequado de informações são as alavancas para o sucesso, continuidade e sobrevivência da empresa que trabalha com a sustentabilidade.

O que se pretendeu na conclusão do trabalho foi estabelecer uma conexão entre o que é realizado na instituição escolhida como estudo de caso e as práticas de um relações públicas no desenvolvimento sustentável de uma empresa. A conexão visa mostrar o papel desse profissional na sociedade contemporânea em que, dentre os assuntos mais vigentes, está a preocupação com o meio ambiente e seus recursos não renováveis.

CAPÍTULO I

MEIO AMBIENTE

1.1 - Conceito de Meio Ambiente – o despertar da opinião pública

Os Parâmetros Curriculares Nacionais - PCNs, (1997, p.31) conceituam meio ambiente como: “um espaço (com seus componentes abióticos e bióticos e suas interações) em que um ser vive e se desenvolve, trocando energias e interagindo com ele, sendo transformado e transformando-o”.

O meio ambiente é o espaço onde se desenvolve a vida vegetal e animal. O processo de ocupação desse espaço, bem como suas transformações, em uma determinada época e sociedade faz com que esse meio ambiente tenha um caráter dinâmico. Dessa forma, o ambiente é alterado pelas atividades humanas e o grau de alteração de um espaço, em relação a outro, é avaliado pelos seus diferentes modos de produção e/ou diferentes estágios de desenvolvimento da tecnologia.

Segundo os Parâmetros Curriculares Nacionais (1998), a conscientização sobre o meio ambiente visa à construção de relações sociais, econômicas e culturais capazes de respeitar e incorporar as diferenças, (minorias étnicas, populações tradicionais), a perspectiva da mulher e a liberdade para decidir caminhos alternativos de desenvolvimento sustentável respeitando os limites dos ecossistemas, substrato de nossa própria possibilidade de sobrevivência como espécie, ou seja, entende-se que a conscientização é uma resposta a todos os setores da população que pretenda fornecer uma compreensão crítica e transformadora, capaz de desenvolver valores e atitudes que conduzam a população ao respeito à natureza e à preservação da vida.

Neste sentido pode-se dizer que essa conscientização é um processo permanente no qual os indivíduos e a comunidade tomam consciência do seu meio ambiente e adquirem conhecimento, valores, habilidades, experiências e a determinação que os tornam aptos a agir individual e coletivamente resolvendo, assim, os problemas ambientais.

1.2 - A questão ambiental

Desde o início dos tempos os seres vivos viviam em plena harmonia com o meio ambiente, integrando-se como elementos do ecossistema, e cumprindo um papel como integrantes deste, como presa e predador.

Com o passar do tempo, o homem aprendeu a trabalhar em conjunto para poder alcançar seus objetivos e também para garantir sua sobrevivência diante dos grandes predadores. Para tal passaram a uma nova concepção de vida.

Dias (2003, p.185), salienta que:

Gradativamente, o homem foi aprendendo que como indivíduo isolado não tinha condições de sobrevivência perante os grandes predadores. Passou a caçar em grupo, tornando-se prática a essência de sua existência. Mas mesmo assim não se diferenciava dos outros animais, que também caçavam em grupo. A diferença entre uma espécie e a outra recaía sobre as ações desenvolvidas e previamente concebidas no cérebro, isto é na forma de planejamento e a cada ação incorporam novas informações que resultarão em diferentes soluções para os mesmos problemas que se apresentam.

Para satisfazer suas necessidades o homem passou a modificar e a interferir diretamente sobre a natureza, desenvolvendo atividades junto a outros seres. Durante milhares de anos o desenvolvimento da capacidade humana e a intensificação do uso dos recursos naturais de forma gradativa e cumulativa, não foram significativos se comparados aos dias atuais. Hoje, com o desenvolvimento da tecnologia, a vida mudou em todas as esferas: cultural, social, política, provocando grandes impactos no ambiente natural devido à destruição da natureza e ao consumo desenfreado do homem. Nos últimos anos, um modelo de civilização se impôs, trazendo a industrialização, com sua forma de produção e organização de trabalho, além da mecanização da agricultura, que inclui o uso intensivo de agrotóxicos, e a urbanização, com um processo de concentração populacional nas cidades. A tecnologia empregada evoluiu rapidamente com conseqüências indesejáveis que se agravam com igual rapidez. De onde se retirava uma árvore, agora retiram centenas. Onde moravam algumas famílias, consumindo alguma água e produzindo poucos detritos, agora moram milhões de famílias, exigindo imensos mananciais de água e gerando milhares de toneladas de lixo por dia. Essas diferenças são determinantes para a degradação do meio onde se insere o homem. Sistemas inteiros de vida vegetal e animal são tirados de seu equilíbrio.

Dias (2003) corrobora com o enunciado acima dizendo que desde quando o homem começou a conviver em grandes comunidades, ele alterou a natureza de forma a assegurar a

própria sobrevivência e lhe proporcionar conforto. A agricultura, a pecuária e a construção de cidades etc. modificam diretamente a natureza. Transformam, assim, características geográficas como vegetação, permeabilidade do solo, absorvidade e refletividade da superfície terrestre, além de alterar as características do solo, ar atmosférico e das águas, tanto pluviais, fluviais como subterrâneas.

A escalada do progresso técnico humano pode ser medida pelo seu poder de controlar e transformar a natureza. Quanto mais rápido o desenvolvimento tecnológico, maior o ritmo de alterações provocadas no meio ambiente. Cada nova fonte de energia dominada pelo homem produz determinado tipo de desequilíbrio ecológico e de poluição, ocasionando o dano ambiental na natureza.

Segundo Almeida (1992), dano ambiental é definido como a lesão aos recursos ambientais com conseqüente degradação e alteração do equilíbrio ecológico. Pode, assim, significar uma modificação das propriedades físicas e químicas dos elementos naturais de tal ordem que estes percam por parcial ou totalmente sua propriedade de uso.

Sabe-se que da metade do século XX para cá, devido ao surpreendente crescimento econômico mundial, a degradação ambiental se agravou e se tornou visível aos olhos dos países desenvolvidos, sendo estes os mais impactados pela revolução industrial.

Os detritos domésticos, industriais não-biodegradáveis na atmosfera, no solo, subsolo e nas águas ocasionam danos ao meio ambiente e doenças nos seres humanos. Substâncias não-biodegradáveis estão presentes em plásticos, produtos de limpeza, tintas e solventes, pesticidas e componentes de produtos eletroeletrônicos. De todos os exemplos citados aqui, os resíduos radiativos são os mais perigosos, pois são usados como combustível em usinas atômicas de geração de energia elétrica, em motores de submarinos nucleares e em equipamentos médico-hospitalares. Mesmo depois de esgotar sua capacidade como combustível, não podem ser destruídos e permanecem em atividade durante milhares e até milhões de anos. (MMA, 2001, p. 23).

1.3 - Elementos essenciais na construção da consciência ambiental

A preocupação com a consciência para a sustentabilidade no Brasil iniciou-se a partir da década de 70. Com o crescimento dos movimentos ambientalistas, passou-se a adotar explicitamente as expressões 'preservação ambiental' para qualificar iniciativas de universidades, escolas, instituições governamentais e não-governamentais pelas quais se

busca conscientizar setores da sociedade para as questões ambientais. Um importante passo foi dado com a Constituição de 1988, quando a Educação Ambiental se tornou exigência constitucional a ser garantida pelos governos federais, estaduais e municipais.

Os seres humanos são intrinsecamente “bons”, mas são capazes tanto de grandes gestos construtivos e de generosidade quanto de egoísmo e de destruição. No entanto, a sociedade humana só é viável quando o comportamento das pessoas se baseia numa ética. Sem ela, não é possível a convivência. E sem convivência, sem vida comum, não há possibilidade de existência de qualquer sociedade humana, muito menos de uma sociedade saudável. (PCN, Meio Ambiente e Saúde, 1997, p. 46).

Valores e compreensão só não bastam. É preciso que as pessoas saibam como atuar e adequar sua prática a esses valores. A aprendizagem de procedimentos adequados e acessíveis é indispensável para o desenvolvimento das capacidades ligadas à participação, à corresponsabilidade e à solidariedade. Os recursos do mundo deveriam ser utilizados de modo a beneficiar a humanidade e proporcionar a todos a possibilidade de aumento de qualidade de vida. Um dos recursos mais importantes para a conscientização da sociedade é o trabalho de Educação Ambiental que deve ser desenvolvido a fim de ajudar os elementos a construir uma consciência global das questões relativas ao meio para que possam assumir posições afinadas com os valores referentes à sua proteção e melhoria do meio ambiente.

Na Conferência Internacional Rio/92, representando instituições de mais de 170 países, foram assinados tratados nos quais se reconhece o papel central da educação para a “construção de um mundo socialmente justo e ecologicamente equilibrado, o que requer responsabilidade individual e coletiva em níveis local, nacional e planetário”. E é isso o que se espera da Educação Ambiental no Brasil, que foi assumida como obrigação nacional pela Constituição promulgada em 1988.

Todas as recomendações, decisões e tratados internacionais sobre o tema, evidenciam a importância atribuída por lideranças de todo o mundo para a Educação Ambiental, o gerenciamento público, a conscientização através de mecanismos governamentais e não governamentais como meio indispensável para se conseguir criar e aplicar formas cada vez mais sustentáveis de interação sociedade-natureza e soluções para os problemas ambientais (PCNs, 1997, p. 44).

Assim, as discussões acerca da preservação do meio ambiente são amplas e devem ser realizadas em: escolas, mídia, empresas e instituições de maneira dinâmica para que a comunidade perceba que a realidade será outra no momento em que se partir para a ação, conclamando todos à participação no processo visando transformações na realidade atual. Nesse contexto, a escola promoverá o desenvolvimento da sustentabilidade natural, realizando uma verdadeira mudança de paradigmas a partir de uma consciência crítica.

Segundo Andrade (1996), temos condições de dar uma guinada na maneira de estimular o progresso, por meio do desenvolvimento sustentável. Adotar outros padrões de comportamento, atitudes, posturas e hábitos que estejam em harmonia com a natureza e fazer uma administração ambiental antecipativa – preventiva, e não reativa, tomando outras e novas decisões e construindo um meio ambiente saudável, que melhore a qualidade de vida e fortaleça a solidariedade entre as gerações, presentes e futuras. Assim pode-se re-encantar o olhar e o mundo.

Andrade (1996, p. 26) nos ensina que:

Um novo tempo em novo momento histórico, um homem com novos valores e com nova visão de mundo, estabelece uma vivência amigável e solidária uns com os outros, com a natureza e com o planeta Terra, gerando ações concretas que se traduzam em uma melhor e substancial qualidade de vida do ser humano em todos os sentidos.

Neste sentido, as ações e mesmo as leis ambientais empregam termos que indicam formas cuidadosas de se lidar com o meio ambiente, como proteção, preservação, recuperação e reabilitação. Conhecer o significado mais precioso desses termos e as leis de proteção ambiental torna-se importante para todos que queiram garantir o bem-estar das populações presentes e futuras.

CAPÍTULO II

AS RAZÕES DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

2.1 - Conceito de desenvolvimento sustentável

Com o confronto inevitável entre o modelo de desenvolvimento vigente – que valoriza o aumento da riqueza em detrimento da conservação dos recursos naturais – e a necessidade vital de conservação do meio ambiente, surge a discussão sobre como promover o desenvolvimento das nações de forma a gerar o crescimento econômico, mas explorando os recursos naturais de forma racional e não predatória.

É fundamental a sociedade impor regras ao crescimento, à exploração e à distribuição dos recursos de modo a garantir as condições de vida no Planeta. Nos documentos assinados pela grande maioria dos países do mundo, incluindo o Brasil, fala-se em garantir o acesso de todos aos bens econômicos e culturais necessários ao seu desenvolvimento pessoal e a uma boa qualidade de vida, relacionando-o com os conceitos de desenvolvimento e sociedade sustentáveis.

O relatório produzido pela Comissão Brundtland/1997¹ - Nosso Futuro Comum - apresentou pela primeira vez uma definição mais elaborada do conceito de Desenvolvimento Sustentável, cujo conteúdo estabelecia uma relação harmônica do homem com a natureza, como centro de um processo de desenvolvimento que deve satisfazer as necessidades e as aspirações humanas, levando conseqüentemente a uma relação do homem consigo mesmo (felicidade) e ensejando objetivamente novos marcos jurídicos, legais e políticos. Além disso, conduzir também a um novo mercado, uma nova governabilidade, um novo Estado, que possibilitem o equilíbrio entre ambiente e desenvolvimento hoje e futuramente. Um novo contrato social surgirá mais humano, indo além da competitividade e da rentabilidade.

A Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (PCNs, 1992) diz que a definição mais aceita para desenvolvimento sustentável é:

¹ http://pt.wikipedia.org/wiki/Relat%C3%B3rio_Brundtland O Relatório Brundtland – elaborado pela [Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento](#) iniciativas, anteriores à [Agenda 21](#), sobre visão crítica do modelo de desenvolvimento adotado pelos países industrializados e reproduzido pelas nações em desenvolvimento.

o desenvolvimento capaz de suprir as necessidades da geração atual sem comprometer a capacidade de atender as necessidades das futuras gerações. É o desenvolvimento que não esgota os recursos para o futuro.

Tal conceito equivale à idéia de manutenção de nosso sistema de suporte da vida. Basicamente, trata-se do reconhecimento do que é biofisicamente possível em uma perspectiva de longo prazo.

De acordo com a Agenda 21, um dos pré-requisitos fundamentais para alcançar o desenvolvimento sustentável é a ampla participação da opinião pública na tomada de decisões. Ademais, no contexto mais específico do meio ambiente e do desenvolvimento, surgiu a necessidade de novas formas de participação. Isso inclui a necessidade de indivíduos, grupos e organizações de participar em procedimentos de avaliação do impacto ambiental e de conhecer e participar das decisões, particularmente daquelas que possam vir a afetar as comunidades nas quais vivem e trabalham. Indivíduos, grupos e organizações devem ter acesso à informação pertinente ao meio ambiente e desenvolvimento detida pelas autoridades nacionais, inclusive informações sobre produtos e atividades que têm ou possam ter um impacto significativo sobre o meio ambiente, assim como informações sobre medidas de proteção ambiental.

Para os PCNs (1997, p.39), a Agenda 21 enfatiza um caminho a seguir rumo à sustentabilidade e, com seu espírito altamente propositivo, procura enfatizar soluções para os problemas vigentes do meio ambiente, tendo assim toda a chance de ser o novo marco referencial da educação ambiental no Brasil e no mundo. Para a Agenda 21, uma sociedade sustentável é aquela que vive em harmonia com nove princípios interligados apresentados a seguir:

- Respeitar e cuidar da comunidade dos seres vivos
- Melhorar qualidade da vida humana
- Conservar a vitalidade e diversidade do planeta Terra
- Minimizar o esgotamento de recursos não renováveis
- Permanecer nos limites de capacidade de suporte do planeta Terra
- Modificar atitudes e práticas pessoais
- Permitir que as comunidades cuidem de seu próprio ambiente
- Gerar uma estrutura nacional para integração de desenvolvimento e conservação
- Constituir uma aliança global (PCNs apud Agenda 21, 1997, p. 39).

De acordo com Cavalcanti (1995), pela primeira vez em 1980 foi usado o termo “desenvolvimento sustentável” pela Aliança Mundial para a Natureza (UICN).

A Assembléia das Nações Unidas em 1983 solicitou um relatório à Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento. O relatório de abril de 1987, chamado de *Nosso Futuro Comum*, passou a figurar sistematicamente na semântica de linguagem internacional, trazendo em seu bojo a palavra desenvolvimento sustentável e servindo como eixo central de pesquisas realizadas por organismos multilaterais e mesmo por grandes empresas. Demonstrava, assim, que já existia uma preocupação do ser humano com o futuro dos recursos naturais. O desenvolvimento sustentável tinha como principal finalidade o equilíbrio social, almejando melhor alocar as pessoas no mundo, sobre todos os aspectos, inclusive econômico.

Ainda segundo o autor (1995), a proteção ambiental era encarada como parte do nosso processo de desenvolvimento. Crescer significa apenas aumentar divisas, não necessariamente produzindo igualdade e justiça social, ao passo que desenvolver implica em tudo isso, com a diferença de que vai crescer distribuindo riquezas e gerando qualidade de vida para a população. Por esta razão é desenvolvimento e não crescimento sustentável. Para tanto há o estabelecimento de metas para alcançar o desenvolvimento sustentável. São elas: a satisfação das necessidades básicas da população; solidariedade para com as gerações futuras através da preservação do meio ambiente; preservar os recursos naturais; elaboração de um sistema social garantindo emprego; efetivação dos programas educativos; participação da população envolvida e conscientizada do seu papel enquanto ator social; segurança social e respeito a outras culturas.

2.2 - Trajetória histórica do termo sustentabilidade

De acordo com Gonçalves (2005), o termo surgiu a partir dos estudos da Organização das Nações Unidas sobre as mudanças climáticas, no início da década de 1970, como resposta à preocupação da humanidade, diante da crise ambiental e social que se abateu sobre o mundo desde a segunda metade do século passado, enquanto que, para Camargo (2003, p. 56), “em 1968, houve grande descontentamento popular com o modelo de capitalismo industrial no final do seu ciclo, com a eclosão do protesto estudantil em cadeia, iniciado em Paris, em maio de 1968, passando por Berkeley, Berlim e Rio de Janeiro.”.

McCormick (1992, p.61) afirma:

A Natureza e os recursos naturais deixaram de ser a única preocupação. O novo ambientalismo abrangia tudo, desde a superpopulação e a poluição aos custos da tecnologia e do crescimento econômico. Ia além do mundo natural questionando a essência do capitalismo.

Segundo Almeida (2007), com o final da Revolução Industrial, vive-se hoje uma situação social insustentável: a separação vergonhosa entre países ricos (do primeiro mundo) e países pobres (onde a pobreza atinge níveis de miséria absoluta em muitos lugares do terceiro mundo); o poderio militar dominando muitos países; a impossibilidade demonstrada, até então, no combate de droga; a violência nas grandes cidades (como Rio de Janeiro e São Paulo), fazendo a população ter medo até dentro de casa; as toneladas de lixo jogadas na terra (nos chamados lixões); resíduos nucleares ou os temíveis lixos tóxicos, etc.

Observa-se, então, o meio ambiente sofrendo duras perdas, agredido constantemente de todas as formas, as sociedades desestabilizadas, o cenário político em crise.

Capra (1996, p.23) oportunamente assinala que:

[...] As preocupações com o meio ambiente adquirem suprema importância. Defrontamo-nos com toda um serie de problemas globais que estão danificando a biosfera e a vida humana de uma maneira alarmante, e que logo pode se tornar irreversível. [...] São problemas sistêmicos, o que significa que estão interligados e são interdependentes. [...] A escassez dos recursos e a degradação do meio ambiente combinam-se com a população em rápida expansão, o que leva ao colapso das comunidades locais e à violência étnica e tribal. [...] Esses problemas são facetas de uma única crise [...] uma crise de percepção. [...] O que estamos vendo é uma mudança de paradigmas não apenas no âmbito da ciência, mas também na arena social, em proporções mais amplas.

Neste contexto, a atuação das ONGs (Organização Não-Governamentais), associações de voluntários e organizações sem fins lucrativos têm apontado uma direção para a transformação social tão necessária.

De acordo com Camargo (2002), a conscientização sobre os rumos da destruição dos recursos naturais e conseqüentemente o perigo para a preservação da vida no planeta iniciou-se através de uma entidade formada por intelectuais e empresários, não militantes ecologistas, os quais começaram as discussões a respeito da preservação dos recursos naturais do planeta Terra. Este autor produziu os primeiros estudos científicos a respeito da preservação ambiental, que foram apresentados entre 1972 e 1974, e que relacionavam quatro grandes questões que deveriam ser solucionadas para que se alcançasse a sustentabilidade: controle do crescimento populacional, controle do crescimento industrial, insuficiência da produção de alimentos e o esgotamento dos recursos naturais.

Com a publicação em 1972 da obra *Os Limites do Crescimento*, pelo Clube de Roma, a definição de sustentabilidade passa a ser inserida em debates mundiais, atingindo o ponto culminante na Conferência das Nações Unidas de Estocolmo. Neste momento os termos desenvolvimento e meio ambiente passaram a fundir-se no conceito de *ecodesenvolvimento*,

que no início dos anos 80 foi suplantado pelo conceito de desenvolvimento sustentável, passando a ser adotado como expressão oficial nos documentos da ONU (Organização das Nações Unidas), UICN (União Mundial para a Natureza) e WWF (Worldwide Fund Nature).

Outros segmentos da sociedade começaram a se movimentar como os movimentos estudantis e hippies - surgidos na década de 60. Estes fizeram surgir um novo tipo de ambientalismo, com objetivos e demandas bem definidos e conscientes da dimensão política dos mesmos, os quais determinavam uma visão com conseqüências devastadoras que um desenvolvimento sem limites estava provocando.

Os ataques destes movimentos eram ao capitalismo e ao industrialismo sem freios que colocavam a acumulação material acima das melhorias sociais. Várias críticas surgiram em desfavor do produtivismo e do consumismo.

Ao questionar os malefícios que a racionalidade econômica produz, esses movimentos denunciavam que a administração do mundo, ao buscar a eficiência a qualquer preço, colocava tanto o Planeta quanto a vida em perigo de extinção, pois tudo que existe na natureza-recurso e vida biológica não estavam sendo levados a sério - estavam sendo relegados ao segundo plano. A nova forma de ver o ambientalismo levava a uma valorização de novos conceitos, começando pela superpopulação, poluição, tecnologia e crescimento econômico.

Harman (1997, p.196) diz que:

À medida que as pessoas tem suas próprias consciências e percepção do cosmo (ou do divino, dependendo do sistema de crença da pessoa), elas expressam cada vez mais necessidades e anseios espirituais mais profundos em seus locais de trabalho e em decisões sobre o correto meio de vida.

Neste sentido, as diretrizes para o progresso da humanidade passam pela conscientização das pessoas daquilo que foi esquecido na sociedade moderna: a ética, os valores espirituais e ecológicos. A superação dos problemas decorrentes do desenvolvimento industrial pode exigir não uma nova arrancada, mas a ação de medidas restritivas ao aumento da produção. Sabe-se que em todo o mundo o ser humano é produtor ou consumidor de alguma coisa.

O crescimento econômico sustentado é o caminho para o progresso da humanidade. A consciência de fazer, produzir e realizar negócios deve mudar para desempenhar um papel criativo ao desenvolver uma cultura sustentável neste planeta. As empresas devem se responsabilizar pelas conseqüências de seus erros e excessos no passado.

Sachs (1986, p.10) salienta que:

O ecodesenvolvimento é um caminho promissor tanto para países ricos como para países pobres. Para estes mais, do que nunca, a alternativa se coloca em termos de projetos de civilização originais ou de não-desenvolvimento, não mais parecendo possível nem, sobretudo, desejável a repetição do caminho percorrido pelos países industrializados.

Assim, no momento em que a sociedade civil e empresas assumem ações que propiciam a conservação de recursos naturais, tem-se a oportunidade de propiciar o manejo e a conservação desses recursos – desta forma os rumos da economia mudarão, haverá a possibilidade de condições de uma vida mais decente, saudável e segura.

De acordo com McCormick (1991), na reunião de Cocoyoc – México (1974) foi Sachs quem melhor soube conceituar o ambientalismo, na medida em que se preocupa com pobreza e desigualdades e com o desenvolvimento anacrônico – este que pouco se preocupa com as gerações futuras. Este pensamento foi ainda analisado em 2002, no livro *Caminhos para o desenvolvimento sustentável*, em que considera que a abordagem fundamentada na harmonização dos objetivos sociais, ambientais e econômicos, primeiro chamado *de ecodesenvolvimento*, e depois *desenvolvimento sustentável*, não se alterou substancialmente nos vinte anos que separaram as conferências de Estocolmo e do Rio.

Mccormick acredita que permanece válida a recomendação de objetivos específicos para oito dimensões: social, cultural, ecológica, ambiental, territorial, econômica, política nacional e política internacional.

Segundo Veiga citando Sachs (2004), no que se referem às dimensões ecológicas e ambientais, os objetivos da sustentabilidade formam um tripé: preservação do potencial da natureza para a produção de recursos renováveis; limitação do uso de recursos não renováveis; respeito e realce para a capacidade de autodepuração dos ecossistemas naturais. Assim, a sustentabilidade ambiental é baseada no duplo imperativo ético de solidariedade sincrônica com a geração atual e de solidariedade diacrônica com as gerações futuras. Compreende trabalhar com escalas múltiplas de tempo e espaço, o que derruba a caixa de ferramentas do economista tradicional.

Do conceito de *ecodesenvolvimento*, cunhado por Ignacy Sachs nos anos setenta, passa-se ao de *desenvolvimento sustentável*, definido pelo Relatório Brundtland, de 1987.

No Brasil, desde 1992, alguns estados e municípios tomaram a iniciativa de construir suas Agendas 21. No plano Nacional este processo iniciou-se em 1997, por iniciativa do então Ministro do Meio Ambiente José Sarney Filho e da Secretaria Geral do Ministério, Aspásia Camargo, que organizaram comissão para realizar licitações públicas para a realização de seis diagnósticos setoriais que apontassem quatro vigentes em seis áreas básicas, os problemas, os

conflitos, as estratégias e as ações prioritárias que foram: gestão de recursos naturais, agricultura sustentável, cidades sustentáveis, redução de desigualdades sociais, infra-estrutura e integração regional, ciência e tecnologia para o desenvolvimento sustentável.

Nos últimos anos houve uma conscientização gradual, a nível mundial e individual, da necessidade de prevenir e resolver problemas ambientais. Sabe-se que a maioria dos problemas ambientais tem suas raízes em fatores sociais, econômicos e culturais, que não podem, portanto, serem previstos ou resolvidos por meios puramente tecnológicos. Deve-se agir primeiramente sobre os valores, atitudes e comportamentos dos indivíduos e grupos, em relação ao seu meio ambiente. É necessário, antes de tudo, que se saiba quais as qualidades desse ambiente, dessa natureza que se quer defender, porque as pessoas protegem aquilo que amam e valorizam.

Neste sentido, Samira Crespo² (in Trigueiro, 2003) alerta que a conscientização sobre os movimentos ambientalistas começou no Brasil quando em São Paulo realizou-se as primeiras pesquisas sobre a contaminação do ar. Isto porque a sociedade urbanizada descobriu os efeitos colaterais da industrialização tida, naquele tempo, como sinônimo de desenvolvimento. Neste período constatou-se, através das pesquisas para falar de atitudes e comportamentos presentes nas sociedades, que elas podem ser uma ferramenta poderosa para se medir fenômenos sócio-culturais, bem como ser um instrumento eficiente para monitorar a evolução dos acontecimentos que têm impacto na vida da população.

Sabe-se que a Rio-92 exerceu uma grande transformação na consciência da população e que, a partir daí, a consciência ambiental começou a crescer e a aparecer. O fornecimento das informações, a explicitação das regras e normas, deve ser divulgado em todas as organizações e instituições. Dentro dessa visão, o homem é um elemento a mais que, porém, tem extraordinária capacidade de atuar sobre o meio e modificá-lo, o que pode, às vezes, voltar-se contra ele próprio.

Através de tudo isso, o movimento ambientalista forjou três modificações significativas nos valores humanos. Segundo John McCormick (1992, p. 191-192), em primeiro lugar instigou a redescoberta de uma das mais fundamentais realidades da existência humana: que a humanidade é totalmente dependente de um meio ambiente natural saudável. Segundo, alguns homens que possuíam um conhecimento mais amplo se rebelaram contra a poluição do ar e da água e a perda das matas virgens para dar espaço ao avanço das cidades. O

² Samyra Crespo, doutora em Historia Social pela USP. Coordenadora do Programa do Meio ambiente e desenvolvimento do ISER. Entre seus trabalhos esta o “o que o brasileiro pensa do meio ambiente e do desenvolvimento sustentável

terceiro aspecto foi o desafio trazido pelos modelos ortodoxos de crescimento econômico tanto no capitalismo quanto no socialismo.

2.3 - Novo paradigma para o desenvolvimento sustentável – desafios

A natureza saturada pelas agressões ambientais devolve ao ser humano, e isto é uma lei natural da física - onde toda ação corresponde a uma reação de igual intensidade e de sentido contrário - todos os danos por ela sofridos em forma de violência através de furacões, tufões, degelo no pólo norte, ares pestilentos nas cidades amplamente poluídas pelas chaminés sem filtros e outros. Tudo isto é antiético, antiecológico e não é sustentável - o que é sustentável é a gestão dos recursos naturais atendendo as necessidades essenciais de emprego, alimentação, energia, água e saneamento. Ou seja, uma política ambiental preventiva capaz de regular as interações entre o meio ambiente biofísico e o construído, ou seja, regras sociais que governem a apropriação dos recursos naturais, espaços e habitat.

Conforme Dias (2003, p. 205-206), o conceito de desenvolvimento sustentável, apresentado por Brundtland, procura estabelecer uma relação harmônica do homem com a natureza, como centro de um processo de desenvolvimento que deve satisfazer as necessidades e as aspirações humanas.

Segundo Capra (1996, p.32):

Esta mudança de paradigmas requer novas maneiras de pensar e novos valores para que as tendências autoafirmativas (pensamento racional, analítico, linear e reducionista) da cultura industrial ocidental sejam equilibradas com novas tendências do tipo integrativo que são: intuitivo, sintético, não linear e holístico. Assim, os valores, tais como expansão, competição, dominação e quantidade, devem dar lugar aos valores de conservação, cooperação, parceria e qualidade. Interdependência, diversidade, eficiência energética, cooperação, adaptabilidade, redes, não linearidade, natureza cíclica da reconversão de resíduos.

Neste sentido, um paradigma condiciona a visão de mundo. Quando um paradigma não consegue mais resolver os problemas que vão aparecendo, se faz necessário o surgimento de outro para que haja a mudança.

Na visão de Capra (1996, p.86):

A nova visão de mundo, o novo paradigma, inclui a emergente visão sistêmica da vida, integradora do corpo-mente, consciência e evolução, a correspondente abordagem holística de saúde e cura, a integração dos enfoques oriental e ocidental da psicologia, uma nova estrutura conceitual para a economia e a tecnologia, e uma perspectiva ecológica e feminista, que é espiritual em sua natureza essencial, que acarretará profundas mudanças em nossas estruturas sociais e políticas.

Neste sentido, visando viabilizar o desenvolvimento sustentável, deve-se buscar a transformação de todos os seres humanos em indivíduos que participem das decisões sobre a vida, a sobrevivência do Planeta, seus futuros, futuro dos filhos, exercendo desse modo seus direitos e cidadania, conhecendo e informando-se sobre as questões ambientais de seu país e de sua comunidade. É necessário ter a visão de um novo paradigma filosófico e científico, explicitando quais as causas da pobreza, da degradação ambiental como padrão ou modelo da nossa sociedade. O desenvolvimento sustentável exige outros valores, nova postura ética, um novo padrão de consumo. Exige definir no conceito oficioso da sustentabilidade o termo “necessidades” (no modelo atual o mercado é o centro e o consumo é a base do processo).

Segundo Capra (1996), esta mudança de paradigmas requer novas maneiras de pensar e novos valores para que as tendências auto-afirmativas (pensamento racional, analítico, linear e reducionista) da cultura industrial ocidental sejam equilibradas com novas tendências do tipo integrativo (intuitivo, sintético, não linear e holístico). Assim, os valores, tais como expansão, competição, dominação e quantidade, devem dar lugar aos valores de conservação, cooperação, parceria e qualidade. O autor chama a atenção para o fato de que ambas as tendências são aspectos essenciais dos seres vivos e que seria saudável um equilíbrio dinâmico entre elas, sem ênfase excessiva de uma sobre a outra, embora reconheça o predomínio exagerado da tendência autoafirmativa e a reconheça como causadora da desconexão homem/natureza.

Em qualquer caso, o conflito permanece, pois, apesar da presença do ideário da sustentabilidade, o desenvolvimento sustentável não está dado. Necessita ser construído no seio de dois grandes desafios: a) diferenciar-se dos modelos insustentáveis, b) impor-se efetivamente como um novo paradigma num mundo cada vez mais complexo e atomizado, dinâmico e atônito frente às conseqüências da globalização (CAPRA, 1996, p.88).

Na atualidade todos se abrigam debaixo deste imenso guarda-chuva chamado “desenvolvimento sustentável”. Muitos, em nome de um suposto desejo de harmonizar ambiente, economia e sociedade, continuam agindo, talvez de maneira mais contundente, em direção nitidamente contrária. Aí estão as ações, tanto no âmbito público como no privado, que potencializam o consumo desenfreado e a concentração de renda e riqueza, mesmo que isto comprometa a natureza e provoque a exclusão social.

Segundo Capra (1996), contrapondo-se a esta fragilidade, surgem as novas demandas por outro tipo de desenvolvimento com base em princípios tais como:

- justiça social e respeito à cultura local, necessidades e vontades da população;

- participação política e prática da cidadania (recuperar capacidade de intervenção dos excluídos);
- identificação das causas e conseqüências da pobreza e miséria, através da organização social;
- fortalecimento do papel do Estado quanto às suas responsabilidades sociais e aos mecanismos de regulação e controle da economia;
- representação e participação de todos os atores sociais nos processos de planejamento, tomada de decisões, acompanhamento e avaliação.

Na construção de um novo paradigma de desenvolvimento, Capra (1999) sugere um processo de eco-alfabetização, que pudesse ser a base das ações em educação, administração, política e economia. O grande referencial seria a própria natureza: um projeto de imitação de como os ecossistemas funcionam (baixa entropia). Obviamente reconhece outras dimensões que não estão presentes nos ecossistemas e são exclusivas dos seres humanos, especialmente no que tange a valores, mas que podem ser construídos numa perspectiva de atender a necessidade de harmonia e equilíbrio das ações antrópicas com a natureza. Assim, destaca os seguintes pontos: interdependência, diversidade, eficiência energética, cooperação, adaptabilidade, redes, não linearidade, natureza cíclica da reconversão de resíduos. Estas questões exigem substituir a visão antropocêntrica (centrada no homem) por uma visão ecocêntrica (centrada no planeta). Consiste em um desafio para o conhecimento, um novo comportamento científico (produção de vida e não de morte) no qual a proteção à natureza seja entendida como uma auto-proteção.

2.4 - Desenvolvimento econômico e a gestão ambiental

Na visão de Cavalcanti (1995), o desenvolvimento econômico começou a ganhar força após a Segunda Grande Guerra, significando a implementação de instituições capazes de harmonizar interesses e práticas econômicas, o que levou à total inconsciência das repercussões ambientais e à degradação ecológica derivada das atividades econômicas. Não existia, até então, nenhuma preocupação com o meio ambiente. No início dos anos 70, elementos naturais não careciam de valor, a abundância era tida como não-valor, não-riqueza. O progressivo aumento de custos gerados pelo sistema econômico era então visto como aumento de riqueza. A compreensão do erro lógico inscrito nessa conceituação é essencial para se perceber como o meio ambiente e a ecologia ficaram à margem da Teoria Econômica, sem participar da luta contra os efeitos da degradação ambiental.

As pessoas que eram preocupadas com a destruição do meio ambiente sem conscientização começaram a criticar esse modelo, culminando em protestos e debates, chamando atenção para a sobrevivência humana e do perigo para com a destruição do Planeta Terra. Com o impacto econômico, foi necessário parar a maximização dos gastos naturais, porque a matéria prima tornou-se cara demais. O desperdício deu lugar ao máximo aproveitamento possível, reduzindo drasticamente a degradação. Neste sentido a exploração irracional cedeu lugar ao aproveitamento racional de recursos, não pela consciência ecológica, mas pela pressão econômica. O desenvolvimento sustentável buscava uma saída para a os mecanismos de correção econômica, com medidas de controle administrativas e sistemas de decisão pactuada entre os diversos atores da sociedade civil: Estado, empresas e organizações não-governamentais. Além disso, surgiu a consciência de que os padrões de consumo dos países desenvolvidos não poderiam ser transplantados para os demais países, sob pena de falência do mundo natural.

A partir daí, o conceito de desenvolvimento econômico passou a sofrer um intenso processo de revisão, chegando a ser chamado de desenvolvimento sustentável. Entra em cena a gestão ambiental - expressão utilizada para denominar a gestão empresarial que se orienta para evitar problemas para o meio ambiente. A gestão ambiental torna-se o principal instrumento para se obter um desenvolvimento industrial sustentável. O processo de gestão ambiental nas empresas está vinculado a normas que são elaboradas pelas instituições públicas sobre o meio ambiente. Essas normas fixam os limites aceitáveis de emissão de substâncias poluentes, definem em que condições serão despojados os resíduos, proíbem a utilização de substâncias tóxicas, define a quantidade de água que pode ser utilizada e qual o volume de esgoto que pode ser lançado. Citando ainda Cavalcanti (2003), as normas legais são referências obrigatórias para as empresas que pretendem implantar um Sistema de Gestão Ambiental, cujo desconhecimento afeta de forma significativa os investimentos da empresa além de afetarem sua capacidade de intervenção no mercado (May et al 2003).

A empresa que visa uma gestão ambiental deve ter uma política proativa, tendo um planejamento prévio em cima de possíveis efeitos que vão depreder o meio ambiente. É por isso que do ponto de vista dos empreendedores, geralmente preocupados com o lucro imediato, a gestão ambiental sempre foi identificada como custo adicional. No entanto, essa lógica vem sendo superada por outra, que identifica a preservação ambiental como fator de vantagem competitiva sustentável, especialmente quando somada às ações de responsabilidade social corporativa. A regulamentação ambiental, que tem sido considerada

um fator que afeta a competitividade das empresas e dos países, pode ser um fator que a impulsiona, levando à lucratividade, além da vantagem de melhorar sua imagem no mercado.

Pode-se destacar hoje em dia uma forte visão convergente de que as sociedades indústrias estão entrando em uma nova fase de sua evolução e que essa transição será tão significativa quanto aquela que tirou as sociedades européias da ordem social agrária para a ordem social industrial. Há consenso que tanto do ponto de vista ético como do ponto de vista pragmático, o desenvolvimento sustentável representa a única saída para conciliar produção de riqueza e bem estar para a sociedade sem comprometer a sobrevivência do Planeta e da espécie humana. Baseado nesta constatação, o Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS) assumiu um grande desafio: criar condições no meio empresarial e nos demais segmentos da sociedade para que haja uma relação harmoniosa entre essas três dimensões da sustentabilidade: econômica, social e ambiental.

2.5 - O sistema bancário e o desenvolvimento sustentável

Conforme Dias (2003, p. 209),

As empresas vivem hoje uma nova realidade no que diz respeito ao problema ambiental. Ao mesmo tempo em que crescem as exigências de um maior controle do processo produtivo para impedir um aumento da degradação do meio ambiente, ainda não houve uma compreensão adequada por parte de muitas lideranças empresariais do significado e da profundidade das mudanças que estão ocorrendo.

Ainda hoje a maioria dos habitantes do Planeta passa fome, a natureza é irrecuperável em muitas regiões e o sistema econômico vigente causa mais desemprego do que oportunidades de trabalho. Diante deste quadro, a temática da sustentabilidade enseja a retomada da discussão de cem anos atrás. Independentemente de rótulos, possibilita, novamente, construir fontes de resistência com base na proposta do equilíbrio entre as dimensões econômica, social e ambiental.

Na visão de Cavalcanti (1995), as instituições financeiras têm papel fundamental na construção do desenvolvimento sustentável. No início dos anos 80, os bancos se limitavam a exigir a licença ambiental do empreendedor, para cumprir a determinação da lei da corresponsabilidade. O empreendedor apresentava a licença e estava tudo resolvido. Os tempos mudaram. Hoje, sabe-se que apenas a licença não é o suficiente. Uma licença fraudada ou mal elaborada pode significar problemas no andamento do projeto com conseqüências imprevisíveis, e os bancos, seja pelo escopo legal, seja pelo escopo moral, vão ser afetados.

Hoje, já não basta para as empresas apoio político do prefeito e da maioria da bancada dos vereadores para implantar projetos que produzam algum risco para o meio ambiente. É necessário contar também com o apoio de toda a população, organizações governamentais e não-governamentais.

Dias (2003, p. 210), diz que:

As Constituições Federal (1988), Estaduais (1989) e as Leis Orgânicas Municipais (1990) introduziram inovações importantes na Legislação relativa ao Meio Ambiente e que remetem a uma necessária mudança de comportamento das empresas em relação aos agentes ambientais ativos, sejam órgãos do poder público ou Organizações Não-Governamentais.

Os bancos têm uma influência importantíssima no respeito aos critérios que podem impor às empresas, de forma a garantir que o dinheiro emprestado seja investido num contexto em que os riscos ambientais e sociais que essas empresas enfrentam sejam devidamente acautelados. São estes pressupostos que explicam a importância do setor financeiro para o desenvolvimento sustentável nas economias nacionais e na economia global.

Na realidade, ao decidir avançar com uma estratégia de sustentabilidade, a empresa deverá ter consciência de que, com este compromisso, está a criar um conjunto de expectativas que irão exigir a implementação de políticas coerentes entre o discurso estratégico e aplicabilidade dessa visão nas diversas operações que a empresa realiza. É também importante referir que a implementação de uma política de sustentabilidade, independentemente do setor em que a empresa atue, implica uma vontade da empresa em implementar práticas voluntárias para além das que lhe são exigidas por lei em assumir responsabilidades que considera serem importantes para o sucesso de longo prazo do seu negócio.

2.6 - A Lei nº 6938, de 1981 e as operações financeiras

De acordo com Ministério do Meio ambiente (2001), no Brasil, a Lei nº. 6938, de 1981, veio equiparar os departamentos jurídicos de bancos e seguradoras para criarem mecanismos a fim de se evitar problemas para a instituição no que se refere ao empreendedor que venha provocar algum dano ambiental ou social. A primeira ação proativa global do capital financeiro data de 1992, ano em que aconteceu no Rio de Janeiro a Conferência Mundial de Desenvolvimento e Meio ambiente, a Rio-92.

A lei nº 6938, de 31 de agosto de 1981³, sobre as operações financeiras dispõe:

Artigo 5º - As diretrizes da Política Nacional do Meio Ambiente serão formuladas em normas e planos, destinados a orientar a ação dos Governos da União, dos Estados, do Distrito Federal, dos Territórios e dos Municípios no que se relaciona com a preservação da qualidade ambiental e manutenção do equilíbrio ecológico, observados os princípios estabelecidos no artigo 2º desta Lei.

Parágrafo Único - As atividades empresariais públicas ou privadas serão exercidas em consonância com as diretrizes da Política Nacional do Meio Ambiente.

Em 1981, as instituições financeiras se declaravam comprometidas com o desenvolvimento sustentável. Os bancos oficiais do país assumiram o compromisso de estabelecer exigências socioambientais para financiar projetos na área - eram, então, pressionados pelas ONGs a aderir aos princípios da co-responsabilidade.

Assim, um banco era considerado co-responsável porque se não financiasse o empreendimento este não aconteceria. Contudo, ao estabelecer exigências para conceder o crédito, em tese ele se isenta de responsabilidade quando o empreendedor provoca algum dano. Neste sentido, existe uma relação intrínseca entre a ação e a reação, entre a causa e o efeito no qual não seria o financiamento em si, mas o financiamento com ou sem exigências de responsabilidade socioambiental.

³Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação.

CAPÍTULO III

BANCO REAL: UM ESTUDO DE CASO

Hoje, as empresas são consideradas agentes transformadores que influenciam todos os setores da vida humana, a sociedade e o meio ambiente, como também nos recursos financeiros, tecnológicos e econômicos. Diante disto, procuram colaborar de alguma forma para o fortalecimento destas áreas, com posturas éticas, transparência e justiça social. Os empresários, neste novo papel, tornam-se cada vez mais aptos a compreender e participar das mudanças estruturais na relação de forças nas áreas ambiental, econômica e social.

Segundo Fernando Almeida (in Trigueiro, 2003, p. 136), a sustentabilidade empresarial é o resultado da prática de políticas e mecanismos que visem a busca da ecoeficiência e o exercício da responsabilidade social corporativa. A ecoeficiência é uma filosofia de gestão empresarial que incorpora a gestão ambiental, associando-a aos objetivos econômicos. O principal objetivo da ecoeficiência é fazer a economia crescer qualitativamente, e não quantitativamente. Enquanto que uma política de responsabilidade social corporativa oferece benefícios para o setor empresarial e uma real contribuição para o bem estar da sociedade. A responsabilidade social corporativa pode ser entendida como:

É o comprometimento permanente dos empresários em adotar um comportamento ético e contribuir para o desenvolvimento econômico, simultaneamente melhorando a qualidade de vida de seus empregados e de suas famílias, da comunidade local e da sociedade como um todo. (Fernando Almeida in TRIGUEIRO, 2003, p. 138)

Dessa forma, tal definição deixa espaço para diferentes aplicações, conforme o tempo e o local em que a empresa executa suas atividades.

Na Responsabilidade Social Corporativa, os gestores da empresa devem dialogar com os stakeholders para definir a política e as ações de responsabilidade social que irão seguir. Há, porém, um conjunto de valores essenciais que devem ser seguidos, que são: respeito aos direitos humanos, respeito aos direitos trabalhistas, proteção ambiental, valorização do bem-estar das comunidades e valorização do progresso social.

Segundo o Guia de Elaboração do Balanço Social e Relatório de Sustentabilidade (2001, p. 44), a empresa relaciona-se com o meio ambiente causando impactos de diferentes tipos e intensidades. Seja em relação ao ar, a água, ao solo ou a biodiversidade de animais e vegetais, já é bastante amplo o conjunto de evidências que relacionam o desempenho de uma empresa com seus compromissos frente ao meio ambiente. Uma empresa ambientalmente responsável procura minimizar os impactos negativos e ampliar os positivos. Deve, portanto,

agir para a manutenção e melhoria das condições ambientais, minimizando ações próprias potencialmente agressivas ao meio ambiente e disseminando para outras empresas as práticas e conhecimentos adquiridos neste sentido.

A empresa socialmente responsável não se limita a respeitar os direitos dos trabalhadores, consolidados na legislação trabalhista. Esta deve ir além e investir no desenvolvimento pessoal e profissional dos seus empregados, bem como na melhoria das condições de trabalho e no estreitamento de suas relações com os colaboradores. Em relação aos consumidores e clientes da empresa, é necessário fazer investimento em produtos e serviços confiáveis que minimizem os riscos de danos a saúde dos clientes e consumidores (Guia de Elaboração do Balanço Social e Relatório Anual de Responsabilidade Social Empresarial, 2001).

Levando-se em consideração o modelo do Ibase (Guia para Elaboração do Balanço Social e Relatório de Responsabilidade, 2005), para implantar o desenvolvimento sustentável em uma empresa é preciso investimentos para suavizar ou compensar os impactos sofridos pela natureza e também àqueles que visam melhorias da qualidade ambiental, seja por meio de avanços tecnológicos ou por projetos de conscientização ambiental. Tais investimentos incluem ainda um espaço para a empresa informar planos e ações não relacionadas com a operação ou produção e um indicador qualitativo, de múltipla escolha, sobre o estabelecimento de metas anuais de ecoeficiência.

A partir das informações adquiridas através do Guia de Elaboração de Relatório e Balanço Anual do Instituto Ethos, versões 2001 e 2005, e das considerações feitas pelo professor Fernando Almeida (2003) sobre o assunto, pode-se afirmar que as práticas desenvolvidas pelo Banco Real estão dentro dos parâmetros dos indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial. Ou seja: são práticas sustentáveis.

O Instituto Ethos foi criado no final da década de 90 por um grupo de empresários da iniciativa privada. É uma instituição que não possui fins lucrativos e é caracterizada como uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público, cuja missão é mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, para que se tornem parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável. O Ethos é um pólo de organização de conhecimento, troca de experiências e desenvolvimento de ferramentas que auxiliam as empresas associadas a analisar suas práticas de gestão e aprofundar seu compromisso com a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável.

Conforme se vê no site do Instituto Ethos, o Banco ABN-AMRO Real está entre as 1377 associadas do instituto. Isto significa que o Banco, na sua relação com clientes e com o meio ambiente, trabalha em prol da sustentabilidade.

3.1 - Desenvolvimento sustentável no Banco Real

A história do Banco Real começa com a chegada do Banco Holandês da América do Sul às cidades do Rio de Janeiro e Santos. Em 1963, a empresa obteve a metade das ações da Aymoré Financiamentos e vinte anos depois mudou de nome para ABN AMRO BANK. Em 1971, o Banco da Lavoura de Minas Gerais, fundado em 1925, passa a se chamar BANCO REAL, dois anos após seu estabelecimento em São Paulo. Em 1998, é comprado pelo ABN AMRO BANK, que no mesmo ano adquire o Bandepe. A integração das duas instituições foi completada em 2000 e, três anos mais tarde, o grupo também adquire o Banco Sudameris. Em 2006, o ABN AMRO REAL tornou-se o terceiro maior banco privado em ativos totais e em empréstimos e depósitos, segundo o seu Relatório de Sustentabilidade (2007).

O mercado e a sociedade brasileira estão evoluindo e exigem um novo papel dos bancos. Eles devem atuar como fomentadores de uma sociedade que seja economicamente eficiente, socialmente justa, politicamente democrática e ambientalmente sustentável. Com esta visão, o Banco Real afirma estar buscando a integração do homem e do ambiental com o econômico em todas as suas decisões. A instituição garante que os valores corporativos (integridade, respeito, trabalho em equipe e profissionalismo) representam, dentro de suas atividades, uma bússola: vindo deles a orientação para a tomada de decisão.

O Banco Real é uma instituição financeira que possui todos os produtos e serviços tradicionais, como investimentos, financiamentos e conta corrente. Sua proposta, desde o ano de 2000, é procurar oferecer experiência financeira para ajudar os clientes a se tornarem cada vez mais sustentáveis. Por isso, procura criar a visão de sustentabilidade através de seus produtos e serviços para pessoas e empresas, incluindo o Fundo Ethical, o microcrédito, os financiamentos socioambientais e os créditos de carbono.

Segundo a instituição, a sustentabilidade está presente ainda na gestão de fornecedores, no apoio à diversidade, na educação, nos investimentos sociais, na ecoeficiência de instalações e na avaliação do risco socioambiental das empresas às quais a empresa concede crédito.

Inicialmente, o Banco Real organizou as propostas para a gestão voltada para a sustentabilidade as quais requeriam: Princípios de negócios - organização de valores aplicados

no cotidiano e em relacionamentos; educação para funcionários, que busca investir em pessoas melhores para então ter profissionais melhores; formação de técnicos para avaliação do risco socioambiental, objetivando orientar as empresas às quais se relaciona através do crédito; conhecer as ações voltadas à construção de um ambiente que incentive e valorize a diversidade, a fim de orientar a gestão de fornecedores. Isto significa que os parceiros são convidados a trilhar o caminho da sustentabilidade, da ecoeficiência, o que objetiva reduzir o impacto ambiental gerado por nossas instalações físicas. E, por último, foi criada a ouvidoria: ouvir os clientes verificando a qualidade dos serviços.

3.2 - Atividades sustentáveis desenvolvidas pelo Banco Real

Uma das propostas da instituição é o Desenvolvimento de Líderes para Sustentabilidade: cursos com o objetivo de desenvolver líderes para apoiar e acelerar ainda mais o processo da sustentabilidade. Segundo o Relatório de Sustentabilidade 2007, os benefícios deste programas aparecem através de líderes para serem referência em práticas de sustentabilidade. As equipes são treinadas para olhar todos os públicos de relacionamento e identificar, no dia-a-dia, as possibilidades de influenciar mudanças de atitudes nos negócios e processos que promovam o desenvolvimento sustentável.

Uma outra prática adotada intitula-se Carpe Diem, que é a inclusão de funcionários com deficiência intelectual nos quadros da empresa.

Ainda dentro dos princípios sustentáveis está o projeto de financiamento de uma rede de hotéis, a Rede Othon. Trata-se de um financiamento realizado pelo Banco Real para adaptações de instalações hidráulicas e elétricas para funcionar dentro de padrões socioambientais. De acordo com o Relatório de Sustentabilidade 2007, os benefícios alcançados foram: os hotéis reformados apresentam redução de 47% no consumo de água e 25% no de energia; com as medidas tomadas, foi possível reduzir os custos em 32%.

A Nutriz é outro exemplo de empresa que obteve financiamento devido as suas propostas de sustentabilidade. A empresa atua no segmento de alimentos congelados, especialmente vegetais, para os quais desenvolveu tecnologia de conservação que mantém a qualidade sem a necessidade de processos químicos. Em 2007, obteve um faturamento de R\$ 14 milhões.

Quanto à reciclagem – prática fundamental para se diminuir os problemas do meio ambiente – o Banco Real oportuniza 200 mil empregos de catadores de materiais recicláveis. A ação destes trabalhadores é fundamental para a sobrevivência das grandes cidades

brasileiras, que têm sistemas precários de coleta seletiva de lixo para a reciclagem desses materiais. De acordo com cálculos do Instituto Lixo e Cidadania, o trabalho de cerca de mil pessoas na coleta de papel e papelão evita, por exemplo, a derrubada de aproximadamente 4 mil árvores por mês.

Outro item considerado como sustentabilidade é o Programa amigo Real que garante às crianças e adolescentes o direito de viver em comunidades estáveis, oferecendo condições e oportunidades para o desenvolvimento de suas potencialidades e talentos, e onde seus direitos sejam respeitados.

Segue-se o Projeto Escola Brasil como iniciativa do Banco Real de criar uma associação que atendesse às necessidades dos catadores de papéis. Este projeto contou com a ajuda de alunos de psicologia, economia, biologia e ciências contábeis que trabalharam liderança, trabalho em grupo e formas de fazer a reciclagem. Além disso, outros programas podem ser destacados:

O Banco Real e a ecologia - O sódio verde produzido pelo processo de fermentação do álcool era liberado diretamente para a natureza, engrossando a quantidade de gases do efeito estufa (GEE) emitidos pela indústria diariamente. Com o tratamento através do dióxido de carbono está sendo colocada em prática o consumo de fontes de energia não-renováveis. O chamado bicarbonato de sódio verde é comercializado para as indústrias alimentícia, farmacêutica e de produção de ração animal.

Isopor reciclável - através de financiamentos de projeto de reciclagem de isopor, tecnicamente chamado de EPS, este passou a ser utilizado em isolamento térmico, obras, forros e embalagens. O isopor era um problema ambiental sem solução, pois das 20 mil toneladas de isopor descartadas anualmente no Brasil, apenas 2 mil são recicladas, sendo que o objetivo do Banco Real é aumentar o índice de reciclagem deste material.

O Programa Papa-Pilhas - o Banco Real criou o programa Papa-Pilhas, que recebe toda e qualquer pilha ou bateria portátil, incluindo carregador e aparelho celular.

O Sistema DryWash - iniciou-se em 1995, com o desenvolvimento de um produto pioneiro para lavar carros sem água e sem geração de detritos ou esgoto. O Sistema DryWash contou com o apoio do Banco Real para investir em melhorias. O sistema é responsável pela lavagem de aproximadamente 70 mil carros por mês, contribuindo para a economia de mais de 22 milhões de litros de água e ainda deixa de gerar a mesma quantidade de esgoto ou outros detritos.

3.3 - Indicadores de Sustentabilidade: apresentação, análise e interpretação dos dados sobre as atividades sustentáveis realizadas no Banco Real

Após relatar as ações voltadas para a sustentabilidade do Banco Real, o presente trabalho dedica-se, neste momento, a analisar o estudo dos relatórios e documentos disponíveis, para sondar a profundidade, a amplitude e consistência do que vem sendo realizado com relação à prática sustentável desta instituição.

Considerando essas premissas, a problemática discutida neste estudo gira em torno da seguinte questão: De que forma a sustentabilidade pode reverter em lucro para a empresa?

As práticas de finanças sustentáveis têm sido marcadas por um crescimento notório, demonstrando um amadurecimento do mercado e de uma maior atenção ao tema. Não se pode negar que este processo de transformação que acontece de indivíduo para indivíduo, de empresa para empresa, acaba por afetar a concorrência e alterar padrões de setores internos. A prática nasce da vontade de ir cada vez mais longe nesse movimento colaborativo, articulando trocas de experiências e compartilhando aprendizado.

Sabe-se que hoje em dia a empresa tem um papel fundamental no desenvolvimento de uma sociedade, pois movimentando a economia, gera empregos, desenvolve relacionamentos. O resultado deste papel, do posicionamento que adota e, dependendo da qualidade de seus serviços e produtos, a empresa será um sucesso e terá lucro, podendo cumprir com suas responsabilidades frente aos empregados, acionistas e os stakeholders em geral e desenvolver novas tecnologias. Portanto, se a organização consegue atingir seu objetivo principal (o lucro), mantendo impactos positivos para todos aqueles que participam direta ou indiretamente das atividades da empresa, ela se sustentará por longo prazo. A empresa que não busca adequar suas atividades ao conceito de desenvolvimento sustentável está fadada a perder competitividade em curto, médio ou longo prazo.

A empresa é sustentável quando consegue, através de suas estratégias, atingir os seguintes aspectos: ambiental, cultural, social e financeiro. Com as leituras e após a análise, pode-se constatar que o Banco Real é uma empresa que aderiu ao processo de desenvolvimento sustentável. Por que chegou-se a esta conclusão? Em relação à natureza, a empresa oportuniza e implanta práticas sustentáveis de gerenciamento, não apenas como uma postura reativa a exigências legais ou pressões de grupos ambientalistas, mas sim com a intenção de obter vantagens competitivas. Estas ações podem ser observadas através dos

seguintes exemplos: reciclagem (sódio verde, papel, material de isopor, latinhas). O que era rejeito tornou-se matéria prima gerando riquezas para a comunidade e para o banco.

Analisando-se as práticas sustentáveis desenvolvidas pelo Banco Real no âmbito social, verificou-se que estes investimentos têm um papel importante na construção de um mundo mais inclusivo. O Banco resolveu investir na redução da miséria através de projetos de financiamento de créditos para os menos favorecidos. O que não deixa de ocasionar lucro para a empresa. Cita-se, como exemplo, a Associação de Catadores de Papel, Programa Amigo Real e Reforma Escolar.

Na educação, o Banco Real procurou mobilizar e conscientizar a comunidade a adotar práticas sustentáveis. Na parte de financiamento, o Banco Real financiou vários projetos como: Votorantim, Papa-Pilha, Nutriz e Rede Othon. Na prática, integrar aspectos econômicos, ambientais e sociais diminui custos, principalmente futuros, reduz riscos, evita desperdícios, melhora relacionamentos e gera lucros. É atitude, estratégia e inovação das empresas, que oportuniza a instituição a obter resultados concretos e se traduz em práticas e processos de trabalho.

Como foi analisado, ao manter esta postura ativa de busca da sustentabilidade em suas ações, o Banco Real assume uma vantagem competitiva, pois experiências demonstram que não há incompatibilidade entre crescimento econômico e responsabilidade social e ambiental. É justamente o contrário: a empresa deve investir em tecnologias limpas e cuidados sócio-ambientais para gerar valor para as instituições, pois a sustentabilidade não está, de forma alguma, dissociada do lucro.

CAPÍTULO IV

O PAPEL DO RELAÇÕES PÚBLICAS NA SUSTENTABILIDADE

Segundo a funcionária Danielle Monteiro, assessora do Departamento de Marketing, a responsável pela Comunicação Corporativa e pelo Relatório de Sustentabilidade do ABN AMRO Real é a administradora Suzana Arbex⁴.

Todas as atividades de comunicação são realizadas por uma equipe do departamento situado na sede (São Paulo). Danielle, ao conceder uma rápida entrevista pelo telefone, afirmou que o planejamento das ações sustentáveis do Banco Real teve participação de todos os gerentes da alta direção juntamente com o Conselho de Sustentabilidade, criado em 2007, e que a área de marketing, além de participar, é responsável pela divulgação das práticas sustentáveis a todos os públicos.

Danielle destaca que o portal do banco (www.bancoreal.com.br) foi reformulado a fim de se tornar um canal esclarecedor das atividades da instituição e também facilitar o atendimento aos clientes de todo território nacional. Para atingir um número maior de pessoas e ganhar credibilidade dos brasileiros, existem também as propagandas institucionais as quais são midiadas. A instituição, ainda segundo a assessora, disponibiliza revistas do Relatório de Sustentabilidade e realiza palestras sobre o assunto para os funcionários, a fim de fazer com que eles saibam que a empresa onde trabalham tem preocupação total, não apenas com o meio ambiente, mas também com o meio social. Afirma Danielle que Suzana Arbex, que em verdade executa as atividades de um RP, acredita que os indicadores, ou seja, a análise dos resultados, garantem que o plano sustentável do Banco Real está de fato sendo executado positivamente.

Embora não tenha formação em Relações Públicas, podemos distinguir nas atividades de Suzana Arbex as peculiaridades de um profissional dessa natureza. Para isso, basta lembrar o que diz a professora Ana Manssour, professora do curso de pós-graduação em Comunicação Empresarial da Universidade Metodista e de Gestão da Comunicação Empresarial da Faculdade de Administração e Informática de Minas Gerais – FAI/MG, sobre o Guia de Sustentabilidade para as Empresas⁵. Ela diz que o profissional de Relações Públicas está

⁴ Administradora de empresas, com MBA pela Fundação Dom Cabral, antes de ingressar no Banco Real, Susana trabalhou por 10 anos na Natura, onde foi responsável pela Comunicação Mercadológica da empresa. Suzana é superintendente de

⁵ Guia de Sustentabilidade para as Empresas, da coleção de Cadernos de Governança Corporativa do IBGC - Instituto Brasileiro de Governança Corporativa e que está disponível para download em http://www.ibgc.org.br/imagens/StConteudoArquivos/IBGC_2007_Guia_de_Sustentabilidade_cgc.pdf.

inserido nas atividades de governança corporativa e no desenvolvimento sustentável, sob o argumento de que em questões de Responsabilidade Corporativa, administradores devem cuidar pela continuidade da organização no mercado e, conseqüentemente, incorporar considerações de ordem social e ambiental na definição dos negócios e operações. Isso implica em uma visão mais ampla da estratégia empresarial, contemplando os relacionamentos da organização num aspecto mais abrangente. Quanto à sustentabilidade, o Guia refere-se à noção de capital social, utilizada neste documento em associação à qualidade das relações entre pessoas e grupos na sociedade, sendo o nível de confiança um fator essencial.

É importante lembrar que, para o setor empresarial o conceito de sustentabilidade representa uma abordagem inovadora de se fazer negócios, no sentido de sustentar a viabilidade econômico-financeira dos empreendimentos e, ao mesmo tempo, preservar a integridade ambiental para as gerações atuais e futuras e construir relacionamentos mais harmoniosos na sociedade, resultando numa reputação positiva e sólida, ou seja: esta é também uma das atividades do RP.

Como conseqüência, a empresa poderá melhorar a aplicabilidade do capital social (respeitando a diversidade cultural e os interesses dos diversos públicos, direta e indiretamente envolvidos no negócio ou impactados pelo mesmo) e reduzir - ou otimizar - o uso de recursos naturais e seu impacto sobre o meio ambiente. Os Intangíveis e externalidades: Ativos intangíveis são direitos, sem representação física, que dão à empresa uma posição exclusiva ou preferencial no mercado, ou seja, contribuem para o seu valor econômico. Alguns de seus aspectos podem ser registrados na contabilidade (ex.: gastos com marcas e patentes, concessões públicas, direitos de reprodução, licenças) enquanto outros, apesar de sua contribuição para o valor da empresa, ainda não são contabilizados (ex.: carteira de clientes, reputação da empresa).

A responsabilidade pelas externalidades coloca a ética de negócios numa perspectiva comportamental mais abrangente, ou mesmo global, com impacto na reputação da empresa. Sustentabilidade e o valor econômico das empresas: Impacto na reputação e na licença para operar: A reputação da empresa, que compõe o seu valor econômico, é uma conseqüência do conjunto de ações e da sua postura ao longo do tempo. De novo, pode-se buscar um profissional de RP para elaborar políticas de comunicação que construam e coloquem em prática posturas éticas e sustentáveis.

Toda empresa necessita, em última análise, da licença da sociedade para iniciar e manter suas operações ao longo do tempo. Parte dessa licença é formal (...) e outra, mais

ampla e intangível, é informal e traduz o grau de aceitação e aprovação de suas atividades. É nesta última que reside um novo foco de atenção dos administradores e gestores, para cultivar essa licença ou evitar o risco de desgaste ou perda. (Guia de Sustentabilidade para as empresas, p. 12-28).

Pelo exposto apresenta-se o pensamento de Grunig:

“Um dos maiores propósitos das relações públicas excelentes é conseguir equilibrar os interesses privados da organização com os interesses dos públicos e da sociedade. As relações públicas excelentes conseguem isso através da planificação estratégica de programas simétricos de comunicação. Se as organizações excelentes são publicamente responsáveis, necessitam de relações públicas excelentes para ajudá-las a atingir esse objetivo”.

Assim, pode-se dizer que através do equilíbrio entre públicos e organizações o relações públicas pode desenvolver atividades satisfatórias para ambas as partes. Tal profissional possibilita ou não um desequilíbrio comunicativo, podendo predominar os interesses de uma ou outra das partes. O RP tem a incumbência de fazer a leitura do ambiente através de auditorias sociais e mediando, através de programas de comunicação socialmente responsáveis, as relações das organizações com a sociedade em geral.

Nesse sentido, o Banco Real divulga muito bem “suas práticas sociais”, através do portal e de propagandas institucionais midiadas, além de oferecer periodicamente palestras aos funcionários de todas as agências do país. Entretanto é o profissional de RP quem está familiarizado com todo o processo de planejamento, aplicação e análise dos resultados de ações sustentáveis, podendo ligar as diferenças áreas da empresa, para que práticas de divulgação e conscientização sejam implantadas junto a todos os públicos e colaborar com a interação entre a empresa e a comunidade.

O profissional de Relações públicas é considerado um grande formador de opinião, tendo acesso direto a alta direção das instituições onde atua e, por isso, participando e influenciando nas decisões e práticas da empresa. Logo é dever do RP persuadir tais opiniões a favor do meio ambiente, pois deixou de ser aquele profissional que antes “trabalhava” com assuntos ordinários para atuar em temas que realmente preocupam a sociedade, tais como a sustentabilidade e o meio ambiente.

A questão ambiental nos últimos tempos tem sido amplamente discutida por todos os setores sociais e já se faz presente nas esferas política e empresarial. Estes fatores aliados à crescente conscientização lançam bases para uma reorganização de um sistema socioeconômico ambientalista responsável.

Segundo Cíntia Brenner:

Entre os movimentos sociais surgidos a partir e contra a globalização, o ambientalista é o de maior destaque, porque visa corrigir formas destrutivas de relacionamento entre o homem e seu ambiente natural, contrariando a lógica estrutural e institucional atualmente predominante. Representa uma nova identidade, a biológica, que vê o homem como componente, como parte integrante da natureza. O movimento ambientalista desafia os modelos ortodoxos de crescimento econômico.

(Brenner, 2001, p.43. Apud Castell)

Assim a conscientização ambiental deve ser desenvolvida a fim de ajudar os elementos a construir uma consciência global das questões relativas ao meio para que possa assumir posições afinadas com os valores referentes à sua proteção e melhoria governantes, além de planejadores poderem ordenar mudanças e novas abordagens de desenvolvimento que visam melhorar as condições do mundo. Os movimentos ambientalistas precisam fortalecer e se defender para garantir um futuro às próximas gerações, fortalecimento esse que pode ser realizado através da comunicação.

Ainda segundo Cíntia, dada a importância dos movimentos sociais no contexto atual, a comunicação Social, em especial o Relações Públicas, tem reavaliado seu papel na sociedade, preocupando-se em tecer novas estratégias que se adaptem às especificidades destes movimentos. Assim, começam a delinear-se novas práticas da comunicação, que privilegiam o caráter educativo e participativo das organizações populares, dando visibilidade à causa do movimento, criando vínculos com os públicos, articulando ações que sejam efetivas e contribuindo para a ampliação da cidadania e para a transformação do *status quo*. Trata-se de uma nova comunicação feita com as pessoas, construída em conjunto e propiciando um espaço de troca, de interação e não como um dado pronto a ser simplesmente aplicado.

Neste sentido o profissional de RP deve incluir em suas atividades, a decisão de ajudar as organizações a desenvolver e praticar a conscientização de sua responsabilidade para com a sociedade. O profissional desta área deve cumprir seu papel social, não se esquecendo do contexto onde se insere, nem querendo usufruir da comunidade apenas para aumentar seus lucros.

O Relações Públicas tem estreita ligação com as questões sociais, através do desenvolvimento de suas atividades, podendo promover e administrar relacionamentos e mediar conflitos por meio de estratégias e programas de comunicação, levando em consideração situações reais do âmbito nacional. Essas estratégias objetivam apresentar resultados quanto ao posicionamento da organização perante a sociedade e demonstrar sua missão, valores, filosofia, identidade e como desejam ser vistas no futuro. Através de canais

de comunicação, o RP busca confiança mútua, construir a credibilidade, valorizar a dimensão social e fortalecer o lado institucional da organização.

Segundo Maria José da Costa Oliveira⁶, ao falar sobre a questão ambiental nas empresas, há no meio empresarial uma enorme responsabilidade pelo impacto ambiental e por isso elas têm diante de si o desafio de buscar o aprimoramento de sua atuação, procurando investir em processos que gerem menos resíduos e que promovam a proteção à natureza.

Ainda segundo a autora, esse profissional também contribui com o cumprimento da responsabilidade social das organizações. Além dos objetivos econômicos, as organizações têm que se posicionar institucionalmente e assumirem, como missão, a prestação de contas à população, com abertura de fontes de informação e transparência das ações para contribuir na construção da cidadania. Dentro do contexto da sociedade contemporânea, com suas tendências básicas, econômicas, culturais e sociais, o relações públicas deve cumprir seu papel social ajudando a organização na conscientização da ação socialmente responsável, visando benefícios mútuos: instituição e comunidade.

A professora explica que essa comunidade, como público externo e importante da instituição, requer um relacionamento de confiança e qualidade, alicerçado no comportamento ético, na verdade e na transparência, com diálogo constante. A autêntica interação entre ambas gera credibilidade. Por meio de um canal efetivo de comunicação com a comunidade, possibilita-se adquirir conhecimentos dos seus desejos e necessidades, como também atender seus interesses sociais (Costa, 2004. Apud Vieira).

Os resultados das práticas de uma instituição são pontos culminantes para a construção de sua imagem pela sociedade, na medida em que servem de exemplo para outras instituições. Os meios utilizados para atingir todos os stakeholders de uma empresa são inúmeros. No caso do Banco Real, a vitrine mais representativa é o site, uma vez que atinge seus públicos externos e internos, incluindo até mesmo futuros clientes. Também as propagandas institucionais favorecem o conceito que seus diversos públicos têm a respeito dos serviços prestados e da sua função social. Concluo esse capítulo concordando que o Banco Real tem realmente sido eficiente na divulgação das posições adotadas em relação à sustentabilidade. A instituição apresenta suas propostas responsáveis socialmente e faz com que elas sejam disseminadas de forma eficaz. Entretanto, fica a contrariedade gerada a partir da constatação de que uma instituição de tal porte não conta com a atuação de um profissional de RP, o qual

⁶ Maria José da Costa Oliveira é professora e coordenadora dos cursos de Comunicação Social – Publicidade e Propaganda e Relações Públicas da Faculdade Metrocamp, de Campinas. http://portal.ibta.com.br/cursos/leituraonline/leitura_01/artigos_acoes_sobre_relacoes_publicas.htm

está habilitado para agir, com o auxílio de ferramentas de comunicação, como um formador de opinião.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve como objetivo fazer uma análise da prática da sustentabilidade no âmbito empresarial, tomando como estudo de caso o trabalho desenvolvido pelo Banco ABN AMRO Real.

Reconhecendo a necessidade de trabalhar voltada para os problemas ambientais e sociais, a instituição procurou desenvolver uma dinâmica diferenciada em que se incorporam práticas de sustentabilidade. O mercado não mais aceita o descaso no tratamento dos recursos naturais. Os públicos externos estão interessados em produtos sustentáveis. O Poder Público, vendo a necessidade de também aderir essa causa, sancionou leis que obrigam as empresas a encarar com seriedade e responsabilidade a variável ambiental em sua estratégia operacional, a qual é seguida como praxe pelo banco Real.

Adaptar-se às exigências ambientais dos mercados, governos e sociedade, apesar de levar a instituição a dispendir um montante considerável, traz vantagens competitivas e lucratividade. Essa é uma realidade no país e no contexto empresarial, que ocasiona transformações gradativas de comportamentos e de valores nas instituições, estando presente nas decisões de seus administradores e equilibrando seu relacionamento com a sociedade. Verifica-se, assim, que é a sociedade que permeia o sucesso da instituição.

Os paradigmas emergentes sobre meio ambiente são importantes para a competitividade, pois o mercado está ainda mais aberto e competitivo, proporcionando às empresas a oportunidade de se preocupar com o controle dos impactos ambientais e, conseqüentemente, com as gerações futuras. Esta forma de preservar as relações com a natureza deve ser vista como um ensejo para que as instituições implantem práticas sustentáveis de gerenciamento.

Apesar de não existir um profissional de relações públicas na instituição, suas atividades, como formadora de opinião, são executadas eficazmente de forma a atingir todos os stakeholders.

É preciso considerar que o mercado está cada dia mais competitivo e, nesse sentido, a organização deve desenvolver uma visão empresarial, onde os funcionários e toda a equipe que fazem parte do processo devem ser motivados e conscientes que a prática da sustentabilidade traz benefícios aos negócios, à sociedade e à sobrevivência do Planeta.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Fernando. *Os desafios da sustentabilidade*. Rio de Janeiro Nova Fronteira, 2007.
- ARBEX, Susana et all. Revista: *Relatório de Sustentabilidade do Banco Real: um novo banco para uma nova sociedade*. Gráficos Burti Ltda. São Paulo: 2007.
- BANCO ABN AMRO REAL. Disponível em: <<http://www.bancoreal.com.br>> Acesso em: 15 mai 2009.
- BRASIL. Secretaria do Meio Ambiente. Ministério do Meio Ambiente. *Manual de Orientação*. Brasília: 2001.
- BRASIL. Secretaria de Educação Fundamental. *Parâmetros curriculares nacionais: meio ambiente, saúde*, Brasília:1997.
- CAPRA, Fritjot. *A teia da vida*. São Paulo: Cultrix, 1996.
- _____. *Capitalismo Natural: Criando Próxima Revolução Industrial*. São Paulo: Cultrix, 1999.
- CAVALCANTI, C. *Sustentabilidade da economia: paradigmas alternativos de realização econômica*. In: _____ (org.). *Desenvolvimento e natureza: estudos para uma sociedade sustentável*. São Paulo: Cortez, 2003.
- _____. *Desenvolvimento e natureza: estudos para uma sociedade sustentável*. São Paulo: Cortez, 1995.
- CHAKRABORTY, S.K. *A liderança da sabedoria: como liderar a partir de "EU MAIOR"* In: CARNELÓS, Rosiléa Pizarro. Tradução. *O novo negócio dos negócios* ., São Paulo, Cultrix: 1997.
- COMISSÃO MUNDIAL SOBRE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO. *Nosso Futuro Comum*. 2ª ed. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas, 1991.
- DIAS, Reinaldo. *Introdução à administração da competitividade à sustentabilidade*. São Paulo: Alínea, 2003.
- ETHOS, Instituto. *Guia de Elaboração de Relatório e Balanço Anual de Responsabilidade Social Empresarial*. São Paulo: Margraf, 2001.
- _____. *Guia de Elaboração do Balanço Social*. São Paulo: Margraf, 2005.
- GUIMARÃES, Roberto P. *A ética da sustentabilidade e a formulação de políticas de desenvolvimento*. In: DINIZ, N (Org). *O desafio da sustentabilidade: um debate socioambiental no Brasil*. Ed Perseu Abramo – Coleção Pensamento Petista, 2001.
- GONÇALVES, C. W. P. *Os (des) caminhos do meio ambiente*. São Paulo: Contexto, 2005.
- HARMAN, Willis. *O desafio da sustentabilidade a longo prazo*. In CARNELÓS, Rosiléa Pizarro. Tradução *O novo negócio dos negócios* . São Paulo: Cultrix, 1998.

- INSTITUTO ETHOS. Disponível em: http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/117/servicos_do_portal/noticias/noticias.aspx. Acesso em: 16 jun 2009.
- LAKATOS, E. M; MARCONI, M. A. *Fundamentos de metodologia científica*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- MANSSOUR, Ana. *Relações Públicas e Sustentabilidade*. Disponível em: <http://ibgc.com.br/relacoespublicasesustentabilidade>. Acesso em: 29 jan 2008.
- MAY, Peter H.; Cecília Lustrosa; Valeria da Vinha (orgs) *Economia do meio ambiente; teoria e prática*. Rio de Janeiro: ecoeco & editora campus, 2003.
- MCCORMICK, J. *Rumo ao paraíso. A história do movimento ambientalista*. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 1991.
- OLIVEIRA, Maria José da C. *Relações Públicas e a Política Ambiental das Empresas*. Disponível em: <http://www.metrocamp.com.br/secao.php>. Acesso em: 3 mar 2008.
- RUSSEL, P. *O desenvolvimento sustentável é compatível com a civilização ocidental?* In: CARNELÒS, Rosiléa Pizarro. Tradução. *O novo negócio dos negócios*. São Paulo: Cultrix, 1997.
- SACHS, I. *Ecodesenvolvimento: crescer sem destruir*. São Paulo: Vértice, 1986.
- SECRETARIA DE EDUCAÇÃO FUNDAMENTAL. *Parâmetros Curriculares Nacionais: Meio Ambiente, Saúde/ Secretaria de Educação Fundamental*. Brasília: 1997.
- TRIGUEIRO, André (org). *Meio Ambiente no Século 21*. Rio de Janeiro: Sextante, 2003.

ANEXO

ANEXOS 1 - Prêmios e reconhecimentos do Banco Real

Além do aumento nos níveis de satisfação de seus clientes, demonstrado por meio de indicadores qualitativos e quantitativos, o Banco também obtém o reconhecimento da sociedade por sua forma de relacionamento com os mais variados públicos com os quais se relaciona. Conheça as principais distinções concedidas à instituição no período de 2004 a 2007, O Banco Real tornou-se uma das Empresas mais admiradas do Brasil em 2004, recebendo premiações tanto pela qualidade de suas negociações quanto pelos recursos humanos, e principalmente pela atuação social, ambiental, cultural e pela prática da sustentabilidade.

De 2004 a 2007 em relação às práticas sustentáveis cita-se: Destaque especial no guia de boa cidadania corporativa; o relatório de sustentabilidade "Valores Humanos e Econômicos, prêmio "Excelência Xplor Brasil", na categoria Proteção ao Meio Ambiente; RH Cidadão 2005 - "Programa Valorização da Diversidade"; Troféu Portal Afro - Construção de um Futuro Melhor Prêmio Caio 2005, com o projeto "Estande Ecologicamente Correto", no Evento APAS 2005; Prêmio "Valor Social", promovido pelo jornal Valor Econômico: Qualidade no Ambiente de Trabalho, com o case sobre Compliance como fator de conscientização dos funcionários, e Gestão Sustentável, em função de nossa plataforma de gestão para a sustentabilidade; Concurso Banco Real Talentos da Maturidade, e "Urbanismo", em função de nosso apoio a iniciativas como "Paulista Viva" e "Viva o Centro", que buscam pensar em soluções para melhorar a questão urbana de São Paulo; "Valores e Transparência", com a prática sobre "Plataforma de Gestão de Sustentabilidade", e "Relacionamento com Consumidores/Clientes", com a prática sobre "Microcrédito"; Prêmio Sustainability - nosso relatório "Valores Humanos e Econômicos, Juntos", "Gestão Social e de Meio Ambiente", no setor Bancos, da edição 2006 da revista "As Melhores do Dinheiro"; - Prêmio ECO 2006, promovido pela Câmara Americana de Comércio (Amcham), que tem o objetivo de reconhecer e valorizar empresas comprometidas com os princípios e práticas de cidadania empresarial e do desenvolvimento sustentável; FT Sustainable Banking Awards - Jornal Financial Times, como o banco mais sustentável em mercados emergentes; Empresa Sustentável - Revista Meio Ambiente Industrial; Prêmio ECO (organizado pela Amcham), em cinco categorias: 1) Valores, Transparência e Governança - case "Relatório de Sustentabilidade: síntese da evolução de nossa Visão, nossa Missão e nosso Modelo de Negócios"; 2) Público Interno - case "Uma Política de RH sustentável"; 3) Fornecedores - case "Programa de Gestão". Relacionamento com Fornecedores"; 4) Governo e Sociedade - case "Amigo Real"; 5) modalidade Gestão Empresarial para Sustentabilidade (GES) - Grande Prêmio "Empresa Sustentável"; em relação aos prêmios internacionais cita-se Financial Times

Sustainable Banking; prêmio de Banco Sustentável do Ano na América Latina e Banco Sustentável do Ano em Mercados Emergentes; Relatório de Sustentabilidade – O Relatório de Sustentabilidade 2005/2006 do Banco Real conquistou o GRI Readers' Choice Award. Outorgado pela GRI (Global Reporting Initiative), o prêmio reconhece os relatórios de sustentabilidade mais completos e transparentes do mundo.

O Banco Real pela prática sustentável tornou-se objeto de case estudado na universidade de Harvard. O case foi desenvolvido pela professora Rosabeth Moss Kanter em 2005.

Performance financeira, resultados e eficiência.

2004

- As Empresas Mais Admiradas do Brasil em 2004 - 2º lugar no setor de Bancos de Varejo - Revista Carta Capital
- Melhores Práticas de Gestão - 1º lugar - Revista Isto É Dinheiro
- Prêmio Empreendedor do Ano 2004, concedido a Fabio Barbosa - Isto É Dinheiro.
- Prêmio E-Finance (4 categorias Banco ABN AMRO REAL) - Revista Executivos Financeiros
- Melhor seguradora de automóveis do mercado brasileiro - Revista Pro-Teste
- Prêmio Melhor Administrador de Call Center da América Latina - Revista Consumidor Moderno e Consultoria Advanstar
- IV Prêmio ABT - Associação Brasileira de Telemarketing (3 categorias)

2005

- As Empresas Mais Admiradas do Brasil em 2005 - 2º lugar no setor de Bancos de Varejo - Revista Carta Capital
- Melhores Bancos para Você Investir em 2005 - Revista Você S.A.
- Melhores Práticas de Gestão - 1º lugar - Revista Isto É Dinheiro
- Prêmio "Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente", categoria Melhor Banco de Varejo, foco em serviços de Call Center - Revista Consumidor Moderno.

- Banco que presta melhor serviços aos clientes (2ª vez) - Revista Banco Hoje
- V Prêmio ABT - Associação Brasileira de Telemarketing (4 categorias)
- Prêmio Executivo de Valor, concedido a Fabio Barbosa - Jornal Valor Econômico.

2006

- Destaque no Prêmio "Top Hospitalar" 2006 - o BANCO REAL foi escolhido como a principal instituição financeira para o setor de saúde.
- Destaque no Prêmio "Relatório Bancário 2006", nos itens Atendimento de Agência e Gestão de Outsourcing; no mesmo Relatório, Gustavo Roxo é o vencedor como Personalidade Financeira.
- Prêmio "As Mulheres Mais Influentes Forbes Brasil", organizado pela revista Forbes. A economista-chefe responsável pelo Brasil no ABN AMRO REAL, Zeina Latif, foi escolhida como a mulher mais influente na categoria Economia.
- O BANCO REAL está na lista dos "Melhores Bancos para Você Investir em 2006", divulgada pelo Guia VOCÊ S.A. de Investimentos Pessoais.
- Primeira posição em Cash Management no ranking anual da revista inglesa Euromoney, que avaliou as empresas brasileiras que oferecem o serviço.
- As Empresas Mais Admiradas do Brasil em 2006 - 2º lugar no setor de Bancos de Varejo - Revista Carta Capital (pelo terceiro ano consecutivo).
- 2º lugar no Prêmio "Profissional de Relacionamento do Brasil 2006", organizado pela Revista Consumidor Moderno, para Miriam Dolenc, superintendente da área Transacional do Call Center.
- Prêmio ABT (Associação Brasileira de Teles serviços), ao Call Center do BANCO REAL, na categoria "Contribuição em Recursos Humanos - Capacitação e Desenvolvimento"; fomos contemplados com o bronze.
- Prêmio Segurador Brasil - Real Cap - Revista Segurador Brasil
- Melhor Gestor de Fundos de Renda Fixa e Renda Mista - ABN AMRO Asset Management - Standard & Poor's/Revista ValorInveste
- Melhor Gestor de Fundos Alavancados - ABN AMRO Asset Management, segundo avaliação do Guia de Investimentos Pessoais 2006 da Revista Exame.
- XII Prêmio ABEMD - troféu de bronze (case Estrelas da Vida Real, categoria Campanhas de Incentivo) - Ass. Brasileira de MKT Direto.

- 9 Prêmios - Prêmio E-Finance (9 categorias): 1) Estratégia de Outsourcing - Projetos Symphony e Harvest, 2) Assinatura Digital, 3) Solução Call Center - Aymoré Financiamentos, 4) Site de Responsabilidade Social - Brincando na Rede, 5) Projeto de Inclusão Digital de Deficientes Físicos - ATM Universal, 6) Base Corporativa de Processos - Solução de Data Warehouse, 7) Rede Neural - Melhor solução de Prevenção a Fraudes, 8) UPA - Único Ponto de Autenticação, 9) Prêmio Especial: Melhor Executivo de TI - Carlos Eduardo Fonseca.
- Prêmio Ibest - IBEST - categoria veículos (webmotors)
- Líder Empresarial - Setor Bancos, concedido a Fabio Barbosa - Gazeta Mercantil.
- Melhor Empresa de Leasing 2005 - Revista Balanço Financeiro - Gazeta Mercantil

2007

- Vencemos duas categorias do prêmio "Relatório Bancário 2007": 1) Excelência em Bancos - Melhor Rede de Agências de Alta Renda, pelo segmento ABN Van Gogh e 2) Personalidade Financeira - e Gustavo Roxo (pelo segundo ano consecutivo) e Fabio Barbosa.
- Recebemos 4 troféus do Prêmio ABEMD (Associação Brasileira de Marketing Direto): 1) Ouro - pela categoria Serviços e Produtos Financeiros - Cartões e Bancos, com o case "Calçada da Fama"; 2) Bronze - pela categoria Call Center, com o case "Estratégia de Segmentação da Carteira de Cobrança do BANCO REAL"; 3) Prata - pela categoria CRM/DBM, com o case "Uma Fábrica de Campanhas que Funciona - Gestão do Ciclo de Vida do Cliente"; e 4) Troféu Grand Prix (prêmio especial), com o case "Calçada da Fama".
- Fomos escolhidos pelo Prêmio "Top Hospitalar" 2007 (no segundo ano consecutivo) como a principal instituição financeira para o setor de saúde.

Recursos humanos

2004

- As Empresas Mais Admiradas do Brasil em 2004 - 2º lugar no setor de Bancos de Varejo - Revista Carta Capital
- Melhores Práticas de Gestão - 1º lugar - Revista Isto É Dinheiro
- Prêmio Empreendedor do Ano 2004, concedido a Fabio Barbosa - Isto É Dinheiro.
- Prêmio E-Finance (4 categorias Banco ABN AMRO REAL) - Revista Executivos Financeiros
- Melhor seguradora de automóveis do mercado brasileiro - Revista Pro-Teste
- Prêmio Melhor Administrador de Call Center da América Latina - Revista Consumidor Moderno e Consultoria Advanstar
- IV Prêmio ABT - Associação Brasileira de Telemarketing (3 categorias)

2005

- As Empresas Mais Admiradas do Brasil em 2005 - 2º lugar no setor de Bancos de Varejo - Revista Carta Capital
- Melhores Bancos para Você Investir em 2005 - Revista Você S.A.
- Melhores Práticas de Gestão - 1º lugar - Revista Isto É Dinheiro
- Prêmio "Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente", categoria Melhor Banco de Varejo, foco em serviços de Call Center - Revista Consumidor Moderno.
- Banco que presta melhor serviços aos clientes (2ª vez) - Revista Banco Hoje
- V Prêmio ABT - Associação Brasileira de Telemarketing (4 categorias)
- Prêmio Executivo de Valor, concedido a Fabio Barbosa - Jornal Valor Econômico.

2006

- Destaque no Prêmio "Top Hospitalar" 2006 - o BANCO REAL foi escolhido como a principal instituição financeira para o setor de saúde.
- Destaque no Prêmio "Relatório Bancário 2006", nos itens Atendimento de Agência e Gestão de Outsourcing; no mesmo Relatório, Gustavo Roxo é o vencedor como Personalidade Financeira.

- Prêmio "As Mulheres Mais Influentes Forbes Brasil", organizado pela revista Forbes. A economista-chefe responsável pelo Brasil no ABN AMRO REAL, Zeina Latif, foi escolhida como a mulher mais influente na categoria Economia.
- O BANCO REAL está na lista dos "Melhores Bancos para Você Investir em 2006", divulgada pelo Guia VOCÊ S.A. de Investimentos Pessoais.
- Primeira posição em Cash Management no ranking anual da revista inglesa Euromoney, que avaliou as empresas brasileiras que oferecem o serviço.
- As Empresas Mais Admiradas do Brasil em 2006 - 2º lugar no setor de Bancos de Varejo - Revista Carta Capital (pelo terceiro ano consecutivo).
- 2º lugar no Prêmio "Profissional de Relacionamento do Brasil 2006", organizado pela Revista Consumidor Moderno, para Miriam Dolenc, superintendente da área Transacional do Call Center.
- Prêmio ABT (Associação Brasileira de Teles serviços), ao Call Center do BANCO REAL, na categoria "Contribuição em Recursos Humanos - Capacitação e Desenvolvimento"; fomos contemplados com o bronze.
- Prêmio Segurador Brasil - Real Cap - Revista Segurador Brasil
- Melhor Gestor de Fundos de Renda Fixa e Renda Mista - ABN AMRO Asset Management - Standard & Poor's/Revista ValorInveste
- Melhor Gestor de Fundos Alavancados - ABN AMRO Asset Management, segundo avaliação do Guia de Investimentos Pessoais 2006 da Revista Exame.
- XII Prêmio ABEMD - troféu de bronze (case Estrelas da Vida Real, categoria Campanhas de Incentivo) - Ass. Brasileira de MKT Direto.
- 9 Prêmios - Prêmio E-Finance (9 categorias): 1) Estratégia de Outsourcing - Projetos Symphony e Harvest, 2) Assinatura Digital, 3) Solução Call Center - Aymoré Financiamentos, 4) Site de Responsabilidade Social - Brincando na Rede, 5) Projeto de Inclusão Digital de Deficientes Físicos - ATM Universal, 6) Base Corporativa de Processos - Solução de Data Warehouse, 7) Rede Neural - Melhor solução de Prevenção a Fraudes, 8) UPA - Único Ponto de Autenticação, 9) Prêmio Especial: Melhor Executivo de TI - Carlos Eduardo Fonseca.
- Prêmio Ibest - IBEST - categoria veículos (webmotors)
- Líder Empresarial - Setor Bancos, concedido a Fabio Barbosa - Gazeta Mercantil.
- Melhor Empresa de Leasing 2005 - Revista Balanço Financeiro - Gazeta Mercantil

2007

- Vencemos duas categorias do prêmio "Relatório Bancário 2007": 1) Excelência em Bancos - Melhor Rede de Agências de Alta Renda, pelo segmento ABN Van Gogh e 2) Personalidade Financeira - e Gustavo Roxo (pelo segundo ano consecutivo) e Fabio Barbosa.
- Recebemos 4 troféus do Prêmio ABEMD (Associação Brasileira de Marketing Direto): 1) Ouro - pela categoria Serviços e Produtos Financeiros - Cartões e Bancos, com o case "Calçada da Fama"; 2) Bronze - pela categoria Call Center, com o case "Estratégia de Segmentação da Carteira de Cobrança do BANCO REAL"; 3) Prata - pela categoria CRM/DBM, com o case "Uma Fábrica de Campanhas que Funciona - Gestão do Ciclo de Vida do Cliente"; e 4) Troféu Grand Prix (prêmio especial), com o case "Calçada da Fama".
- Fomos escolhidos pelo Prêmio "Top Hospitalar" 2007 (no segundo ano consecutivo) como a principal instituição financeira para o setor de saúde.