



**UNifeob**

**PROJETO  
INTEGRADO**

**ESCOLA DE  
NEGÓCIOS**

**2020**





**UNIFEOB**

**Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio**

**Bastos**

**ESCOLA DE NEGÓCIOS**

**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTERDISCIPLINAR**

**SUSTENTABILIDADE**

**BANCO DO BRASIL**

**SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP**

**JUNHO 2020**

UNIFEOB

Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio  
Bastos

ESCOLA DE NEGÓCIOS

**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTERDISCIPLINAR**

**SUSTENTABILIDADE**

**BANCO DO BRASIL**

MÓDULO DE SUSTENTABILIDADE

Metodologia Científica e Projetos – Prof. Renata E. de Alencar Marcondes

Comportamento Humano nas Organizações – Prof. Márcio A. Menardi

Comunicação e Expressão – Prof. José Márcio Carioca

Desenvolvimento Sustentável – Prof. Dr. Celso Antunes de A. Filho

Ética e Sociedade – Prof. Dr. Mateus Amoedo Zani

Alunos:

Carlos Eduardo Bibiano, RA 2000740

Eduardo Ananias da Silva, RA 20001242

Gustavo de Paula Rissardi, RA 20000101

Marcus Vinícius Peres de Carvalho, RA 20000952

Yuri Martinatti de Oliveira Fermينو, RA 20001253

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO 2020

## **SUMÁRIO**

1 INTRODUÇÃO	<b>5</b>
2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA	<b>6</b>
3 PROJETO INTERDISCIPLINAR	<b>7</b>
3.1 PERFIL SOCIOECONÔMICO	<b>7</b>
3.2 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	<b>11</b>
3.3 COMPORTAMENTO HUMANO NA EMPRESA	<b>15</b>
4 CONCLUSÃO	<b>23</b>
REFERÊNCIAS	<b>24</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Esse Projeto Integrado, visa mostrar o Banco do Brasil e sua preocupação com a sustentabilidade, que envolve os pilares ambiental, econômico e social. Escolhemos essa instituição financeira por ser a primeira do Brasil e pelo seu comprometimento com a sustentabilidade. Demonstraremos isso, através das unidades de estudo deste módulo, sendo:

Metodologia Científica, explicando como fazer as pesquisas, estruturar os textos e formatar o trabalho por completo.

Comunicação e expressão, nos mostrando a importância do autoconhecimento para se obter uma boa comunicação empresarial e social, trazendo métodos para ajudar a se expressar da melhor maneira, auxiliando, principalmente, na produção do vídeo de apresentação.

Comportamento humano nas organizações, onde usando a psicologia para entender o comportamento dentro e fora da organização, visando buscar a humanização nas empresas através do diagnóstico organizacional, podendo assim entender qual seu nível de humanização.

Desenvolvimento sustentável, nos mostrando a importância das empresas a contribuir com os aspectos da sustentabilidade não só ambiental, mas também, social e econômico, estando em compliance, respeitando as políticas de desenvolvimento sustentável e as demais leis, tanto para os colaboradores quanto para a comunidade à sua volta.

Ética e Sociedade, que nos mostra a importância da diversidade nas empresas principalmente para seu crescimento através de soluções inovadoras, nos mostrando também que a empresa não é auto suficiente e precisa antes de cada ação pensar nos colaboradores bem como a sociedade, mostrando-nos como respeitar as diferenças dentro das organizações, sempre buscando conhecimento para tomar as melhores decisões.

## **2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

O Banco do Brasil, que tem por razão social Banco do Brasil S.A., foi criado pelo príncipe D. João em 12 de Outubro de 1808, sendo o primeiro banco emissor do país, em 1851, Irineu Evangelista de Souza, o futuro Barão de Mauá, criou uma nova instituição chamada de banco do Brasil e com a liderança do Visconde de Itaboraí em relação à legislação ocorreu a fusão do Banco do Brasil com o Banco comercial do Rio de Janeiro, em 1853, aumentando seu capital, por isso, Barão de Mauá e Visconde de Itaboraí são considerados os fundadores do Banco do Brasil atual. Sediado em Brasília (DF), o Banco do Brasil possui presença física em 23 países e, por meio de uma rede de 1.039 bancos correspondentes, alcança 140 países, sendo o banco com a maior rede própria de atendimento no exterior. Está presente em 3.550 municípios brasileiros com 109.000 funcionários e mais de 54,4 milhões de clientes. O Banco do Brasil atua em todos os setores do mercado financeiro com amplo portfólio de produtos, nos segmentos bancários, investimentos, gestão de recursos, seguros, previdência e capitalização, meios de pagamentos entre outros. O Banco do Brasil preocupa em ter um desenvolvimento sustentável, alinhando sua missão, visão e valores aos princípios da sustentabilidade, ética e responsabilidade socioambiental, por exemplo.

Nosso trabalho terá o foco na agência 3397, situada na Rua Cândido de Souza, 289, Centro de Tapiratiba CEP- 13760-000, inscrita do C.N.P.J 00.000.000/1071-58.

## **3 PROJETO INTERDISCIPLINAR**

### **3.1 PERFIL SOCIOECONÔMICO**

A ética é o processo de reflexão para tomada decisões, o motivo da nossa ação com responsabilidade por suas consequências para si e para os outros, sobre o que é certo a se fazer, obtendo a melhor escolha. Com isso surge a ética aplicada, uma filosofia onde se reflete de forma consciente as ações profissionais, como na Bioética, com diversas tecnologias para influenciar na vida humana no sentido biológico ou da natureza, é preciso refletir até que ponto a ciência pode interferir na manipulação da vida. E nas empresas, citando Alencastro e Alves (2017, p. 28)“ A ética passou a ser entendida como parte da cultura organizacional das empresas e não mais apenas como um conceito abstrato e sem aplicação no contexto empresarial”. Surgindo a ética nos negócios, que é saber fazer escolhas para seu crescimento priorizando a questão coletiva, respeitando seus compromissos com os colaboradores, não sacrificando-os com más condições de trabalho por exemplo. Com as outras empresas, não desvalorizando os produtos a ponto de não conseguirem uma concorrência. Meio ambiente, não usando mais do que ele pode oferecer. A comunidade, não usando os recursos apenas pensando na empresa, sem gerar empregos e realizar ações sociais. Além do compromisso com o presente e futuro, em que é necessário refletir que o hoje é o responsável pelo amanhã. Portanto como a empresa não está isolada, o estudo da ética nos negócios é de suma importância, pois para que a empresa possa crescer e se manter é necessário honrar seus compromissos construindo uma imagem sólida e baseando em Alencastro e Alves (2017) percebemos que atualmente o desafio das empresas vai além da simples geração de riqueza, já que o próprio conceito de riqueza é visto de outra forma, onde a empresa deve agregar valores éticos, como a preservação do meio ambiente, desenvolvimento sustentável e dignidade no trabalho a respeito de seus consumidores. Não é que as empresas irão perder seu caráter de geradoras de

riquezas, mas passarão a fazê-lo de forma sustentável com um papel que pode ser chamado de cidadania empresarial. A escolha pelas boas práticas empresariais conduz as empresas a ter responsabilidade social, relacionando essas ações com um melhor desempenho. O que implica o aperfeiçoamento das atividades corporativas, procurando melhorar sua conduta. Mas como desenvolver a ética na empresa?

Segundo Alencastro e Alves (2017, p. 31),

Códigos de conduta, regulamentos, responsabilidade social, políticas, contratos e liderança, são exemplos de como as empresas podem desenvolver sua ética no contato com a sociedade. Tudo gira em torno de um bom relacionamento com os stakeholders, as organizações devem buscar elementos balizadores para negociar seus objetivos estratégicos com eles. Administrar, agora, é administrar para os stakeholders- e isso vai além dos interesses dos acionistas.

Por ser um tema de extrema importância nas organizações nos tempos modernos, autores como Mário Sérgio Cunha Alencastro, Doutor em meio ambiente e desenvolvimento pela Universidade Federal do Paraná (UFPR) e mestre em tecnologia pelo centro Federal de educação tecnológica do Paraná (CEFET-PR). Possui ampla formação acadêmica e complementar, atua na área de Ciências humanas, com ética, sociedade e meio ambiente. É autor de vários livros com tema de ética social e empresarial. E Osnei Francisco Alves, Doutor em Administração pela UNAM. Mestre em Desenvolvimento de Tecnologia pela Lactec Instituto de Tecnologia para o Desenvolvimento. Administrador, Contador, Pedagogo, Tecnólogo em Logística, Psicopedagogo e Psicanalista. Experiência profissional de 20 anos desenvolvida nas áreas: Financeira, Produtiva e Comercial. Autor de vários livros com temas voltados à Administração. Esses autores são exemplos de especialistas que abordam o tema de ética nos negócios e como desenvolvê-la, no livro "Governança, gestão responsável e ética nos negócios. Livro cujo estudamos o capítulo três, sobre ética nos negócios. Nele os autores explicam a importância da ética nos negócios para seu desenvolvimento e consolidação, mostrando os pontos que a empresa deve desenvolver e como os desenvolver.

O Capítulo fala sobre a ética nos negócios, que as empresas devem ter a responsabilidade de serem transparente interna e externamente, agir de maneira correta com seus funcionários e clientes. Mostra que o lucro depende dos clientes, portanto, para mantê-lo é necessário agir com ética, transparência e respeito. Descreve que depois dos escândalos mundiais, para uma empresa sobreviver e ser bem sucedida, é fundamental desenvolver a ética, usando códigos de conduta, regulamentos, responsabilidade social, pelos pilares da sustentabilidade, pois não teria como sobreviver em condições de falência econômica, social e ambiental, uma empresa que se preocupa com as questões socioambientais aumentam a chance de sobrevivência, pois adquire uma imagem positiva perante a sociedade, e a imagem da empresa é extremamente importante pois não adianta investir em propaganda sem credibilidade. Explicam que as decisões devem envolver os interesses dos stakeholders. Mostram que todas as empresas devem ter um código de ética (ou conduta) um documento que divulga suas políticas, missão e valores. Contendo sua responsabilidade ética com princípios para orientar os colaboradores. Mostram que a compreensão dos valores é individual portanto devem ser claros, e que por isso é importante o código de ética alinhado à missão visão e valores da empresa, explicando tópicos que devem ser levados em consideração em sua criação. Mostram por fim que o conceito de riqueza atualmente agrega os valores intangíveis (éticos), ou seja, as empresas não deixaram de ser essencialmente geradoras de riqueza, mas agora geram de forma socialmente responsável, aperfeiçoando suas atividades corporativas. As ideias dos autores são importantes, pois transmitem seus conhecimentos e experiências mostrando a importância da ética nos negócios, para seu desenvolvimento e consolidação, e os passos a serem seguidos norteando os gestores no caminho para uma empresa bem sucedida.

Para nos ajudar a compreender como é possível ser ético e tomar as decisões mais acertadas, sendo que não existe uma resposta certa para todas as questões da vida, precisando parar para pensar em cada questão, o pensamento de alguns filósofos podem nos nortear em nossas ações, sendo eles:

Platão: A ética para Platão se resume em "a ética é a virtude dos sábios", pois apenas os que buscam conhecimento podem tomar decisões éticas, aqueles que estudam sobre os assuntos tem mais chances de acertar suas escolhas. Por exemplo, antes de uma viagem, quem busca conhecer o caminho, tem mais chances de acertar.

Espinosa: Nunca devemos tomar decisões pelos afetos, mas sim pela razão, pois as emoções, seja ela de tristeza ou felicidade, não são um bom guia para tomar decisões éticas podendo gerar um auto arrependimento ou tristeza alheia.

Kant: Pensa em uma regra de ética universal, toda tomada de decisão e atitude exige um pensamento anterior, para que o princípio da nossa ação não se torne universal, devemos parar e analisar e se todos agissem da mesma forma, como seria, se seria correto. Por exemplo, uma pessoa que quer sair em meio ao isolamento social pois não tem ninguém nas ruas, pensar, e se todos pensarem do mesmo jeito, o que aconteceria?

Sartre: De acordo com Sartre todos são livres pois se trata de uma escolha pessoal ou seja todos são livres para tomar suas próprias decisões. Porém sendo livre para tomar suas próprias decisões a pessoa arca com as consequências que suas decisões podem causar.

Obrigações das empresas em um mundo pós pandemia:

Durante a pandemia grande parte das empresas do mundo todo tiveram grandes prejuízos, o fato de a empresa não ter condições de estar de portas abertas todos os dias influencia muito em seus lucros e no seu crescimento. Foi possível acompanhar de perto microempresas falindo, por não ter fundos suficientes para se manter sem estar funcionando.

Acreditamos que em um mundo pós pandemia a grande preocupação das empresas vai ser sair do fundo do poço e voltar ao topo, as empresas acabaram criando até dívidas por serem obrigadas a pagar seus funcionários mesmo com eles inativos, sem contar suas contas que não esperam a pandemia passar para cair, então acredito que as empresas vão voltar à ativa com vários problemas, mas elas não podem deixar que seus problemas afetem os seus compromissos.

Alguns dos compromissos que as empresas vão precisar dar total atenção séria, com os seus funcionários, buscando dar um bom retorno as atividades para eles, mantendo os seus salários em dia e motivando eles para que voltem a trabalhar com força total.

As empresas vão precisar manter o compromisso com os seus consumidores, oferecendo produtos de ótimo qualidade independente da difícil situação que estavam passando, oferecendo algum tipo de promoção para chamar a atenção dos consumidores a empresa, facilitando assim a venda e mantendo os clientes interessados na empresa.

E um dos compromissos mais importantes, com o meio ambiente, como as empresas estavam paradas grande parte vai voltar a todo vapor, ou seja, vai aumentar o consumo de matéria prima, vão gerar mais resíduos, mais gases poluentes, e a taxa de objetos descartados também não vai parar de subir. Ou seja, as empresas vão ter que tomar atitudes para que possam voltar as atividades mas façam o possível para não prejudicar o meio ambiente.

### **3.2 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

O Banco do Brasil é uma empresa que pratica o balanço social, publicando suas ações sustentáveis, principalmente no pilar econômico. Através de sua publicação, observa-se a dedicação da empresa para com seu desenvolvimento sustentável, mas não pelo balanço social publicado, como também no seu site além de outros, conseguimos saber sobre suas ações, afinal, o Banco do Brasil leva em sua missão, visão e valores, sua preocupação com a sustentabilidade.

O Banco do Brasil como empresa que respeita todos os pontos da sustentabilidade, possui compromissos de investimento social. Como o repasse voluntário de recursos privados para diversos projetos ambientais, sociais e culturais de interesse público.

Com isso o banco busca apoiar da melhor maneira possível com a geração de renda e para o desenvolvimento do país, além de agregar o respeito da

sociedade a sua imagem. A contribuição do BB ultrapassa as tradicionais ações de investimento comunitário, há um grande esforço para a realização de negócios sociais, como iniciativas que promovam soluções para os problemas da sociedade, buscam gerir ações sustentáveis de inclusão e transformação social.

O Banco do Brasil possui uma política de gestão onde visa transformar o potencial de cada um.

A empresa deseja transformar esse potencial através de educação corporativa, da transparência e dos programas de ascensão, de qualidade de vida.

O BB possui uma eleição de uma das melhores empresas para se trabalhar pois possui iniciativas como a concessão de licença-maternidade comitês de ética, auxílio creche/babá e vários outros tipos de auxílios onde colabora com uma facilitação na vida de seus funcionários. Entre estes benefícios estão assistência médica, previdência complementar, vale transporte, auxílios (alimentação/refeição, auxílio creche/babá), auxílio ao filho com deficiência e plano odontológico a partir de 2010. Outros benefícios oferecidos aos funcionários por exemplo Auxílio Filho Portador de Deficiência; Ajuda Deslocamento Noturno; Cesta Alimentação e vários outros auxílios.

O Banco do Brasil se mostra bem competente quando o assunto é equidade de gênero. Em 2010, o BB conquistou pela segunda vez o selo Pró-Equidade de Gênero por sua participação na 3ª edição do programa Pró-Equidade de Gênero, o coordenado pela secretaria de políticas para as mulheres.

Em 30 de agosto de 2010, o Banco do Brasil aderiu aos princípios empoderamento das mulheres - Igualdade Significa Negócios. Esta adesão coloca como tema prioritário para o Banco do Brasil a promoção da equidade de gênero.

Em 2019, segundo o Ranking global 100, da Corporates Knights, um índice que classifica as empresas pela excelência em sustentabilidade, nos pilares econômico, social e ambiental. Dentre as 7.536 empresas de 21 países, classificou o Banco do Brasil como a oitava empresa mais sustentável do mundo e a primeira do segmento financeiro.

Segundo Agência Brasil (2019),

Segundo o BB, um dos destaques do banco para a classificação na lista de 2019 foi a alocação de R\$ 193 bilhões em setores da chamada economia verde, que tem como características a baixa emissão de carbono, eficiência no uso de recursos e busca pela inclusão social.

O Banco do Brasil conseguiu essa classificação graças às ações citadas acima sobre economia verde, que é de grande importância para as organizações se desenvolverem de forma sustentável, mas o que é economia verde?

Usando fontes da própria empresa, a Agência Brasil (2019) explica que,

Segundo o Banco do Brasil, integram essa carteira as operações de crédito relacionadas a investimentos e empréstimos para energias renováveis, eficiência energética, construção sustentável, transporte sustentável, turismo sustentável, água, pesca, floresta, agricultura sustentável e gestão de resíduos. Para fomentar uma economia inclusiva também fazem parte da carteira áreas de cunho social, como educação, saúde e desenvolvimento local e regional.

A metodologia foi desenvolvida pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e considera setores de acordo com a classificação do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (Pnuma) e também produtos temáticos e específicos de atividades relacionadas à economia verde.

A relação do Banco do Brasil com seus funcionários é conduzida por uma política de Gestão de Pessoas que prioriza a valorização de seus funcionários, por entender que eles constituem seu mais valioso ativo, e motivá-los auxilia o alcance de bons resultados: para eles, para os negócios e, conseqüentemente, para a sociedade.

Os inúmeros benefícios oferecidos pelo Banco do Brasil é relativo ao seu porte. Entre estes estão assistência médica, previdência complementar, vale transporte, auxílios (alimentação/refeição; creche/babá), auxílio ao filho com deficiência e plano odontológico.

Segundo o Relatório Anual do BB (2011)

A eleição do Banco do Brasil como uma das melhores empresas para se trabalhar decorre destes fatos acima destacados, mas também por outras iniciativas como a concessão da licença-maternidade de seis meses; o Programa Pró-equidade de Gênero; o Plano Odontológico; os Comitês de Ética; a realização de dois certames de certificação interna de conhecimentos; o Programa Ascensão Profissional e os resultados obtidos com as negociações coletivas em 2010.

Vale ressaltar, também, que em 2010 os funcionários tiveram o melhor reajuste salarial dos últimos 20 anos (7,5%), a manutenção da PLR, que é referência de Mercado, o melhor piso salarial da categoria e a implantação da carreira de mérito.

Um dos maiores problemas dos aglomerados urbanos é a produção de dejetos e resíduos.

Com o avanço tecnológico, novos materiais surgiram, tais como os plásticos e produtos eletrônicos, os quais têm como destino final, na maioria das vezes, as vias de circulação e lixões a céu aberto.

Com o crescimento econômico, o consumo de mercadorias aumentou vertiginosamente, acompanhado em consequência pelo aumento da produção de lixo nas cidades.

Os consumidores devem adotar hábitos de adquirir produtos que sejam reutilizáveis, como por exemplo: guardanapos de pano, sacos de pano para fazer suas compras diárias, embalagens reutilizáveis para armazenar alimentos ao invés dos descartáveis.

Com um pouco de imaginação e criatividade podem ser aproveitadas sobras de materiais para outras funcionalidades, por exemplo: garrafas de plástico/vidro para armazenamento de líquidos e recipientes diversos para organizar os materiais de escritório.

A revisão do ciclo de vida dos produtos e seus impactos sobre a natureza, os materiais que os compõem, as embalagens e as formas de descarte passam a ser consideradas antes da produção e lançamento de novos itens no mercado.

Como resposta a esse conjunto de fatores, surge a Análise do Ciclo de Vida como metodologia que considera todas as etapas do processo produtivo (extração, processamento das matérias-primas, fabricação, transporte, uso, reuso, reciclagem e disposição final) e possibilita a escolha pelo mínimo impacto ambiental.

Abre-se a oportunidade para atuação na atividade de gestão de resíduos sólidos, dentro de técnicas de disposição desses resíduos em aterros sanitários, de

forma a garantir que eles não possam causar contaminação para o meio ambiente ou para as populações próximas.

### **3.3 COMPORTAMENTO HUMANO NA EMPRESA**

Durante o semestre, nas aulas de comportamento humanos, foi passada a importância da humanização nas empresas, e como cada vez mais, esse quesito vem sendo esquecido, e por isso a psicologia, ajuda a observar a empresa com um olhar mais humano, para que a empresa se torne um ambiente melhor sempre buscando amparar os pilares social, econômico e ambiental, buscando a sustentabilidade.

Praticamente não há sustentabilidade sem que as pessoas saibam de sua importância e consigam agir a seu favor. As ações que visam a sustentabilidade, dependem do envolvimento das partes envolvidas, ou seja, para aplicar as ações necessárias para atingi-la, é necessário o comportamento humano voltado à essa causa para alcançá-la. Para isso, é necessário, mostrar aos colaboradores maneiras de serem sustentáveis, pelos três pontos, social, econômico e ambiental, para que eles se importem, é preciso motivá-los e prepará-los para conseguir obter os resultados. Com isso para que possa atingir o sucesso, as empresas devem manter uma base de ações sustentáveis, ter uma estrutura que mostre um caminho ético a seus colaboradores.

Uma empresa é formada por pessoas, e cada uma com um comportamento diferente, portanto, para estruturar a empresa, existe o diagnóstico organizacional, uma ferramenta que ajuda analisar os aspectos, principalmente do capital humano da empresa, através dele é possível observar a empresa com maior profundidade, melhorando seu desenvolvimento. O diagnóstico organizacional é composto por:

1- Relações interpessoais: Como os colaboradores se relacionam, se preferem se isolar, talvez por timidez, e também os que buscam se aproximar das pessoas em que confiam, podendo formar grupos fechados ou abertos.

2- Padrões de relacionamento: Na empresa, um colaborador pode ser competitivo, o que pode atrapalhar o relacionamento gerando conflitos, ou pode ser cooperador, buscando ajudar, trazendo harmonia.

3- Relações intergrupais: Em uma empresa existem grupos e setores e dependendo da estrutura da empresa pode existir interdependência, no caso da estrutura achatada, em que existem mais colaboradores e menos chefes, ou não existir interdependência, nas de estrutura alta, com mais chefes.

4- Padrões de comunicação: É, basicamente, como chegam as informações até a empresa e se há filtração das mesmas para serem repassadas aos setores mais baixos.

5- Canais de comunicação: Aqui, trata-se da área na qual são passada as informações da empresa onde, geralmente, os setores mais altos, são os primeiros ou únicos a receber, prezando pela estrutura hierárquica.

6- Processo de tomada de decisão: para que uma decisão boa que ira beneficiar a empresa seja toma o processo é muito importante

7- Planejamento: para que haja resultados positivos e possibilidades para o manhã assim tem que haver contribuição para os resultados.

8- Resolução de problemas: para que a empresa funcione e necessário que tenha uma constância solução para os problemas da empresa.

9- Resolução de problemas: Neste tópico, a busca é entender como os colaboradores lidam com as dificuldades da empresa e como tentam resolver os mesmos, podendo ser motivado pela instituição.

10- Trabalho em equipe: Saber trabalhar em grupo é essencial no ambiente de trabalho, ter empatia e o respeito por opiniões opostas, conseguir valorizar pessoas que têm pensamentos e vivências diferentes só tem a agregar para que possam chegar em ideias inovadoras, além disso tem como consequência o crescimento do grupo de serviço.

11- Clima organizacional: Como os colaboradores se sentem em relação a empresa, se eles têm segurança para realizar seu trabalho, ou se geralmente são bastante pressionados, se eles realmente gostam do serviço que estão realizando,

se a empresa respeita as normas trabalhistas, e se estão aproveitando os recursos que a pessoa pode oferecer.

12- Motivação: Como a empresa mantém seus colaboradores motivados, é importante como ela faz para reconhecer o serviço de seus funcionários, o quanto cada um é importante para a empresa progredir.

Para aplicarmos o diagnóstico organizacional na empresa em que estamos realizando o projeto, a fim de criar uma hipótese sobre o perfil da empresa, durante as aulas formulamos um roteiro de entrevista, de maneira mais indireta, para dar liberdade aos entrevistados, para responderem cada parte do diagnóstico, esse foi o questionário enviado:

1) Quais estratégias facilitam uma boa relação com aqueles de cultura e costumes totalmente diferentes?

2) Os colaboradores são mais competitivos entre si, ou preferem cooperar uns com os outros?

3) Na empresa, o chefe orienta os colaboradores de todos departamentos/setores ou cada departamento/setor possui um ou mais chefes?

4) As informações importantes chegam geralmente da mesma maneira e a tempo da empresa se organizar com ela?

5) As informações são passadas à todos os níveis hierárquicos ou apenas aos níveis mais altos?

6) Quais as características do líder na sua empresa?

7) Como ocorre o processo de tomada de decisões da empresa?

8) Para vocês, os resultados colhidos no amanhã, começam a serem construídos no hoje? Se sim, como é o processo?

9) Vocês resolvem os problemas logo que aparecem ou deixam alguns para resolver posteriormente?

10) Como vocês enxergam a necessidade da interdependência nos trabalhos e com as diferentes visões dos colaboradores?

11) Como os colaboradores se sentem em relação a sua satisfação com a empresa?

12) De que maneira vocês reconhecem os colaboradores por suas ações?

Esta entrevista foi realizada com duas funcionárias da Agência do Banco do Brasil, sendo uma no cargo de Gerente de relacionamento de unidade e uma nos cargos de Caixa executivo e gerente de módulo em exercício. Devido o isolamento social, as entrevistas foram realizadas por e-mail.

Essa é a análise da resposta de cada pergunta, de acordo com as entrevistadas:

1) Em relação às práticas facilitadoras para os relacionamentos interpessoais, considerando as diferenças culturais e costumes, 50% das respostas apontam para o conceito de diálogo como necessário e posterior observação dos seus efeitos buscando essas melhoras. Para outros 50% das respostas observou-se uma generalização da empatia como forma de garantir respeito entre as pessoas, portanto, apenas 50% das respostas conseguiu sequenciar o procedimento para melhorar as relações interpessoais.

2) Quanto aos padrões de relacionamento, foi observado que a maioria dos colaboradores da empresa cooperam entre si, uma vez que, as metas não são individuais, diminuindo assim as competições, porém, algumas respostas dizem que por ser uma empresa grande há competições em alguns casos, para fins de destaque em seus respectivos cargos.

3) Sobre as relações intergrupais, observa-se que se trata de uma empresa de estrutura "alta", pois 100% dos entrevistados afirmam que a empresa é bem dividida em vários setores, em que cada setor da empresa possui 1 ou mais chefes, para dar melhor amparo aos serviços específicos, sendo sempre grupos mais individualizados, deixando de lado a interdependência.

4) Falando nos padrões de comunicação, uma parte diz que as informações são primeiramente passada aos níveis hierárquicos mais altos sendo analisada e filtrada antes de ser repassada para os demais setores, e a outra parte afirma que a empresa possui uma agência de notícias internas direcionada aos funcionários atualizada diariamente, e que se houver algum imprevisto ou urgência, os colaboradores são avisados pelo e-mail. Podendo assim, observar que as

informações na empresa tem a capacidade de estruturá-la, uma vez que chegam a tempo da empresa se organizar.

5) Quanto aos canais de comunicação, referindo-se às informações serem passadas à todos os níveis hierárquicos ou apenas aos níveis mais altos, como pode ser observado nas respostas anteriores, 100% dos entrevistados afirmam que as respostas são passadas primeiramente aos níveis mais altos, podendo ser repassadas aos outros níveis ou não, dependendo de seu teor.

6) Referindo-se ao estilo de liderança da empresa, os entrevistados dizem que por ser um cargo de alta responsabilidade, é uma pessoa ansiosa que cobra muito suas equipes, o que pode ser um risco, uma vez que a ansiedade pode fazer com que ele queira antecipar as situações, atropelando o desenvolvimento do grupo, porém, é participativo nos processos e procura escutar a equipe orientando e auxiliando da melhor maneira possível além de fornecer feedbacks para o aprimoramento do grupo e de seus subordinados e compartilha suas experiências e conhecimentos. Sendo assim, um líder integrador, ajudando a obter melhor qualidade nas decisões, pensando em atender as exigências do banco e as necessidades dos clientes, podendo assim satisfazer os interesses internos e externos.

7) Sobre o processo de tomada de decisão, 100% dos entrevistados dizem que as decisões geralmente são pensadas, porém algumas decisões são tomadas pelos superiores ou pela diretoria da empresa e outras, que envolvem planejamento e execução de procedimentos internos, geralmente são tomadas em grupo. Podendo observar que as decisões não são tomadas ocasionalmente, diminuindo a probabilidade da empresa se prejudicar.

8) Sobre o planejamento, todos os entrevistados disseram que a empresa leva a sério o planejamento, como pode ser observado até nos processos de tomada de decisão, mas não só neles, como no próprio dia a dia, acreditam que "o alcance dos objetivos no futuro é fruto do trabalho diário" e que "como toda ação provoca uma reação, temos que garantir que a ação seja feita com coerência", e que os

funcionários realizam cursos e especializações pertinentes às atividades desempenhadas.

9) Tratando-se de resolução de problemas, 100% dos entrevistados afirmam que buscam resolver os problemas em um curto espaço de tempo, porém, obedecendo uma escala de urgência, mas sempre respeitando o tempo de resolução, não deixando de resolver. Podendo assim, ser observado que a empresa constantemente resolve seus problemas, economizando assim, recursos com a resolução de problemas que se agravam com o tempo.

10) Quanto a trabalho em equipe, todos os entrevistados acreditam ser produtivo, pois a busca de um objetivo comum facilita o compartilhamento de ideias e diferentes visões levam a um maior progresso. Por isso, é possível perceber que há interdependência entre as partes de um mesmo grupo, embora, como dito anteriormente observado que entre os diferentes grupos não haja essa interdependência, porém em um grupo acaba sendo uma prática produtiva na empresa.

11) A respeito do clima organizacional, o feedback de 50% dos entrevistados é positivo, dizendo que os colaboradores estão satisfeitos, uma vez que segundo os entrevistados "o desempenho é proporcional à satisfação". Porém, outros 50% dos entrevistados, não compreenderam a questão em seu contexto, deixando sem resposta.

12) Falando em motivação, trata-se do reconhecimento pelos colaboradores, mostrando sua importância na empresa, e no Banco do Brasil, todos os entrevistados disseram que os colaboradores são reconhecidos através de avaliações semestrais de desempenho, inclusive, essas avaliações abrangem a conexão com outras agências, e são reconhecidos financeiramente por participação nos lucros.

Com essa análise, concluímos que:

Os relacionamentos interpessoais ocorrem, possivelmente, através da busca de diálogo e da empatia, embora, esses conceitos podem estar generalizados e não tão trabalhados na aplicabilidade do dia a dia.

Os padrões de relacionamento, possivelmente, ocorra cooperação e competição, porém, prevalecendo a cooperação no dia a dia, uma vez que, a ideia de não colocar objetivos individuais diminui a competição prejudicial, desenvolvendo a cooperação e a empatia, além de que as competições existentes são sadias e boas para o desenvolvimento.

Nas relações intergrupais, por se tratar de uma empresa de estrutura alta, possivelmente, haja muito pouca interdependência entre os grupos, uma vez que, cada grupo possui um ou mais chefes.

Nos padrões de comunicação, é provável que, as informações sempre chegam nos níveis hierárquicos mais altos, sendo filtradas antes de repassá-las através da agência de notícias e ou por e-mail.

Nos canais de Comunicação, possivelmente, pelas informações serem repassadas ou não dependendo do teor, é possível que muitos colaboradores fiquem sem saber de algumas informações no seu dia a dia.

No estilo de liderança, possivelmente, é um líder integrador, sendo participativo, porém, por ser ansioso é provável que em alguns casos seus liderados e o trabalho em si possam ser prejudicados.

No processo de tomada de decisões, possivelmente, por ser um processo estruturado e não ocasional, a empresa provavelmente não se prejudica frequentemente por suas decisões.

No planejamento, possivelmente, por ser uma empresa que leva a sério o planejamento, tanto na tomada de decisões, quanto no dia a dia, fornecendo inclusive cursos e especializações, provavelmente seja uma empresa em que seus colaboradores sempre estarão preparados para ocasiões futuras.

Na resolução de problemas, possivelmente, ocorrem através de escalas de importância, porém, respeitando o tempo de resolução e não deixando de resolver, portanto, é provável que economizam recursos pois não deixam os problemas se agravarem.

No trabalho em equipe, possivelmente ocorra com frequência e de maneira produtiva, pois ao contrário das relações entre os grupos, entre os componentes do mesmo grupo existe a interdependência, melhorando os resultados.

No clima organizacional, não fica claro como pode ser, pois 50% dos entrevistados não entenderam a questão no contexto, e os outros 50% não deixou claro como é.

Na motivação, provavelmente, por serem avaliados semestralmente e reconhecidos financeiramente por participação nos lucros, é provável que seja uma empresa em que seus colaboradores trabalham sempre motivados.

## **4 CONCLUSÃO**

Para que uma empresa seja sustentável, sua administração deve focar em todos os pilares da sustentabilidade (social, econômico e ambiental), pois, não basta que foque apenas no meio ambiente e no lucro pois se deixar de lado o social, pois uma empresa sem credibilidade não sobrevive no mercado, isso acontece também se deixar de lado os outros pilares, pois como o próprio nome diz, para que uma empresa perdure, é necessário que todos os pilares a sustente.

Através de nossas pesquisas e pela entrevista com as funcionárias da empresa, vimos o quão merecido foi o título de empresa mais sustentável do mundo no segmento financeiro e a oitava de todas as empresas participantes do ranking.

O Banco do Brasil é uma empresa que constantemente busca atingir cada vez mais altos níveis de sustentabilidade, prezando sempre todos os seus pilares. O social, como observado, sempre está amparado por ações da empresa, fortalecendo cada vez mais sua imagem no mercado ganhando credibilidade, sempre com compromissos éticos, o ambiental, também sempre se desenvolvendo através da economia verde o que proporciona o desenvolvimento do âmbito econômico, uma vez que com credibilidade e maneiras inovadoras de utilizar e descartar e reutilizar seus recursos, conseqüentemente a empresa obterá mais lucro.

## REFERÊNCIAS

45 BB. **ri ra2010**. Disponível em:

<<https://www45.bb.com.br/docs/ri/ra2010/port/ra/24.htm>> Acesso em: 12 maio 2020.

45 BB. **ri ra2011**. Disponível em:

<<https://www45.bb.com.br/docs/ri/ra2011/port/ra/09-3.htm>> Acesso em: 12 maio 2020.

AGÊNCIA BRASIL. **Banco do Brasil foi considerado o mais sustentável do mundo**. 22 de Janeiro de 2019, 13:35, Brasília.

Disponível em:

<<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2019-01/banco-do-brasil-e-consid-erado-o-mais-sustentavel-do-mundo>>

Acesso em: 05 maio 2020.

ALENCASTRO, M. S. C.; ALVES, O. F. **Governança, gestão responsável e ética nos negócios**. Curitiba. Ed. InterSaberes, 2017.

BANCO DO BRASIL. **Investimento Social**. Disponível em:

<<https://www.bb.com.br/pbb/sustentabilidade/investimento-social#/>> Acesso em: 12 maio 2020.

BANCO DO BRASIL. **Página inicial sobre nós**. Disponível em:

<<https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/sobre-nos#/>> Acesso em: 16 abr. 2020.

BANCO DO BRASIL. **Reciclagem**. Disponível em:

<<https://www.bb.com.br/docs/pub/inst/dwn/Vol8Reciclagem.pdf>> Acesso em: 18 maio 2020.

ESCAVADOR. **Sobre Mário Sérgio Cunha Alencastro**. Disponível em:

<<https://www.escavador.com/sobre/5190582/mario-sergio-cunha-alencastro>>

Acesso em: 22 abr. 2020.

ESCAVADOR. **Sobre Osnei Francisco Alves**. Disponível em:

<<https://www.escavador.com/sobre/5356835/osnei-francisco-alves>>

Acesso em: 22 Abr. 2020.

INFOESCOLA. **Empresas- Banco do Brasil**. Disponível em:

<<https://www.infoescola.com/empresas/banco-do-brasil/>> Acesso em: 16 abr. 2020.

LOCALIZA A AGÊNCIA. **Agência Tapiratiba do Banco do Brasil.** Disponível em:  
<<https://www.localizaagencia.com/id983/agencia-tapiratiba-do-banco-do-brasil>>  
Acesso em: 16 abr. 2020.

REVISTA MELHOR. **Sustentabilidade também é com o rh.** Disponível em:  
<<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://revistamelhor.com.br/sustentabilidade-tambem-e-com-o-rh/>>  
Acesso em: 12 maio 2020.