

CONTRIBUIÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO E NA SOCIEDADE

Eloise Raphaela Balicki ¹
Patrícia Almeida Figueiredo ²
Neiva Feuser Capponi ³

BALICKI, E. R.; FIGUEIREDO, P.A.; CAPPONI, N. F. Contribuição da responsabilidade socioambiental em uma cooperativa de crédito e na sociedade. **Revista de Ciências Empresariais da UNIPAR**. Umuarama. v. 23, n. 2, p. 968-999, 2022.

RESUMO: A responsabilidade socioambiental está ligada às ações voltadas ao meio ambiente, ao meio econômico e social e cada vez mais as pessoas valorizam as empresas que trabalham seguindo essas ações. Dessa forma, foi escolhida a Cooperativa de Crédito Sicredi Grandes Lagos PR/SP para realizar um estudo de caso, visto que o desenvolvimento das ações faz parte da sua essência. O estudo tem como objetivo geral analisar como as ações socioambientais de uma cooperativa de crédito contribuem para a cooperativa e a comunidade levando em consideração o Tripé da Sustentabilidade. Em relação à sua tipologia utilizou-se o método descritivo. Quanto à abordagem do problema foi uma pesquisa qualitativa. Como instrumento de coleta de dados foi realizado a análise documental, entrevistas e aplicação de questionários com a intenção de realizar a triangulação das informações. Dados que foram essenciais para confirmar as proposições estabelecidas e por consequência, responder ao problema proposto. Concluiu-se que as ações de desenvolvimento socioambientais trazem contribuições tanto para a cooperativa quanto para a sociedade, seguindo o Tripé da Sustentabilidade proporcionando o desenvolvimento econômico, social e ambiental.

PALAVRAS-CHAVE: Responsabilidade Socioambiental; Tripé da Sustentabilidade; Cooperativa de Crédito.

CONTRIBUTION OF RESPONSIBILITY SOCIO-ENVIRONMENTAL IN A CREDIT COOPERATIVE AND AT SOCIETY

ABSTRACT: The responsibility socioenvironmental it is connected at actions turned to middle environment, to middle economic and social, and each turn more at people they value companies what work following these actions. In this way, it was chosen the Cooperative of Credit Sicredi Great Lakes PR/SP, for accomplish one case study, since the development of actions is part of its essence. The study has as objective general analysis as at actions socio-environmental in a credit cooperative contribute for the cooperative and the Community leading in consideration the tripod gives sustainability. In relationship the typology in if use the descriptive method. As for the approach to the problem, it will be qualitative. As instrument in data collect, was accomplished the analyze documental interviews and application of questionnaires with intention in accomplish the data triangulation. Data that were important to confirm how established propositions and consequently, they responded to the proposed problem. Concludes if what at actions in development socioenvironmental bring contributions so much for the cooperative, how much for the society, following the sustainability tripod, providing economic, social and environmental development.

DOI: [10.25110/receu.v23i220229085](https://doi.org/10.25110/receu.v23i220229085)

¹ Bacharel em Ciências Contábeis. Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE) - Campus de Cascavel, E-mail: elobalicki@hotmail.com

² Bacharel em Ciências Contábeis. Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE) - Campus de Cascavel, E-mail: paticentral@outlook.com

³ Doutora em Desenvolvimento Rural Sustentável. Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE) - Campus de Cascavel. E-mail: neiva.capponi@unioeste.br

KEYWORDS: The Responsibility Socioenvironmental; Sustainability Tripod; Crédit Cooperative.

CONTRIBUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIO-AMBIENTAL EN UNA COOPERATIVA DE CRÉDITO Y EN LA SOCIEDAD

RESUMEN: La responsabilidad socioambiental está conectada a acciones dirigidas al medio ambiente, al medio económico y social, y cada vez más a las personas que valoran las empresas que trabajan siguiendo estas acciones. De esta manera, fue elegido la cooperativa de los grandes lagos PR/SP de Sicredi del crédito, para lograr un estudio de caso, puesto que el desarrollo de acciones es parte de su esencia. El estudio tiene como análisis general objetivo en cuanto a acciones socio-ambientales en una cooperativa del crédito contribuye para la cooperativa y la comunidad que lleva en la consideración el trípode da continuidad. En la relación la tipología en si utiliza el método descriptivo. En cuanto al abordaje del problema, será cualitativo. Como instrumento de recolección de datos, se realizó el análisis documental de las entrevistas y la aplicación de cuestionarios con la intención de lograr la triangulación de datos. Datos que fueron importantes para confirmar como las proposiciones establecidas y consecuentemente, respondieron al problema propuesto. Concluye si qué en acciones en el desarrollo socioambiental trae contribuciones tanto para la cooperativa, cuánto para la sociedad, siguiendo el trípode de la continuidad, proporcionando el desarrollo económico, social y ambiental.

PALABRAS CLAVE: La Responsabilidad Socioambiental; Trípode de la Sostenibilidad; Cooperativa de Crédito.

1. INTRODUÇÃO

O setor cooperativo segundo Gonçalves e Jacques (2016), possui importância relevante para a sociedade, na medida em que promove a aplicação de recursos privados e assume os correspondentes riscos em favor da própria comunidade. Por representar iniciativas promovidas para os cidadãos, esse setor é importante para o desenvolvimento local, especialmente nos aspectos de formação de poupança e de financiamento de iniciativas empresariais, que trazem benefícios evidentes em termos de geração de empregos e de distribuição de renda, não visando ao lucro.

Segundo o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) (2017), as atividades realizadas na cooperativa de crédito, além de prestar serviços comuns aos associados, possuem o objetivo de facilitar a todos o acesso aos serviços financeiros oferecidos, buscando cumprir o espírito de cooperar visando ao bem comum.

De acordo com Bittenbender *et al.* (2016), para o desenvolvimento social e econômico da comunidade, as cooperativas de crédito realizam ações sociais buscando suprir as necessidades da população, em prol de formar uma sociedade mais justa e igualitária, focando nas necessidades emergenciais, tornando-se cada vez mais reconhecidas e aderidas, devido a demonstração do seu impacto social local.

Para atender os princípios cooperativistas Silva, Albino e Mariano (2020), revelam em seus

estudos que a responsabilidade social serve como base para suas atividades, visto que é uma forma de compromisso com a sociedade e com o meio ambiente, por meio de ações que promovem o bem-estar da comunidade, as quais a ética é tida como o princípio norteador, tanto com o público externo quanto o público interno.

Segundo Merlo e Pertuzatti (2005), a responsabilidade social tem se tornado cada vez mais importante nas empresas e corporações, ocupando um grande espaço na organização das entidades, o que mostra que o público externo está mais exigente em relação ao meio ambiente, sociedade e o lado econômico, formando assim o Tripé da Sustentabilidade. Ela pode ser compreendida, conforme Gimenes *et al.* (2006), como uma maneira de agir na relação entre a empresa e clientes, colaboradores, fornecedores, comunidade, meio ambiente e os demais envolvidos usando a ética. Para que isso ocorra, é importante o entendimento por parte dos gestores a respeito do interesse de todas as partes, atendendo também aos seus propósitos e não somente o dos proprietários ou acionistas.

De acordo com Oliveira (2006), as ações sociais são fundamentais para o desenvolvimento sustentável de um país e são capazes de estimular a população a evoluir por meio de educação e conhecimento. Ainda de acordo com o autor, devido à importância das ações para o desenvolvimento social, os gestores das empresas passam a se preocupar com a realização de projetos, buscando promover bem-estar e inclusão social. Dessa maneira também melhorará a imagem da empresa perante a sociedade. Rossato *et al.* (2020) realizaram um estudo sobre responsabilidade social, trazendo a percepção sobre o tema relacionado com a gestão em uma cooperativa, o que contribuiu para um melhor entendimento sobre a importância de considerar o tema ao desenvolver estratégias.

As cooperativas de crédito, seguindo os princípios cooperativistas, de acordo com Bittenbender *et al.* (2016), contribuem para o desenvolvimento social e econômico da comunidade e de seus associados, com a finalidade de buscar uma sociedade mais justa. A responsabilidade social é importante para esse engrandecimento, a fim de demonstrar a preocupação com os cidadãos e com as suas necessidades, para isso, realizam-se ações sociais, com o objetivo de agregar valor a essas pessoas. Além disso, também há uma preocupação com o desenvolvimento sustentável (BUTTENBENDER *et al.* 2016). Pesquisa realizada por Souza e Costa (2012), abordou-se a postura das empresas diante aos problemas sociais, concluindo com a importância de adotar práticas de responsabilidade social.

Justifica-se o estudo do tema responsabilidade socioambiental, visto que é relevante para as empresas, devido à importância e preferência que a sociedade está dando para empresas que se preocupam com o compromisso socioambiental e não somente com os ganhos financeiros. Dessa maneira faz também com que melhore a imagem da empresa. O foco, em específico, será em uma cooperativa de crédito, sendo importante analisar se a responsabilidade contribui nos resultados

econômicos da cooperativa e se proporciona algum benefício em questão de associações e utilização de produtos e serviços e no desenvolvimento social, econômico e ambiental local, visto que, para uma cooperativa é essencial realizar boas práticas, de acordo com os princípios do cooperativismo, utilizando a responsabilidade social também para estratégias e geração de valor. Além disso, também visa contribuir com o meio científico e auxiliar estudos futuros em relação a essa temática.

A partir das informações obtidas sobre o cooperativismo e a responsabilidade social, o presente estudo teve como objetivo analisar como as ações socioambientais de uma cooperativa de crédito contribuem para a cooperativa e a comunidade levando em consideração o Tripé da Sustentabilidade. Pretendeu-se abordar nesse estudo a área de responsabilidade socioambiental, referindo-se ao assunto das ações de desenvolvimento sustentáveis socioambientais, realizadas na cooperativa de crédito, buscando analisar as contribuições dessas ações desenvolvidas.

O presente estudo foi delimitado a Cooperativa de Crédito Sicredi Grandes Lagos PR/SP, possuindo atualmente 24 agências no estado do Paraná e litoral Paulista, com sede administrativa localizada na cidade de Laranjeiras do Sul-PR, com atuação há mais de 33 anos. O período de pesquisa durou em média de um ano, sendo maio/2021 a agosto /2022, analisando dados referentes ao ano de 2021. Os sujeitos da pesquisa foram membros do comitê da sustentabilidade, sendo uma gerente de agência, a gerente de Gestão de Pessoas e representando a comunidade beneficiada, no qual foi realizado questionário com associados, sendo eles coordenadores de núcleo das agências do Paraná, totalizando 16 agências.

2. REVISÃO DA LITERATURA

O termo Tripé da Sustentabilidade considera que para as empresas serem sustentáveis, elas precisam se com as questões econômicas, com as ambientais e as sociais. Os três ramos necessitam estar unidos, formando equilíbrio entre eles, sem que uma área prejudique a outra. Aspectos econômicos são importantes, porém deve-se considerar a questão social e ambiental conjuntamente (SANTOS; CESAR, 2021).

De acordo com Cirelli e Kassai (2010), as decisões estratégicas necessitam da interação do Tripé da Sustentabilidade, ou seja, que haja uma combinação estrutural entre os pilares econômico, social e ambiental, fatores que seguidos pelas empresas reduzem os impactos de suas ações, tornando as operações mais eficazes. O pilar econômico refere-se aos ganhos da empresa, ou seja, o lucro. Além disso, refere-se à condição da empresa em relação à produção de riqueza, expansão em novos mercados, competitividade, geração de empregos e sua capacidade em gerir suas atividades de maneira responsável (JUNIOR, *et al.*, 2014).

O pilar social refere-se aos impactos que as atividades desenvolvidas na empresa provocam

na sociedade, considerando o lado humano, respeitando os direitos a igualdade e a ética, levando em conta o desenvolvimento da comunidade e os colaboradores, possibilitando a inclusão social. Já o pilar ambiental é o modo como a empresa pode realizar suas atividades sem prejudicar o meio ambiente, pensando na melhor maneira de conservação de recursos naturais, como forma de amenizar os impactos negativos que suas atividades causam, pensando não somente no curto prazo, mas também no longo (JUNIOR, *et al.*, 2014).

De acordo com Machado (2008), a Responsabilidade Social é um tema relevante na economia mundial, sendo definida como toda ação que contribui para a melhor qualidade de vida à sociedade. As empresas e organizações são quem realizam essas ações e atitudes em prol a comunidade, o que demonstra assim sua postura ética.

As ações de responsabilidade social, segundo Caccia, Zarelli e Gimeses (2008), corroboram para o desenvolvimento de uma sociedade e as empresas não devem se preocupar somente em obter lucros, mas também em contribuir para uma comunidade melhor. Deste modo, as ações possuem o objetivo de solucionar os problemas sociais que afetam parte da população, que se não forem atendidas, correm o risco de ter a situação agravada. Podem por exemplo, ser em forma de doação, ações de apoio ou trabalho voluntário (OLIVEIRA, 2006).

Neste contexto tem-se a Responsabilidade Social Empresarial (RSE) que, de acordo, com o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (INSTITUTO ETHOS, 2007), é a relação que as empresas possuem com todos os seus públicos (*stakeholders*) no curto e longo prazo. A parte de relacionamento da empresa envolve várias organizações de interesse civil/ambiental/social, além dos já reconhecidos pelos gestores como público interno, acionistas e clientes. A prática da responsabilidade social nas empresas é demonstrada quando se percebe que há uma preocupação com o futuro da sociedade e um comprometimento com o desenvolvimento de programas sociais, preservação ambiental, cuidado com os funcionários, clientes e relação com fornecedores (MACHADO, 2008).

O sistema cooperativo de acordo com Nied, Forgiarini e Alves (2021) é composto pela associação de indivíduos que possuem objetivos em comum buscando atender suas demandas, participando também dos resultados e decisões, visto que eles se tornam donos do negócio, possuindo direitos e obrigações. Ainda de acordo com os autores as cooperativas não visam obtenção de lucros e sim buscam satisfazer os objetivos dos associados e para isso possuem uma reunião de valores e ideias chamados de princípios.

De acordo com Rech (2000), as cooperativas possuem duas formas de natureza, a entidade social e unidade econômica. Ainda de acordo com o autor, a entidade social se caracteriza pelo fato de ser uma organização de pessoas e a unidade econômica onde o capital provém dessas pessoas que

administram conjuntamente, possuindo um objetivo em comum de utilizar os bens e serviços que necessitam.

Como forma de guiar e dar base às cooperativas em seu desenvolvimento, os pioneiros de *Rochdale* que foram os fundadores da primeira cooperativa formal, elaboraram um conjunto de princípios para servir como orientadores de suas atividades. De início, foram elaborados seis princípios e no ano de 1995 houve uma revisão realizada no Congresso da Aliança Cooperativa Internacional de Manchester, totalizando sete princípios (MEINEN; PORT, 2012). De acordo com os autores, os princípios tornam o modelo organizacional cooperativo uma referência no âmbito empresarial. No total são sete princípios, sendo eles: o primeiro assegura que todo cidadão com vontade própria pode se associar; o segundo garante a participação dos associados nas decisões e voto; o terceiro estabelece a formação de capital das cooperativas pelos associados e a participação nos resultados; o quarto assegura a autonomia nas decisões e objetivos (NIED; FORGIARINI; ALVES, 2021); já o quinto princípio promove as ações à educação e formação para colaboradores, representantes e para a sociedade; o sexto refere-se à mútua cooperação entre cooperativas; e o sétimo trata da importância das cooperativas à comunidade (NIED; FORGIARINI; ALVES, 2021).

Além de oferecerem soluções financeiras, as cooperativas de crédito também proporcionam qualidade de vida para a comunidade, pois se preocupam com o desenvolvimento social e as necessidades emergenciais promovendo seu bem-estar (SICREDI, 2021). Ao mesmo tempo em que promovem o desenvolvimento sustentável, por isso se modernizam ao buscarem modos de melhorar o poder local, em especial no contexto socioeconômico, auxiliando e regulando as negociações (OLIVEIRA; BERTOLINI, 2022).

Para fundamentar o objetivo desta pesquisa levantou-se os estudos que abordam estas temáticas, a fim de ver como a academia tem tratado as particularidades sobre Cooperativas de Crédito e o Tripé da Sustentabilidade. No Quadro 1 são apresentadas estas informações.

Quadro 1 – Síntese dos Estudos Anteriores

Autor(es)	Título	Objetivos
Cirelli; Kassai (2010)	Análise da percepção sobre sustentabilidade por parte dos <i>stakeholders</i> de uma instituição financeira: um estudo de caso	Investigar a percepção dos diretores executivos e do <i>Back Office</i> de uma instituição financeira referente à sustentabilidade empresarial considerando o Tripé da Sustentabilidade.
Souza; Costa (2012)	Responsabilidade social empresarial e desenvolvimento sustentável: conceitos, práticas e desafios para a contabilidade	Analisar a valorização de uma nova forma de postura das empresas diante aos problemas sociais.
Junior <i>et al.</i> (2014)	<i>Triple Botton Line</i> da sustentabilidade: uma análise em uma cooperativa de crédito	Averiguar como o Tripé da Sustentabilidade é utilizado por uma cooperativa de crédito em suas decisões estratégicas.

Gaertner (2015)	Práticas sustentáveis da Sicredi Noroeste: a percepção dos colaboradores e associados	Expor a visão dos associados e colaboradores sobre as condutas sustentáveis realizadas por uma Cooperativa de Crédito.
Haberkamp <i>et al.</i> (2016)	Ações Sociais e Ambientais em uma Cooperativa de Crédito	Analisar se os associados e funcionários de uma cooperativa de crédito possuem conhecimento sobre as ações sociais e ambientais efetuadas e se compreendem a importância delas.
Viana (2016)	Desempenho de Sustentabilidade de Cooperativas de Crédito: um estudo em um sistema cooperativo de crédito brasileiro	Identificar o desempenho em sustentabilidade em uma determinada cooperativa de crédito.
Rossato <i>et al.</i> (2020)	Responsabilidade social corporativa: perspectivas de gestão por meio da ótica de gestores em uma cooperativa de crédito do RS	Identificar a percepção da responsabilidade social e sua relação com a gestão em uma cooperativa de crédito.
Silva; Albino; Mariano (2020)	Dos princípios à responsabilidade social: um estudo sobre a percepção acerca da RES em uma cooperativa de crédito	Analisar a percepção do quadro colaborativo de uma cooperativa de crédito com relação à responsabilidade social e sua importância para a organização.

Fonte: O autor, (2021).

Ao buscarem a percepção dos *stakeholders* sobre a sustentabilidade Cirelli e Kassai (2010) concluíram que o Tripé da Sustentabilidade está presente na instituição, assim como a ética, a transparência, a educação e as práticas sustentáveis. O estudo realizado por Souza e Costa (2012), visualizou a valorização de nova postura diante dos problemas sociais, concluindo que as empresas precisam investir em ações neste contexto, pois os clientes e os *stakeholders* as consideram relevantes, tornando a empresa mais interessante, sólida e atraente. Os autores recomendam para novos estudos a verificação da forma pela qual os usuários das demonstrações contábeis efetivamente usam esse tipo de informação, analisando os tipos de decisão que mais frequentemente são afetados por elas.

Levando em consideração o Tripé da Sustentabilidade e como está presente nas cooperativas de crédito, o estudo desenvolvido por Junior *et al.* (2014), averiguou como sua aplicação afeta as decisões estratégicas. Tendo em vista os aspectos observados, concluíram que a sustentabilidade está presente nas estratégias negociais, tornando-se fator decisivo para o futuro da cooperativa pela evolução econômica, social e ambiental para a comunidade.

Em relação às cooperativas de crédito e suas ações sociais e ambientais desenvolvidas, o estudo de Haberkamp *et al.* (2016), analisou o conhecimento dos associados e funcionários de uma cooperativa de crédito sobre as ações sociais e ambientais efetuadas e se eles compreendem sua importância. Os resultados mostraram, que ainda há associados que não conhecem as ações realizadas e funcionários que não conhecem a existência do Tripé da Sustentabilidade, motivo pelo qual a política de sustentabilidade pode não estar sendo desenvolvida completamente com a comunidade.

Rossato *et al.* (2020), identificaram a percepção da responsabilidade social e sua relação com

a gestão em uma cooperativa de crédito do Estado do Rio Grande do Sul, concluindo que ela está alinhada com a gestão estratégica da organização, bem como, realizam boas práticas para os usuários da cooperativa. Nesse sentido, Silva, Albino e Mariano (2020), em sua pesquisa no Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil (SICOOB), analisaram a percepção do quadro colaborativo da cooperativa de crédito com relação à responsabilidade social e sua importância para a organização. Constataram a compreensão da importância e benefícios agregados pela responsabilidade social, mas que há um desvio entre o entendimento concebido e a adoção de um comportamento socialmente responsável, pela pouca prática do compartilhamento das experiências sobre o assunto.

Tendo essa contextualização, quanto à visão dos autores sobre o assunto, apresenta-se na sequência a metodologia utilizada para esta pesquisa.

3. METODOLOGIA

Utilizou-se para este estudo de caso a Cooperativa Sicredi Grandes Lagos PR/SP e seus achados foram descritos e analisados qualitativamente. Escolheu-se esta instituição financeira cooperativa por realizar diversas ações socioambientais na comunidade. De acordo com Haberkamp *et al.* (2016), as cooperativas destes segmentos têm normativas internas que as levam à destinação de percentuais do seu resultado líquido na realização de programas sociais e ambientais, mas precisando ser melhor evidenciados nos demonstrativos contábeis. Orientadas por estas contextualizações estabelece-se a primeira proposição:

P1: As ações de desenvolvimento sustentáveis estão integradas no objetivo da cooperativa, proporcionando desenvolvimento econômico, social e ambiental, à sociedade e meio ambiente do seu entorno.

Para Souza e Costa (2012) as estratégias socioambientais desenvolvidas pelas instituições são vistas de forma favorável pela sociedade, uma vez que permitem interações sociais atraentes quando precisam tomar uma decisão, contribuindo para a solidez destes segmentos. Motivação que permite apresentar a segunda proposição da pesquisa.

P2: O resultado das ações de desenvolvimento sustentáveis que englobam o Tripé da Sustentabilidade da Cooperativa estão sendo observados pelos associados.

Por estarem disponíveis na plataforma e outros distribuídos internamente, foi possível a análise documental do relatório Anual 2021 a respeito das ações socioambientais realizadas. Após a análise documental foram entrevistadas a gerente de agência do município (presencialmente) e a gerente de Gestão de Pessoas em nível de sede da cooperativa, de forma *online*, pois ambas são integrantes do Comitê da Sustentabilidade. O roteiro das entrevistas foi adaptado do estudo de Viana (2016).

Para entender a percepção pela comunidade e sua contribuição na sociedade, aplicou-se o questionário (adaptado de Gaertner, (2015)) a um grupo de associados da cooperativa. O público foi definido pelo conhecimento das ações realizadas, sendo delimitadas às 16 agências do estado do Paraná.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

No ano de 1902, inspirada no modelo de cooperativismo idealizado por Raiffeisen e a partir da motivação do Padre Theodor Amstad, fundou-se no Estado do Rio Grande do Sul a primeira cooperativa de crédito na América Latina (SICREDI, 2022). 115 anos depois o Sistema Sicredi atua há em 23 estados brasileiros, tendo mais de 2.000 agências. Comprometida com o desenvolvimento local mais de 200 municípios a possuem como única instituição financeira, totalizando mais de 5,5 milhões de associados. Para melhor atuação regional, divide-se o sistema Sicredi em mais de 108 cooperativas, cada uma com sua autonomia de atuação, dividido em cinco centrais que abrangem as regiões: Central Sul/ Sudeste, Central PR/SP/RJ, Central Centro Norte, Central Brasil Central e Central Norte Nordeste (SICREDI, 2022).

A cooperativa selecionada para o estudo de caso é a Cooperativa Sicredi Grandes Lagos PR/SP, integrada a Central PR/SP/RJ, que atua há mais de 33 anos nas cidades do Paraná e Litoral Paulista. Para Pellegrini (2018) a cooperativa foi fundada em 02 de dezembro de 1988 na cidade de Laranjeiras do Sul-PR, onde fica sua sede. 26 produtores rurais reuniram-se e a fundaram, pois acreditavam na forma justa de desenvolvimento econômico e social do cooperativismo.

A Cooperativa Sicredi Grandes Lagos PR/SP possui 24 agências, sendo 16 no Estado do Paraná nas cidades de: Campo Bonito, Cantagalo, Diamante do Sul, Espigão Alto do Iguaçu, Guaraniaçu, Ibema, Laranjal, Laranjeiras do Sul com duas agências, Marquinho, Nova Laranjeiras, Porto Barreiro, Quedas do Iguaçu, Rio Bonito do Iguaçu, Três Barras do Paraná e Virmond. No Estado de São Paulo são oito agências: Guarujá, Itanhaém, Praia Grande, São Vicente e outras quatro na cidade de Santos. Aproximadamente são 36 mil associados e mais de 260 colaboradores (SICREDI, 2022).

A estrutura de apoio da cooperativa compreende as agências negociadoras com os associados no atendimento às suas necessidades. Depois a sede administrativa servindo como apoio às agências na solução de problemas e dúvidas, onde estão os assessores, assistentes e *Back Office*. A diretoria executiva consolida as diretrizes propostas pelo conselho da administração e tomam decisões quanto ao uso de recursos humanos, materiais e financeiros da cooperativa. Também tem o conselho fiscal, com a função de fiscalizar o cumprimento dos deveres legais e estatutários. Por último vem o Conselho de Administração, composto pelo presidente e vice, os quais possuem a função de manter

as estratégias dos negócios nas suas tomadas de decisões, de acordo com os principais interesses da cooperativa protegendo seu patrimônio. Como donos dos negócios, tem-se a pessoa dos associados os quais participam das assembleias de núcleo, com direito a voto com peso igualitário nas decisões.

De acordo com o Relatório, os principais objetivos da cooperativa são: desenvolver programas de poupança, de uso adequado do crédito e de prestação de serviços, praticando todas as operações ativas, passivas e acessórias próprias de cooperativas de crédito, prestar através da mutualidade, a assistência financeira aos associados em suas atividades específicas, atuar na formação educacional de seus associados, a fim de fomentar o cooperativismo.

O Sicredi possui como missão valorizar o relacionamento, oferecer soluções financeiras para agregar renda e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos associados e da sociedade. Sua visão é ser reconhecida pela sociedade como instituição financeira cooperativa comprometida com o desenvolvimento econômico e social dos associados e das comunidades, com o crescimento sustentável das cooperativas integradas em um sistema sólido e eficaz. Seus valores são: preservação irrestrita da natureza cooperativa do negócio, respeito à individualidade do associado, valorização e desenvolvimento das pessoas, preservação da instituição como sistema, respeito às normas oficiais internas, eficácia e transparência na gestão (SICREDI, 2022).

Por meio da análise documental no Relatório Anual de 2021 foi possível identificar as ações realizadas e os resultados obtidos pela cooperativa no decorrer deste ano. A mensagem do Presidente manifestou as dificuldades enfrentadas pela cooperativa, devido ao cenário da pandemia que trouxe desafios e incertezas, porém reforçando o propósito do cooperativismo, expandiu-se o número de agências e o investimento no agronegócio, estimulando a economia e o desenvolvimento regional, gerando novos empregos e rendas.

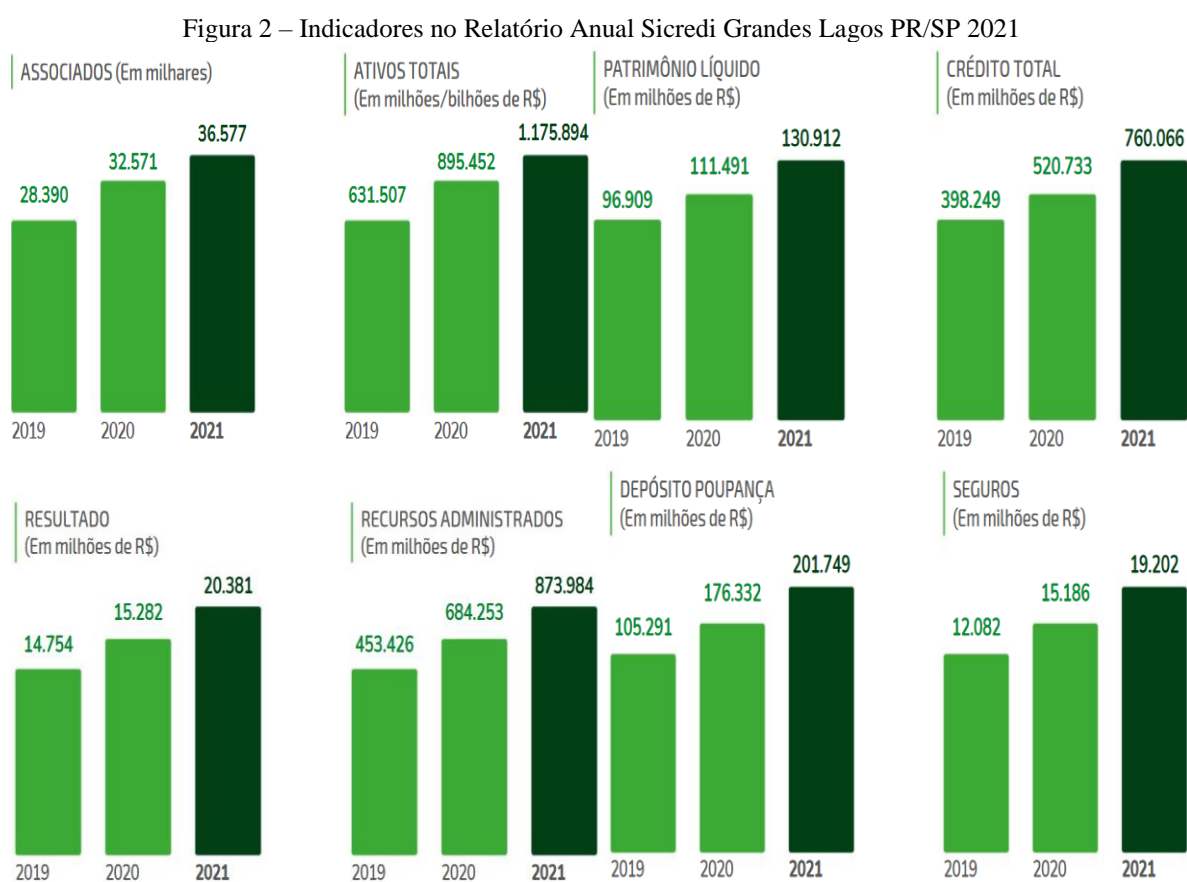
A cooperativa ao longo do ano, desenvolveu projetos voltados ao desenvolvimento econômico e social, demonstrando o “Jeito Sicredi de Ser”, contando com o apoio dos associados, incluindo, também, projetos que estão relacionados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), para desenvolvimento de um mundo melhor, executando ações em benefício da comunidade e o meio ambiente.

Os principais indicadores da cooperativa em 2021, tiveram evolução, mesmo com a pandemia, trazendo consequências em diversas áreas, criando desafios que fizeram o mundo mudar e se reinventar. Mudanças que ressaltaram os fundamentos do cooperativismo: solidariedade e ajuda mútua, o que contribuiu para atingir o resultado e superá-lo.

O indicador de associados teve crescimento de 12% em relação a 2020. No resultado líquido, superou 122% do planejado, com crescimento de 34% em relação a 2020. O indicador de depósitos a prazo, teve um desempenho de 128% do planejado, com crescimento de 26% em relação a 2020. O

indicador de Poupança, teve um desempenho de 178% do planejado, com crescimento de 14% em relação a 2020. O indicador de Operações de Crédito, teve um desempenho de 313% do planejado, com crescimento de 46% em relação a 2020. O indicador de recursos totais, teve um desempenho de 195% da meta, com crescimento de 28% em relação a 2020.

Em 2021, diante do cenário pandêmico e de distanciamento social, a cooperativa conectou-se com eles de maneira adaptada, valorizando o relacionamento e gerando resultado positivo tanto para o associado quanto para a cooperativa. Observou-se no relatório anual a comparação entre 2019 a 2021, concluindo-se que a pandemia não interferiu negativamente nos principais indicadores, pois todos apresentaram crescimento, conforme Figura 2.



Fonte: SICREDI, (2022).

O Relatório Anual de 2021 apresenta as ações desenvolvidas pela cooperativa no ano, tais como: o Dia C, também chamado de Dia de Cooperar, analisou a necessidade da comunidade focando em responsabilidade social, nas áreas de saúde, educação, lazer e meio ambiente, desenvolvendo alguma atividade voltada para determinado fim. Dinâmica realizada pelos próprios colaboradores, cumprindo com o compromisso de executar o desenvolvimento econômico e social na comunidade onde se situa. O Programa de Cooperação na Ponta do Lápis, tem por finalidade ensinar as pessoas a

ter hábitos financeiros saudáveis, usando uma linguagem e conteúdos adaptados conforme cada perfil (SICREDI, 2022).

No ano de 2020 foi criado o Comitê de Sustentabilidade, com o objetivo de expandir os conhecimentos referentes aos 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), avaliando o papel da cooperativa e as ações realizadas baseado no futuro do planeta. Para 2021 foi planejado trabalhar dois novos ODS: o ODS 14-Vida na Água e o ODS 15-Vida Terrestre (NOSSO FUTURO COMUM, 1991; SICREDI, 2022).

O Comitê Mulher é um movimento de inclusão destinado às associadas mulheres em apoio à liderança feminina, com a realização de encontros com diversos temas como bate-papo com o Presidente que apresenta a estrutura da governança da cooperativa, Integração e Cooperação, a visão estratégica e as competências básicas de uma mulher cooperativista. Trata-se da autogestão, que descreve sobre o plano de desenvolvimento pessoal; Orçamento e patrimônio que diz sobre planejamento financeiro; Criatividade que fala sobre adaptação e inovação; Negociação que fala sobre solução de conflitos e maximização de resultados; Projetos e Legados que fala sobre a visão de futuro.

O Programa Crescer, é desenvolvido com o objetivo de qualificar os novos associados e integrá-los ao sistema Sicredi mostrando como ele funciona, bem como seus princípios, difundindo conhecimento e formação para cidadãos mais ativos na sociedade.

O Programa Pertencer, perpassa pelas assembleias onde ocorre a prestação de contas anual apresentando o resultado financeiro, do qual, parte também é destinada aos associados, proporcionando a participação ativa, manifestação e voto, exercendo assim, o seu papel de dono do negócio e é nas assembleias que é decidido o futuro da cooperativa.

O Programa União Faz a vida, é o principal programa de responsabilidade social, apoiando educadores e a formação de alunos com espírito cooperativista contribuindo para formar uma sociedade mais colaborativa, ética e empreendedora. Reforçando assim, o compromisso com a educação. A Promoção Sorte Premiada, é uma campanha que possui o objetivo de incentivo ao comércio local e o planejamento financeiro valorizando o associado. A promoção distribuiu mais de R\$ 390 mil em prêmios, para associados que ao utilizarem produtos como poupança, consórcio, seguros e previdência privada recebiam cupons para participarem do sorteio. A campanha foi uma iniciativa para auxiliar o desenvolvimento econômico e social, reforçando o objetivo de cooperação e impacto positivo.

O Programa Sicredi Agro+, foi criado em 2020, oferecendo assistência técnica e acompanhamento gratuito aos produtores rurais associados. As orientações profissionais são feitas por uma empresa de planejamento em agro, contratada pela cooperativa. Realizou-se visitas nas

propriedades, para adequações e implantação da diversidade de culturas, para melhorar as condições de comercialização dos produtos. Já o Programa Sicredi Fortalece, é um programa em parceria com o Sebrae, voltado para microempresários, oferecendo apoio nas áreas de finanças, *marketing*, planejamento estratégico, pessoas e vendas, proporcionando um desenvolvimento dos negócios (SICREDI, 2022).

Identificadas as ações realizadas, analisou-se seus resultados. Quanto as ações do Dia C, as agências focaram em apoiar a sociedade em meio à pandemia, contabilizando 8.500 pessoas beneficiadas, contendo 395 voluntários, sendo eles colaboradores, apoiadores e associados. Arrecadou-se em torno de nove toneladas de alimentos, que foram distribuídos em cestas básicas às famílias carentes, oito mil peças de roupas, cobertores e calçados, 353 kits de higiene pessoal, 74 fardos de fraldas geriátricas, 420 máscaras e 120 frascos em álcool em gel. Arrecadou-se, também R\$ 77 mil em doações para diversas entidades, dentre elas a reforma da ala de maternidade de um hospital público. Incentivou-se campanhas para doação de sangue e, por fim, foram plantadas 1.000 mudas de ipês (SICREDI, 2022).

O programa Cooperação na Ponta do Lápis, foi realizado no formato presencial e virtual, totalizando 75 ações que envolveram um total de três mil pessoas, entre crianças, adolescentes de colégios públicos e particulares e colaboradores de empresas visitadas, repassando conhecimento de educação financeira de uma maneira dinâmica.

O Comitê de Sustentabilidade, preocupado com o futuro do planeta, direcionou-se ao ODS 14 - Vida na Água. Objetivando conscientizar a população sobre o lixo gerado nas praias e a preservação de mares. Com foco no litoral Paulista onde a Sicredi Grandes Lagos PR/SP, possui agências. Já nas agências do Paraná, o projeto é se conectou ao ODS 15 - Vida Terrestre, realizando a proteção de fontes e qualidade da água. O ODS 4, sobre Educação de Qualidade também movimentou a cooperativa envolvendo mais de duas mil crianças no Programa União Faz a Vida. Já o ODS 5 - Igualdade de Gênero, oferece capacitação às mulheres por meio do Comitê Mulher apoiando a liderança feminina, aumentando sua participação como coordenadoras de núcleo e conselheiras. Em relação ao ODS 8 - Trabalho Decente e Crescimento Econômico, são realizadas oficinas com o público infantil e adulto para ensinar sobre educação financeira, contribuindo com o planejamento familiar (NOSSO FUTURO COMUM, 1991; SICREDI, 2022).

O Comitê Mulher realizou, de modo virtual devido à pandemia, encontros com assuntos para apoio a liderança feminina. Também ocorreu o 5º *Summit*, que é um modelo de evento com conteúdo atuais e relevantes, para reflexão sobre o potencial da mulher na sociedade, no trabalho e na família. O Programa Crescer, com objetivo de educação em cooperativismo, qualificou mais de 350 associados, em formação realizada nas agências, apresentando-se o diferencial do modelo cooperativo

em relação às tradicionais instituições financeiras (SICREDI, 2022).

O Programa Pertencer, é o momento de o associado exercer o seu papel como dono, por meio de voto. Devido a pandemia de Covid-19 a assembleia de 2021 ocorreu de forma presencial, mas com número reduzido de associados, respeitando os protocolos de segurança, priorizando a saúde dos participantes e mesmo, com o número reduzido ocorreu a participação de 800 associados (SICREDI, 2022). Ainda sobre o Pertencer, foi apresentado o resultado financeiro da cooperativa, superando os R\$ 15 milhões. Parte destinada as reservas legais outra parte destinada ao próprio associado, que recebe o retorno em conta corrente e em juros ao capital, de acordo com sua movimentação em relação a produtos e serviços, totalizando R\$ 3,8 milhões de distribuição, representando 26% do resultado total.

O Programa União Faz a Vida, passou por uma adaptação devido à pandemia, que antes era realizado nas escolas, portanto como as aulas presenciais estavam suspensas, foi realizado de modo virtual. O programa é realizado em seis municípios, abrangendo 21 escolas, 218 professores e impacta o total de 2.229 alunos. No ano de 2021, com foco no projeto de expansão, o programa foi lançado no município de Marquinho-PR.

Quanto ao desenvolvimento nas escolas, a participação de formações pedagógicas, possibilitou interações e compartilhamento de histórias e sugestões de atividades. Por meio desta dinâmica, surgiu a ideia do projeto de leitura de histórias, distribuindo *kits* (mochila e livros) às crianças. Para finalizar o programa, foi celebrado o Dia do Professor. Estes foram homenageados com uma confraternização, valorizando o trabalho e a parceria para o desenvolvimento do programa União Faz a Vida (SICREDI, 2022).

Na Campanha Sorte Premiada em 2021, foram distribuídos R\$ 390 mil em prêmios. A campanha visa ao associado o hábito de poupar e aprender a investir. O Programa Sicredi Agro +, criado em janeiro de 2020, beneficiou 15 produtores rurais nos, dos municípios de Laranjal, Marquinho e Diamante do Sul. Eles obtiveram conhecimento, aprendizado e assistência técnica, sem custo algum. Ocorreu a construção de estufas para produção de tomate, morango, hortaliças, investimento em mudas e plantações em geral.

O Programa Sicredi Fortalece, em Parceria com o Sebrae, beneficiou um grupo de 160 microempresários que receberam um acompanhamento por três meses. Obtiveram apoio em suas finanças, *marketing*, vendas, planejamento estratégico e gestão de pessoas, mas neste período os encontros foram feitos *online*. O projeto faz com que as empresas também fiquem mais atualizadas e capacitadas para se ter uma boa gestão do negócio (SICREDI, 2022).

De acordo com a conclusão dos auditores independentes, as demonstrações financeiras da cooperativa no ano de 2021, estão de forma adequada, portanto, passa-se a apresentação do relatório

de administração. Os diretores constataram que o ano foi desafiador devido à crise sanitária pandêmica, mas que ainda assim os resultados são positivos.

Foram disponibilizadas linhas de crédito tradicionais e linhas emergenciais do poder público, presenciando a realidade dos associados e focando nas suas necessidades principais, reforçando assim, a missão da cooperativa de agregar renda e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos associados e da sociedade. Contribuindo ainda com a missão houve a iniciativa do Eu coopero com a economia local, que visa incentivar os pequenos comerciantes onde a cooperativa está inserida. Na parte tecnológica, efetuou-se também, inovações nos canais de atendimento como aplicativo, para que não fosse necessário o associado se deslocar até a agência para atender suas necessidades (SICREDI, 2022).

Período em que se manteve o projeto de expansão, pois novas agências foram inauguradas. Sucedeu-se também a apresentação das demonstrações financeiras, que relacionado com a realização das ações desenvolvidas, mostrou a destinação de 10% ao Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (FATES), destinado para realização de atividades educacionais, prestação de assistência aos cooperados, seus familiares e colaboradores da cooperativa. Também foi mostrada a distribuição de resultados aos associados afirmando assim os dados comentados no relatório anual.

O gerenciamento de riscos, citado nas notas explicativas, é prioridade para a cooperativa na condução de seus negócios. Entre os principais riscos existentes, que são gerenciados por áreas especializadas estão: Estrutura de Gerenciamento de Capital, o Risco Operacional, o de Continuidade de Negócios, de Mercado, de Variações de Taxas de Juros, de Liquidez, de Crédito, Socioambiental, Risco de Conformidade e Risco de Segurança da Informação (SICREDI, 2022).

Levando em consideração o tema em estudo, tem-se como destaque o risco socioambiental que trata de uma possível perda financeira e de reputação decorrente de danos socioambientais e climáticos. O gerenciamento dos tais riscos inclui os seguintes processos: normas internas, monitoramento das possíveis exposições, utilização de dados para avaliação dos riscos, testes periódicos do cenário socioambiental, comunicação para os órgãos responsáveis, evolução estratégicas com acompanhamento tecnológico.

Após observar o Relatório Anual e as demonstrações financeiras, verificou-se as mídias, dentre elas *sites* e redes sociais. Em consulta ao *site* oficial do Sicredi, percebe-se que a sustentabilidade auxilia a cooperativa com a sua missão, visão e valores, para desenvolver a gestão do negócio de forma a contribuir positivamente no âmbito econômico, social e ambiental, gerando valor para a sociedade, pois engloba os associados, os colaboradores e a comunidade em geral (SICREDI, 2022).

Na estratégia de Sustentabilidade, ainda de acordo com o *site*, há três direcionadores para

auxiliar no desenvolvimento sustentável do negócio, que orientam a realização de projetos, tais como o Relacionamento e Cooperativismo que busca fortalecer a cultura de sustentabilidade e cooperativa, para que a população compreenda sua importância. Outro direcionador são as Soluções Responsáveis que incentivam a educação financeira, oferecendo soluções financeiras com baixo impacto social e ambiental, incluindo os fornecedores. Como último direcionador é citado o Desenvolvimento Local, que busca transformar a economia local e possibilitar as pessoas o acesso a serviços financeiros, contribuindo para uma melhor qualidade de vida (SICREDI, 2022).

Conforme citação no Relatório Anual, o Sicredi possui foco na Agenda 2030 e em seus ODS. Em contribuição para cumprir as metas propostas, foi realizada uma parceria com os *Smurfs*, elaborando-se diversos vídeos interativos, que explicam os ODS e como estão interligadas com o Sicredi nas suas atividades (SICREDI, 2022).

Para finalizar a observação de documentos, foram analisadas as redes sociais, utilizadas para divulgar as ações desenvolvidas, trazendo registro de fotos, vídeos e depoimentos de colaboradores e associados beneficiados com os projetos realizados pela Cooperativa. Destacaram-se, dos itens analisados, o Projeto Agro + e a Proteção de Fontes.

Com a análise dos documentos disponíveis, é possível observar que com os projetos desenvolvidos pela cooperativa, muitas pessoas foram beneficiadas, cumprindo então com sua missão. Em relação ao desenvolvimento socioambiental, percebe-se a importância das inúmeras ações realizadas, pelo comprometimento dos colaboradores e envolvimento dos associados. Essa importância também foi identificada no estudo de Viana (2016), visto que as ações proporcionam benefícios econômicos, sociais e ambientais para a comunidade.

A cooperativa demonstra a importância do desenvolvimento sustentável e que a sustentabilidade está presente nas suas estratégias, oferecendo soluções financeiras para apoio ao meio ambiente, tendo como exemplo, o financiamento da energia solar. Junior *et al.* (2014) em seu estudo, também relata que a sustentabilidade é essencial para a continuidade da cooperativa. Pode-se analisar que os ODS estão sendo desenvolvidos, proporcionando o desenvolvimento econômico, social e ambiental, seguindo o Tripé da Sustentabilidade.

Por meio das ações realizadas presente nos documentos, foi possível perceber a relação com o Tripé da Sustentabilidade. Da mesma forma o estudo de Cirelli e Kassai (2010), concluiu em suas análises que o Tripé da Sustentabilidade, não está apenas na teoria e sim na prática, observado por meio das ações relatadas em documentos.

Tratando-se do desenvolvimento econômico, foi possível observar as ações de Educação Financeira, Promoção Sorte Premiada e o fato do Sicredi estar presente como única instituição Financeira em mais de 200 municípios, a distribuição da participação dos resultados para os

associados e a ação Eu Coopero com o comércio local (SICREDI, 2022). Quanto ao desenvolvimento social, verificou-se diversas ações como A União Faz a Vida, Comitê Mulher, Programas Crescer e Pertencer, Ações do Dia C. Já no desenvolvimento ambiental, pode-se citar o Projeto Agro +, o desenvolvimento dos ODS na Proteção de Fontes e financiamento de Energia Solar (SICREDI, 2022).

É importante dizer que muitas das ações realizadas, englobam não somente um item do tripé, pois o ambiental leva ao social e ao econômico. O Projeto Agro+, no seu desenvolvimento, beneficia não somente a parte ambiental, mas consequentemente também a parte econômica, o que demonstra que o Sicedi possui Responsabilidade socioambiental. No estudo realizado por Silva, Albino e Mariano (2020), mostrou a importância dessa responsabilidade socioambiental para as cooperativas e na contribuição para o desenvolvimento das comunidades que estão inseridas.

O segundo procedimento de coleta ocorreu por entrevistas, uma presencialmente e a outra de forma remota. A presencial com a Gerente de Agência (E1) do município de Ibema-PR foi escolhida por ser quem representa as agências do Paraná no Comitê da Sustentabilidade, possuindo grande conhecimento sobre o assunto. Com isso, tende-se também obter uma visão a nível de agência, onde é trabalhado diretamente com os associados.

A segunda entrevista realizada *online*, ocorreu com a Gerente de Gestão de Pessoas (E2), que também é integrante do Comitê da Sustentabilidade. Seu conhecimento sobre o assunto, provém da assessoria em programas sociais e aos anos de trabalho na cooperativa.

Para ambas se utilizou o mesmo critério de entrevista, estruturando-a quanto ao Modelo de Impacto de Negócios, o Desempenho Econômico, Social e Ambiental, totalizando 14 questões. Por meio dessas perguntas foi possível analisar a contribuição das ações para a cooperativa e, também, os benefícios para a comunidade onde a Cooperativa está inserida.

Destacam-se as respostas obtidas para a seção de Modelo de Impacto de Negócios. Quando questionadas sobre a importância das ações de desenvolvimento sustentável para a cooperativa, como resposta a entrevistada E1 esclareceu de que “[...] cada vez mais as pessoas estão procurando e olhando para as causas sociais”, situação que vem ao encontro com a contribuição de Haberkamp *et al.* (2016), em que também pesquisaram sobre a compreensão das ações ambientais efetivadas pelas cooperativas de crédito e perceberam que 46% dos associados conhecem e sabem desta importância. Compreensão que hoje também faz parte dos colaboradores da instituição, situação complementada pela entrevistada E1, ao dizer “Eu sou uma pessoa que gosto muito de animais [...] não consumo das marcas que realizam testes neles e cada vez mais a população está olhando para isso”. Atitude que para a cooperativa se torna importante, pois quando o colaborador assume a cultura da causa proposta, mais facilmente estes valores serão impregnados na comunidade. Do mesmo modo, pode-se perceber na fala da entrevistada E2, ao dizer que “auxiliar na construção de valores e atitudes cooperativistas

e cidadãos no ambiente, promovendo um relacionamento próximo e de confiança com o associado”. Isso demonstra a identidade do grupo interno para com o compromisso com o ambiental e o social, mas que indubitavelmente vai se reverter em mais pessoas interessadas em serem associados de uma empresa que promove a qualidade de vida. Compromissos que foram apontados pela fala da entrevistada E1 ao dizer “[...] não basta às empresas estarem com as portas abertas, precisam causar impacto na comunidade que estão inseridas e fazer sentido na vida das pessoas, por isso, é cada vez mais importantes o olhar para o lado social e ambiental”.

Analisando as respostas, foi possível confirmar que as ações contribuem para os valores cooperativos, melhorando o relacionamento com o associado. Percebe-se também, a importância de as empresas trabalharem com a questão da responsabilidade socioambiental e como isso faz sentido para as pessoas no momento de adquirir seus produtos e/ou serviços de uma empresa. Tal responsabilidade traz benefícios para a população, fato também observado no estudo de Silva, Albino e Mariano (2020), que citam que ela contribui para o desenvolvimento econômico, social e local.

Quando questionadas sobre a importância da responsabilidade social para a cooperativa, a entrevistada E1 respondeu, que “[...] a responsabilidade social já está na missão da cooperativa, que é oferecer solução financeira que contribua para o crescimento da sociedade”, pensamento que também foi exposto por Gaertner (2015), o qual apresenta a necessidade de se preocupar com o bem-estar e as necessidades da população. A situação é complementada pela fala da entrevistada E1 ao dizer que “ao realizar uma ação, como ser humano nos sentimos mais realizados, mantendo e atraindo mais pessoas, as quais se tiverem consciência de seu papel na sociedade optarão a ir para um lugar que pense no outro”.

Percebe-se que a responsabilidade social é importante para a cooperativa, pois faz parte de sua missão. Isso não só melhora a sua imagem, como também cria vínculos de confiança e reciprocidade, igualmente auxilia as pessoas em suas necessidades, promovendo boas transformações e causando um impacto positivo em relação ao Tripé da Sustentabilidade, fato percebido na fala de E2 ao dizer que “os vínculos de confiança e reciprocidade garantem a perenidade do nosso negócio, promovem transformações positivas na localidade onde estamos presentes [...] gerando valor para os associados, colaboradores, comunidade e demais partes interessadas”.

Ao questionar se as instituições financeiras são importantes para a sociedade e se há uma expectativa diferente em relação ao seu papel social entre bancos e cooperativas de crédito, a entrevistada E2 ponderou que, “a cooperativa dispõe de atendimento humanizado, engajamento para o bem comum da comunidade, equidade social, prosperidade econômica, sustentabilidade ambiental e promoção da educação financeira”. Pode-se analisar que a cultura e os valores destes segmentos estão impregnados nas ações dos seus colaboradores, uma vez que estes estão sendo transmissores

das causas difundidas pela instituição. Parecer que também esteve presente na fala da entrevistada E1 ao estabelecer que “bancos privados e públicos são empresas bonitas, [...] apoiam atletas e as olimpíadas, mas não me lembro de ações desenvolvidas por eles. [...] essa é a diferença de cooperativa para banco, ali vai ter que fazer alguma coisa diferente sempre olhando para o cenário cooperativo”!

Fala destacada por Viana (2016), pois se as cooperativas não desenvolverem ações socioambientais, não puserem seus valores em prática elas perdem sua essência.

Em relação entre sustentabilidade e os princípios do cooperativismo, obteve-se como resposta da entrevistada E2 que “a sustentabilidade no cooperativismo, representa a essência do nosso negócio. O olhar responsável e comprometido diante do resultado de qualquer ação, seja ela na gestão, na educação e na relação com a comunidade. Percebe-se, que a sustentabilidade sempre fez parte das ações realizadas pela cooperativa, conforme afirma a entrevistada E1, ao dizer “[...] a cooperativa também é sustentável, por exemplo, ao oferecer uma taxa mais justa e ao conceder um crédito que beneficia um agronegócio”. Dessa maneira, segue os princípios do cooperativismo, também percebido por Silva, Albino e Mariano (2020), que apresentam em seu estudo que o último princípio “interesse pela comunidade” é o mais ligado a sustentabilidade.

A próxima seção tratou do Desempenho Econômico. Sendo assim, foram formalizadas as questões: Como o resultado financeiro das operações se torna importante; Se os impactos econômicos são conhecidos e gerenciados; Como as atividades e produtos focam no desenvolvimento da comunidade; e Se há um tipo de produto ou serviço que auxilie mais no cumprimento da missão, a entrevistada E2 respondeu que:

Os recursos captados na região são reinvestidos na comunidade local, com taxas de juros competitivas, onde as cooperativas acabam se tornando balizadoras entre as demais instituições financeiras, visando à satisfação das necessidades econômicas dos associados, realizando a distribuição dos resultados econômicos, pagando juros ao capital investido.

Conforme descrito no relatório anual (SICREDI, 2022), o Sicredi está presente em mais de 200 municípios, demonstrando que a cooperativa está preocupada com o desenvolvimento econômico da sociedade. Permitindo que os recursos sejam reinvestidos na comunidade, tal como ocorre com os resultados econômicos, que ao serem distribuídos ficam na comunidade. Fato que pode ser observado na fala de E1, “Hoje em mais de 200 municípios somente o Sicredi está inserido [...] enquanto Bancos, fecham Cooperativas Sicredi abrem, esse é o impacto que causamos na comunidade, é uma corrente”. É importante informar que não existe um produto específico que seja melhor e, sim, que existe um conforme a necessidade de cada indivíduo. O que mostra a preocupação de oferecer serviços financeiros adequados e sustentáveis, percebidos na fala de E1, ao dizer “a nossa missão é ajudar a

todos, um vai precisar de crédito, outro de investimento, máquina de cartão, cartão de crédito, ou seja, um produto para cada público conforme a necessidade que a pessoa tem no momento”.

Ao questionar se o risco socioambiental presente na concessão de crédito faz parte da missão da cooperativa de crédito, a entrevistada E2 respondeu “sim, visto que promove maior transparência nas relações entre a cooperativa e o associado, bem como promove maior eficiência, oferece crédito mais seguro, maior conscientização socioambiental e menor impacto para o ambiente”.

O risco socioambiental também foi apresentado nas Demonstrações Financeiras observadas na análise documental. Ficou evidente a preocupação da cooperativa com o risco socioambiental a partir do monitoramento das finalidades das operações de crédito buscando verificar se as mesmas não causam danos sociais, ambientais e climáticos. Para isso, controles são realizados a partir de visitas e até mesmo questionários com as empresas, buscando identificar os possíveis riscos, conforme relatado pela entrevista E1:

Somos monitorados periodicamente para não atender empresas que podem ter algum tipo de atividade que entre no risco socioambiental, como por exemplo, extração de madeira. Por isso, é feito questionário de risco, visitas para ver se realmente não desenvolvem atividade ilícita, trabalho escravo, turno excessivo, desmatamento ou poluição. Se uma pessoa jurídica for autuada e o Sicredi foi quem concedeu o crédito, ele também será autuado [...] Relatório de visita também entra na responsabilidade, para detectar se não é empresa fantasma.

Quando questionadas se há iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros para pessoas desfavorecidas ou em municípios ainda sem instituição financeira, se há inclusão de pequenas empresas e como elas se conectam com a missão do Sistema e com a visão de economia, E1 esclareceu que “menos favorecido pode ser o aposentado, o que recebe através de conta salário, caso a pessoa não tenha condições de abrir uma conta corrente, a poupança também não deixa de ser, visto que não tem custo [...]”. Por meio desta resposta, entende-se que o acesso financeiro acontece para os menos favorecidos, com a abertura de contas salários, da poupança e dos benefícios do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), os quais não possuem custo para os mesmos.

A análise documental, evidenciou que o apoio as pequenas empresas também existe na iniciativa das linhas do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e, também, da iniciativa do “Eu coopero com a economia local”, focando nas necessidades e assim cumprindo com a missão da cooperativa de agregar renda e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos associados e da sociedade. Posicionamento da entrevistada E2 que esclareceu “[...] promovemos políticas orientadas para o desenvolvimento, que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação e incentivamos a formalização e o crescimento das empresas”.

Ao questionar o que é crédito consciente para uma instituição cooperativa de crédito e se há iniciativas de educação financeira, E1 respondeu que “[...] crédito consciente é quando, por exemplo, ajuda na evolução de uma empresa, um produtor rural ou uma pessoa física de acordo com suas necessidades [...]”, posicionamento complementado por E2 “a missão das cooperativas é fazer com que todos os associados realizem seus sonhos, sendo assim, o primeiro cuidado é ajudar a alinhar a necessidade com as melhores opções e condições de financiamento”.

A cooperativa desenvolve iniciativas de educação financeira, por meio da ação “Na Ponta do Lápis”, a qual desenvolve palestras nas escolas e também realiza entregas de gibis, atingindo o público infantil, fato percebido também por meio da análise documental. Além de atingir o público infantil, são realizadas ações com o público da terceira idade e nas empresas. O estudo de Viana (2016), descreveu também sobre educação financeira, destacando que não basta somente estimular o uso correto, mas que também se deve palestrar sobre o assunto. A entrevistada E2, corroborou ao dizer que “realizamos o projeto Cooperação na Ponta do Lápis [...] para auxiliar na construção de hábitos financeiros sustentáveis. [...] criou-se a série temática da Turma da Mônica explicando a origem do dinheiro, orçamento familiar e como funcionam compras à vista ou a prazo”.

A próxima seção trata-se do Desempenho Ambiental. A questão agora é sobre a forma em que os impactos ambientais diretos das atividades da cooperativa (energia, resíduos, emissões de carbono) são gerenciados. A entrevistada E1, relatou que “existem iniciativas, como reduzir o consumo de papel, por exemplo, com o uso de assinaturas digitais, economia de energia e água, realização de inventário de emissão gases emitidos, calculando o gasto de papel a fim de, plantar novas árvores”.

E2 complementa que “são identificadas oportunidades de criação e aprimoramento de soluções financeiras, com um olhar para a sustentabilidade, como: as finanças sustentáveis e de baixo carbono, os negócios de impacto social positivo e de fomento a economia local”. A análise documental, por meio do Relatório Anual, confirma a fala das entrevistadas, observando que são desenvolvidas ações internas de forma a reduzir os impactos ambientais, sendo possível identificar que é realizado o inventário de emissão de gases de efeito estufa, para verificar o uso dos recursos naturais nas agências. Na questão dos plantios de árvores em reposição aos gastos, foi observado somente na fala das entrevistadas, não sendo encontrado em documentos.

A entrevistada E1 descreveu que dentre os programas que a cooperativa realiza para contribuir com o meio ambiente, “tem-se o financiamento de energia solar com taxas especiais, ações do Dia C para reflorestamento e a proteção de nascentes, protegendo-as e beneficiando famílias”. É possível observar que a cooperativa contribui com o meio ambiente por meio do oferecimento de produtos sustentáveis, como financiamento de energia solar, ações do dia C, citados no relatório anual e o desenvolvimento do projeto proteção de nascentes. Corroborando com a ideia, E2 acrescenta “além

de programas, possuímos soluções responsáveis: agricultura com baixa emissão de carbono, eficiência no uso dos recursos, boas práticas agrícolas e financiamento para energia solar [...]”.

Como última seção, tem-se o Desempenho Social, que questionou sobre: como empregadora, como a cooperativa aborda a questão de diversidade, inclusão social e mulheres na liderança e se há algum outro tema que possa ser citado como destaque. A entrevistada E2, aborda que “é garantida a participação efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão, na vida política, econômica e pública, considerando a igualdade de gênero”. Como complemento, a entrevistada E1, relata sobre a inclusão social e diversidade, que “ há vagas destinadas para pessoas com deficiência e de igual modo, pessoas com gênero e orientação sexual diferentes são contratadas [...]”.

Analisando a questão respondida, observa-se que a cooperativa está alinhada com o ODS 5, que trata da igualdade de gênero mostrando a importância das mulheres que cada vez mais ocupam cargos de liderança, gerências e assessorias, alcançados pelo seu potencial e não pelo sexo, fato também percebido no relatório anual. Na entrevista foi citada a inclusão de pessoas com deficiência e orientação sexual no quadro de colaboradores, porém esse fato não foi evidenciado em documentos. Referente a questão mulheres na liderança, foi um projeto efetivo para a Cooperativa, pois ao integrar a equipe feminina interna com as associadas, criou-se o “Comitê Mulher” para estimular a liderança feminina.

Ao questionar como é trabalhada a missão e os valores com os colaboradores, ao tema sustentabilidade, responsabilidade social e como ele é trabalhado com os associados, E1 respondeu que “são trabalhados, quando se atende a necessidade do associado, oferecendo os produtos e serviços de forma correta e também envolvendo os associados na realização das ações [...]”. Já E2 contribuiu dizendo que “há investimento na educação, formação e inovação dos colaboradores, associados e comunidade. Fortalecendo as relações, gerando vínculos de confiança e reciprocidade, [...] alinhadas aos princípios e valores do Cooperativismo e sua sustentabilidade”.

Por meio das falas das entrevistadas pode-se perceber que a missão e os valores são apresentados na integração para os novos colaboradores, apresentando como funciona o sistema Sicredi. No dia a dia das agências também é desenvolvido a missão e os valores ao oferecer produto que atenda a necessidade do associado. Essa prática além de atender a missão, também é sustentável, demonstrando que a cooperativa oferece produtos e serviços com responsabilidade. Com o objetivo de integrar o associado no assunto, a sustentabilidade é abordada nas assembleias e também, o associado é convidado a participar de alguma forma nas ações do Dia C, tendo como finalidade que estes sintam a importância dessas ações.

Analisando as respostas obtidas, pode-se visualizar a preocupação que a cooperativa possui

com o desenvolvimento local, principalmente no momento pandêmico, no qual os pequenos empresários estavam passando por crises, com possibilidade de encerrar suas atividades. O desenvolvimento do projeto “Eu Coopero com a Economia Local” incentivou a população a consumir localmente permitindo a retomada da economia. Ação que foi confirmada também na análise documental.

Ao serem questionadas quanto as ações de desenvolvimento sustentável conseguem gerar impactos positivos no âmbito social, ambiental e econômico na comunidade e, se, algumas dessas perspectivas, têm mais ênfase nas ações da cooperativa do que outra, E2 respondeu que “de forma igualitária, fomentamos a economia local e a inclusão financeira, fomentamos o capital social, humano e intelectual na atuação regional”. Nesse sentido E1, cita alguns exemplos “na ação de educação financeira [...] foi ensinado a fazer planilhas de gastos para ajudar os pais”. Mas, outros projetos também permitiram novos olhares, tais como “ o Agro+, ajudou as famílias a diversificarem a propriedade, com estufas de morangos e verduras, além do que, é mais barato comprar direto de quem produz”. Ações que ensinam os associados a valorizarem o que se têm dentro de suas propriedades, como bem disse a entrevistado E1 “a fonte estando protegida, eles tiveram água para beber, tomar banho, dar pro gado e também para irrigar as estufas”.

Por meio destas falas, observou-se, que todas as ações desenvolvidas pela cooperativa impactam positivamente a comunidade e possuem a mesma importância. Como exemplo, o “Programa Sicredi Agro +”, beneficiou muitas famílias. Também observados na análise documental, ocorrido por meio da observação das redes sociais, na qual foi apresentado documentário dos beneficiários, desse programa, demonstrando o impacto causado. Isto é, fazer sentido na vida dos associados e da comunidade.

Para finalizar as entrevistas, pediu-se se possuíam alguma contribuição sobre o Comitê da Sustentabilidade, o qual fazem parte. À que responderam que o comitê possui dois anos de formação e, que, neste período já tiveram a realização de palestras voltadas para causas sociais, olhando para a realidade, envolvendo várias gerações, para discussão de vários temas. Que ocorrem discussões sobre os temas trabalhados, visando fazer sentido para as pessoas, principalmente, para as novas gerações, fazendo com que todos se sintam acolhidos e à vontade. Um dos projetos desenvolvidos no comitê foi o projeto social da proteção de fonte, que mudou a visão das pessoas, fazendo com que entendam o sentido da ação como algo positivo, propagando para outras pessoas.

Com a realização das entrevistas e conjuntamente à análise documental, observa-se que a cooperativa de crédito tem claro sua missão e com base na mesma desenvolve suas atividades. Por considerar importante para sua continuidade e a responsabilidade socioambiental,

desenvolve ações para o desenvolvimento econômico, social e ambiental, cumprindo com sua essência e seguindo os princípios cooperativistas.

Por meio das ações de desenvolvimento sustentável realizadas pela cooperativa, é possível perceber a preocupação não somente com o seu andamento, mas também com a sociedade, a qual exige que as empresas possuam visão responsável. Pensando nisso ao desenvolver suas ações, a cooperativa demonstrou que está alinhada quanto à questão do Tripé da Sustentabilidade, na qual desenvolve os aspectos econômico, social e ambiental.

O último procedimento de coleta de dados foi adaptado do questionário de Gaertner (2015) e foi aplicado aos coordenadores de núcleo das 16 agências do Paraná da cooperativa Sicredi Grandes Lagos PR/SP, sendo que dos 93 coordenadores, obteve-se 66 respondentes.

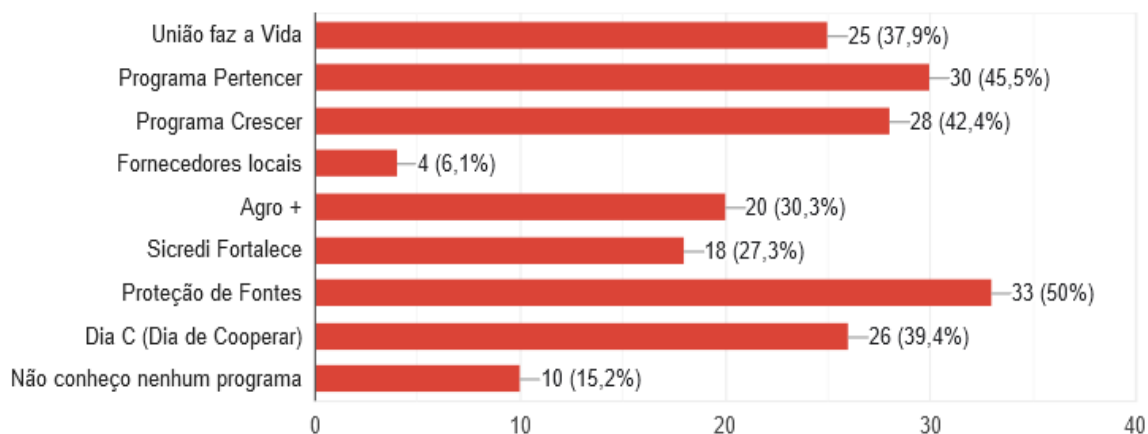
O questionário é composto por 14 questões, onde sete delas foram objetivas, seis de múltipla escolha e aberta. Das questões, as cinco primeiras, foram para conhecer o perfil dos associados. Foi utilizado o *Google Forms* para a coleta de dados e enviado o *link* via *whatsApp*. Foi aplicado no período de 11 de junho de 2022 a 18 de junho de 2022.

Na análise quanto ao perfil dos respondentes, percebeu-se a predominância do sexo masculino, cuja faixa etária mediana é um público mais maduro, ou seja de 30 a 39 anos (28,8%), de 40 a 49 anos são 39,4%. Entre os associados mais jovens, tem-se apenas 18,2%. Percebe-se aqui um potencial ainda a ser explorado pela instituição.

Os casados prevaleceu na representatividade quanto ao estado civil, com o percentual de 66,7%. Para o grau de escolaridade dos associados, 18,2% dos respondentes possuem ensino médio incompleto e 36,4% completaram o ensino médio. Para ensino superior completo são 27,3% e os que possuem o ensino superior incompleto, ficaram com um percentual igual aos que possuem pós-graduação, ou seja, 9,1%. Quanto ao tempo de associados na cooperativa prevalece os cooperados com mais de 10 anos, representando 47%.

Depois de identificar o perfil, analisou-se o conhecimento dos associados a respeito das ações socioambientais que a cooperativa realiza. O Gráfico 1 questionou quais programas que o Sicredi trabalha, obtendo-se como respostas:

Gráfico 1 – Conhecimento dos programas



Fonte: Dados da Pesquisa, (2022).

Foi possível observar que o projeto “Proteção de Fontes”, é a ação que os respondentes possuem mais conhecimento, totalizando 50% deles. E mesmo sendo uma ação recente, trouxe bons resultados. A ação que os respondentes menos possuem conhecimento, é o “Incentivo aos Fornecedores Locais, com 6,1%. Ação que necessita de maior divulgação, pois, nas entrevistas e na análise documental ela é citada. Percebe-se que os colaboradores possuem o conhecimento, porém os associados não possuem a mesma visão. Também foi possível analisar que 15,2% dos questionados, não conhecem nenhuma das ações, evidenciando que nem todos os associados reconhecem a importância da contribuição socioambiental que a cooperativa realiza.

Ao questionar os respondentes sobre o conhecimento, a respeito das boas práticas que o Sicredi realiza, visualizou-se dentre as respostas obtidas que 42,4% dos associados, conhecem a prática do uso da lâmpada LED, porém, 34,8% não conhecem nada sobre as práticas desenvolvidas pela instituição. Proposta que precisa ser repensada pelos organizadores do programa, a fim de que, os associados possam conhecê-la melhor e com isso, permitir um respaldo mais efetivo para a cooperativa.

Referente ao questionamento sobre quais produtos e soluções financeiras disponibilizadas pelo Sicredi, os associados respondentes utilizam ou já utilizaram, evidenciou-se que o produto mais utilizado é o cartão de débito e crédito, correspondendo a 93,9%. Seguidos com 74,2% pelo produto investimento e 72,7% pelo produto financiamento. Já os demais produtos estão pouco utilizados, demonstrando uma lacuna que pode ser melhor explorada pela comunidade interna, afinal a cooperativa disponibiliza vários produtos e soluções financeiras de acordo com o perfil de cada indivíduo, sendo, portanto, necessário conhecer melhor os públicos que podem se beneficiar com estes serviços disponibilizados.

Quanto aos meios de pagamento disponibilizados pelo Sicredi que os associados respondentes

utilizam ou já utilizaram, obteve-se as respostas: a utilização do PIX, apesar de ser uma modalidade nova, foi o meio de pagamento mais utilizado pelos respondentes, com 97%. Seguido da utilização do caixa eletrônico e dos serviços de caixa com 86,4% de utilização. Dados que demonstram que a tecnologia está presente, porém o atendimento presencial “humano” ainda é valorizado.

Quando questionados sobre a importância da questão socioambiental praticada pela cooperativa, 87,9% dos associados consideram importante, mas que ainda há 12,1% desconhecendo o assunto. No mesmo sentido, foi questionado se as práticas sustentáveis desenvolvidas pelo Sicredi trazem benefícios à comunidade e região, à qual teve 90,9% dos associados respondendo que sim e 9,1% dos associados ainda desconhecem o assunto.

Questionou-se também sobre quais motivos levam as cooperativas/empresas a investirem na responsabilidade socioambiental. Percebendo-se que o principal motivo considerado por 86,4% dos respondentes é o de colaborar com a sociedade e o meio ambiente, demonstrando que possuem uma boa visão a respeito do assunto, uma vez que o investimento se dá por contribuir com a sociedade e não somente para benefício da instituição.

Sobre as dificuldades encontrada para desenvolverem ações de responsabilidades socioambientais na opinião dos associados, pode-se observar que de acordo com os respondentes 56,1% acreditam que o tempo/disponibilidade é a principal dificuldade enfrentada pela cooperativa para a realização de ações socioambientais. Visão obtida também na fala das entrevistadas e 18,2% desconhecem sobre o assunto.

O último questionamento foi uma pergunta aberta e optativa para os respondentes exporem as suas ideias em relação as responsabilidade socioambiental. Como resultado, obteve-se em grande parte, uma visão positiva, tal qual é possível perceber por este relato Responsabilidade socioambiental deve ser um assunto exercido no dia a dia de empresas. Executar ações responsáveis traz efeitos positivos tanto para instituição quanto para a sociedade”, em complemento tem-se o comentário “Responsabilidade socioambiental é um compromisso que as empresas possuem com o meio em que estão inseridas. Dessa forma, as instituições se tornam encarregadas por adotarem postura de mercado ética e responsável, levando em conta os impactos sociais e ambientais que suas decisões podem acarretar”.

As opiniões citadas por alguns dos respondentes comprovam os fatos citados no decorrer do presente estudo. Relataram sobre a importância da responsabilidade social para as empresas, os resultados que elas trazem e a preocupação com esses fatores que está sendo cobrado pela nova geração diante deste cenário. Esses fatores foram observados também nas entrevistas e nos estudos anteriores. O estudo de Gaertner (2015), relatou a visão dos associados em relação às ações sustentáveis realizadas em uma Cooperativa de Crédito. Corroborando com o tema, o estudo realizado

por Souza e Costa (2012), abordou sobre a importância das ações realizadas e como são valorizadas pelo público interno e externo.

Ainda relataram que a questão socioambiental é importante, tanto para a sociedade quanto para a cooperativa, sendo uma questão de responsabilidade de todos e não somente das empresas para que sempre pensem nas gerações futuras. Citaram também que as questões ambientais e sociais refletem muito na imagem da cooperativa, principalmente para as novas gerações as quais exigem um posicionamento claro sobre os impactos causados, visão percebida pelo relato “as novas gerações estão atentas às questões de impacto social e exigem um posicionamento claro sobre as questões ambientais e sociais, o que reflete muito na imagem da cooperativa”. Visão que também foi obtida nas entrevistas.

Analisando os resultados obtidos no questionário, pode-se ver que nem todas as ações realizadas são de conhecimento de todos os associados, 84,8% possuem conhecimento de alguma das ações que são feitas e 15,2% não conhecem nenhuma, sendo o “Programa Proteção de Fontes”, que mesmo sendo o mais recente, já gerou um excelente conhecimento e está atrelado ao ODS 14 - “Vida Terrestre”.

Em relação às boas práticas, percebe-se que o item de uso de lâmpadas LED, foi o mais conhecido. Por meio da análise documental foi possível perceber somente a ação do Inventário de Emissão de Gases de Efeito Estufa, as outras, só puderam ser evidenciadas pela entrevista, como por exemplo, o uso de assinatura digital que ajuda na redução do uso de papel. Entretanto, o resultado mostrou que as ações de boas práticas realizadas pela cooperativa não são tão conhecidas como deveria. Permitindo a observação de que se faz necessário um pouco mais de marketing interno, para que estas ações se tornem mais difundidas, usadas e valorizadas por parte da comunidade externa.

Analisando os dados, juntamente com a entrevista, evidenciou-se que o Sicredi apresenta diversas soluções financeiras para as pessoas, tudo conforme a necessidade de cada um. Percebeu-se que os vários produtos ofertados se adequam a cada um suprindo suas necessidades. Logo, ofertar de maneira sustentável também faz parte da responsabilidade social. Referente aos canais de pagamento e recebimento percebe-se que o Sicredi disponibiliza uma diversidade de meios para atender as demandas do associado. O oferecimento das diversas opções de atendimento por meios tecnológicos, como aplicativos e caixas eletrônicos, atende as necessidades dos associados, mas, alguns associados, ainda, preferem uma relação humana, por meio do atendimento presencial. Demanda que pode ter reflexo com a faixa etária de público que utilizam os serviços da instituição Ponto a ser observado pelos gestores dos projetos a não descuidarem da valorização e do relacionamento, demonstrando atenção com o perfil de cada associado.

Sobre a importância da responsabilidade social e qual serventia para a comunidade, quase o

total de respondentes consideraram importante e afirmam trazer benefícios. Contudo, não se pode deixar de lado, a parte que ainda desconhece o assunto. O que faz com que a cooperativa precise pensar em formas diferentes ou maneiras que tragam tal conhecimento.

A respeito de qual motivo leva as cooperativas a investirem na responsabilidade socioambiental, a maior parte considerou que é pelo fato de colaborar com a sociedade e o meio ambiente, visando também, melhorar a imagem da cooperativa. Confirmando esta prerrogativa foi observado pela análise documental que as ações realizadas pela cooperativa são sempre voltadas para a parte ambiental e social, porém, ainda tem alguns associados que veem que a cooperativa realiza investimentos em ações socioambientais somente para gerar vantagem competitiva. Lacuna que pode ser trabalhada junto à comunidade, uma vez que, os cooperados são o elo mais importante nesta dualidade de contribuintes e usuários dos trabalhos ofertados pela Cooperativa.

Na questão de qual a maior dificuldade encontrada pelas cooperativas para realizar ações de responsabilidade socioambiental, os associados consideram que a maior dificuldade é o tempo. Situação também observada na entrevista, sendo ele um limitador para as ações. Cabendo aos gestores da cooperativa analisar se isto é o impeditivo para que o Tripé da Sustentabilidade se torne perene nas ações desenvolvidas. Afinal sua existência e crescimento são consequências diretas do que é executado diariamente interna e externamente.

5. CONCLUSÕES

É oportuno lembrar que a responsabilidade socioambiental, está presente em diversos setores na sociedade. As empresas investem cada vez mais em ações voltadas ao meio ambiente e para o meio social, visto que as pessoas estão cada vez mais exigentes quanto a realização de ações voltadas para tais fins, dando preferência para as empresas que trabalham com os aspectos sociais e ambientais, melhorando também a imagem da empresa.

A sustentabilidade é um fator seguido pela cooperativa no desenvolvimento de suas ações e para serem realizadas seguem os três itens essenciais do Tripé da Sustentabilidade, a fim de proporcionar um desenvolvimento sustentável para a sociedade.

Para responder o objetivo foram elaboradas duas proposições e por meio das análises realizadas, foi possível confirmar a primeira, quanto as ações de desenvolvimento sustentáveis estarem integradas no objetivo da cooperativa, proporcionando desenvolvimento econômico, social e ambiental à sociedade e ao meio ambiente. Pela análise documental observou-se que a cooperativa realiza diversas ações que trazem benefícios para as mesmas e à sociedade. As entrevistas confirmaram que estas ações proporcionam desenvolvimento econômico, social e ambiental e

contribuem com a comunidade. Pela análise documental verificou-se que as redes sociais trouxeram benefícios aos associados.

Por meio da aplicação do questionário foi possível responder a segunda proposição de que o resultado das ações de desenvolvimento sustentáveis, que englobam o Tripé da Sustentabilidade da Cooperativa, está sendo observado pelos associados. Grande parte dos respondentes conhece as ações realizadas pela cooperativa, porém ainda existe quem ainda as desconhece. Bem como sobre os benefícios que a responsabilidade socioambiental trás. Dessa forma é visível a necessidade de se buscar diferentes formas para esse conhecimento ser amplo, tanto internamente como externamente. A cultura interna deve ser constantemente trabalhada, assim estes valores serão difundidos externamente a tal ponto que a comunidade, ou seja, os cooperados também sejam tocados e possam praticá-la de forma conjunta.

Levando-se em consideração o objetivo proposto, que foi o de analisar como as ações socioambientais de uma cooperativa de crédito contribuem para a cooperativa e a comunidade levando em consideração o Tripé da Sustentabilidade, este também foi atingido. Quanto à comunidade, as ações desenvolvidas pela instituição oferecem benefícios e um desenvolvimento sustentável, pois direciona a população a adquirir produtos dos pequenos comerciantes locais, o que também visa as soluções financeiras oferecidas, correspondendo às suas necessidades, ou seja, sempre trabalhando de forma consciente e sustentável.

Para a cooperativa estas ações também contribuem visto que as pessoas estão exigindo posicionamentos sustentáveis. As boas práticas desenvolvidas, tais como o inventário de emissão de gases de efeito estufa, o uso consciente de água e energia elétrica, o sistema de assinatura digital, demonstram comprometimento com a responsabilidade socioambiental, uma vez que permitem o gerenciamento de seus riscos socioambientais.

Tendo em vista os aspectos observados, considera-se que o cumprimento do objetivo proposto. Sugere-se para trabalhos futuros, que seja ampliado o número de respondentes do questionário, para uma análise mais precisa. O estudo também poderá ser replicado em outras cooperativas de crédito e até mesmo instituições financeiras privadas, para que possam obter uma visão externa de como as ações realizadas estão sendo vistas.

REFERÊNCIAS

BUTTENBENDER, Pedro Luiz *et al.* Práticas de sustentabilidade ambiental em uma cooperativa de crédito: o caso do Sicredi união RS, agência de Santo Ângelo . In: SIMPÓSIO IBEROAMERICANO EM COMÉRCIO INTERNACIONAL DESENVOLVIMENTO E INTEGRAÇÃO REGIONAL, 8, 2016, Rio Grande do Sul. **Anais**, 2016. Disponível em: <https://www.uffs.edu.br/campi/cerro-largo/repositorio-ccl/anais-viii-simposio-iberoamericano-de-cooperacao-para-o-desenvolvimento-e-a-integracao-regional/praticas-de-sustentabilidade-ambiental-em-uma-cooperativa-de-credito-o-caso-do-sicredi-uniao-rs-agencia-de-santo-angelo/@_@download/file.>. Acesso em: 03/04/2021.

CACCIA, Carla Zago de; ZARELLI, Fernanda Maria; GIMENES, Fátima Maria Pegorini. A prática da responsabilidade social das cooperativas agroindustriais Paranaenses Coamo e Cocamar. **Revista Ciência Empresarial UNIPAR**. Umuarama, v. 9, n. 1 e 2, p. 69-90, 2008. Disponível em: <<file:///C:/Users/M/AppData/Local/Temp/3248-10665-1-PB.pdf>>. Acesso em: 25/08/2021.

CIRELLI, Giuliano Alves; KASSAI, Jose Roberto. Análise da percepção sobre sustentabilidade por parte de *stakeholders* de uma instituição financeira: um estudo de caso. In: CONGRESSO USP DE CONTROLADORIA E CONTABILIDADE, 10., 2010. **Anais**, 2010. Disponível em: <<https://congressousp.fipecafi.org/anais/artigos102010/497.pdf>>. Acesso em 12/03/2022.

Nosso Futuro Comum. Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento. 2.ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1991. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4245128/mod_resource/content/3/Nosso%20Futuro%20Comum.pdf>. Acesso em: 09/03/2022.

GAERTNER, Jéssica Daiane. **Práticas sustentáveis da Sicredi noroeste**: a percepção dos colaboradores e associados. 107 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Ciências Contábeis) - Curso de Ciências Contábeis, Universidade Regional do Noroeste do estado do Rio Grande do Sul, Ijuí, 2015. Disponível em: <https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/bitstream/handle/123456789/3001/TCC%20-%20Pr%C3%A1ticas%20Sustent%C3%A1veis%20da%20Sicredi%20Noroeste_%20A%20percep%C3%A7%C3%A3o.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 12/03/2022.

GIMENES, Amanda Pegorini *et al.* A Prática da Responsabilidade Social pelas Cooperativas Paranaenses. **Encontro de economia paranaense – ECOPAR**. Curitiba, 2006. Disponível em: <http://www.ecopar.ufpr.br/artigos/a_086.pdf>. Acesso em: 10/03/2022.

GONÇALVES, Flavio de Oliveira; JACQUES, Elidecir Rodrigues. Cooperativas de crédito no Brasil: evolução e impacto sobre a renda dos municípios brasileiros. **Economia e Sociedade**, Campinas, v. 25, n. 2, p. 489-509, 2016.

HABERKAMP, Ângela Maria *et al.* Ações sociais e ambientais em uma cooperativa de crédito. **Revista Eletrônica de Administração e Turismo**, Lajeado, v. 9, n. 5, p.945 – 960, 2016. Disponível em: <<https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/AT/article/view/7467/6608>>. Acesso em: 09/03/2022.

INSTITUTO ETHOS de Empresas e Responsabilidade Social. **Rede Ethos de Jornalistas**: Conceitos Básicos e Indicadores de Responsabilidade Social Empresarial. [Patricia Saito, coordenadora]. 5. ed. São Paulo: Instituto Ethos, 2007.

JUNIOR, Claucir Antonio Weiber *et al.* *Triple Botton Line* da sustentabilidade:

Uma análise em uma cooperativa de crédito. Encontro de Gestão de Negócios (EGEN). Uberlândia, 2014. Disponível em: < <http://www.poncedaher.net.br/egen/sites/default/files/gestao-ambiental-2014-OK-69-84.pdf>>. Acesso em: 10/03/2022.

MACHADO, Fernanda. **Responsabilidade social e ética na Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Profissionais do CREA do estado de Santa Catarina**. 71 f. Monografia (Bacharel em Administração)- Universidade do Vale do Itajaí, Centro de Educação de Balneário Camboriú, Santa Catarina, 2008.

MEINEN, Ênio; PORT, Marcio. **O cooperativismo de crédito ontem, hoje e amanhã**. Brasília: Editora Confedbras, 2012.

MERLO, Roberto; PERTUZATTI, Elizandra. **Cidadania e responsabilidade social do contador como agente da conscientização tributária das empresas e da sociedade**. Santa Catarina, 2005.

NIED, Salete; FORGIARINI, Deivid Ilecki; ALVES, Cinara Neumann. O entendimento sobre cooperativismo pelos associados em uma cooperativa de crédito. **Revista De Gestão E Organizações Cooperativas**. Porto Alegre, v. 9 n.17, p. 01–20, 2021. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/rgc/article/view/64423/45618>>. Acesso em: 10/03/2022.

OLIVEIRA, Gabriela Fraga do Amaral de. **A importância das ações sociais da Caixa Econômica Federal no significado do trabalho do empregado**. 107 f. Monografia (Graduação em Administração) Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2006. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/24457>>. Acesso em 17/04/2021.

OLIVEIRA, Willer Carlos de; BERTOLINI, Geysler Rogis Flor. Uma revisão sistemática sobre a contribuição das cooperativas para a sustentabilidade da agricultura familiar. **Research, Society and Development**. v. 11, n. 2, 2022. Disponível em: <<https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/26098>>. Acesso em: 11/03/2022.

PELLEGRINI, Domingos. **Sicredi Grandes Lagos PR/SP: 30 anos de evolução**. Londrina: Midiograf, 2018.

RECH, Daniel. Cooperativas: **Uma alternativa de organização popular**. Rio de Janeiro: DP&A, 2000.

ROSSATO, Gabriela *et al.* Responsabilidade social corporativa: perspectivas de gestão por meio da ótica de gestores em uma cooperativa de crédito do RS. **Revista Eletrônica de Ciências Sociais Aplicadas**. Rio Grande do Sul, v. 7, n. 1, 2020. Disponível em: <https://revista.fisul.edu.br/index.php/revista/article/view/91>. Acesso em: 17/04/2021.

SANTOS, Agatha de Almeida; CESAR, Francisco Ignácio Giocondo. A Utilização da energia solar e seu impacto na economia. **Revista para Graduandos**. São Paulo, v. 6, n. 4, 2021. Disponível em: <<file:///C:/Users/M/AppData/Local/Temp/978-Texto%20do%20artigo-3574-1-10-20220117.pdf>>. Acesso em: 11/03/2022.

SEBRAE. **Cooperativa: o que é, para que serve, como funciona**. 2017. Disponível em: < <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/cooperativa-o-que-e-para-que-serve-como-funciona,7e519bda15617410VgnVCM2000003c74010aRCRD>> . Acesso em: 03/04/2021.

SICREDI. **A gente acredita que juntos fazemos a diferença: O que é cooperativismo?** Porto Alegre, 2021. Disponível em: <<https://www.sicredi.com.br/site/sobre-nos/cooperativismo/>>. Acesso em: 03/04/2021.

SICREDI. **A Trajetória do Sicredi.** Porto Alegre, 2022. Disponível em:<<https://www.sicredi.com.br/trajetoria/mais-conteudos/>>. Acesso em: 28/05/2022.

SICREDI. **Relatório Anual Sicredi Grandes Lagos PR/SP 2021.** Cascavel: Gráfica Positiva, 2022.

SICREDI. **Sobre Nós.** Porto Alegre, 2022. Disponível em:< <https://www.sicredi.com.br/site/sobre-nos/>>. Acesso em: 28/05/2022.

SICREDI. **Sustentabilidade.** Porto Alegre, 2022. Disponível em:<<https://www.sicredi.com.br/site/sobre-nos/sustentabilidade/>>. Acesso em: 11/06/2022.

SILVA, Antônio Carlos Ribeiro de. **Metodologia da pesquisa aplicada à contabilidade.** Salvador : UFBA, Faculdade de Ciências Contábeis, 2017.

SILVA, Krisna Mello; ALBINO, Pablo Murta Baião; MARIANO, Thiago Heleno. Dos princípios à responsabilidade social: um estudo sobre a percepção acerca da RES em uma cooperativa de crédito. **Revista de Gestão e Organizações Cooperativas – RGC**, Rio Grande do Sul, v. 7, p. 231- 248, 2020. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/rgc/article/view/41183>>. Acesso em: 10/03/2022.

SOUZA Julia Alves; COSTA Thiago de Melo Teixeira. Responsabilidade social empresarial e desenvolvimento sustentável: conceitos, práticas e desafios para a contabilidade. **Revista Organizações em Contexto**, v. 8, n. 15, p. 213-238, 2012.

VIANA, Camila Luconi. **Desempenho de Sustentabilidade de Cooperativas de Crédito: Um estudo em um Sistema Cooperativo de Crédito brasileiro.** 227 f. Dissertação (Mestrado em Gestão e Negócios) - Programa de Pós-graduação em Gestão e Negócios, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Porto Alegre, 2016

Recebido em: 14/11/2022

Aceito em: 23/12/2022