

Sustentabilidade socioambiental em uma cooperativa de crédito

Social and Environmental Sustainability in a Credit Union

Joice Petry¹ⁱ

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-9318-3306>

Cristiane Froehlich²ⁱⁱ

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7198-6469>

Resumo

A sustentabilidade socioambiental é incrementada ao plano estratégico das empresas quando essas entendem a necessidade de equilibrar o uso dos recursos naturais, proporcionar qualidade de vida à comunidade e os lucros. O objetivo da pesquisa consistiu em verificar as perspectivas das partes interessadas sobre as ações de sustentabilidade socioambientais de uma agência de cooperativa de crédito, situada no Vale Germânico, no Rio Grande do Sul. Foi realizado um estudo de caso, descritivo, qualitativo e quantitativo. Os dados foram coletados por meio de uma entrevista realizada com o responsável pelo setor de sustentabilidade socioambiental e pela aplicação de questionários para 44 associados, 8 colaboradores e um diretor da cooperativa de crédito. Os principais resultados apontam que a sustentabilidade socioambiental é uma estratégia da cooperativa. Existem iniciativas sociais com resultados percebidos pelas partes interessadas. Contudo, as ações ambientais em uma agência bancária são desafiadoras e necessitam de maior atenção.

Palavras-chave: sustentabilidade socioambiental; cooperativa de crédito; ações socioambientais.

Abstract

Socio-environmental sustainability is increased to the strategic plan of companies when they understand the need to balance the use of natural resources, provide quality of life to the community and profits. The objective of the research was to verify the perspectives of the interested parties on the socio-environmental sustainability actions of a credit cooperative agency, located in the Germanic Valley, in Rio Grande do Sul. A descriptive, qualitative and quantitative case study was carried out. The data were collected through an interview with the person responsible for the socio-environmental sustainability sector and through the application of questionnaires to 44 members, 8 employees and a director of the credit union. The main results show that socio-environmental sustainability is a cooperative strategy. There are social initiatives with results perceived by the interested parties. However, environmental actions at a bank branch are challenging and need more attention.

Keywords: socio-environmental sustainability; credit cooperative; social and environmental actions.

¹ Universidade Feevale – Novo Hamburgo – RS – Brasil. E-mail: joi.petry@hotmail.com

² Universidade Feevale - Novo Hamburgo - RS – Brasil. E-mail: cristianefroehlich@hotmail.com

1 Introdução

O ritmo acelerado de produção requer que empresas e sociedade procurem ações que desacelerem o uso de recursos naturais. As preferências no momento da escolha das empresas para compra ou utilização de produtos ou serviços não são mais somente baseadas em preços. O novo cliente passou a apresentar uma preocupação maior com o meio ambiente e a sociedade em que vive, e busca interagir com empresas que sejam éticas e tenham esse cuidado (ANDRADE; TACHIZAWA, 2012).

O desenvolvimento das organizações nem sempre foi acompanhado da preocupação de minimizar os impactos à natureza e às questões sociais. As empresas atuais redobram o cuidado com esses impactos no planejamento dos seus produtos ou serviços, inclusive em função da pressão da sociedade (SAFT, 2014). Diante desse contexto e dos objetivos do desenvolvimento sustentável, os modelos de negócios tradicionais tendem a ser insuficientes para atender essas demandas, torna-se necessário inovar na forma de realizar os negócios (MORIOKA *et al.*, 2017).

Pode-se explicar que a sustentabilidade socioambiental é aquela que vai além das obrigações impostas pela lei, a organização, além de cumprir o que lhe é exigida, olha para o ambiente externo e interno e promove ações que gerem resultados, tanto para seus colaboradores quanto para a sociedade. Desse modo, promove ações que melhoram a sua imagem no mercado, ao mesmo tempo em que protege o meio ambiente e melhora a qualidade de vida da comunidade (ALIGLERI; ALIGLERI; KRUGLIANSKAS, 2009; OKAMOTO; BRELÁZ; PETRONI, 2015).

No momento em que a empresa entende a necessidade de investir em ações sociais e ambientais, passa a desenvolver um modelo de negócio que mede as consequências que suas ações causam e

assim mostra comprometimento com o futuro (ALIGLERI; ALIGLERI; KRUGLIANSKAS, 2009). Nosratabadi *et al.* (2019) corroboram ao afirmar que as organizações que buscam a sustentabilidade inserem este conceito em suas estratégias corporativas, redesenhando seus modelos de negócios.

Vale ressaltar que a relevância da sustentabilidade socioambiental nas organizações está também nos resultados que as ações voltadas nesse sentido causam nas comunidades em que atuam, tanto em questões ambientais, dos impactos que causam, como pelos empregos oferecidos aos cidadãos e ainda pelas ações que adotam voltadas à comunidade em que estão inseridos (OKAMOTO; BRELÁZ; PETRONI, 2015).

Uma vez conceituada a sustentabilidade socioambiental, é possível fazer a menção de que há uma semelhança com a essência do cooperativismo. O cooperativismo possui sete princípios norteadores, que são: adesão livre e voluntária dos sócios, gestão democrática, participação econômica dos membros, autonomia e independência, educação, formação e informação, interação entre as cooperativas e interesse pela comunidade. Além disso, seu ideal está em trabalhar em conjunto a fim de alcançar um objetivo em comum (SEBRAE, 2017). Assim como a sustentabilidade socioambiental, que visa o bem de toda a sociedade e seu ambiente, hoje e no futuro (MORAIS *et al.*, 2015).

A proposta da organização cooperativista é a troca de bens e conhecimentos para produzir ajuda mútua, pode ser do ramo agropecuário, de consumo, educacional, de crédito ou mesmo habitacional. A prática da cooperação trata-se de uma forma de educar as pessoas, desenvolver nelas uma mentalidade mais ampla, participativa e humana (GAWLAK; RATSKE, 2007). No momento em que os membros de uma organização cooperativa desenvolvem seus papéis, cria-se uma interação positiva, onde o participante busca alcançar seus objetivos pessoais e

profissionais, ao mesmo tempo em que a empresa utiliza o bom desempenho de seus colaboradores para alcançar a sua meta (CARVALHO; SILVA, 2017). Desse modo, acredita-se que o compartilhamento de ideias é que faz o cooperativismo existir. Em função disso, busca-se construir e ganhar juntos, com isso é possível associar os lados: o econômico e o social, o individual e o coletivo, a produtividade e a sustentabilidade (OCB, 2019).

Na literatura identificou-se um estudo bibliométrico realizado por Fonseca *et al.* (2014) sobre cooperativismo em sua interface com o tema sustentabilidade. Os autores utilizaram a base de dados da *Web of Science* e coletaram 144 artigos no período de 2004 a 2013, e concluíram que os artigos identificados abordavam sobre “o conceito de sustentabilidade se relaciona à cooperação, mas não diretamente ao conceito de cooperativas como entidades, sociedade de pessoas cujo objetivo é a prestação de serviços e não o lucro, mas que possui princípios claros” (FONSECA *et al.*, 2014, p. 21).

Santos (2021) realizou uma nova pesquisa na base de dados *web of Science* no ano de 2020, e concluiu que a maioria das pesquisas não se referiam as estratégias de sustentabilidade em organizações cooperativas, tratavam sobre o conceito de cooperação ou a questão da sustentabilidade para perpetuidade dos modelos de negócios cooperativos.

Diante dessa contextualização, o presente trabalho busca responder o seguinte problema de pesquisa: Qual a perspectiva das partes interessadas sobre as ações de sustentabilidade socioambiental de uma agência de cooperativa de crédito? Ressalta-se que esse estudo se delimita aos associados, colaboradores, diretoria e setor responsável pela sustentabilidade como sendo as partes interessadas. O objetivo do estudo consistiu em verificar as perspectivas das partes interessadas sobre as ações de sustentabilidade socioambientais de uma agência de

cooperativa de crédito, situada no Vale Germânico, no Rio Grande do Sul.

A importância de tratar sobre o tema de sustentabilidade socioambiental da cooperativa se dá justamente por estar ligada à essência dela. As ações devem estar presentes, e claras, tanto para os colaboradores, quanto para os associados. Pois dessa maneira, ela alcançará com maior facilidade as metas e objetivos propostos em relação à sustentabilidade. Em meio às constantes mudanças e aumento de exigências do mercado perante a entrega das empresas, a sustentabilidade socioambiental se mostra não somente como uma maneira de buscar diferenciação, mas também de fazer a sua parte na construção de um ambiente melhor. Alcívar *et al.* (2020) destacam que as principais características do movimento empresarial têm levado em consideração, o equilíbrio do capital financeiro, humano e ambiental. Desse ponto de vista, as cooperativas são organizações que ativamente contribuem para a sustentabilidade.

Dessa forma, o estudo contribui tanto para o avanço na literatura referente à sustentabilidade socioambiental no contexto de cooperativas de créditos, e como contribuições empíricas, a pesquisa serve de base para pessoas e empresas que buscam soluções socioambientais através da otimização de princípios e práticas de sustentabilidade. Nesse sentido, Santos (2021) ressalta que para as cooperativas pode ser uma oportunidade para identificarem novas perspectivas sobre as ações de sustentabilidade no contexto de uma organização cooperativa.

2 Sustentabilidade Socioambiental no Contexto de Cooperativa de Crédito

A gestão da sustentabilidade organizacional é novo paradigma discutido na academia e nas empresas, envolve em equilibrar os pilares econômicos, ambientais e sociais da sustentabilidade nas organizações, ou seja, o *Triple Bottom Line* (TBL) (OLIARI *et al.*, 2019). Para que a

implementação do princípio do TBL seja bem-sucedida, é necessário equilibrar todas as dimensões da sustentabilidade no ciclo de vida dos projetos (GOH *et al.*, 2020).

Desse modo, os desafios dos agentes econômicos estão em buscar evolução e maximização de resultados lucrativos, a partir da gestão socioambiental. É importante as empresas apresentarem políticas socioambientais (MARTINS; RAZUK, 2012), que devem ser elaboradas para atender as necessidades humanas atuais e do futuro (BARBIERI, 2012). Conforme Câmara (2009) não pode haver estratégias apoiadas unicamente na questão ecológica, é necessário dar atenção para as necessidades sociais.

Um dos maiores erros das organizações, além de separar os fatores sociais e ambientais, é separá-los dos planos de planejamento. Assim como ressaltam Aligleri, Aligleri e Kruglianskas (2009), não há sentido a empresa desenvolver projetos sociais em uma comunidade, se na realização de suas atividades polui a natureza, submete os funcionários a situações inseguras de trabalho, mantém relações com fornecedores que utilizam mão de obra infantil ou não pagam os impostos devidos.

Okamoto, Breláz e Petroni (2015) complementam que a sustentabilidade, nas corporações, diz respeito ao melhor aproveitamento dos recursos, geração de menor quantidade de resíduos e o seu descarte correto e consciente. Na questão social, é necessária a noção de que o colaborador é parte essencial para o funcionamento da empresa. A mesma importância se dá para o cliente que deve ter suas necessidades mensuradas e entendidas para que o produto ou serviço estejam cada vez mais próximos daquilo que ele precisa.

Entendendo essa necessidade da sustentabilidade socioambiental, a sociedade e os empregados exercem pressão sobre as empresas para que essas desenvolvam estratégias empresariais voltadas às questões socioambientais. Aquelas que possuem valores e estimulam

atitudes e comportamentos sustentáveis possuem potencial para atrair clientes e candidatos qualificados (MACHADO; OLIVEIRA, 2009).

A sustentabilidade socioambiental empresarial é formada por um conjunto de ações que evitam ou reduzem os impactos causados pelas empresas no meio ambiente e para os *stakeholders*. Vale ressaltar que a liderança é essencial nesse processo, pois os líderes possuem conhecimentos sobre as estratégias e ações socioambientais e facilitam a implementação da sustentabilidade socioambiental nos demais níveis hierárquicos da empresa (HANSEN; FROEHLICH; SCHREIBER, 2021).

Para firmar o entendimento e o comprometimento dos *stakeholders* no processo contínuo de sustentabilidade socioambiental é essencial que as organizações emitam publicações em balanços sociais e relatórios de sustentabilidade. Assim como a adoção de códigos de ética compartilhados com todos os níveis hierárquicos e públicos que interagem com a empresa (ANDRADE; TACHIZAWA, 2012).

Para determinar o grau de sustentabilidade socioambiental de uma organização, é necessário medir as seguintes variáveis, segundo Coral, Rosetto e Selig (2003, p. 11): “capacidade de implantação das estratégias, impacto ambiental da atividade, disponibilidade de recursos, crescimento do mercado, posição competitiva, visão do líder e responsabilidade social”. Sabendo quais são as variáveis que são interligadas e formam o grau de sustentabilidade do negócio, facilita analisar o ponto crítico a ser melhorado e buscar a evolução ao longo do tempo (CORAL; ROSETTO; SELIG, 2003).

Destaca-se que para medir a sustentabilidade, emergem indicadores cujo papel é estabelecer uma visão geral que exija um processo de resultados em relação aos objetivos de sustentabilidade estabelecidos. Os indicadores têm a capacidade de descrever um estado ou uma

resposta dos fenômenos que ocorrem em um meio. Ou seja, um indicador representa uma forma de percepção da realidade que ocorre através de um conjunto de dados representativo de parâmetros capazes de traduzir o estado de um ambiente (RAMETSTEINER *et al.*, 2011; KUZMA *et al.*, 2020).

No momento em que uma empresa possui essa capacidade de investir em ações voltadas à sustentabilidade socioambiental, ainda existe o desafio de fazer com que todos dentro da empresa entendam a importância de fazer parte dessa ideia (FROEHLICH, 2014). O Quadro 1 apresenta os benefícios da sustentabilidade socioambiental para cada *stakeholder*.

Quadro 1 - Sustentabilidade socioambiental para os *stakeholders*

Stakeholders	Benefícios
Colaboradores	Uma empresa que investe em sustentabilidade socioambiental se diferencia pelas ações que propõe. Como é o caso de uma subsidiária de uma multinacional atuante no segmento industrial de química com ênfase em tratamento de água. Nessa organização os colaboradores são estimulados a inovar e criar patentes. A cada patente criada, o colaborador recebe prêmios e tem seu nome exposto em uma placa de bronze, junto ao número de sua patente, o que é um orgulho para ele. Percebe-se que tanto a empresa quanto o colaborador ganham com isso, o que é muito positivo, pois gera satisfação em trabalhar com uma organização que pensa no bem-estar de seu funcionário (GALVÃO; PATAH, 2015).
Comunidade	As empresas que optam por aderir a ações preocupadas com a sustentabilidade socioambiental, automaticamente estão atuando para diminuir a degradação ambiental e também a ajudar a controlar a desigualdade social e a pobreza. Dessa forma, a comunidade é favorecida, possuindo um ambiente melhor para viver (PANTUFFI; BRUNSTEIN, 2018).
Fornecedores	Buscar o relacionamento com fornecedores sustentáveis é visto pelas lideranças das empresas como a maximização da geração de valor e como consequência, aumento da vantagem competitiva. Isso porque a organização estará mantendo a qualidade dos seus produtos desde a sua produção até a entrega final (NORO <i>et al.</i> , 2010).
Clientes	Os clientes se sentem mais satisfeitos e tranquilos quando compram de empresas sustentáveis, assim como também dão preferência a elas. Grande parte dos consumidores não se importa mais em pagar um pouco mais, desde que a empresa promova ações de cunho sustentável (SOSCHINSKI; JUNIOR, 2018).
Acionistas	No momento em que a empresa busca se adequar a atitudes voltadas à sustentabilidade, ela se torna mais competitiva. Pois com a redução do uso de matéria-prima e reutilização de materiais, a empresa causa menos impacto ao meio ambiente e se torna mais produtiva automaticamente. Além disso, as práticas ambientais fazem com que a empresa se sobressaia aos seus concorrentes, apresentando uma melhor imagem e ganhando admiração e fidelidade dos clientes. Assim, gera lucratividade para a empresa e, consecutivamente, ganhos para os acionistas (ROSA <i>et al.</i> , 2015).

Fonte: elaborado pelas autoras

Alguns benefícios são apontados por Oliveira e Serra (2010) perante a implementação de ações de sustentabilidade socioambiental em um empreendimento, como por exemplo, a conquista de novos mercados, a fidelização de clientes, maior facilidade em obter empréstimos bancários, melhora da imagem da empresa e da autoestima do colaborador. A comunidade é um *stakeholder* de uma organização, portanto, no momento em que uma empresa se compromete a ser transparente com o seu

público, sem causar impactos a natureza, deve cumprir. Caso não tenha esses cuidados, não estará sendo eficaz na sua gestão sustentável (SOUZA; JÚNIOR; REGO, 2017).

Os benefícios da prática da sustentabilidade podem se estender à economia financeira ao proporcionar um ambiente de trabalho mais seguro pelas práticas da educação social e ambiental. Cada parte interessada da organização possui necessidades e particularidades

individuais. A empresa consegue alcançar cada uma delas, no momento em que ela encarrega as pessoas para pensar em ações (ALIGLERI; ALIGLERI; KRUGLIANSKAS, 2009).

No Brasil, a primeira cooperativa criada foi no ramo agropecuário, denominada de Cooperativa Econômica dos Funcionários Públicos de Ouro Preto, em Minas Gerais, no ano de 1889. No Rio Grande do Sul, foi no ano de 1902, que um Padre suíço chamado Theodor Amstad fundou a primeira cooperativa que existe até hoje, no ramo de crédito, fundada na cidade de Nova Petrópolis, pois na época não existia nenhum banco na cidade (GERAÇÃO COOPERAÇÃO, 2017). A proposta de qualquer organização cooperativista é a troca de bens e conhecimentos para cooperação mútua. Segundo Gawlak e Ratske (2007), seja qual for o ramo, essa prática de cooperar é uma forma de educar as pessoas, e auxilia no desenvolvimento de uma mentalidade mais ampla, participativa e humana.

Para o início do funcionamento de uma cooperativa, os membros devem estabelecer um Estatuto Social, que se baseia em um conjunto de regras que regem os atos. É direito e dever de cada associado possuir uma cópia do Estatuto, assim como procurar saber e entender as normas estabelecidas e votadas em Assembleia Geral (GAWLAK; RASTKE, 2007).

As cooperativas representam importantes mecanismos de distribuição de renda em termos regionais, pois a economia gerada por ela circula apenas dentro da região em que se encontra inserida, havendo um comprometimento com o desenvolvimento da comunidade. Diferente da forma capitalista, onde o dinheiro poderá ser destinado a localidades fora da região, não permanecendo onde foi gerado (PORTAL DO COOPERATIVISMO FINANCEIRO, 2019).

Por fim, a sustentabilidade socioambiental propõe que as organizações precisam se preocupar em desenvolver ações que prezem pelo bem-estar dos

funcionários, levando em consideração seus interesses, valores e crenças, respeitar as comunidades nas quais estão inseridas, seus clientes e fornecedores, assim como os direitos de seus acionistas e a legislação em vigor.

Prezar pelo uso consciente dos recursos ambientais, respeitando a regeneração dos ecossistemas e evitando os desperdícios; fazer o descarte consciente dos materiais, orgânicos ou não, evitando a contaminação e poluição. Dessa forma, as empresas poderão obter um maior comprometimento e satisfação dos funcionários e clientes.

Nesse cenário, as cooperativas entendem que as pessoas estão acima de qualquer operação, sejam elas os colaboradores, associados ou diretoria; quem estiver envolvido e que a sua natureza deve ser preservada. E trabalhando de forma conjunta, a fim de alcançar um mesmo objetivo socioambiental, o resultado será eficaz e acontecerá de maneira mais rápida se comparado ao trabalho de forma individual.

3 Método

Essa pesquisa trata-se de um estudo de caso, descritivo, qualitativo e quantitativo. A unidade de estudo consiste em uma cooperativa de crédito situada em uma cidade do Vale Germânico, no Rio Grande do Sul. A agência possui 8 colaboradores e cerca de 4.000 associados que mantêm suas relações bancárias na cooperativa. Essa agência faz parte de um sistema de crédito cooperativo nacional, composto por 108 cooperativas, presente em 24 estados com aproximadamente 5 milhões de associados. Ressalta-se que a instituição foi fundada em 1902 por um padre e 19 lideranças com inspiração em um modelo alemão de cooperativismo. Todas as agências cooperam entre si, mas atuam de forma regional para cumprir seu papel de cooperar para construir comunidades melhores nos entornos (DOCUMENTO INTERNO, 2021).

As agências desse sistema oferecem todas as soluções que os bancos disponibilizam, a diferença é que a pessoa é vista como cliente para o banco, já na cooperativa a pessoa torna-se sócio do negócio, com o aporte de um capital social ao entrar na cooperativa tem o direito e dever de decidir, juntamente com os demais o rumo do negócio. A diferença entre uma instituição financeira comum e uma cooperativa, é que os resultados gerados pela cooperativa, provenientes das movimentações bancárias dos associados, são divididos entre eles. Além disso, é revertido para a comunidade em forma de investimentos em projetos sociais (DOCUMENTO INTERNO, 2021). A cooperativa obteve a sétima posição do país no *ranking World's Best Banks 2021* elaborado pela *Forbes* e *Statista* (CAMPO GRANDE NEWS, 2021).

Vale ressaltar que a cooperativa possui uma política de sustentabilidade socioambiental desde 2012. O setor de relacionamento é responsável pelo plano de estratégias e ações sustentáveis desde 2018, e conta com 3 colaboradores. O gerente desse setor foi um participante dessa pesquisa, escolhido para participar da entrevista para relatar sobre a estrutura, funcionamento e ações socioambientais praticadas pela cooperativa. O roteiro de entrevista foi elaborado com base no referencial teórico e adaptado de Froehlich (2014). A entrevista foi realizada em julho de 2019 e ele foi denominado nessa pesquisa como “Entrevistado 1”. A entrevista durou em torno de uma hora.

Os 8 colaboradores de uma agência da cooperativa e 1 integrante da diretoria foram selecionados para responder um questionário. O diretor ocupa o cargo de Diretor Executivo. Os colaboradores foram todos aqueles que trabalham na unidade de estudo. Foi elaborado um questionário a partir da adaptação de Froehlich (2014) e de Saft (2014). O questionário foi enviado por e-mail no mês de agosto de 2019. Os respondentes foram denominados de R1, R2

e assim sucessivamente para a análise de resultados.

Já a amostra dos associados caracteriza-se como não probabilística (GIL, 2011). Nesse tipo de amostra o pesquisador escolhe os integrantes da sua amostra, com base em vivências e necessidades (MASCARENHAS, 2012). A amostra, por ser definida nessa pesquisa pela maior facilidade de acesso, não apresenta uma fundamentação matemática ou estatística. A característica principal dessa amostragem é a maior praticidade de poder optar por pessoas de melhor acesso. Desse modo, a pesquisa realizada enquadra-se como uma amostragem por conveniência, quando o pesquisador tem liberdade de selecionar elementos a que tem acesso (GIL, 2011). O pesquisador seleciona determinada parte do universo da pesquisa por acreditar que essa amostragem é representativa para o intuito da pesquisa (MARCONI; LAKATOS, 2002).

Sendo assim, foram selecionados 80 associados de um total de 4.000. O questionário foi moldado a partir de Saft (2014) e foi entregue fisicamente, assim como enviado por e-mail no mês de agosto de 2019. Obteve-se retorno de 44 associados no prazo determinado de coleta. Para análise dos dados, os respondentes foram denominados A1, A2 e assim sucessivamente. Ressalta-se que os fornecedores não fazem parte do escopo dessa pesquisa, pois eles não estão diretamente ligados a essa unidade da cooperativa, as compras são efetuadas pela matriz situada em Nova Petrópolis-RS. A comunidade já é parcialmente inclusa aos associados, pois mais de 70% da população economicamente ativa da cidade é associada à cooperativa que está sendo estudada.

Foi analisado um documento interno que aborda a sustentabilidade socioambiental dentro da cooperativa como sistema, ou seja, rege e retrata as ações de sustentabilidade da cooperativa de todo o

Brasil. Esse documento trata-se de um relatório que está disponível no site da cooperativa.

Para análise dos dados qualitativos da pesquisa foi utilizada a técnica de análise de conteúdo qualitativo. Para Prodanov e Freitas (2013), as análises se desenvolvem a partir das evidências observadas, com relação ao referencial teórico e juntamente com o posicionamento do pesquisador por meio da triangulação. Esse processo pode ser definido com atividades que envolvem a redução dos dados, a sua categorização, sua interpretação e a redação do relatório. Por não existirem fórmulas ou receitas predefinidas para orientar os pesquisadores, a análise qualitativa depende da capacidade e do estilo dele. A análise é realizada concomitantemente à coleta de dados, só termina quando não há mais nada a acrescentar aos dados, além disso, auxilia no desenvolvimento conceitual (GIL, 2011).

As respostas obtidas por meio da entrevista e do questionário aplicado aos colaboradores, associados e integrante da diretoria permitiu que as pesquisadoras pudessem comentar a relação entre o que dizem em comparação com o relatório de sustentabilidade socioambiental da cooperativa e o referencial teórico de sustentabilidade socioambiental, contemplando a análise qualitativa.

Para analisar os resultados quantitativos, alcançados por meio dos questionários, foi realizada uma análise descritiva por meio da elaboração de quadros. Primeiramente foram agrupados os questionários respondidos pelos colaboradores. Para traçar o perfil dos mesmos, foi elaborado um quadro que apresentou a denominação utilizada (R1, R2, ...), o grau de instrução, cargo na cooperativa, tempo de cooperativa e gênero. Assim como os demais quadros, onde as respostas foram agrupadas, escritas na ordem de cada respondente, e analisadas conforme resultado.

Para analisar os questionários respondidos pelos associados, agruparam-

se todas as respostas e foram observadas em cada questão proposta, quantas marcações cada opção obtinha. A partir disso, alguns resultados foram descritos, outros apresentados em forma de tabela para melhor identificação. Gil (2011), diz que a análise quantitativa requer um trabalho mais minucioso, onde os dados colhidos devem inicialmente ser tabulados. Após análise da tabulação, os dados devem ser descritos, criando relações entre as conclusões conseguidas.

A análise foi dividida em três categorias: a primeira apresenta a estrutura de sustentabilidade da cooperativa, aborda as respostas adquiridas a partir da entrevista com o responsável pelo setor, juntamente com a análise documental e o embasamento do referencial teórico; a segunda categoria apresenta o ponto de vista dos colaboradores quanto à sustentabilidade socioambiental da cooperativa e a terceira categoria mostra o ponto de vista dos associados quanto à sustentabilidade socioambiental da cooperativa.

4 Análise dos Resultados

4.1 Estrutura de Sustentabilidade da Cooperativa

Essa seção contextualiza a inserção das questões socioambientais no planejamento estratégico da cooperativa, estrutura designada para gerenciar as ações socioambientais, e as barreiras e desafios para gerenciar a sustentabilidade na organização.

“A sustentabilidade socioambiental nasce em uma cooperativa já na sua criação”, segundo o E1 (ENTREVISTADO 1). No entanto, é preciso ter direcionadores, planejamentos, estratégias e ações para garantir que o assunto permaneça ativo e se amplie na empresa. Um desses direcionadores se refere à política de sustentabilidade socioambiental, que foi construída de forma colaborativa pela cooperativa e engloba todas as unidades, com revisão de documento em 2015. A sustentabilidade socioambiental está

inserida nas estratégias do negócio e é tratada pela diretoria e pelo conselho de administração ao longo da construção do planejamento estratégico da cooperativa (E1).

Como a cooperativa possui envolvimento com as comunidades onde atua, o E1 justificou que a cooperativa investe em sustentabilidade socioambiental para manter a cadeia de valor envolvida nos negócios da cooperativa. Quando questionado de que forma a cooperativa investe no assunto, ele citou a política de sustentabilidade da cooperativa que foi disseminada para todas as partes interessadas através do site e assembleias. Nesse sentido, Filho (2009) acredita que todas as empresas possuem objetivos econômicos, mas devem perseguir os resultados ambientais e sociais, pois a sustentabilidade deve ser parte integrada do seu papel como organização.

Alguns exemplos práticos de que a sustentabilidade socioambiental permeia o planejamento estratégico da cooperativa são os investimentos em programas sociais; oferecer a solução financeira correta, na hora certa e para o associado certo, fazendo com que seja algo bom para ele, e não apenas uma maneira de alcançar a meta; a implantação do crédito e consórcio para energia solar que promovem a sustentabilidade ambiental (ENTREVISTADO 1).

Referente à estrutura da área de sustentabilidade socioambiental da cooperativa, o E1 explicou que a responsabilidade da manutenção desse tema na cooperativa é da gerência de relacionamento que coordena o comitê de sustentabilidade. O setor está alocado na sede de Nova Petrópolis (RS), onde são concentradas funções estratégicas e administrativas. Ele reforça que todos os colaboradores são estimulados a pensar no assunto, e ter suas ações baseadas na sustentabilidade, para isso são realizadas capacitações sobre o assunto em formato à distância e faz parte do programa de formação básica dos colaboradores. Desse

modo, a cooperativa estimula os colaboradores a pensarem em sustentabilidade socioambiental, que confirma o que Jacobi (1999) diz ser importante.

Andrade e Tachizawa (2012), afirmaram a necessidade de emitir informações sobre a sustentabilidade socioambiental para todas as partes envolvidas. Seja em forma de balanços sociais, relatórios ou cursos, como é o caso da cooperativa com seus colaboradores, mas desde que as informações repassadas sejam transparentes. Segundo o E1 a cooperativa divulga o Relatório de Sustentabilidade desde 2015, além dos treinamentos.

Quando questionado sobre as barreiras e desafios para gerenciar a sustentabilidade socioambiental na cooperativa, o entrevistado fala que “é a maneira de pensar das partes envolvidas, o conhecimento e engajamento dos colaboradores”. O mesmo é dito por Froehlich (2014), que vê como barreira a interação e entendimento de todos dentro da empresa para perceber que a sustentabilidade é algo importante e que todos devem fazer parte dessa ideia para que surjam resultados. Quanto aos benefícios percebidos, o entrevistado comentou que os associados buscam o crédito de maneira mais consciente e cuidadosa, para não gerar impactos negativos na sociedade ou meio ambiente. Nas ações sociais, existem depoimentos que comprovam e consolidam a importância dos projetos sociais promovidos pela cooperativa.

Em síntese, as ações socioambientais da cooperativa são: Fundo social, que apoia entidades sem fins lucrativos; União faz a vida, que possui projetos que promovem os princípios do cooperativismo e cidadania nas escolas; Bolsas de estudos em escolas agrícolas para filhos de associados; Programa de sucessão familiar, em forma de palestras para apoiar que filhos permaneçam nas propriedades dos pais; Programa de educação financeira, com palestras para colaboradores,

associados e comunidade; Programa de consultoria empresarial, como forma de contribuir com a gestão de empresas associadas; Financiamento de energia solar, como fonte renovável de energia; Crescer, programa para ampliar os conhecimentos dos associados quanto ao cooperativismo; Análise de riscos e oportunidades socioambientais das operações de crédito; Controle de energia elétrica com a instalação de sensores nos banheiros das agências (RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE, 2018; ENTREVISTADO 1, 2019).

Os resultados dessas ações de sustentabilidade socioambiental voltadas às partes interessadas, segundo o entrevistado, são mensurados pela sede da cooperativa e são divulgados para os associados pelo Relatório de Sustentabilidade, além das assembleias que ocorrem anualmente em cada cidade da área de atuação. Para os colaboradores, as estratégias e ações são disseminadas pelos mesmos meios dos associados, além da formação em formato a distância e por meio de reuniões nas agências. Machado e Oliveira (2009), citam que empresas que estimulam e praticam

atitudes, projetos e programas voltados à sustentabilidade socioambiental possuem como resultado um maior potencial de atrair clientes fiéis e candidatos mais qualificados.

A partir dos dados analisados foi possível verificar que a cooperativa mantém o assunto de sustentabilidade ativo no planejamento estratégico. Para que se torne mais presente e com resultados, torna-se necessário o engajamento do público interno, fazendo chegar aos associados e comunidade.

4.2 Ponto de Vista dos Colaboradores quanto à Sustentabilidade Socioambiental da Cooperativa

Para identificar se os colaboradores da agência conhecem o que a cooperativa pratica de sustentabilidade socioambiental, tanto em forma de planejamento, como também de ações, elaborou-se um questionário que também foi aplicado para um membro da diretoria administrativa da cooperativa. O Quadro 2 apresenta o perfil dos respondentes.

Quadro 2 - Perfil dos respondentes

Denominação	Cargo	Grau de instrução	Tempo	Gênero
Respondente 1	Diretor executivo	Pós-graduado	20 anos	Masculino
Respondente 2	Gerente de negócios	Superior completo	5 anos	Feminino
Respondente 3	Assistente Administrativo	Superior em andamento	6 anos	Feminino
Respondente 4	Gerente Administrativo Financeira	MBA	10 anos	Feminino
Respondente 5	Gerente de Agência	Superior completo	11 anos	Feminino
Respondente 6	Gerente de negócios	Superior Completo	10 anos	Feminino
Respondente 7	Caixa	Superior em andamento	4 anos	Feminino
Respondente 8	Gerente de negócios	Superior completo	6 anos	Feminino
Respondente 9	Gerente de Negócios	MBA	2 anos	Masculino

Fonte: Dados da pesquisa

A partir da descrição do cargo, grau de instrução, tempo de cooperativa e gênero de cada colaborador respondente, é possível verificar que a agência possui mais gerentes de negócios, com grau de instrução em superior completo ou em andamento, com média de 6 anos de cooperativa e do sexo feminino.

Inicialmente questionou-se: “Como a empresa define sustentabilidade socioambiental?” Os respondentes 2 e 8 citaram o risco socioambiental e a preocupação da cooperativa nas concessões de crédito. Os respondentes 3, 6 e 9 apontaram que sustentabilidade para a cooperativa é a gestão baseada nos princípios e valores do cooperativismo,

buscando a satisfação do associado e o desenvolvimento econômico, social e ambiental. A respondente 3 acrescentou que a cooperativa pensa nas necessidades do próximo. Na mesma linha de pensamento, os respondentes 1, 4, 5, 7 disseram que a cooperativa procura, através dos lucros que geram a sustentabilidade financeira, alcançar a sustentabilidade social e ambiental.

Com isso, afirma-se que todos os respondentes associaram a sustentabilidade socioambiental com o conceito de *Triple Botton Line*, envolvendo o social, ambiental e econômico, e com os princípios do cooperativismo. *Triple Botton Line*, segundo Morais *et al.* (2015), sugere o crescimento da organização baseado nos pilares econômico, social e ambiental. Dessa forma, a empresa se mostra responsável, pois gera lucros, protege o meio ambiente e ainda proporciona qualidade de vida para as pessoas com as quais interage.

Verificou-se com os respondentes quais são as motivações que levam a cooperativa a investir em sustentabilidade socioambiental. Como principais respostas obteve-se que a motivação é conseguir alcançar o principal propósito da cooperativa, que é “juntos construir comunidades melhores” (R1; R2; R5; R7); e que a motivação é caminhar ao encontro dos princípios e valores do cooperativismo (R3; R4; R6; R9).

Considerando os princípios da sustentabilidade socioambiental, os colaboradores foram questionados se esses estão incorporados ao planejamento estratégico. De forma unânime, todos responderam que sim, e os respondentes 2, 3, 5, 6, 7 justificaram que a cooperativa incorpora esses princípios ao planejamento em função do seu propósito. O respondente 3 acrescentou que a cooperativa respeita as peculiaridades sociais e a vocação econômica do local onde atua. Todos os respondentes sabem e responderam que sim, quando questionados se a cooperativa possui uma política de análise ambiental e

social antes de liberar um crédito para um associado. O respondente 1 enfatizou que a concessão do crédito é vetada para os associados que agridem o meio ambiente. O respondente 9 comentou sobre o uso de plataformas de classificação de riscos que visam as operações dentro dos parâmetros técnicos e legais.

Quando os princípios e o propósito estão alinhados à sustentabilidade socioambiental, reflete sobre a imagem ética e responsável que a cooperativa busca passar. Por isso, as organizações deveriam passar a determinar seus objetivos e propósitos de maneira estratégica a fim de manter a sua reputação de forma positiva diante da sociedade (ALIGLERI; ALIGLERI; KRUGLIANSKAS, 2009).

Os colaboradores disseram que as ações de sustentabilidade socioambientais praticadas pela cooperativa são divulgadas através de redes sociais, informes em jornais de circulação da região de atuação, em reuniões com colaboradores, assembleias com os associados, e capacitações. Em comparação com a resposta do Entrevistado 1 de como os resultados são divulgados, percebe-se que o principal meio de divulgação não foi lembrado pelos colaboradores, o Relatório de Sustentabilidade, que é disponibilizado para o acesso de todos os colaboradores na plataforma interna, e também pode ser acessado pelo “Google”.

A última pergunta consistiu em saber quais eram as ações de sustentabilidade socioambientais praticadas pela cooperativa. Todos os respondentes citaram ações sociais e não apontaram ações ambientais. O fato de os colaboradores não terem indicado ações ambientais pode vir ao encontro do que diz Ribemboim (2009), que a sociedade acredita que os resíduos e detritos produzidos são consequências naturais dos processos, e por isso sua atenção não costuma estar voltada nesse sentido. O respondente 1, diretor da cooperativa, além de citar ações sociais, relatou sobre a questão ambiental na cooperativa. Ele ressaltou que na sede da

cooperativa estão sendo instaladas placas de energia solar. E será inserido no planejamento estratégico da cooperativa que até 2022 todas as agências deverão possuir alguma fonte de energia renovável.

A partir da análise do questionário aplicado para o público interno de uma agência, verificou-se que os colaboradores estão alinhados ao propósito da cooperativa, e entendem que “construir comunidades melhores” tem relação com as ações de sustentabilidade socioambientais. Mas, quando questionados sobre quais as ações que a cooperativa realiza, os colaboradores apontaram exemplos sociais, e não citaram ações ambientais. Existe, portanto, a possibilidade de trabalhar de melhor forma a divulgação dessas ações da cooperativa.

4.3 Ponto de Vista dos Associados quanto à Sustentabilidade Socioambiental da Cooperativa

Dando seguimento à pesquisa, foram coletados dados para verificar a perspectiva dos associados da cooperativa sobre o tema. Dos 44 respondentes, 30 são do gênero feminino e 14 são do gênero masculino. Os associados que se encontram na faixa etária dos 21 aos 30 anos de idade correspondem a 50%, seguido de 27% com idades entre 31 e 40 anos. Quanto ao grau de escolaridade, 34% possuem ensino superior e 32% ensino médio. Ressalta-se que 64% possuem mais de 10 anos de associação na cooperativa e 23% possuem até 10 anos de associação. O perfil retrata que os associados respondentes em maioria foram mulheres, com idade entre 21 e 30 anos, com grau de escolaridade ensino médio ou superior completo, e com mais de 10 anos de associação na cooperativa.

Buscou-se saber o que é considerado mais importante pelos associados ao optar por uma instituição financeira. A partir das respostas evidenciou-se que a com maior pontuação foi o “relacionamento com o cliente”, seguido de: “agilidade”; “investimento em sustentabilidade socioambiental”; “preço” e então

“qualidade”. Desse modo, identificou-se que os associados não veem a sustentabilidade socioambiental como o item mais importante ao optar por uma instituição financeira, perdendo para o relacionamento com o cliente e a agilidade, respectivamente. No entanto, é vista com maior importância do que o preço ou taxas cobradas e da qualidade do serviço prestado. Dias (2011), explicou que o processo de não enxergar a empresa somente como uma unidade de produção, e sim como uma organização, é gradativo. A sociedade pode levar um tempo para ver a empresa como um sistema social, que além de distribuir bens e serviços, deve pregar a importância do respeito aos direitos humanos e a preservação do meio ambiente.

A questão seguinte abordava sobre a percepção do associado em relação ao investimento feito em sustentabilidade socioambiental pelas instituições financeiras. Nessa questão a maior parte dos respondentes citou a sustentabilidade socioambiental como muito importante, sendo um total de 26 respondentes que correspondem a 59%. Um total de 17 associados considera-o importante, sendo 39%. Apenas uma pessoa posicionou-se como indiferente em relação ao assunto. Dessa forma, percebe-se que existe uma preocupação por parte dos associados em relação à sustentabilidade. E eles entendem a importância de as instituições financeiras darem atenção e investirem nesse sentido.

Ao pensar em sustentabilidade socioambiental, questionou-se qual instituição os respondentes lembravam, 40 associados responderam a própria cooperativa que é vista como referência no assunto. Machado e Oliveira (2009), disseram que quando a empresa é lembrada como referência, os colaboradores e a sociedade acreditam nela, e conseqüentemente utilizam mais os recursos por ela oferecidos, e trabalham com mais energia.

A questão seguinte buscava identificar se os associados conhecem as ações socioambientais da cooperativa.

Constatou-se que as ações sociais são mais conhecidas pelos associados, se comparada às ações ambientais. A prática mais lembrada pelos associados é o apoio aos projetos sociais e patrocínios em eventos da comunidade. Para Coral, Rosetto e Selig (2003) a sustentabilidade social é mais lembrada, pois afeta diretamente o indivíduo. Tanto as práticas sociais quanto as ambientais são divulgadas pelas instituições financeiras a fim de que seus clientes, associados e sociedade de forma geral tenham conhecimentos das ações.

Para saber de que modo os associados da cooperativa recebem as informações das ações de sustentabilidade praticadas por ela, a questão apresentou seis opções para assinalar. O meio de comunicação mais apontado foi a apresentação nas assembleias da cooperativa, com 23 respostas. Seguido da internet, com 19 respostas; a unidade de atendimento com 17 respostas; após o relatório anual com os resultados da cooperativa, entregue nas assembleias, com 12 respostas. Os meios de comunicação menos citados foram as televisões e rádios com 8 respostas. Jacobi (1999) disse que as organizações devem, além de investir em iniciativas voltadas à sustentabilidade, fomentá-las e divulgá-las, a fim de formar interlocutores e participantes. Isso gera uma sensação de pertencimento e responsabilidade de todos os envolvidos.

A próxima questão buscou saber a opinião dos associados quanto ao motivo pelo qual a cooperativa desenvolve ações de sustentabilidade socioambiental. Os respondentes apontaram “que a cooperativa investe em sustentabilidade em função da preocupação em promover o desenvolvimento de seus associados e comunidade onde está inserida”. Foram 41 associados que marcaram essa opção.

A última questão oportunizou espaço para que os associados pudessem sugerir alguma ação de sustentabilidade socioambiental que ainda não é desenvolvida pela cooperativa, mas que gostariam que fossem. Os associados A3,

A19, A36, A37 e A44 recomendaram ações de sustentabilidade ambiental, eles reforçaram a necessidade do uso de materiais recicláveis e biodegradáveis, diminuindo o uso de papéis e copos plásticos, realização de campanhas envolvendo os comércios e escolas a fim de gerar conscientização e incentivar o reflorestamento.

O respondente A17 sugeriu que a cooperativa investisse em microtransportes para deslocamento dentro das cidades a fim de diminuir a geração de monóxido de carbono. O A32 aconselhou que a impressão dos relatórios anuais, entregues nas assembleias, fosse reduzida, sendo incentivado *download* do arquivo pelo celular do associado. A40 destacou ser importante a adequação das agências com energia fotovoltaica. O A41 sugeriu projetos educativos no sentido de incentivar o uso de bicicletas e transportes coletivos, além de patrocínio para melhorar as ruas e calçamentos para que sejam acessíveis.

Os A6, A7, A10, A31 e A34 sugeriram ações sociais. O A6 indicou que a cooperativa incluía em sua base de profissionais pessoas sem renda e de comunidades carentes. O A7 destacou que o projeto União Faz a Vida tem importância para a comunidade e que deveria incluir não só as crianças, mas também seus pais, para que façam parte da educação cooperativa. Ainda nessa linha, o A34 sugeriu focar na educação cooperativista para que os jovens cresçam e saibam cooperar mais. O A10 indicou a criação ou apoio a fundações humanitárias. O A31 destacou a criação de um incentivo em forma de juros de financiamentos mais baratos para empresas sustentáveis.

Diante das respostas obtidas pelos associados, pode-se afirmar que eles conhecem as ações de sustentabilidade da cooperativa, e sabem da importância desse tema. Isso se verifica a partir dos resultados de um dos questionamentos, que indagou se os investimentos em sustentabilidade socioambiental na cooperativa são muito importantes, importantes ou pouco

importantes e 98% dos associados citaram como importante ou muito importante. Entre uma relação de associado e instituição financeira existem dois fatores citados pelos associados como mais importantes que a sustentabilidade socioambiental, são eles, o relacionamento com o cliente e a agilidade nos processos, respectivamente. Contudo, a partir dos dados, se um associado tem como opção de escolha duas instituições financeiras, com a estrutura igual, porém, uma investe em sustentabilidade socioambiental e a outra não, a maioria

optará pela organização que investe no tema. Os associados identificaram a importância do investimento em sustentabilidade socioambiental e acreditam que a cooperativa é referência no assunto. No entanto, não possuem conhecimentos sobre as ações ambientais da cooperativa, e inclusive sugeriram ações ambientais como forma de agregar às ações sociais.

O quadro 3 apresenta a síntese dos resultados das três categorias de análise da pesquisa.

Quadro 3 - Síntese dos resultados

Estrutura de sustentabilidade da cooperativa	Ponto de vista dos colaboradores quanto à sustentabilidade socioambiental da cooperativa	Ponto de vista dos associados quanto à sustentabilidade socioambiental da cooperativa
“A sustentabilidade socioambiental nasce em uma cooperativa já na sua criação” (Entrevistado 1). E para permanecer sempre atualizado, a diretoria e conselho de administração tratam e inserem o assunto no planejamento estratégico da cooperativa.	Ao questionar os colaboradores de como a empresa define sustentabilidade socioambiental, os colaboradores entendem que é a partir da sustentabilidade financeira, que a sustentabilidade social e ambiental é alcançada.	Os associados foram convidados a pontuar o que consideravam mais importante ao optar por uma instituição financeira. O item com maior pontuação foi o “relacionamento com o cliente”, seguido pela “agilidade”, “sustentabilidade socioambiental”, “preço” e então “qualidade”. Demonstra que a sustentabilidade é considerada mais importante que o preço e a qualidade em uma instituição financeira para os associados respondentes.
Algumas ações práticas no dia a dia da cooperativa que trazem a sustentabilidade socioambiental à tona são: entender a necessidade do associado, oferecendo o produto certo na hora certa, a fim de trazer uma solução financeira; investimento no fundo social através de programas em escolas e organizações sociais; disponibilidade de crédito e consórcio para instalação de placas de energia solar.	Para os respondentes, a motivação que leva a cooperativa a investir em sustentabilidade socioambiental é alcançar o propósito da cooperativa que é: “juntos construir comunidades melhores”.	Através das questões aplicadas aos associados percebeu-se que possuem mais conhecimento sobre as ações sociais realizadas pela cooperativa, e não conseguiram lembrar de ações ambientais. Além disso, tomam conhecimento do assunto principalmente através das assembleias realizadas uma vez por ano em cada uma das cidades de atuação da cooperativa.
Dentre os desafios envolvendo a sustentabilidade dentro da cooperativa está a maneira de pensar de todas as partes envolvidas. Isso porque sabe-se a importância do envolvimento dos <i>stakeholders</i> para que a sustentabilidade realmente faça sentido em toda a cadeia. E dentre os benefícios, estão os depoimentos das pessoas beneficiadas com os projetos sociais.	Os exemplos de ações sociais e ambientais realizados pela cooperativa, citados pelos colaboradores foram somente ações sociais, mostrando ter espaço para trabalhar sobre questões ambientais.	Abriu-se espaço para sugestões de ações sociais e ambientais vindos por parte dos associados, e dentre elas estão: inclusão dos pais no projeto União faz a vida, que hoje inclui somente alunos e professores; juros de financiamentos mais baratos para empresas sustentáveis e diminuir o uso de papéis e copos plásticos nas agências.

Fonte: elaborado pelas autoras.

O quadro 3 sintetizou os principais resultados das categorias da pesquisa, destacando as perspectivas das partes interessadas sobre as ações de sustentabilidade socioambiental de uma agência de cooperativa de crédito. Pode-se verificar que a cooperativa busca atuar conforme os conceitos de sustentabilidade socioambiental e que fazem parte da estratégia cooperativa, assim como relatam Nostrabadi *et al.* (2019). Algumas medidas ainda necessitam ser tomadas para otimizar o alcance das ações socioambientais, principalmente no quesito ambiental.

5 Considerações finais

Diante do contexto atual, o histórico de má utilização dos recursos naturais, assim como a falta de atenção com o capital humano, exige mudanças de atitudes das pessoas e das empresas. Por isso, as empresas estão se reestruturando de forma a, cada vez mais, atender as necessidades das partes interessadas, sem comprometer as gerações futuras. Além das leis existentes no sentido de proteger o meio ambiente e as pessoas, que devem ser cumpridas pelas organizações, pensar em ações voltadas nesse sentido podem garantir vantagem competitiva diante da concorrência e perenidade do negócio. A fim de se adaptar a essa realidade de mercado, as organizações buscam inserir a sustentabilidade socioambiental aos seus planos estratégicos, envolvendo os três pilares: econômico, social e ambiental.

O trabalho busca responder o seguinte problema de pesquisa: Qual a perspectiva das partes interessadas sobre as ações de sustentabilidade socioambiental de uma agência de cooperativa de crédito? O objetivo foi verificar a perspectiva das partes interessadas sobre as ações de sustentabilidade socioambientais de uma agência de cooperativa de crédito, situada no Vale Germânico, RS. Os resultados mostram que o setor responsável acredita que as ações voltadas à sustentabilidade trazem perenidade para cooperativa, e que a

atuação da cooperativa exerce grande importância na comunidade local. Os colaboradores entendem que é essencial manter as ações voltadas a esse tema, assim como os associados.

A pesquisa investigou a estrutura de sustentabilidade socioambiental da cooperativa, e partir da entrevista, questionários e leitura do relatório de sustentabilidade socioambiental identificou-se que o tema já está inserido indiretamente na cooperativa desde a sua fundação, visto que os princípios do cooperativismo, como por exemplo, gestão democrática e educação, formação e informação, estão alinhados com o que a sustentabilidade propõe no sentido de desenvolver as pessoas e sociedade. Para focar em ações que gerem resultados positivos para a cooperativa e a comunidade em que está inserida, foi estruturado um setor de sustentabilidade socioambiental na unidade matriz situada em Nova Petrópolis que trabalha para manter as ações já existentes e buscar novas alternativas de prosperar nesse sentido.

As ações de cunho ambiental e social da cooperativa de crédito foram descritas ao longo da análise de resultados, embasadas pelas respostas do Entrevistado 1, em complemento ao Relatório de Sustentabilidade. Alguns exemplos de ações são: Fundo social, que apoia entidades sem fins lucrativos; União faz a vida, que se baseia em projetos que promovem os princípios do cooperativismo e cidadania nas escolas; bolsas de estudos em escolas agrícolas para filhos de associados; programa de sucessão familiar, em forma de palestras para apoiar que filhos permaneçam nas propriedades dos pais; programa de educação financeira, com palestras para colaboradores, associados e comunidade; programa de consultoria empresarial, como forma de contribuir com a gestão de empresas associadas; financiamento de energia solar, como fonte renovável de energia; Crescer, programa para ampliar conhecimento dos associados quanto o cooperativismo; análise de riscos e

oportunidades socioambientais das operações de crédito, além do controle de energia elétrica com a instalação de sensores nos banheiros das agências. Para a separação de resíduos e economia de papéis não existe nenhuma ação descrita e imposta. É de responsabilidade de cada gestor de agência controlar o seu uso de papel e separar os resíduos.

Sobre as motivações que levam a cooperativa a investir em sustentabilidade socioambiental, a partir dos dados averiguou-se que a motivação tem relação com o princípio da cooperativa em alcançar a satisfação do associado e comunidade por meio da “construção de comunidades melhores”. O cumprimento de leis e a busca por destaque no mercado e novos negócios também foram opções citadas.

As contribuições dessa pesquisa para a organização foi compreender que apesar dos associados e colaboradores já conhecerem as ações da cooperativa, elas podem ser mais disseminadas. Assim como, a partir da análise das ações de sustentabilidade socioambientais, a organização pode pensar no que ainda pode ser feito para melhorar a relação entre empresa, comunidade e meio ambiente. Desse modo, o estudo apresenta contribuições empíricas que podem servir de inspiração para cooperativas de diversos segmentos que buscam atuar conforme os princípios da sustentabilidade, a partir do exemplo de uma cooperativa de crédito, as organizações podem identificar novas perspectivas para otimizar suas ações de sustentabilidade.

Quanto às limitações do estudo, pode-se ressaltar que como se trata de um estudo de caso único, o mesmo não pode ser generalizado, pois apresenta os dados conforme a percepção dos participantes. Como sugestão de futuras pesquisas, recomenda-se ampliar o número de associados respondentes para alcançar maior relevância nos resultados e estender o estudo para as demais unidades da cooperativa, contemplando todas as partes interessadas.

Referências

- ALCÍVAR, I. L. *et al.* Study of corporate sustainability dimensions in the cooperatives of Ecuador. **Sustainability**, v. 12, n. 462, p. 1-12, 2020.
- ALIGLERI, L.; ALIGLERI, L. A.; KRUGLIANSKAS, I. **Gestão socioambiental: responsabilidade e sustentabilidade do negócio**. São Paulo: Atlas, 2009.
- ANDRADE, R. O.; TACHIZAWA, T. **Gestão socioambiental: estratégias na nova era da sustentabilidade**. 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.
- BARBIERI, J. C. **Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos**. 3. ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2012.
- CÂMARA, R. P. B. Desenvolvimento sustentável. In: ALBUQUERQUE, J. L. **Gestão ambiental e responsabilidade social**. Atlas, São Paulo, 2009.
- CAMPO GRANDE NEWS. Forbes coloca cooperativa no ranking das melhores instituições financeiras. 2021. Disponível em: <https://www.campograndenews.com.br/conteudo-patrocinado/forbes-coloca-sicredino-ranking-das-melhores-instituicoes-financeiras>. Acesso em: 13 jul. 2021.
- CARVALHO, A. D. de; SILVA, B. A. dos R. A gestão de pessoas e o relacionamento interpessoal no cooperativismo. **Revista de Carreiras e Pessoas**, Mococa, v. 7, n. 3, p. 139-150, 2017. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/view/34942/24299>. Acesso em: 03 jul. 2021.
- CORAL, E.; ROSETTO, C. R.; SELIG, P. M. Planejamento estratégico para a sustentabilidade empresarial: uma proposta para convergência das estratégias

econômicas, ambientais e sociais. *In*: ENANPAD - ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO. 2003. **Anais [...]**. Atibaia: ANPAD, 2003.

DIAS, R. **Gestão ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

FILHO, R. A. M. Sociedade e meio ambiente. *In*: ALBUQUERQUE, J. L. (Org.). **Gestão Ambiental e Responsabilidade Social**. Paulo: Atlas, 2009.

FONSECA, L. P. *et al.* Cooperativismo e sustentabilidade: um estudo sobre a produção cinética na base web of Science. **Revista de Gestão e Organizações Cooperativas**, n. 1, v. 1, 2014.

FROEHLICH, C. **O desenvolvimento da capacidade de inovação para alavancar a sustentabilidade empresarial**: estudos de casa na Artecola e no Hospital Mãe de Deus. 294 p. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2014.

GALVÃO, G. D. A.; PATAH, L. A. Organizações inovadoras e sustentáveis. *In*: ENGEMA – ENCONTRO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO EMPRESARIAL E MEIO AMBIENTE. 17., 2015. **Anais Eletrônicos [...]**. São Paulo: USP, 2015. Disponível em: <http://engemausp.submissao.com.br/17/anaais/arquivos/40.pdf>. Acesso em: 16 abr. 2019.

GAWLAK, A.; RATZKE, F. **Cooperativismo primeiras lições**. 3 ed. Brasília: Sescop, 2007.

GERAÇÃO COOPERAÇÃO. **Como surgiu o cooperativismo?** 2017. Disponível em:

<https://geracaocooperacao.com.br/como-surgiu-o-cooperativismo/>. Acesso em 09 jun. 2019.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2011.
JACOBI, P. Poder local, políticas sociais e sustentabilidade. **Saúde e sociedade**, v.8, n.1, p. 31-48, 1999.

GOH, C. S.; CHONG, H-Y.; JACK, L.; FARIS, A. F. M. Revisiting triple bottom line within the context of sustainable construction: a systematic review. **Journal of Cleaner Production**, 252, 2020.

HANSEN, L.; FROEHLICH, C.; SCHREIBER, D. Sustentabilidade socioambiental em uma empresa do segmento calçadista. **Capital Científico**, v. 19, n.1, p. 88-105, 2021.

KUZMA, E. *et al.* The relationship between innovation and sustainability: a meta-analytic study, 259, **Journal of Cleaner Production**, 2020.

MACHADO, A. G. C.; OLIVEIRA, R. L. Gestão ambiental corporativa. *In*: ALBUQUERQUE, J. L. **Gestão ambiental e responsabilidade social**. Atlas, São Paulo, 2009.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

MASCARENHAS, S. A. **Metodologia científica**. São Paulo, SP: Pearson Education do Brasil, 2012.

MARTINS, A. L. A. M.; RAZUK, N. P. C. Sustentabilidade empresarial: a questão socioambiental sob a ótica da análise econômica do direito. **Revista Direito, Estado e Sociedade**, v. 2, n. 41, p. 6-29, 2012.

MORAIS, C. M.; AQUINO, G. A. Z.; FERRAREZI, J. S.; GEHLEN, K. R. H.; REIS, L. G. Relatórios de sustentabilidade: uma análise bibliométrica da produção acadêmica brasileira. *In: ENGEMA – ENCONTRO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO EMPRESARIAL E MEIO AMBIENTE*. 17., 2015. **Anais [...]**. São Paulo: USP, 2015.

MORIOKA, S. N. *et al.* Transforming sustainability challenges into competitive advantage: Multiple case studies kaleidoscope converging into sustainable business models. **Journal of Cleaner Production**, v. 167, p. 723-738, 2017.

NORO, G. B.; BECKER, D. V.; BECKER, R. C.; SUPLITZ, C. C.; ABBADE, E. Sustentabilidade: uma visão baseada em stakeholders. *In: Anais do VI Congresso Nacional de Excelência em Gestão*. Rio de Janeiro: UNIFRA, 2010. Disponível em: http://www.inovarse.org/sites/default/files/T10_0258_1174_0.pdf. Acesso em: 28 abr. 2019.

NOSRATABADI, S. *et al.* Sustainable business models: A review. **Sustainability**, v. 11, n. 6, p. 1663, 2019.

OCB – ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS DO BRASIL. **Dados consolidados do cooperativismo financeiro no Brasil**. Disponível em: <https://cooperativismodecredito.coop.br/cenario-mundial/cenario-brasileiro/dados-consolidados-dos-sistemas-cooperativos/ocb-organizacao-das-cooperativas-do-brasil/>. Acesso em: 12 jul. 2021.

OKAMOTO, M. M.; BRELÀZ, G.; PETRONI, L. M. Gestão e sustentabilidade: o caso de uma empresa de consultoria para construções sustentáveis. *In: ENGEMA – ENCONTRO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO EMPRESARIAL E MEIO AMBIENTE*. 17., 2015. **Anais [...]**. São Paulo: USP, 2015.

OLIARI, T. B. P. *et al.* Sustainable strategic alignment between people management models and triple bottom line of organizational sustainability in paper industries. *In: ENGEMA - ENCONTRO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO EMPRESARIAL E MEIO AMBIENTE*. 21., 2019. **Anais [...]**. São Paulo: USP, 2019.

OLIVEIRA, O. J.; SERRA, J. R. Benefícios e dificuldades da gestão ambiental com base na ISO 14001 em empresas industriais de São Paulo. **Revista Produção**, v. 20, n. 3, p. 429-438, 2010.

PANTUFFI, C. M.; BRUNSTEIN, J. Do ponto de vista dos hoteleiros: o significado de sustentabilidade na hotelaria. *In: SEMEAD – SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO*. 21., nov. 2018. **Anais Eletrônicos [...]**. Disponível em: <http://login.semead.com.br/21semead/anais/arquivos/1776.pdf> Acesso em: 24 abr. 2019.

PORTAL DO COOPERATIVISMO FINANCEIRO. **Por que escolher uma cooperativa financeira ao invés de um banco?** 2019. Disponível em: <https://cooperativismodecredito.coop.br/cooperativismo/o-que-e-uma-cooperativa-de-credito-2/por-que-escolher-uma-cooperativa-financeira-ao-inves-de-um-banco/>. Acesso em: 10 ago. 2019

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia de trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RAMETSTEINER, E. *et al.* P. Sustainability indicator development science or political negotiation? **Ecological Indicators**, v. 11, n. 1, p. 61-70, 2011.

RIBEMBOIM, J. A. Valoração monetária de bens e serviços ambientais. *In:*

ALBUQUERQUE, J. L. **Gestão ambiental e responsabilidade social**. SP: Atlas, 2009.

ROSA, L. A. B.; GOMES, C. M.; PERLIN, A. P.; MOTKE, F. D.; FRIZZO, K. O potencial de inovação e o posicionamento estratégico para a sustentabilidade. *In*: ENGEMA – ENCONTRO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO EMPRESARIAL E MEIO AMBIENTE. 17., 2015. **Anais Eletrônicos** [...]. São Paulo: USP, 2015. Disponível em: <http://engemausp.submissao.com.br/17/anais/arquivos/284.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2019.

SANTOS, W. N. Dos. **A sustentabilidade como estratégia no cooperativismo**: um estudo de caso único sobre as práticas estratégicas de sustentabilidade em uma cooperativa de crédito brasileira. 100 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS, Programa de Pós-Graduação em Gestão e Negócios, 2021.

SAFT, É. C. L. **Ações de sustentabilidade de uma instituição financeira cooperativa no Rio Grande do Sul**. 99 f. Monografia (Conclusão do

Curso de Administração) - Feevale, Novo Hamburgo-RS, 2014.

SEBRAE. **Cooperativa**: o que é, para que serve, como funciona. 2017. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/cooperativa-o-que-e-para-que-serve-como-funciona,7e519bda15617410VgnVCM200003c74010aRCRD>. Acesso em: 09 maio 2019.

SOSCHINSKI, C. K.; JUNIOR, M. M. R. Retorno das ações e a influência da responsabilidade social corporativa. *In*: SEMEAD – SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO. 21., nov. 2018. **Anais Eletrônicos** [...]. Disponível em: <http://login.semead.com.br/21semead/anais/arquivos/1617.pdf>. Acesso em: 26 abr. 2019.

SOUZA, L. D.; JÚNIOR, V. M. V.; REGO, E. C. M. Crime corporativo e o discurso da responsabilidade socioambiental: inconsistência, contradições e indiferença no diálogo da corporação com *stakeholders*. **Gestão da Produção**, v. 24, n. 4, p. 690-703, 2017.

ⁱ Bancária e Bacharela em Administração pela Universidade Feevale – Novo Hamburgo – RS – Brasil.

ⁱⁱ Doutora em Administração pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Brasil. Docente do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Feevale - Novo Hamburgo - RS - Brasil