

RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA E RECLAMAÇÕES: UMA ANÁLISE CONSIDERANDO OS MAIORES BANCOS PÚBLICOS E PRIVADOS NO BRASIL

CORPORATE SOCIAL RESPONSABILITY AND COMPLAINTS: AN ANALYSIS CONSIDERING THE LARGEST PUBLIC AND PRIVATE BANKS IN BRAZIL

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y RECLAMACIONES: UN ANÁLISIS TENIENDO EN CUENTA LOS MAJORES BANCOS PÚBLICOS Y PRIVADOS EN BRASIL

Carlos André de Melo Alves¹, Danilo Tadeu Gomes Gaspar², Natalia Sarellas Martins³

RESUMO

Este artigo busca analisar a quantidade de reclamações de bancos em atividade no Brasil em 2012 e em 2013. Subsidiariamente, busca-se verificar se essa quantidade difere entre bancos com controle público e bancos com controle privado no País. Realiza-se estudo descritivo com abordagem quantitativa, contendo pesquisas bibliográfica e documental. Selecionaram-se bancos com mais de um milhão de clientes com base no relatório ‘*Ranking de Instituições Mais Reclamadas*’, divulgado pelo Banco Central do Brasil em dezembro de 2013. Apuraram-se

69.796 reclamações segmentadas em procedentes e improcedentes, coletadas com base em informações no *website* da referida Autarquia. O tratamento dos dados empregou análises descritiva e inferencial não paramétrica, com uso de testes qui-quadrado. Os principais resultados indicam 66,32% das reclamações para bancos privados e 33,68% das reclamações para bancos públicos. Em cada ano houve diferenças na distribuição dessas reclamações: para bancos públicos prevaleceram reclamações procedentes e para bancos privados predominaram reclamações improcedentes. O artigo trata tema relevante para o crescimento sustentável no setor bancário, contribuindo para entender as ações socialmente responsáveis de bancos públicos e

¹ Doutor em Administração - FEA/USP. Professor do Departamento de Administração da Universidade de Brasília. E-mail: carlosandre@unb.br

² Acadêmico de Administração, Universidade de Brasília. E-mail: danielotgg@gmail.com

³ Acadêmica de Administração, Universidade de Brasília. E-mail: sarellas@outlook.com

privados para atender seus *stakeholders* no Brasil.

Descritores: Responsabilidade Social; Reclamações; Bancos.

ABSTRACT

This article seeks to analyze the amount of complaints from public banks and private banks operating in Brazil in 2012 and in 2013. Alternatively, we seek to verify that this amount differs between banks with public control and private control. We carried out a descriptive study based on a quantitative approach, containing bibliographic and documentary research. We selected banks with more than one million clients based in the 'Ranking de Instituições Mais Reclamadas' report, published by the Central Bank of Brazil in December 2013. We ascertained 69.796 complaints segmented in founded and unfounded ones, based on information collected in the related Autarchy website. The data appraised applied descriptive and non-parametric inferential analyzes using chi-square tests. The main results indicate 66.32% of complaints from private banks and

33.68% of complaints from public banks. In each year, there were differences in the distribution of these complaints: for public banks, founded complaints prevailed and for private banks unfounded complaints predominated. The article deals with a relevant topic for the banking sector, helping to understand the social responsible actions of public and private banks to service their stakeholders in Brazil.

Key words: Social Responsibility; Complaints; Banks.

RESUMEN

Este artículo analiza la cantidad de reclamaciones de los clientes de bancos en actividad en Brasil en 2012 y 2013. Además, verifica se esta cantidad difiere entre los bancos públicos y privados. Realiza un enfoque descriptivo y cuantitativo incluyendo la investigación bibliográfica y documental. Hemos seleccionado bancos con más de un millón de clientes segundo el informe 'Ranking de Instituições Mais Reclamadas' emitido por el Banco Central en diciembre de 2013. Fueron apuradas 69.796

denuncias fundadas e infundadas, sobre la base de la información recopilada en la página web de dicho Banco Central. Fueron empleados análisis descriptiva e inferencial no paramétrico, utilizando pruebas de chi-cuadrado. Los principales resultados indican 66.32% de las reclamaciones de los bancos privados y 33.68% de las reclamaciones a los bancos públicos. En cada año hubo diferencias en la distribución de estas reclamaciones: para los bancos públicos prevalecieron las reclamaciones válidas y para bancos privados predominaban las reclamaciones infundadas. El artículo se ocupa de tema importante para el crecimiento sostenible del sector bancario, lo que ayuda a entender las acciones socialmente responsables de los bancos públicos y privados para cumplir con las partes interesadas en Brasil.

Descriptor: Responsabilidad Social; Reclamaciones; Bancos.

1. INTRODUÇÃO

A responsabilidade social corporativa (RSC) tem recebido atenção em diversos setores empresariais na

atualidade, inclusive no setor bancário. Como bancos⁴ trabalham com recursos de terceiros, eles são dependentes de *stakeholders* que lhes originem tais recursos para realizarem atividades de intermediação financeira⁽¹⁾. Entre tais *stakeholders* encontram-se os clientes e usuários de serviços.

Entre os indicadores sociais existentes para avaliar o atendimento prestado a clientes e usuários em bancos no Brasil estão as reclamações, como aquelas apresentadas aos canais de atendimento de bancos, aos procons e ao Banco Central do Brasil – BCB. O número de reclamações no BCB pode, inclusive, ser estudado no contexto das ações socialmente responsáveis de bancos relacionadas à melhoria do atendimento⁽²⁾.

As reclamações apresentadas ao BCB seguem o tratamento disposto na Circular 3.289, de 31 de agosto de 2005⁽³⁾. Essas reclamações podem levantar ou não indícios de descumprimento de normas do Conselho Monetário Nacional – CMN e

⁴ Neste trabalho, 'bancos' abrangem as empresas que podem ou não consolidar suas demonstrações contábeis e são compostas, ao menos, de uma instituição financeira do tipo 'banco comercial', 'banco múltiplo com carteira comercial' ou 'caixa econômica' (BCB, 2013b).

do próprio BCB, sendo consideradas procedentes ou improcedentes. Na perspectiva da RSC, o tratamento de tais reclamações é responsabilidade dos bancos, independente do tipo de controle do banco ser público ou privado⁽⁴⁾. Tais elementos sugerem que uma investigação empírica pode ser efetuada, buscando analisar as referidas reclamações.

2. OBJETIVOS

Diante do contexto apresentado nos parágrafos anteriores, o principal objetivo desta pesquisa é analisar a quantidade de reclamações de bancos em atividade no Brasil em 2012 e em 2013. Subsidiariamente, busca-se verificar se essa quantidade de reclamações difere entre bancos com controle público e bancos com controle privado no País. Para tal fim, realiza-se estudo descritivo⁽⁵⁾ com abordagem quantitativa, abrangendo pesquisas bibliográfica e documental.

A amostra intencional contempla bancos com mais de um milhão de clientes e baseia-se no relatório 'Ranking de Instituições Mais Reclamadas' do BCB, data base dezembro de 2013⁽⁶⁾. Para cada banco

foram apuradas as reclamações anuais procedentes e improcedentes, com base em coleta de dados no *website* do BCB. O tratamento dos dados empregou análise descritiva⁽⁷⁾ e análise inferencial não paramétrica, com uso de testes qui-quadrado⁽⁸⁾.

Este artigo trata tema relevante, relacionado ao crescimento sustentável no setor bancário, especialmente por ajudar a entender as ações socialmente responsáveis de bancos públicos e privados para atender seus *stakeholders* no Brasil.

3. REVISÃO DA LITERATURA

Este capítulo trata a fundamentação teórica, abrangendo a responsabilidade social corporativa em bancos (Seção 3.1) e enfatizando as reclamações contra bancos no Brasil apresentadas pelos *stakeholders* cliente e usuário, especialmente aquelas apresentadas ao BCB (Seção 3.2).

3.1 Responsabilidade Social Corporativa em Bancos

O estudo da RSC pode abranger dimensões do relacionamento de uma empresa com a sociedade⁽⁹⁾, divergências acadêmicas quanto à

postura ética mais adequada a ser seguida, podendo ser lembradas visões teóricas: a dos *stakeholders* e a dos *stockholders*.

Os defensores da visão dos *stockholders* consideram que a organização deve incrementar o retorno para seus acionistas, de forma que as contribuições sociais virão em decorrência dessas atitudes. Por sua vez, os adeptos da visão dos *stakeholders* consideram que a organização precisa alocar recursos organizacionais considerando impactos dessa alocação em vários grupos de interesse, dentro ou fora da organização⁽¹⁰⁾.

Os *stakeholders* podem ser caracterizados como primários e secundários, conforme mostra o Quadro

1. Verifica-se no quadro que os *stakeholders* primários contemplam os clientes, os quais foram citados na introdução como importantes para bancos como origem de recursos para suas atividades de intermediação financeira⁽¹⁾.

Os *stakeholders* podem ser definidos, também, de forma ampla ou restrita. Na definição ampla (*wide sense of stakeholder*), é qualquer grupo ou indivíduo identificável e capaz de afetar a realização dos objetivos de uma organização ou de ser afetado por estes objetivos. Por sua vez, na definição restrita (*narrow sense of stakeholder*) é qualquer grupo ou indivíduo do qual a organização dependa para sua sobrevivência⁽¹²⁾.

<i>Stakeholder</i>	Descrição
Primários	São aqueles de quem a organização depende para continuar sobrevivendo, ou seja, há um alto nível de interdependência entre eles e a organização. Exemplos: investidores, acionistas, clientes e fornecedores.
Secundários	São aqueles que influenciam, afetam, são influenciados ou afetados pela organização, mas não estão envolvidos em transações com a organização e não são essenciais para a sobrevivência dela. Como exemplos de <i>stakeholders</i> secundários citam-se a mídia e os grupos de interesse

Quadro 1: *stakeholders* primários e secundários. Fonte: adaptado de Clarkson (1995).

Existem iniciativas direcionar as organizações para ações internacionais e nacionais buscando socialmente responsáveis. Como

exemplos internacionais citam-se os padrões de divulgação de relatórios disseminados pelo *Global Reporting Initiative - GRI*⁽¹³⁾. Como exemplos de iniciativas nacionais podem ser lembradas as ações empreendidas pelo Instituto Ethos e pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas – IBASE, o qual estabeleceu recomendações para divulgação de balanços sociais⁵. O atual modelo de balanço social utilizado pelo IBASE é composto por 43 indicadores quantitativos e oito qualitativos, organizados em sete categorias. Entre tais categorias constam as informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial⁽¹⁵⁾.

Estudos acadêmicos a respeito da RSC em bancos empregam o modelo de balanço social do IBASE. Como exemplo, Crisóstomo, Freire e Soares⁽¹⁶⁾ compararam a RSC em bancos e em empresas de outros setores. Foi constatado que a RSC pode estar direcionada a ações internas, relativas ao tratamento dado aos empregados, ações externas direcionadas a públicos

externos à organização e ações relativas ao meio ambiente, que visam a contribuir para a preservação da natureza.

No setor bancário internacional, a busca de se conscientizar quanto aos investimentos de forma a não prejudicar a sociedade e o meio ambiente foi impulsionadora de uma reunião em outubro de 2002 que culminou com a elaboração dos Princípios do Equador. As instituições financeiras que colaboraram para organizar tais princípios buscaram revisá-los periodicamente, baseadas em experiências adquiridas durante a implementação deles⁽¹⁷⁾.

Por fim, no setor bancário brasileiro deve ser lembrada a Resolução nº 4.327 do Conselho Monetário Nacional, a qual dispõe sobre as diretrizes que devem ser observadas no estabelecimento e na implementação da Política de Responsabilidade Socioambiental pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil⁽¹⁸⁾. A implementação dessa política deve ser norteadas pelos princípios de relevância e proporcionalidade e deve contemplar,

⁵ Balanço Social é o instrumento que busca identificar o quanto e de que maneira as empresas estão aplicando de seus recursos em prol dos colaboradores, da comunidade e do meio ambiente⁽¹⁴⁾.

inclusive, o tratamento dos *stakeholders* clientes e usuários de bancos no País.

3.2 Reclamações Contra Bancos no Brasil

No modelo de divulgação de balanço social do IBASE, citado na Seção 3.1, a categoria ‘informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial’ contempla a análise de reclamações⁽¹⁵⁾. Tais reclamações, na perspectiva da RSC, podem ser empregadas como indicadores sociais na gestão de *stakeholders* clientes⁽¹¹⁾.

No Brasil, as reclamações contra bancos podem ser recebidas em diversos canais de atendimento como agências, postos de atendimento, Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC ou ouvidorias, as quais funcionam como a última instância de atendimento do banco. As reclamações podem, também, ser apresentadas na instância extrajudicial, por exemplo aos procons estaduais, procons municipais e ao BCB⁽⁴⁾.

As reclamações apresentadas aos procons estaduais e municipais, caso sejam fundamentadas, integram o

Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas - CNRF. Esse cadastro contém as reclamações fundamentadas atendidas e não atendidas no período de 12 meses que foram informadas pelo Procons integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - Sindec. O CNRF consolida as reclamações dos Cadastros Estaduais e Municipais publicados anualmente no dia 15 de março - Dia Mundial do Consumidor⁽¹⁹⁾. As reclamações fundamentadas referem-se ao descumprimento de normas que tratem da relação consumerista, especialmente a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, também conhecida como o Código de Defesa do Consumidor⁽²⁰⁾.

O número de reclamações no BCB está entre as provas das ações socialmente responsáveis de bancos relacionadas à melhoria do atendimento⁽²⁾. As reclamações apresentadas ao BCB são divulgadas por meio do relatório mensal ‘*Ranking* de instituições mais reclamadas’ o qual é acompanhado de listas contendo a divulgação de reclamações dos bancos. Essas listas abrangem as reclamações encerradas como procedentes,

improcedentes ou outras reclamações,
de acordo com o Quadro 2.

As reclamações procedentes e as improcedentes são analisadas na parte empírica deste estudo.⁶ Ambas são levadas ao conhecimento dos bancos, mas somente nas reclamações improcedentes o banco comprova a improcedência da demanda. O tratamento dessas reclamações está regulamentado pela Circular 3.289, de 31 de agosto de 2005⁽³⁾

Segmentação da Reclamação	Descrição
Reclamação Procedente	Demandas em que se constatou descumprimento, por parte da instituição, de normativos do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central do Brasil.
Reclamação Improcedente	Demandas consideradas improcedentes tendo em vista a comprovação, por parte da instituição, de não descumprimento de normativos do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central do Brasil
Outras Reclamações	Demandas que não envolvem descumprimento de normativos do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central do Brasil

Quadro 2: reclamações divulgadas pelo BCB- segmentação. Fonte:BCB(2013a)

⁶ As outras reclamações presentes no *ranking* de reclamações do BCB não se referem a indícios de descumprimento de normas do CMN ou do BCB e, por conta disso, não são tratadas nesta pesquisa.

Por fim, na perspectiva da RSC, o tratamento de reclamações apresentadas ao BCB é responsabilidade dos bancos, independente do tipo de controle do banco ser público ou privado⁽⁴⁾. A segmentação em público e privado tem respaldo em estudos anteriores envolvendo bancos no País⁽²¹⁾. Adicionalmente, o estudo da RSC em entidades públicas pode subsidiar, como contraponto, a análise da RSC de empresas privadas⁽²²⁾.

4. MÉTODOS

Este capítulo apresenta aspectos metodológicos do estudo. Trata-se de um estudo descritivo⁽⁵⁾, com abordagem quantitativa, abrangendo pesquisa bibliográfica e pesquisa documental. A pesquisa bibliográfica contemplou o levantamento de livros, artigos e teses de doutorado. A pesquisa documental contemplou o levantamento de reclamações contra bancos integrantes da amostra, atuantes no Brasil em 2012 e em 2013.

O universo contempla os bancos constantes do relatório ‘*Ranking* de Instituições Mais Reclamadas’

divulgado pelo BCB na data base dezembro de 2013. A amostra é não probabilística⁽²³⁾, e o critério para seleção dos bancos da amostra foi o fato de possuírem mais de um milhão de clientes na referida data base e constarem em relatórios de *rankings* de reclamações divulgados em dezembro de 2012 e em dezembro de 2013.

O Quadro 3 apresenta a amostra, a qual contempla bancos com controle público e bancos com controle privado. Embora esses bancos apresentem diferentes quantidades de clientes garantidos pelo Fundo Garantidor de Créditos – FGC, todos eles evidenciaram mais de um milhão de clientes em dezembro de 2012 e em dezembro de 2013. A segmentação em público e privado foi citada no item 2.2 da fundamentação teórica, encontrando respaldo na literatura a respeito de bancos⁽²¹⁾ e em estudo a respeito da RSC⁽²²⁾.

Banco	Tipo de Controle	Número de Clientes (Dez/2012)	Número de Clientes (Dez/2013)
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	Público	48.256.914	55.060.989
BB	Público	32.956.704	35.337.377
BRABESCO	Privado	33.817.499	34.931.481
ITAU	Privado	24.850.430	25.910.772
SANTANDER	Privado	23.063.661	23.166.135
HSBC	Privado	5.366.898	5.885.959
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A	Público	1.836.766	2.371.118
BANRISUL	Público	2.178.820	2.323.938

Quadro 3: Amostra (bancos ordenados por número de clientes em dezembro de 2013). Fonte: BCB (2013a, 2013b). Observações: ‘número de clientes’ indica o número de clientes garantidos pelo FGC. O tipo de controle público abrange controle federal e controle estadual. O tipo de controle privado abrange controle privado nacional e controle privado estrangeiro.

Com relação à coleta dos dados, a quantidade de reclamações, o número de clientes garantidos pelo FGC e o tipo de controle de cada banco foram obtidos no *website* do BCB. Todos os dados coletados referem-se aos anos de 2012 e 2013. Para cada banco da amostra, foi possível apurar as quantidades de reclamações anuais procedentes e improcedentes, a partir da quantidade de reclamações divulgadas nos relatórios mensais intitulados ‘Lista completa de Bancos com mais de um milhão de

clientes’, que acompanham a divulgação dos *rankings* de reclamações⁽⁶⁾.

No total, 69.796 reclamações foram apuradas nos dois anos. Uma vez que os bancos da amostra segmentam-se pelo tipo de controle, conforme mostra o Quadro 3, foi possível separar a quantidade de reclamações anuais atribuídas aos bancos públicos e a quantidade de reclamações anuais atribuídas aos bancos privados. A segmentação dos bancos em públicos e privados é similar a estudo anterior a respeito de bancos no Brasil⁽²¹⁾.

O tratamento das reclamações atribuídas a bancos públicos e privados empregou análise descritiva, por meio da apresentação de tabelas de contingência e gráficos⁽⁷⁾. Adicionalmente, efetuou-se análise inferencial não paramétrica, com aplicação de quatro testes qui-quadrado

cujas finalidades constam do Quadro 4. Todos os testes aplicados foram adequados aos dados analisados e todas as condições para a realização desses testes foram atendidas⁽⁸⁾. Os resultados dos testes foram obtidos com auxílio do pacote estatístico IBM SPSS 22.0.

Aplicação	Finalidade da aplicação
1	Verificar se existem diferenças significativas nas proporções de reclamações anuais procedentes de bancos públicos e privados.
2	Verificar se existem diferenças significativas nas proporções de reclamações anuais improcedentes de bancos públicos e privados.
3	Verificar se existem diferenças significativas nas proporções de reclamações procedentes e improcedentes de bancos públicos e privados em 2012.
4	Verificar se existem diferenças significativas nas proporções de reclamações procedentes e improcedentes de bancos públicos e privados em 2013.

Quadro 4: Aplicações do Teste Qui-quadrado no estudo. Fonte: adaptado de Siegel e Castellan (2006).
Observação: os testes foram aplicados com correção de continuidade para tabelas 2x2.

5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Este capítulo apresenta os resultados e discussão dos achados da pesquisa. A Seção 5.1 apresenta a análise das reclamações procedentes. A Seção 5.2 mostra a análise das reclamações improcedentes. A Seção 5.3 finaliza a análise dos resultados comparando as reclamações procedentes e as improcedentes. Todas as análises consideram a segmentação

dos bancos da amostra pelo tipo de controle (público e privado), conforme descrito na metodologia deste estudo.

5.1 Análise das Reclamações Procedentes

As reclamações procedentes divulgadas pelo BCB, conforme citado no Quadro 2 da fundamentação teórica, referem-se a demandas em que se

constatou descumprimento, por parte da instituição, de normativos do CMN ou do BCB⁽⁶⁾. A Tabela 1 ilustra a distribuição dessas reclamações no período analisado. Verifica-se que houve variação na quantidade de

reclamações procedentes dos bancos de 2012 para 2013, constatando-se que o percentual de reclamações procedentes de cada banco foi superior a 50% em 2013.

Tipo de Controle	Banco	Reclamações Procedentes		Total (%)
		2012 (%)	2013 (%)	
Público	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	2.124 (31,25)	4.673 (68,75)	6.797 (100,00)
	BB	2.862 (33,73)	5.623 (66,27)	8.485 (100,00)
	BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.	0 (0,00)	3 (100,00)	3 (100,00)
	BANRISUL	194 (44,70)	240 (55,30)	434 (100,00)
Privado	BRADESCO	2.618 (49,59)	2.661 (50,41)	5.279 (100,00)
	ITAU	2.322 (38,89)	3.648 (61,11)	5.970 (100,00)
	SANTANDER	1.349 (18,89)	5.793 (81,11)	7.142 (100,00)
	HSBC	405 (33,55)	802 (66,45)	1.207 (100,00)

Tabela 1: Distribuição das Reclamações Procedentes. Fonte: dados da pesquisa. Observações: Para cada tipo de controle, os bancos foram ordenados pelo número de clientes em dezembro de 2013. Percentuais de reclamações de cada banco totalizam 100,00%.

A partir da quantidade de reclamações de cada banco da Tabela 1, foi possível apurar a quantidade total de

reclamações procedentes de bancos públicos e privados, conforme mostra a Tabela 2. No total, foram apuradas

11.874 reclamações em 2012 e 23.443 reclamações procedentes no período.
 em 2013, totalizando 35.317

Tipo de Controle	Quantidade de Reclamações Procedentes		Total
	2012	2013	
Público	5.180	10.539	15.719
Privado	6.694	12.904	19.598
Total	11.874	23.443	35.317

Tabela 2: Quantidade Total de Reclamações Procedentes – Bancos Públicos e Privados. Fonte: dados da pesquisa.

De posse das quantidades de reclamações presentes na Tabela 2, foi possível elaborar o Gráfico 1, que apresenta o percentual de reclamações procedentes de bancos públicos e privados no período analisado neste estudo. Apura-se que 67,05% das reclamações procedentes de bancos públicos ocorreram em 2013. Verifica-se, no total, que 33,62% das reclamações referem-se ao ano de 2012 e 66,38% ao ano de 2013.

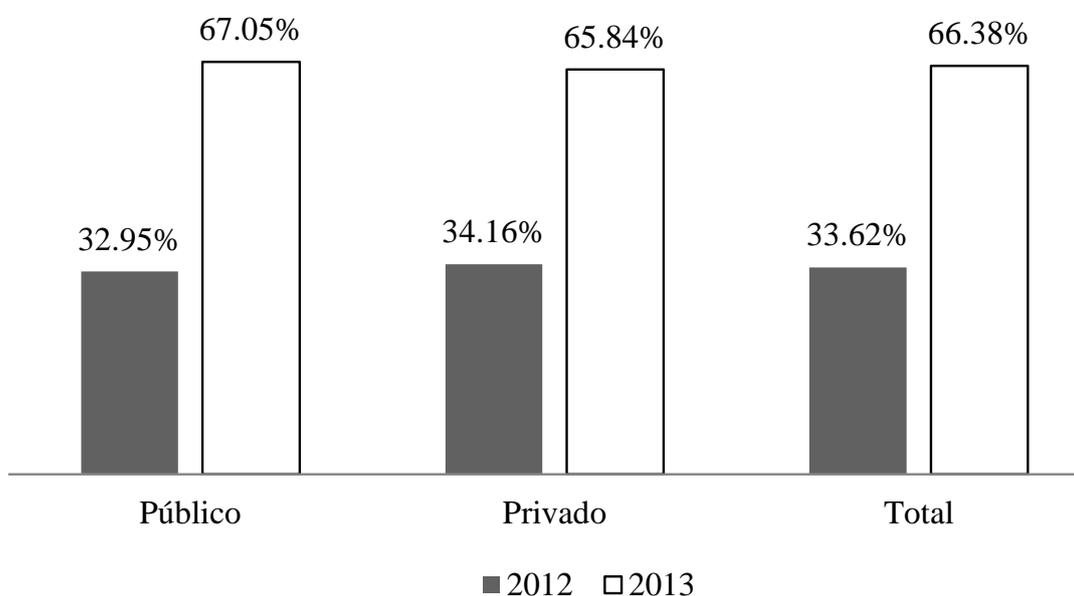


Gráfico 1- Percentual de Reclamações Procedentes – Bancos Públicos e Privados.
 Fonte: dados da pesquisa.

As informações da Tabela 2 permitiram, também, efetuar uma análise inferencial com base no Teste qui-quadrado. A hipótese nula desse teste indicou não haver diferenças significativas entre os percentuais de reclamações anuais procedentes de bancos públicos e privados e a hipótese alternativa indicou a existência de diferenças em tais percentuais. Os resultados desse teste estão descritos na

Tabela 3 e sugerem rejeitar a hipótese nula, pois a significância é inferior a 5% para 1 grau de liberdade. Dessa forma, constatou-se que existem diferenças no percentual de reclamações procedentes de bancos públicos e privados para o período de 2012 a 2013. Em outras palavras, a distribuição das reclamações anuais procedentes de bancos públicos e privados não foi aleatória.

Valor do Teste ¹	Graus de liberdade	Significância ²	Decisão
5.601	1	0,02	Rejeitar Hipótese Nula

Tabela 3: Resultado do Teste Qui-quadrado – Reclamações Procedentes. Fonte: dados da pesquisa. Observações: 1. teste executado com correção de continuidade para tabela 2 x 2. significativo a 5%.

5.2 Análise das Reclamações Improcedentes

De acordo com o Quadro 2 da fundamentação teórica, as reclamações improcedentes são assim consideradas devido à comprovação, por parte dos bancos, de não descumprimento de normativos do CMN ou do BCB⁽⁶⁾. A

Tabela 4 mostra a distribuição dessas reclamações. Verifica-se que dois bancos públicos possuem percentuais de reclamações improcedentes superiores a 50% em 2012. Os demais bancos públicos e todos os bancos privados possuem percentuais de reclamações improcedentes superiores a 50% em 2013.

Tipo de Controle	Banco	Reclamações Improcedentes		Total (%)
		2012 (%)	2013 (%)	
Público	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.189 (43,06)	1.572 (56,94)	2.761 (100,00)
	BB	2.418 (51,21)	2.304 (48,79)	4.722 (100,00)
	BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.	7 (87,50)	1 (12,50)	8 (100,00)
	BANRISUL	79 (26,87)	215 (73,13)	294 (100,00)
Privado	BRADESCO	2.891 (35,48)	5.258 (64,52)	8.149 (100,00)
	ITAU	3.912 (36,76)	6.279 (63,24)	10.641 (100,00)
	SANTANDER	1.532 (24,08)	4.829 (75,92)	6.361 (100,00)
	HSBC	440 (28,52)	1.103 (71,48)	1.543 (100,00)

Tabela 4: Distribuição das Reclamações Improcedentes. Fonte: dados da pesquisa. Observações: Para cada tipo de controle, os bancos foram ordenados pelo número de clientes em dezembro de 2013. Percentuais de reclamações de cada banco totalizam 100,00%.

Considerando a quantidade de reclamações de cada banco da Tabela 4, foi possível apurar a quantidade total de reclamações improcedentes de bancos públicos e privados, conforme mostra a

Tabela 5. No total, foram verificadas 12.468 reclamações em 2012 e 22.011 em 2013, totalizando 34.479 reclamações improcedentes no período.

Tipo de Controle	Quantidade de Reclamações		Total
	2012	2013	
Público	3.693	4.092	7.785
Privado	8.775	17.919	26.694
Total	12.468	22.011	34.479

Tabela 5: Quantidade Total de Reclamações Improcedentes – Bancos Públicos e Privados. Fonte: dados da pesquisa.

Baseado nas quantidades de reclamações presentes na Tabela 5, foi possível elaborar o Gráfico 2, que

ilustra o percentual de reclamações improcedentes de bancos públicos e privados no período analisado neste

estudo. Verifica-se que 67,13% das reclamações improcedentes de bancos privados ocorreram em 2013. Considerando os bancos públicos e

privados, no total 33,62% das reclamações improcedentes ocorreram em 2012 e 63,84% ocorreram em 2013.

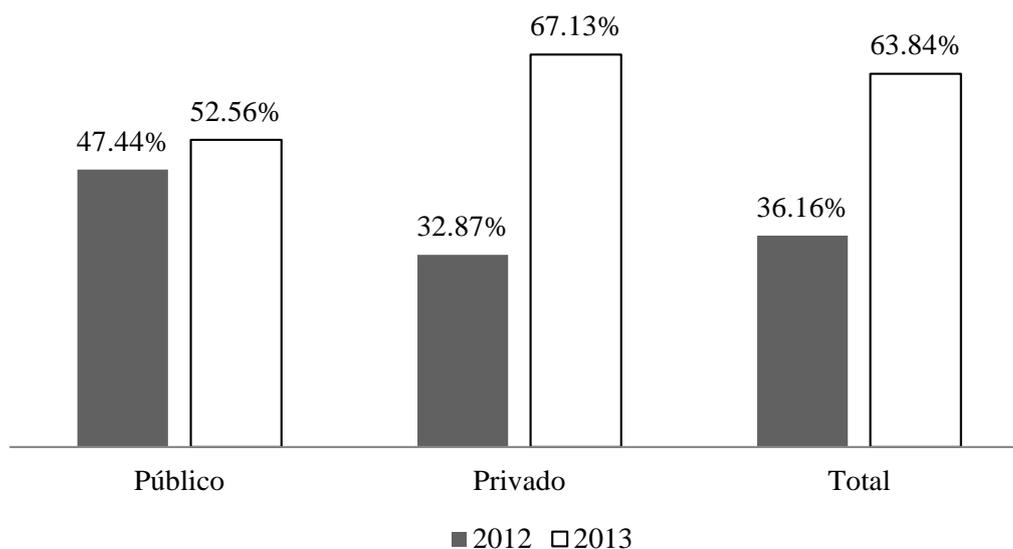


Gráfico 2:-Percentual de Reclamações Improcedentes – Bancos Públicos e Privados.

Fonte: dados da pesquisa.

As informações da Tabela 5 permitiram, também, efetuar uma análise inferencial com base no teste qui-quadrado. A hipótese nula desse

teste indicou não haver diferenças significativas entre os percentuais de reclamações anuais improcedentes de bancos públicos e privados e a hipótese alternativa indicou a existência de diferenças nesses percentuais. Os

resultados do teste estão na Tabela 6. Verifica-se que a decisão foi rejeitar a hipótese nula, pois a significância é inferior a 5% para 1 grau de liberdade. Assim, da mesma forma que para as reclamações procedentes, constatou-se que existem diferenças no percentual de reclamações improcedentes de bancos públicos e privados para o período de 2012 a 2013. Em outras palavras, não foi aleatória a distribuição das reclamações anuais improcedentes

segundo o tipo de controle dos bancos estudados nesta pesquisa.

Valor do Teste ¹	Graus de liberdade	Significância ²	Decisão
553.230	1	0,00	Rejeitar Hipótese Nula

Tabela 6: Resultado do Teste Qui-quadrado – Reclamações Improcedentes¹. Fonte: dados da pesquisa. Observações: 1. teste executado com correção de continuidade para tabela 2 x 2. 2. significativo a 5%.

5. 3 Comparação Entre Reclamações Procedentes e Improcedentes

Esta seção compara as reclamações procedentes e improcedentes dos bancos públicos e privados e complementa as análises feitas a respeito dessas reclamações nas Seções 5.1 e 5.2. A Tabela 7 apresenta a quantidade de reclamações procedentes e improcedentes em 2012, com base nas

informações constantes das Tabelas 2 e 5. Verifica-se que a quantidade de reclamações de bancos privados supera a quantidade de reclamações de bancos públicos. Entretanto, considerando apenas os bancos públicos, a quantidade de reclamações procedentes supera as improcedentes e, considerando apenas os bancos privados, a quantidade de reclamações improcedentes supera as procedentes.

Tipo de Controle	Reclamações em 2012		Total
	Procedentes	Improcedentes	
Público	5.180	3.693	8.873
Privado	6.694	8.775	15.469
Total	11.874	12.468	24.342

Tabela 7: Quantidade Total de Reclamações em 2012. Fonte: dados da pesquisa.

Baseado nas quantidades de reclamações presentes na Tabela 7, foi possível apresentar o Gráfico 3, que ilustra o percentual de reclamações procedentes e improcedentes em 2012.

Embora o percentual total de reclamações procedentes e improcedentes sejam, respectivamente, 48,78% e 51,22%, verifica-se que o percentual das reclamações procedentes

de bancos públicos foi 58,38%. Por sua vez, o percentual de reclamações improcedentes de bancos privados foi 56,73% no mesmo ano. Dessa forma, a

análise descritiva desses percentuais sugere diferenças segundo o tipo de controle do banco.

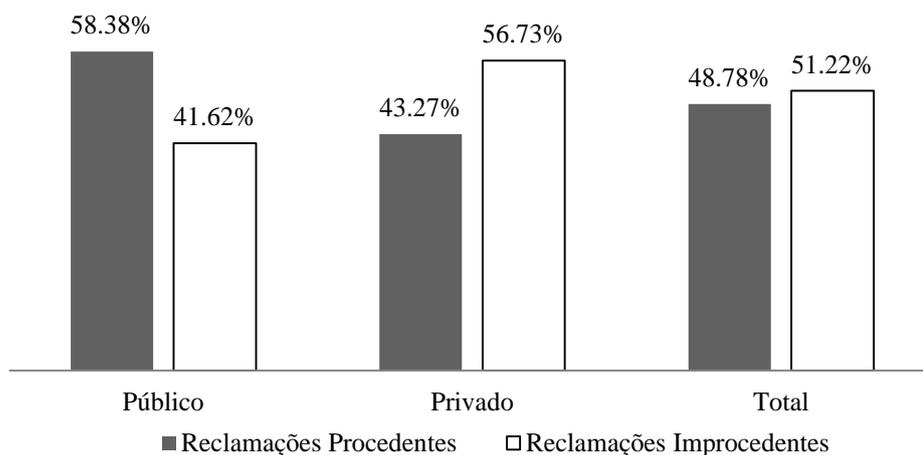


Gráfico 3-Percentuais de Reclamações dos Bancos - 2012.

Fonte: dados da pesquisa.

As informações da Tabela 7 permitiram realizar uma análise inferencial com base no teste qui-quadrado. A hipótese nula desse teste indicou não haver diferenças significativas entre os percentuais de reclamações procedentes e improcedentes de bancos públicos e privados e a hipótese alternativa indicou a existência de diferenças em tais

percentuais. Os resultados do teste estão na Tabela 8. Verifica-se que a decisão foi rejeitar a hipótese nula, pois a significância é inferior a 5% para 1 grau de liberdade. Assim, para o período de 2012, houve diferenças significativas entre os percentuais de reclamações procedentes e improcedentes, considerando o tipo de controle do banco.

Valor do Teste ¹	Graus de liberdade	Significância ²	Decisão
514.360	1	0,00	Rejeitar Hipótese Nula

Tabela 8: Resultado do Teste Qui-quadrado – Reclamações em 2012. Fonte: dados da pesquisa. Observações: 1. teste executado com correção de continuidade para tabela 2 x 2. 2. significativo a 5%.

De forma similar ao efetuado para o ano de 2012, as análises das reclamações procedentes e improcedentes para o ano de 2013 baseiam-se em informações das tabelas 2 e 5 e constam da Tabela 9. Para bancos públicos, a quantidade de reclamações procedentes é mais do que

o dobro das improcedentes. Para bancos privados, a quantidade de reclamações improcedentes supera as procedentes. Apura-se, na Tabela 9, que as quantidades de reclamações procedentes e improcedentes de bancos privados superam as quantidades de reclamações de bancos públicos

Tipo de Controle	Reclamações em 2013		Total
	Procedentes	Improcedentes	
Público	10.539	4.092	14.631
Privado	12.904	17.919	30.823
Total	23.443	22.011	45.454

Tabela 9: Quantidade Total de Reclamações em 2013. Fonte: dados da pesquisa.

Baseado nas quantidades de reclamações presentes na Tabela 9, foi possível apresentar o Gráfico 4, que ilustra o percentual de reclamações procedentes e improcedentes em 2013. Embora o percentual total de reclamações procedentes e improcedentes sejam, respectivamente, 51,58% e 48,42%, verifica-se que o

percentual das reclamações procedentes de bancos públicos foi 72,03%. Por sua vez, o percentual de reclamações improcedentes de bancos privados foi 58,14%. Portanto, a análise descritiva sugere que os percentuais de reclamações procedentes e improcedentes diferenciam-se segundo o tipo de controle do banco.

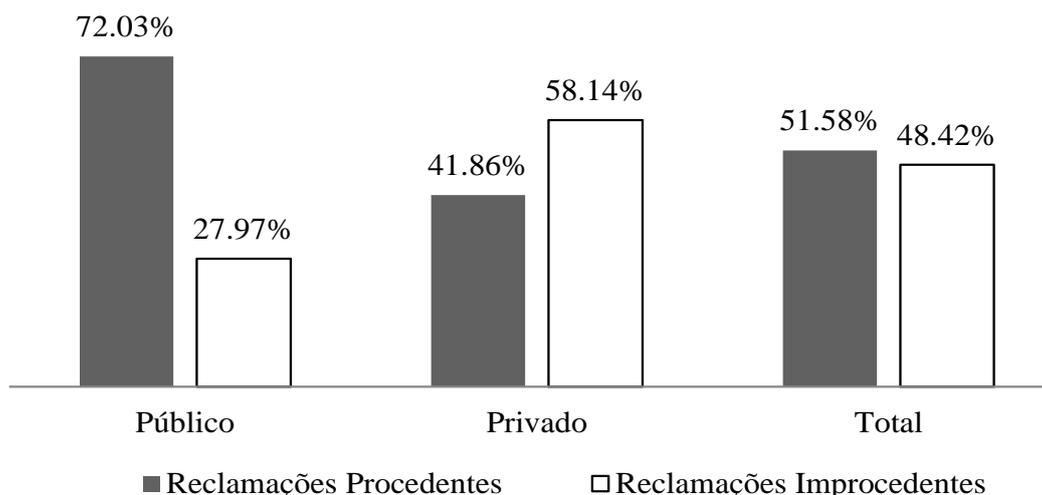


Gráfico 4-: Percentuais de Reclamações dos Bancos - 2013.

Fonte: dados da pesquisa.

Baseado na Tabela 9 efetua-se uma análise inferencial com base no teste qui-quadrado. A hipótese nula desse teste indicou não haver diferenças significativas entre os percentuais de reclamações procedentes e improcedentes de bancos públicos e privados em 2013, e a hipótese alternativa indicou a existência de diferenças nesses percentuais. Os

resultados do teste estão na Tabela 10. Verifica-se que a decisão foi rejeitar a hipótese nula, pois a significância é inferior a 5% para 1 grau de liberdade. Assim, da mesma forma que em 2012, constatou-se que existem diferenças no percentual de reclamações procedentes e improcedentes de bancos públicos e privados para o período 2013.

Valor do Teste ¹	Graus de liberdade	Significância ²	Decisão
3.614.027	1	0,00	Rejeitar Hipótese Nula

Tabela 10: Resultado do Teste Qui-quadrado – Reclamações em 2013. Fonte: dados da pesquisa. Observações: 1. teste executado com correção de continuidade para tabela 2 x 2. 2. significativo a 5%.

Considerando a coluna ‘Total’ das Tabelas 7 e 9, foi possível constatar que as 69.796 reclamações apuradas nos dois anos analisados distribuíram-se da

seguinte forma: 23.504 reclamações foram atribuídas a bancos públicos (33,68% do total) e as 46.292 reclamações restantes foram atribuídas

aos bancos privados (66,32% do total). A segmentação dessas reclamações em procedentes e improcedentes evidenciou que elas não se distribuíram aleatoriamente entre os bancos analisados nos anos de 2012 e 2013.

Os resultados mostram que os bancos públicos apresentaram predomínio de reclamações procedentes e os bancos privados apresentaram predomínio de reclamações improcedentes nos dois anos da análise. Tais reclamações foram apresentadas ao BCB e levadas ao conhecimento dos bancos para tratamento, nos termos da regulamentação brasileira⁽³⁾. O tratamento dessas reclamações integra as estratégias dos bancos para atender demandas oriundas de seus clientes e usuários.

Por fim, a fundamentação teórica mostrou, na perspectiva da RSC, que o número de reclamações no BCB pode ser estudado como uma prova das ações socialmente responsáveis de bancos relacionadas à melhoria do atendimento⁽²⁾. Dessa forma, os resultados obtidos neste estudo podem, também, trazer reflexões que ajudem a compreender as ações socialmente responsáveis de bancos públicos e

privados para atender seus *stakeholders* no Brasil.

6. CONCLUSÃO

O principal objetivo desta pesquisa foi analisar a quantidade de reclamações de bancos em atividade no Brasil em 2012 e em 2013. Subsidiariamente, buscou-se verificar se essa quantidade de reclamações difere entre bancos com controle público e bancos com controle privado no País. O artigo tratou um tema relevante, relativo ao crescimento sustentável no setor bancário, especialmente por ajudar a entender as ações socialmente responsáveis de bancos públicos e privados para atender seus *stakeholders* no País.

Realizou-se estudo descritivo, com abordagem quantitativa, abrangendo pesquisas bibliográfica e documental. A pesquisa bibliográfica contemplou a responsabilidade social corporativa de bancos, enfatizando as reclamações como indicadores das ações socialmente responsáveis de bancos referentes ao atendimento dos *stakeholders* cliente e usuário. A pesquisa documental considerou amostra de bancos com mais de um

milhão de clientes, baseada no relatório 'Ranking de Instituições Mais Reclamadas' do BCB, data base dezembro de 2013. Para cada banco foram apuradas as reclamações anuais procedentes e improcedentes com base em dados coletados no *website* da referida Autarquia. O tratamento dos dados empregou a análises descritiva e inferencial não paramétrica, com uso de testes qui-quadrado.

De um total de 69.796 reclamações apuradas, os resultados indicaram que 66,32% delas foram atribuídas a bancos privados e as 33,68% restantes foram atribuídas a bancos públicos. As análises permitiram constatar diferenças na distribuição dessas reclamações em cada ano: para bancos públicos prevaleceram reclamações procedentes e para bancos privados predominaram reclamações improcedentes. O percentual de reclamações procedentes para bancos públicos foi 58,38% em 2012 e 72,03% em 2013. Por sua vez, o percentual de reclamações improcedentes para bancos privados foi 56,73% em 2012 e 58,14% em 2013.

Adicionalmente, verificou-se que 33,62% das reclamações

procedentes referem-se ao ano de 2012 e 66,38% ao ano de 2013. Os resultados da análise inferencial indicaram que houve diferenças significativas entre as reclamações anuais procedentes, considerando o tipo de controle do banco. Apurou-se, também, que 36,16% das reclamações improcedentes ocorreram em 2012 e 63,84% delas ocorreram em 2013. A análise inferencial indicou que não foi aleatória a distribuição das reclamações improcedentes segundo o tipo de controle dos bancos.

Este estudo tratou tema atual e considerou, de forma original, as análises de reclamações procedentes e improcedentes apresentadas por clientes e usuários ao BCB. Uma vez que essas reclamações são levadas ao conhecimento dos bancos para serem tratadas segundo a regulamentação brasileira, o tratamento dessas reclamações integra as estratégias dos bancos para atender demandas oriundas de seus *stakeholders* clientes e usuários.

Por fim, os resultados desta pesquisa referem-se ao período correspondente aos dados coletados, fato que oferece oportunidade para realização de estudos futuros. Como

sugestão, podem ser explorados outros períodos de análise. Outra sugestão é analisar as reclamações atendidas e não atendidas do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, citado na fundamentação teórica. Os resultados deste estudo podem, também, ser comparados com análises das reclamações procedentes e improcedentes dos bancos com menos de um milhão de clientes, a fim de subsidiar reflexões adicionais a respeito das estratégias de atendimento dos bancos de menor porte no Brasil.

REFERÊNCIAS

1. ASSAF NETO, A. **Mercado Financeiro**. 11ª ed. São Paulo: Atlas, 2012.
2. CRUVINEL, E. **Responsabilidade Social em Instituições Financeiras: a Institucionalização da Prática nos Bancos no Brasil**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
3. BCB. Banco Central do Brasil. **Circular nº 3.289, de 31 de agosto de 2005**. Dispõe sobre a constituição e a implementação, no Banco Central do Brasil, do Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações (RDR). Disponível em <http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/circ/2005/pdf/circ_3289_v1_O.pdf>. Acesso em 20/7/2014.
4. ALVES, C. A. M. **A Contribuição das Ouvidorias para a Gestão e para a Governança Corporativa: Estudo em Instituições Bancárias Baseado na Regulamentação Brasileira**. Tese (Doutorado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.
5. ACEVEDO, C. R.; NOHARA, J. J. **Monografia no Curso de Administração: Guia Completo de Conteúdo e Forma**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.
6. BCB. **Ranking de Instituições Mais Reclamadas**, data base dezembro de 2013a. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/?RANKING>>. Acesso em 12/07/2014.
7. COLLIS, J. H.; HUSSEY, R. **Pesquisa em Administração: Um Guia Prático para Alunos de Graduação e Pós-Graduação**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

8. SIEGEL, S.; CASTELLAN Jr., N. J. **Estatística não-paramétrica** (para ciências do comportamento), 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
9. LYRA, M. G.; GOMES, R. C.; JACOVINE, L. A. G. O Papel dos Stakeholders na Sustentabilidade da Empresa: Contribuições para Construção de um Modelo de Análise. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 13, Edição Especial, art. 3, p. 39-52, 2009.
10. MACHADO FILHO, C.A.P. **Responsabilidade Social em Governança: o Debate e as Implicações**. São Paulo: Thomson, 2006.
11. CLARKSON, M. B. E. A Stakeholder Framework for Analysing and Evaluating Corporate Social Performance. **Academy of Management Review**, v. 20, n. 1, p.92-117, 1995.
12. FREEMAN, R. E.; REED, D. L. Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance. **California Management Review**, Vol. XXV, n. 3, 1983.
13. GRI. Global Reporting Initiative. **What is GRI**. Disponível em: <<https://www.globalreporting.org/information/about-gri/what-is-gri/Pages/default.aspx>>. Acesso em: 14/6/2014.
14. SILVA, et al. Indicadores Sociais: um Estudo Realizado nos Balanços Sociais de Empresas que Receberam o Selo IBASE. **Revista de Administração, Contabilidade e Sustentabilidade**, v. 2, n. 1, p.72-86, 2012.
15. IBASE. Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas. **Balço Social, Dez Anos: o Desafio da Transparência**. Rio de Janeiro: IBASE, 2008.
16. CRISÓSTOMO, V. L.; FREIRE, Fátima de S.; SOARES, P. M. Uma Análise Comparativa da Responsabilidade Social Corporativa entre o Setor Bancário e outros no Brasil. **Revista Contabilidade Vista & Revista**, v. 23, n. 1, p. 103-128, 2012.
17. EQUATOR PRINCIPLES. **The Equator Principles**. June 2013. Disponível em: <http://www.equator-principles.com/resources/equator_pr

- inciples_III.pdf>, Acesso em: 15/7/2014.
18. BRASIL. Conselho Monetário Nacional. **Resolução nº 4.327**, de 25 de Abril de 2014. Dispõe sobre as diretrizes que devem ser observadas no estabelecimento e na implementação da Política de Responsabilidade Socioambiental pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2014/pdf/res_4327_v1_O.pdf>, Acesso em: 15/7/2014.
19. BRASIL. Ministério da Justiça. **Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas – CNRF**. Disponível em: <<http://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/sindec-1/cadastro-nacional-de-reclamacoes-fundamentadas-cnrf>>, acesso em 15/07/2014b.
20. BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm>. Acesso em 22/7/2014.
21. ALVES, C. A. M; ALVES, N. T. H. Análise do Nível de Divulgação da Governança Corporativa: Estudo em Bancos Privados e Públicos Brasileiros. **Revista Universo Contábil**, v. 5, n.1, p.6-21, 2009.
22. REIS, A.; FILHO, G. G. Indicadores de Responsabilidade Social: Estudo Comparativo Entre Empresas Públicas e Privadas, Baseado No Balanço Social IBASE. **Revista de Ciências da Administração**, v. 10, n. 22, p. 171-185, 2008.
23. SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia de Pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Mc Graw-Hill, 2006.
24. BCB. **Relatório ‘50 Maiores Bancos e o Consolidado do Sistema Financeiro Nacional’**, data base dezembro de 2013b. Disponível em: <<http://www4.bcb.gov.br/top50/port/top50.asp>>. Acesso em 12/07/2014.

Sources of funding: No
Conflict of interest: No
Date of first submission: 2014-11-10
Last received: 2014-11-11
Accepted: 2014-11-11
Publishing: 2014-12-19