



UPIS – UNIÃO PIONEIRA DE INTEGRAÇÃO SOCIAL
Departamento de Economia
Bacharelado em Ciências Econômicas

IGOR GABRIEL ANDRADE BARBOSA

**PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE NO ÂMBITO EMPRESARIAL COMO
VANTAGEM COMPETITIVA**

Brasília-DF

2020



UPIS – UNIÃO PIONEIRA DE INTEGRAÇÃO SOCIAL
Departamento de Economia
Bacharelado em Ciências Econômicas

IGOR GABRIEL ANDRADE BARBOSA

**PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE NO ÂMBITO EMPRESARIAL COMO
VANTAGEM COMPETITIVA**

TCC submetido ao Curso de Bacharelado em Ciências econômicas da União Pioneira de Integração Social – UPIS, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Ciências Econômicas

Orientador: Prof. Bento Félix.

Brasília-DF

2020

APROVAÇÃO DO TCC PELA BANCA EXAMINADORA

AGRADECIMENTOS

Dedico este trabalho à minha família e namorada, por todo apoio, dedicação e colaboração para a conclusão de mais uma etapa importante em minha vida.

Agradeço ao professor orientador e coordenador do curso de Ciências Econômicas, Bento Félix, por todo suporte, disponibilidade e parceria ao longo do curso e em especial na etapa de conclusão.

Agradecer ainda à Faculdade UPIS que tornou possível a conclusão do curso em meio a Pandemia e por disponibilizar todos os recursos, com ética, organização e planejamento para garantir qualidade da formação.

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS.....	6
RESUMO.....	7
ABSTRACT.....	8
1. INTRODUÇÃO:.....	9
1.1 CONSIDERAÇÕES GERAIS.....	9
1.2 DESCRIÇÃO DO PROBLEMA	9
1.3 JUSTIFICATIVA E IMPORTÂNCIA DO TCC.....	10
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA:.....	10
2.1 MEIO AMBIENTE	10
2.1.2. DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	11
2.2 SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL	13
3. METODOLOGIA.....	18
4. ESTUDO DE CASO	19
5. ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	28
6. CONCLUSÕES.....	29
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	31

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Dimensões da Sustentabilidade

Figura 2 – Práticas sustentáveis

Figura 3 – *Stakeholders*

Figura 4 – Surgimento da empresa

Figura 5 – História da empresa

Figura 6 – Pilares corporativos

Figura 7 – Mapa de *Stakeholders*

Figura 8 – Faturamento no ano de 2019

Figura 9 – Lucro líquido no ano de 2019

Figura 10 – Resultado financeiro no ano de 2019

Figura 11 – Destaques de carteira 2019

RESUMO

Ao longo dos anos, o avanço da sociedade e o crescimento desordenado das grandes metrópoles, provocaram a exploração de recursos não renováveis por instituições públicas e privadas sem a devida preocupação com meio ambiente, gerando graves impactos ambientais, como poluição, mudanças climáticas, agravamento do efeito estufa e extinção de espécies na natureza, entre outras. Nesse contexto, surgem as necessidades do desenvolvimento econômico a longo prazo, alinhado à conservação e redução dos impactos causados ao meio ambiente, bem como a geração do bem-estar à sociedade.

Dado o cenário de esgotamento do meio ambiente advindo do avanço da indústria, o objetivo deste trabalho é analisar a possibilidade de desenvolvimento e expansão econômica alinhando com as demais dimensões essenciais para o desenvolvimento sustentável, nos campos ambientais e sociais.

A análise demonstrativa foi realizada sobre uma empresa do ramo de seguros a fim de investigar possibilidades de adoção da sustentabilidade empresarial como vantagem competitiva.

Palavras-chave: Sustentabilidade; Crescimento econômico Sustentável; Vantagem competitiva no mercado; Stakeholders; Práticas sustentáveis nas empresas.

ABSTRACT

Over the years, the advance of society and the disordered growth of large metropolis have caused the exploitation of non-renewable resources by public and private institutions without due concern for the environment, generating serious environmental impacts such as pollution, climate change and extinction of species in nature. In this context, the needs of long-term economic development arise, aligned with the conservation and reduction of impacts caused to the environment, as well as the generation of well-being to society.

The scenario of environmental depletion resulted from the advance of the industry, the objective of this analysis is to analyze the possibility of development and economic expansion regarding with other essential dimensions for sustainable development such as environmental and social.

The demonstrative analysis was carried out on an insurance company in order to investigate possibilities of adoption sustainability in a corporation as a competitive advantage.

Keywords: Sustainability; Sustainable economic growth; Competitive advantage in the marketplace; Stakeholders; Sustainable practices in companies.

1. INTRODUÇÃO:

1.1 CONSIDERAÇÕES GERAIS

É notório que o assunto sustentabilidade e em especial o desenvolvimento sustentável, vem se tornando cada vez mais popular em diversos âmbitos. Segundo a Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento da Organização das Nações Unidas (ONU), o desenvolvimento sustentável é definido como desenvolvimento capaz de suprir as necessidades da geração atual, garantindo a capacidade de atender as necessidades das futuras gerações.

A exploração dos recursos não renováveis, sem a devida preocupação com meio ambiente, gera graves impactos ambientais, tais como: contaminação do ar, aquecimento global, poluição atmosférica e, ainda seu total esgotamento. No modelo adotado sem esse cuidado ambiental, os impactos nos negócios podem ser observados através da geração de externalidades negativas. Outro fator importante é que há crescente mudança no perfil do consumidor. Exigem cada vez mais qualidade dos serviços, produtos, origem de matéria prima, aliando bem estar e valorização de práticas sustentáveis.

Nesse sentido, a necessidade do desenvolvimento econômico alinhado à conservação ambiental é indispensável às instituições, visando a manutenção dos recursos escassos da natureza.

As organizações ao adotarem práticas sustentáveis nos negócios, experimentam a redução de custos, preferência de clientes e conseqüentemente melhoram a imagem da companhia, bem como reduzem o impacto ambiental, sendo nítida uma vantagem competitiva de mercado.

1.2 DESCRIÇÃO DO PROBLEMA

Com o incessante esgotamento ambiental e problemas de mudanças climáticas fazem a necessidade do desenvolvimento econômico a longo prazo, sem esgotar os recursos escassos. Nessa linha, surgem diversos desafios ao setor empresarial em adequar-se ao pensamento e adotar práticas que irão atender ambos os objetivos: resultados positivos nos negócios e redução do impacto ambiental.

1.3 JUSTIFICATIVA E IMPORTÂNCIA DO TCC

O TCC é uma análise ao final do curso para preparar o aluno para futuros atingimentos acadêmicos, tais como: mestrado, doutorado, PhD e afins. É uma constatação dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso. O presente trabalho de conclusão de curso tem por objetivo analisar possibilidades de desenvolvimento econômico aliado às práticas sustentáveis, promovendo reflexões que propiciem o alinhamento das estratégias corporativas à conservação do meio ambiente, gerando vantagem competitiva no mercado.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA:

O presente capítulo relacionado à fundamentação teórica que embasará a análise, apresenta-se em dois tópicos: Meio ambiente e Desenvolvimento Sustentável; Sustentabilidade Empresarial e Responsabilidade Social;

2.1 MEIO AMBIENTE

A definição de meio ambiente, segundo a legislação brasileira, é "o conjunto de condições, leis, influências e interações de ordem física, química e biológica que permite, abriga e rege a vida em todas as suas formas" (Lei nº 6.938/81, art. 3º).

Segundo Sánchez (2013) ambiente é o meio onde a sociedade extrai os recursos essenciais à sobrevivência e os recursos demandados pelo processo de desenvolvimento socioeconômico.

É evidente que o meio ambiente vem sendo impactado pela velocidade da expansão da exploração de recursos escassos advindos do avanço da atividade produtiva oriundo do processo de globalização.

Segundo Veloso (2017):

A industrialização e a soberania dos interesses econômicos sobre os sociais, ausência de políticas públicas dispostos a amenizar os problemas ambientais e sociais, clientes orientados para o consumo, ganância de alguns grupos sociais que almejam potencializar esses problemas em benefício próprio etc., este é o cenário vivenciado atualmente e que traz diversas implicações, algumas visualizadas na natureza, como, por exemplo, extinção da fauna e da flora, poluição dos recursos hídricos, erosão, efeito estufa, entre outros.

O consumo estimulado pela sociedade capitalista, no qual os interesses pessoais financeiros sobrepõem os interesses sociais e ambientais, podem de certa maneira, por parte das instituições, não ser perceptível de tal modo que tais práticas podem impactar no atendimento das necessidades das gerações futuras, dado os recursos escassos na natureza.

Com relação ao desenvolvimento econômico sustentável, em especial nas empresas, não era comum a adoção de práticas que alavancavam os negócios e ao mesmo tempo pensassem na redução do impacto ambiental, na sociedade e *Stakeholders*¹

Segundo Veloso (2017):

As consequências de ações empresariais não sustentáveis comumente adotadas são descritas como: a falta de políticas públicas que visualizem não somente as atividades econômicas, mas também as questões ambientais e sociais, proporcionando qualidade de vida e bem-estar social; desrespeito ao meio ambiente pelos consumidores; conflitos sociais, como greves, falta de ética e responsabilidade social.

Dessa forma, a mudança de mentalidade dos tomadores de decisões, o aumento da competitividade alinhado à necessidade de vantagem competitiva no mercado de atuação e preocupações ambientais, se fez necessário a mudança do comportamento no que diz respeito à adoção de práticas sustentáveis no âmbito empresarial. Isso para que seja possível o alcance dos resultados estipulados pelos tomadores de decisões estratégicas das Cia e atendam ambas as necessidades da sociedade e meio ambiente a longo prazo.

2.1.2. DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

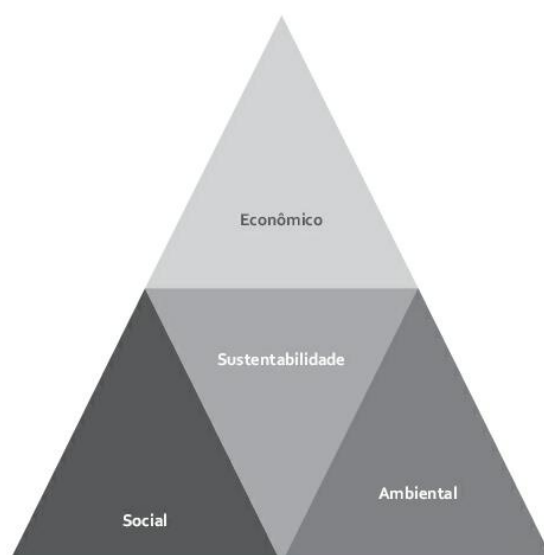
Segundo Veloso (2017), o termo sustentabilidade sempre foi visto como um conceito ecológico pouco conhecido, mas, atualmente, vem sendo praticado por empresas que buscam atender aos princípios da responsabilidade social e da legislação ambiental

A sustentabilidade está ligada a uma estruturação de sociedade que apresente um equilíbrio entre as dimensões econômicas, sociais e ambientais.

¹ *Stakeholders* - são pessoas que têm interesse na gestão de empresas ou na gestão de projetos, ou seja, as partes interessadas no negócio.

Nesse sentido, a definição do conceito *Triple Bottom Line (TBL)* diz respeito sobre os pilares do desenvolvimento sustentável, são eles: econômico, social e ambiental. Nas empresas que adotam práticas sustentáveis, os resultados econômicos não podem estar em desconformidade com as demais dimensões.

FIGURA 1 – DIMENSÕES DA SUSTENTABILIDADE



(Fonte: Veloso, Christiane Carvalho. Sustentabilidade empresarial (Ambientalismo e Ecologia))

Segundo Veloso (2017):

Sendo assim, para o desenvolvimento ser sustentável, devem ser consideradas as dimensões: Dimensão Social – trata do capital humano de uma empresa ou sociedade. Não apenas se referindo a salários justos e adequação à legislação trabalhista, como também aos aspectos relacionados ao bem-estar dos colaboradores. Dimensão Ambiental – Refere-se ao capital natural de uma empresa ou sociedade. Toda atividade econômica tem impacto ambiental negativo e, dessa forma, a corporação deve procurar amenizar esses impactos e compensar o que não é possível amenizar. Dimensão Econômica ou Financeira – Refere-se ao lucro, ou seja, ao resultado econômico-financeiro positivo de uma empresa.

Segundo Leal (2009), os princípios de sustentabilidade só conseguem agregar valor para as empresas se, e somente se, aplicados de maneira integrada a um

conjunto de estratégias que envolvam suas questões internas e que englobem as diversas dimensões da sustentabilidade.

Portanto, as dimensões da sustentabilidade possuem o intuito de nortear as empresas a fim de adequar ao desenvolvimento sustentável.

2.2 SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL

Segundo Leal (2009):

As organizações sustentáveis são definidas como sendo aquelas que baseiam suas práticas e premissas gerenciais de modo a atender os critérios de serem economicamente viáveis, se mantendo competitivas no mercado, atendendo prioritariamente os conceitos de Ética, de Responsabilidade Social, de Transparência e de Governança Corporativa. Essas empresas devem, ainda, produzir de maneira a não agredir o meio ambiente e contribuir para o desenvolvimento social da região e do país onde atuam.

Com a necessidade da adoção de atitudes conscientes e sustentáveis, bem como a mudança de comportamento dos consumidores e instituições, a sustentabilidade empresarial se torna uma necessidade frente à competitividade imposta pelo mercado.

Segundo Veloso (2017) a intenção é melhorar a imagem de suas empresas perante a sociedade, com o intuito de estreitar o relacionamento com os grupos de interesse e, como consequência, reduzir qualquer tipo de conflito.

Nesse sentido, a responsabilidade social da empresa tem papel de suma importância para o atendimento dos objetivos da instituição. A responsabilidade social é definida como práticas que visem o bem-estar da sociedade, ou seja, são responsabilizações que as empresas possuem com relação ao quadro de funcionários e o ambiente de negócios.

Tal prática vem se tornando comum, devido aos consumidores cada vez mais conscientes que, exigem das empresas não só produtos com qualidade, mas sim uma responsabilização social e ambiental. Essa postura dos consumidores, ditam as mudanças nas organizações, que tratam o assunto como parte dos negócios.

Para uma empresa ser incluída no rol de intitulação de sustentabilidade, é indispensável que sejam considerados os impactos que a atividade produtiva causa

na natureza, de forma a atentar e mitigar esse impacto no meio ambiente e ainda assim desenvolver condutas que visem gerar um bem-estar à sociedade.

Segundo Veloso (2017):

A Sustentabilidade Empresarial é um processo evolutivo, criativo e sistêmico, cada vez mais valorizado por investidores e consumidores, não se tratando de uma moda. Portanto, espera-se que as empresas possam gerar lucro e, simultaneamente, contribuir para a realização de objetivos sociais e ambientais, mediante a integração da responsabilidade social enquanto investimento estratégico no núcleo da sua estratégia empresarial, nos seus instrumentos de gestão e nas suas operações.

Falar em sustentabilidade nas empresas era visto, antigamente, como um custo adicional ao negócio, de forma que impactassem na margem de lucro dos produtos.

Com as constantes exigências dos consumidores e instituições, esse pensamento foi sendo modelado para adoção dessas práticas como uma vantagem para os negócios e competitividade, pois a mudança de comportamento implica em um retorno de grande escala, visto que é nítido o aumento da produtividade, na redução de custos, das inovações, da melhora no clima organizacional, na geração de benefícios sociais, melhora da imagem frente à concorrência e conseqüentemente na maior visibilidade, permitindo que investidores procurem empresas que são socialmente e ambientalmente responsáveis.

FIGURA 2 – PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS

(Fonte: Veloso, Christiane Carvalho. Sustentabilidade empresarial (Ambientalismo e Ecologia))

Segundo Veloso (2017):

Uma empresa sustentável deve ser eco eficiente, ou seja, deve buscar acrescentar valor aos produtos com menos uso de recursos não renováveis, conseqüentemente menor impacto ambiental, devendo ser competitiva no mercado em que atua, produzindo sem agredir o meio ambiente e, por conseguinte, colaborando com o desenvolvimento social. Tem, ainda, que produzir mais com menos, ou seja, mais produtos com melhor qualidade e menos devastação ambiental e mais responsabilidade social.

As empresas que praticam esses pilares ganham visibilidade dos investidores que, cada vez mais, buscam empresas responsabilmente sustentáveis para aplicarem o capital. Esse capital permite o crescimento da empresa, redução de custos e o poder de agregação de valor aos bens e serviços comercializados.

A Brasil Bolsa Balcão (B3), bolsa de valores oficial do Brasil, desenvolveu o índice de sustentabilidade empresarial (ISE) para a avaliação das empresas que adotam práticas de sustentabilidade.

Segundo a página oficial da B3 (B3,2019):

Iniciativa pioneira na América Latina, o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) busca criar um ambiente de investimento compatível com as demandas de desenvolvimento sustentável da sociedade contemporânea e estimular a responsabilidade ética das corporações. O ISE é uma ferramenta para análise comparativa da performance das empresas listadas na B3 sob o aspecto da sustentabilidade corporativa, baseada em eficiência econômica, equilíbrio ambiental, justiça social e governança corporativa. Também amplia o entendimento sobre empresas e grupos comprometidos com a sustentabilidade, diferenciando-os em termos de qualidade, nível de compromisso com o desenvolvimento sustentável, equidade, transparência e prestação de contas, natureza do produto, além do desempenho empresarial nas dimensões econômico-financeira, social, ambiental e de mudanças climáticas.

Nesse sentido, nota-se a relevância do tema relacionado aos investimentos e desenvolvimento das empresas.

Segundo Veloso (2017), falar em sustentabilidade empresarial atualmente não é mais um fato isolado como acontecia antigamente. A incessante degradação do meio ambiente podendo ser vista por meio das mudanças climáticas, aquecimento global, esgotamento dos recursos hídricos, geraram um desconforto e desenvolveram uma atenção por partes das instituições e sociedade acerca do meio ambiente.

Dessa forma, é possível identificar que, a sustentabilidade empresarial é uma prática com tendência de crescimento em todos os portes de empresa para o atingimento dos objetivos e estratégia das instituições. Se faz necessário o trabalho de aculturação tanto interno quanto externo no que diz respeito a responsabilização social e ambiental, bem como econômica, a fim de gerarem visibilidade para investidores. As empresas consideradas sustentáveis criam resistências para eventuais riscos econômicos, conjuntura, social e ambiental, devido ao poder de geração de valor ao longo prazo.

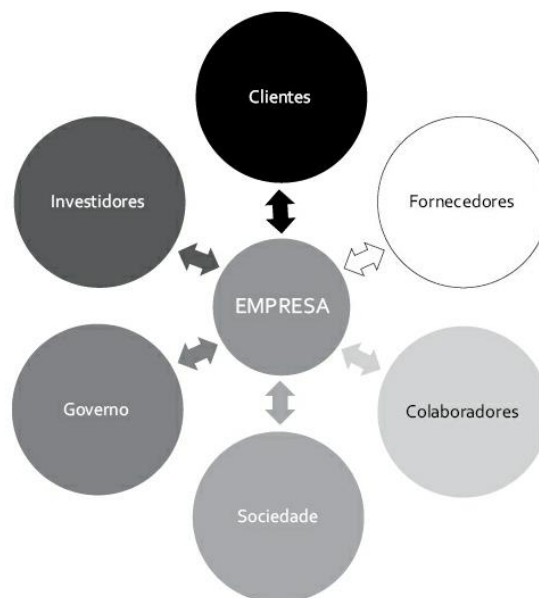
As empresas que adotarem as práticas de sustentabilidade em suas estratégias de negócios obterão vantagem competitiva no mercado de atuação, por meio da redução de custos de produção, preferência dos consumidores e ganhos de imagem perante à sociedade, além de reduzirem o impacto ambiental.

Para tal atingimento é necessário que os papéis dos *Stakeholders* estejam bem definidos e haja uma gestão dos mesmos. Segundo Veloso (2017), os *Stakeholders* são grupos ou agentes que de alguma forma exercem pressão sobre a atividade da entidade, nomeadamente quando alguns dos seus interesses se cruzam com os interesses do empreendimento, ou seja, são as partes interessadas no negócio.

Segundo Veloso (2017):

A gestão voltada aos stakeholders possui, como base para a construção de suas estratégias e ações, a identificação e gestão eficiente das necessidades dos grupos de interesse, possibilitando um melhor relacionamento da empresa com os stakeholders que se tornam o foco da criação de valor da organização

FIGURA 3 – STAKEHOLDERS



(Fonte: Veloso, Christiane Carvalho. Sustentabilidade empresarial (Ambientalismo e Ecologia))

Segundo Goldschmidt (2017) A materialidade dos *Stakeholders* refere-se à ideia de a empresa relatar o que é relevante para o seu negócio; o engajamento com stakeholders relaciona-se ao fato de que, além da empresa se autoavaliar, ela deve ouvir e relatar a avaliação dos seus públicos de interesse sobre os itens considerados mais relevantes.

Dessa forma, a adoção da sustentabilidade nas estratégias deve estar em conformidade com os interesses das partes interessadas no negócio.

3. METODOLOGIA

A pesquisa realizada neste trabalho tem o intuito de demonstrar como a empresa adota o conceito de sustentabilidade na instituição, bem como os benefícios adquiridos, dada a iniciativa das práticas sustentáveis no âmbito corporativo. Tendo por objetivo apresentar os fatos ocorridos, identificando os resultados quanto à temática descrita.

Neste trabalho, foi realizado a análise do Relatório de Sustentabilidade da empresa Caixa Seguradora no ano de 2019, no qual é utilizada a metodologia *Global Reporting Initiative* (GRI).

Segundo o site oficial do Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), A Global Reporting Initiative é uma organização internacional que ajuda empresas, governos e outras instituições a compreender e comunicar o impacto dos negócios em questões críticas de sustentabilidade.

Essa modelagem permitiu a padronização de relatórios corporativos que evidenciassem análise de resultados de medidas sustentáveis e no impacto social e ambiental das operações no dia a dia da empresa.

Nesse sentido, o documento serve para mensurar de forma qualitativa e quantitativa o desempenho da empresa nas dimensões econômicas, sociais e ambientais. Com isso, a apresentação dos resultados por meio do Relatório de Sustentabilidade, cria um positivismo acerca da imagem da empresa frente ao público, bem como proporciona uma melhor gestão dos *Stakeholders*, devido às informações disponíveis.

4. ESTUDO DE CASO

O objeto de estudo pauta-se no Relatório de Sustentabilidade da Caixa Seguradora do ano de 2019, empresa do ramo de seguros, a fim de verificar os resultados alcançados por meio da incorporação do desenvolvimento sustentável na empresa.

Segundo a página oficial da Caixa Seguradora (2020):

A Caixa Seguradora foi fundada em 1967 com a união entre a CNP Assurances e a Caixa Econômica Federal. A CNP, especialista em seguros há mais de 150 anos, lidera o mercado francês na área e ocupa o quarto lugar em seguros de vida na Europa. A Caixa contribui com sua credibilidade para que a empresa leve seus produtos a casa de cada vez mais brasileiros

Dessa forma, a Caixa Seguradora é uma empresa multinacional que há 52 anos atua nos ramos de seguros de vida, previdência, consórcios, capitalização e seguros odontológicos. (RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE, 2019)

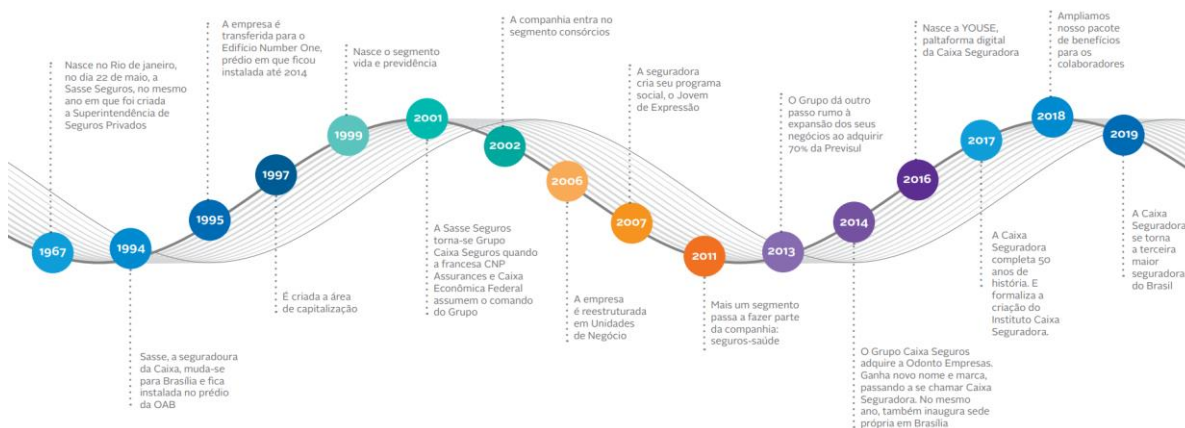
FIGURA 4 – SURGIMENTO DA EMPRESA



(Fonte: Dados do Relatório de Sustentabilidade da Caixa Seguradora 2019)

A partir de 2007, a Caixa Seguradora mostrou-se interessada nas questões sociais e nesse sentido foi criado o programa social Jovem de Expressão. Dez anos depois, no aniversário de 50 anos da empresa, cria-se então o Instituto Caixa Seguradora, uma empresa focada em promover e conectar às ações de sustentabilidade e investimento social da empresa com o desenvolvimento socioambiental.

FIGURA 5 – HISTÓRIA DA EMPRESA



(Fonte: Dados do Relatório de Sustentabilidade da Caixa Seguradora 2019)

Analisando o gráfico de evolução da empresa, foi possível perceber que a Caixa Seguradora não foi idealizada como empresa sustentável, ela tornou-se durante o processo de desenvolvimento, datando o início das ações no ano de 2007. Demonstrando a viabilidade para empresas atuais que desejam adotar esse perfil, a possibilidade de mudanças na atuação nas dimensões econômicas, sociais e ambientais, a partir de planejamentos e aculturamentos perante o público interno e a sociedade.

Conforme Veloso (2017), para uma organização ser considerada sustentável, é necessário apontar o impacto de suas atividades no meio ambiente, tentando reduzi-los e, conseqüentemente, desenvolvendo ações sociais que beneficiem tanto os seus colaboradores como a sociedade. Nesse sentido, a Caixa Seguradora demonstra tais resultados por meio do relatório de sustentabilidade anual da empresa.

Com relação ao Relatório de Sustentabilidade, foram coletadas as informações a partir da leitura e identificação das dimensões econômicas, sociais e ambientais,

bem como do mapeamento desses pilares alinhados à estratégia e identidade corporativa. O relatório fica disponível a todo público e é anualmente publicado através do endereço eletrônico da empresa.

A publicação desse relatório torna-se de suma importância para a imagem da instituição perante à sociedade, para os *Stakeholders* realizarem a devida gestão e tornar atrativo a entrada de capitais para investimento no modelo de negócios.

As práticas sustentáveis são de grande importância para a empresa frente aos consumidores, devido ao valor agregado que tais práticas proporcionam à imagem da empresa, bem como para o aumento da competitividade no ramo de atuação. A Caixa Seguradora, sob o ponto de vista, aposta no seu modelo de gestão sustentável em conformidade com seus pilares corporativos, sendo eles:

FIGURA 6 – PILARES CORPORATIVOS



(Fonte: Dados do Relatório de Sustentabilidade da Caixa Seguradora 2019)

Com base, nos pilares e valores aculturados na empresa é possível perceber o comprometimento da empresa com atuação na dimensão social do desenvolvimento sustentável com seus *Stakeholders*.

FIGURA 7 – MAPA DE STAKEHOLDERS



(Fonte: Dados do Relatório de Sustentabilidade da Caixa Seguradora 2019)

O relatório de sustentabilidade (2019) salienta que os parceiros (*Stakeholders*) são peças fundamentais para o bom desempenho das atividades e para o sucesso da empresa. Todas as instituições, pessoas e órgãos regulamentadores que fazem parte dessa cadeia contribuem para o negócio performar de forma alinhada e para garantir que os clientes continuem sendo sempre bem cuidados.

Em consonância com o zelo no relacionamento com o cliente, a Caixa Seguradora adota o processo inovador do *Voice of Customer* (VOC), no qual é uma metodologia de gestão desenvolvida para conhecer a imagem que o cliente tem de uma empresa. É uma ferramenta importante para as corporações que pretendem atender ou superar as expectativas de seus consumidores. (RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE, 2019).

Além de o cliente ser o ponto de partida, a empresa investe na inclusão, equidade e desenvolvimento na carreira dos colaboradores, bem como no bem-estar de seus funcionários, tornando-a uma empresa humana que investe no capital humano e gera o bem-estar dos colaboradores. Fica evidente, a atuação da Caixa Seguradora na dimensão social do desenvolvimento sustentável.

Com relação à esfera ambiental, a Caixa Seguradora em comprometimento com a sociedade e meio ambiente, por meio da inauguração do Instituto Caixa Seguradora em 2017, consolidou o conceito de sustentabilidade na empresa. Segundo o relatório de sustentabilidade (2019), a atuação está dividida em quatro importantes eixos: Apoio às Mulheres que sofrem violências; Juventude Empreendedora; Prevenção ao HIV; e Conservação e restauro ambiental.

Em relação aos projetos sociais, o Instituto Caixa Seguradora diversos programas com foco no desenvolvimento da sociedade, sendo abordados programas voltados para a educação e planejamento financeiro, empreendedorismo, cultura e principalmente inclusão social.

Com relação à conservação e restauro ambiental, a empresa realiza parceria com a Iniciativa Verde, segundo a página oficial da organização, uma organização do terceiro setor que busca contribuir para a melhoria dos serviços ambientais como biodiversidade, água e qualidade do ar. A parceria diz respeito que a empresa realiza a compensação de Gases de Efeito Estufa (GEE) emitidos pelas operações por meio da plantação de 70 mil árvores ao longo dos anos de parceria.

Segundo o relatório de sustentabilidade (2019):

Os projetos do Instituto Caixa Seguradora realizados em parceria com a Iniciativa Verde foram desenhados para gerar o maior número de benefícios socioambientais de uma só vez. Além de retirar e estocar carbono da atmosfera, as florestas protegem o solo, sustentam uma rica variedade de formas de vida e, como são plantadas em regiões de mananciais, ajudam a manter a água boa e abundante.

Dentre outras parcerias voltadas para a conservação e restauração ambiental, conforme relatório de sustentabilidade (2019):

A Microcity, parceira na área de T.I., reconheceu e certificou a empresa Caixa Seguradora por conseguir neutralizar o carbono gerado pelo consumo de

energia elétrica dos equipamentos usados no dia a dia. A certificação faz parte do projeto Floresta Microcity, do qual fazem parte. Além de neutralizar a emissão de CO2 provocada pelo uso dos aparelhos, por meio dessa parceria, foram reciclados os equipamentos e conscientizados os colaboradores quanto ao descarte correto do lixo eletrônico. Outra parceria importante foi a abertura do espaço para a Comunidade que Sustenta a Agricultura (CSA) e a facilitação de venda desses produtos através de um ponto de encontro na matriz. Por fim, a Caixa Seguradora foi a primeira empresa do mercado segurador a participar do programa Adote uma Nascente, do Instituto Brasília Ambiental (Ibram). A assinatura de adesão ao programa foi realizada no Instituto, durante programação especial para celebrar o Dia Mundial do Meio Ambiente. Desde então, a empresa é parceira do Ibram na preservação de nascentes no Parque Ecológico Riacho Fundo, no Distrito Federal.

Com relação ao consumo consciente, a Caixa Seguradora estabeleceu um programa ambiental para aculturar o público interno quanto à separação dos resíduos sólidos, reciclagem, descarte de papéis e plásticos, lixo eletrônico, onde esses materiais são vendidos para empresa local de reciclagem e todo o dinheiro de vendas desses materiais, são convertidos em ações, aculturamentos e palestras a fim consolidar o assunto meio ambiente na empresa e cada vez mais conscientizar os colaboradores e sociedade.

Além disso, para reduzir o consumo de energia, bem como os gastos com contas de energia elétrica, dado o alto consumo na empresa, segundo o relatório de sustentabilidade (2019):

Foi criado em 2016 o sistema de placas solares totalmente sustentável que se baseia na fonte renovável de energia mais abundante do planeta, o Sol. Para monitorar em tempo real a produção dessa energia, há dois anos implementamos um painel que nos fornece informações on-line sobre as condições climáticas, a produção de energia, as economias financeiras e a quantidade de CO2 que deixamos de emitir. Dessa forma, cuidamos do que é nosso, economizamos energia e ajudamos o planeta. Em 2019, nossa usina produziu 121.000 kWh, equivalente ao consumo de 771 casas populares em um ano. A produção de energia solar gerou a economia significativa de mais de R\$ 82 mil em contas de luz e água.

Dessa forma, nota-se a efetiva participação da empresa no cuidado com o meio ambiente, na atuação na dimensão ambiental do desenvolvimento sustentável.

Por fim, com relação à dimensão econômica que se refere, segundo Veloso (2017), ao lucro, ou seja, ao resultado econômico-financeiro positivo da empresa, a Caixa Seguradora no ano de 2019 apresentou o faturamento em mais de R\$ 31 bilhões e o lucro líquido de R\$ 2 bilhões, o que demonstra resultados bem representativos para a empresa.

FIGURA 8 – FATURAMENTO NO ANO DE 2019



(Fonte: Dados do Relatório de Sustentabilidade da Caixa Seguradora 2019)

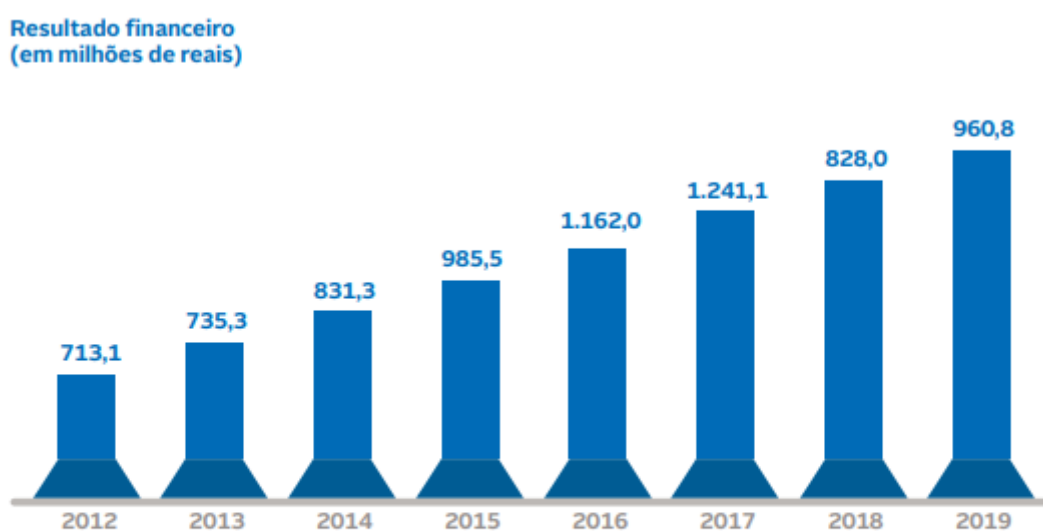
FIGURA 9 – LUCRO LÍQUIDO NO ANO DE 2019



(Fonte: Dados do Relatório de Sustentabilidade da Caixa Seguradora 2019)

Além disso, é possível visualizar a evolução do resultado financeiro, que é a adequada administração do Fluxo de Caixa, Capital de giro, pagamentos financeiros e o tempo de recebimento dos valores de vendas a prazo são questões relacionadas ao Resultado Financeiro, com superioridade no ano de 2019 frente aos anos anteriores, conforme figura 9.

FIGURA 10 – RESULTADO FINANCEIRO NO ANO DE 2019



(Fonte: Dados do Relatório de Sustentabilidade da Caixa Seguradora 2019)

Nota-se uma constante evolução nos resultados financeiros da empresa. Consequentemente, a Caixa Seguradora obteve o devido reconhecimento pelo desempenho apresentado no ano de 2019, devido a estratégia focada na constante inovação de produtos, processos e serviços, e alinhando esforços para que os clientes tenham uma ótima experiência com a empresa do início ao fim de suas jornadas.

FIGURA 11 – DESTAQUES DE CARTEIRA 2019



(Fonte: Dados do Relatório de Sustentabilidade da Caixa Seguradora 2019)

Dessarte, segundo Leal (2009), os princípios de sustentabilidade só conseguem agregar valor para as empresas se, e somente se, aplicados de maneira integrada a um conjunto de estratégias que envolvam suas questões internas e que englobem as diversas dimensões da sustentabilidade.

Fica evidente que a Caixa Seguradora no ano de 2019 apresentou resultados financeiros de grande representatividade no mercado segurador, inclusive tornando-se a 3ª maior empresa do mercado segurador no quesito faturamento, alinhando aos objetivos das dimensões sociais e ambientais e atingindo assim uma empresa eco eficiente com desenvolvimento sustentável a longo prazo.

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Veloso (2017) define que a Sustentabilidade Empresarial é um processo evolutivo, criativo e sistêmico, cada vez mais valorizado por investidores e consumidores.

Nesse contexto, os dados apresentados no relatório de Sustentabilidade da Caixa Seguradora, evidenciaram os resultados financeiros, sociais e ambientais no ano de 2019, demonstrando a relevância do papel da empresa no ramo de atuação e ainda quanto ao crescimento econômico sob a ótica de sustentabilidade empresarial.

Nota-se uma estrutura de governança corporativa bem definida para o atingimento das estratégias adotadas, favorecendo a otimização dos processos internos e produtividade, bem como a redução de custos operacionais.

Pensando em sustentabilidade empresarial, é notório que a dimensão social está consolidada na cultura da empresa, na avaliação dos colaboradores e da sociedade como um todo. Por meio de programas sociais, desenvolvidos pelo Instituto Caixa Seguradora, a empresa atua de forma transversal a fim apresentar programas com foco no desenvolvimento da sociedade, com temáticas voltadas para a educação e planejamento financeiro, empreendedorismo, cultura, saúde e principalmente inclusão social. Com relação ao público interno, é evidente a busca para alcançar o bem-estar dos colaboradores, a empresa investe na inclusão, equidade e desenvolvimento, bem como da as condições de trabalho que conseqüentemente otimizam a produtividade. Nesse contexto, é visível o papel da empresa no desenvolvimento socialmente sustentável.

Quanto à dimensão ambiental, a Caixa Seguradora foca na conservação e restauração da natureza por meio de parcerias com empresas para a realização do plantio de árvores, com intuito de minimizar a compensação de gases efeito estufa, realizar o reflorestamento de regiões afetadas pelo desmatamento, bem como promover um grande benefício socioambiental. Na linha da conservação ambiental, a empresa ainda participa do programa de preservação das nascentes no Distrito Federal. A respeito do consumo consciente de materiais, é realizado o acultramento na empresa a fim de consolidar o hábito de reduzir o consumo de materiais não degradáveis, bem como da importância da separação dos resíduos e reciclagem.

Em consonância ao consumo consciente, a empresa possui placas solares no edifício sede que geram energia renovável e conseqüentemente promovem a redução de custos com energia elétrica, representando em 2019, uma economia de mais de R\$ 82 mil.

Isso incorre na redução de custos operacionais e administrativos, gerando uma vantagem competitiva e conseqüentemente ganho de imagem perante à sociedade que, mantendo-se em destaque progressivo em seu ramo de atuação.

Nesse contexto, foi explicitado os resultados financeiros no ano de 2019 levando em consideração o faturamento que foi possível observar uma crescente evolução frente aos anos anteriores no qual atingiu aproximadamente R\$ 31,6 bilhões no ano de 2019, o lucro líquido na empresa no mesmo ano representou aproximadamente R\$ 2,26 bilhões e por fim o resultado financeiro da empresa cresceu 16% em comparação com 2018, chegando a R\$ 960,8 bilhões. Com esses números, foi possível visualizar a vantagem competitiva adquirida no mercado segurador, onde a Caixa Seguradora alcançou a 3ª colocação no ranking do mercado segurador em relação ao faturamento. Isso foi influenciado pela cultura da empresa, gestão dos *Stakeholders*, definição estruturada da Governança Corporativa, boa relação com os clientes e iniciativas que visaram o desenvolvimento da empresa alinhando as estratégias dos negócios com o desenvolvimento social e ambiental, gerando ganhos financeiros para a empresa e benefícios para a sociedade e meio ambiente.

6. CONCLUSÕES

O cenário de exploração de recursos não renováveis, sem a devida preocupação com as externalidades negativas, proporciona impactos ao meio ambiente e sociedade podendo ser irreversíveis. Nesse sentido, a preocupação acerca dos impactos, faz com que o tema de sustentabilidade tenha sido destacado na cultura e principais estratégias de instituições públicas e privadas.

Diante dos dados apresentados, foi possível observar o papel desempenhado pela Caixa Seguradora na agregação de valor à sociedade, meio ambiente e ainda aos *Stakeholders* na obtenção dos resultados positivos economicamente.

Durante as análises, ficou evidenciado a cultura de sustentabilidade na empresa desde os investimentos em painéis solares que proporcionam a redução do consumo de energia, logo, a redução de custos e impacto ambiental, o plantio de árvores para o reflorestamento dos biomas nacionais, o desenvolvimento da cultura da redução da utilização de materiais descartáveis e reciclagem dos mesmo, bem como do papel socialmente sustentável acerca da inclusão social, educacional e cultural na sociedade.

Com tais práticas sustentáveis, a Caixa Seguradora obteve resultados positivos em todas as suas esferas de relacionamento: imagem perante à sociedade, ao mercado de seguros, órgãos reguladores, público interno e meio ambiente.

Segundo Leal (2009), os princípios de sustentabilidade só conseguem agregar valor para as empresas se, e somente se, aplicados de maneira integrada a um conjunto de estratégias que envolvam suas questões internas e que englobem as diversas dimensões da sustentabilidade, o que foi observado no ano de 2019 na Caixa Seguradora.

Destarte, a Caixa Seguradora demonstrou que é possível se desenvolver economicamente e ainda adotar práticas sustentáveis que proporcionam a vantagem competitiva, boa imagem frente aos clientes, redução do impacto ambiental e geração de bem-estar social, bem como criação de empregos e rendas.

O estudo de caso da empresa Caixa Seguradora, evidencia a possibilidade das empresas se desenvolverem de forma sustentável para o atingimento das estratégias econômicas e sociais da empresa.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3. Disponível em: http://www.b3.com.br/pt_br/market-data-e-indices/indices/indices-de-sustentabilidade/indice-de-sustentabilidade-empresarial-ise.htm. Consultado no dia 07/09/2020 às 09:38.

Lei Nº 6.938 - Política do meio ambiente. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L6938.htm. Consultado no dia 03/09/2020 às 11:08.

Conceito do desenvolvimento sustentável pela ONU. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/> Consultado no dia 03/09/2020 às 11:30.

SÁNCHEZ, Luis Enrique. Editora Oficina de Textos; 2ª Edição. **Avaliação do impacto ambiental: conceitos e métodos**, 2013.

LEAL, Carlos Eduardo. **A era das organizações sustentáveis.** Revista eletrônica **Novo Enfoque**. v. 8. n.8. Junho/2009., consultado em 07/09/2020.

VELOSO, Christiane Carvalho. **Sustentabilidade empresarial (Ambientalismo e Ecologia)**. Editora Appris, 2017.

GOLDSCHMIDT, Andrea *et al.* **GESTÃO DOS STAKEHOLDERS**. Editora Saraiva, 2017.

Relatório de Sustentabilidade Caixa Seguradora 2019. Disponível em: <https://www.caixaseguradora.com.br/sobre-a-empresa/Paginas/Downloads.aspx>. Consultado em 12/09/2020.

Conceito do Relatório GRI. Disponível em: <https://cebds.org/o-que-e-gri/#.X10Vuz-SmUk>. Consultado em 12/09/2020

Quem somos, Iniciativa Verde. Disponível em: <https://www.iniciativaverde.org.br/quem-somos-organizacao.php>. Consultado no dia 15/09/2020 às 11:20