

Responsabilidade social nas instituições e a relação com os stakeholders: o caso da Sicredi Alto Uruguai RS/SC**Social responsibility in institutions and the relationship with stakeholders: the case of Sicredi Alto Uruguai RS / SC**

Recebimento dos originais: 04/05/2018

Aceitação para publicação: 09/06/2018

Diana de Souza

Mestre em Gestão, Desenvolvimento e Organizações pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUÍ, RS

Instituição: Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – URI, Campus de Frederico Westphalen, RS

Endereço: Rua José Gutkoski, nº 435, Jardim Primavera, Frederico Westphalen, RS, Brasil

E-mail: diana@uri.edu.br

Francieli Maria Luza

Especialista em Controladoria pela Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões - URI – Campus de Frederico Westphalen, RS

Instituição: Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – URI, Campus de Frederico Westphalen, RS

Endereço: Rua Duque de Caxias, 500, Ap. 102, Santo Inácio, Frederico Westphalen, RS, Brasil

E-mail: francieli.luza@cieers.org.br

Gabriela Bertoletti Johann

Especialista em Gestão de Projetos, pela Pontifícia Universidade Católica do RS – PUC

Instituição: Pontifícia Universidade Católica do RS - PUC

Endereço: Av. João Muniz Reis, 1218, Ap. 101, Ipiranga, Frederico Westphalen, RS, Brasil

E-mail: gabriela.b.johann@gmail.com

Magda Regina Ortigara

Especialista em Gestão Empresarial pela Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões - URI, Campus de Frederico Westphalen, RS

Instituição: Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – URI, Campus de Frederico Westphalen, RS

Endereço: Rua Piratini, 167, Ipiranga, Frederico Westphalen, RS, Brasil

E-mail: ortimagda@uri.edu.br

RESUMO

O tema responsabilidade social passou a ter uma grande importância no ambiente organizacional, pois reflete a preocupação das entidades em desenvolver ações que não visem apenas o lucro, mas que reflitam em benefícios a todos os públicos com que se relaciona. Este estudo tem por objetivo apresentar como a prática da responsabilidade social junto aos *Stakeholders* vem sendo desenvolvida dentro das instituições, com ênfase nas cooperativas, utilizando o caso da Sicredi Alto

Uruguai RS/SC. A metodologia utilizada se deu através de uma pesquisa teórica e documental, com abordagem qualitativa-quantitativa dos dados, obtidos por meio de uma entrevista semiestruturada e de dados de documentos da cooperativa. Os resultados revelam que a Sicredi Alto Uruguai RS/SC concretiza efetivamente seu papel social junto a seu público de interesse, desde associados, colaboradores, comunidade, governo e meio ambiente, através de projetos e ações concretas que trazem diversos benefícios a todos os envolvidos. Identificou-se ainda, que tais ações vêm sendo reconhecidas e divulgadas de forma efetiva a todos, por meio das assembleias gerais e do Balanço Social anual.

Palavras-chave: Responsabilidade social; Cooperativas; *Stakeholders*; Balanço social.

ABSTRACT

The theme of social responsibility has become very important in the organizational environment, as it reflects the concern of the entities to develop actions that do not only aim at profit, but which reflect benefits to all the public with which it relates. This study aims to present how the practice of social responsibility among Stakeholders has been developed within institutions, with an emphasis on cooperatives, using the case of Sicredi Alto Uruguai RS / SC. The methodology used was based on a theoretical and documental research, with a qualitative-quantitative approach of the data, obtained through a semi-structured interview and data from the cooperative's documents. The results show that Sicredi Alto Uruguai RS / SC effectively realizes its social role with its stakeholders, from associates, employees, community, government and the environment, through concrete projects and actions that bring diverse benefits to all involved. It was also identified that such actions have been recognized and effectively disseminated to all, through the general assemblies and the annual Social Balance Sheet.

Keywords: Social responsibility; Cooperatives; Stakeholders; Social balance.

1 INTRODUÇÃO

Em vista da grande importância que o tema responsabilidade social vem tendo na atualidade, as empresas deixaram de visar apenas o lucro e passaram a se preocupar com o desenvolvimento de ações que reflitam em benefícios para seus colaboradores, clientes e sociedade, propiciando um melhor relacionamento com seu público direto. Tratando-se de cooperativas, a questão social já vem intrínseca em sua essência e a responsabilidade social, principalmente no que se refere a apresentação das ações desenvolvidas, é de suma importância. A partir disso, para esta pesquisa foi proposta a seguinte questão: Como o tema responsabilidade social é concretizado dentro das instituições, em especial nas cooperativas, e como essas ações estão sendo desenvolvidas pela Sicredi Alto Uruguai RS/SC junto ao seu público de interesse?

Para responder a pergunta proposta, a pesquisa tem como objetivo geral apresentar como a prática da responsabilidade social junto aos *Stakeholders* vem sendo desenvolvida dentro das instituições com ênfase nas cooperativas, utilizando o caso da Sicredi Alto Uruguai RS/SC. Esse objetivo foi transformado nos seguintes objetivos específicos: Revisar os conceitos relativos a

responsabilidade social e como esse tema é trabalhado dentro do sistema cooperativo; Identificar na literatura como acontece na prática a concretização da responsabilidade social nas instituições por meio da relação com seu público de interesse (*stakeholders*); e apresentar ações desenvolvidas pela Sicredi Alto Uruguai RS/SC, que concretizam a prática da responsabilidade social junto a seus *Stakeholders*, por meio da análise de seu último Balanço Social, de informações retiradas em seu *site* e por meio de uma entrevista semi-estruturada com um representante da Cooperativa.

A responsabilidade social segundo Oliveira (2002) é um conceito bastante amplo, pois refere-se a todas as ações e relações da empresa com os públicos que ela interage, sejam eles empregados, consumidores, mercado e comunidade. A questão da responsabilidade social vai além da postura legal ou práticas de apoio a comunidade, mas é algo que precisa ter foco na qualidade das relações e gerar valor para todos os envolvidos. A partir dessa ideia, as empresas passaram a ter um olhar diferente em relação às suas ações corporativas, deixando de lado a visão de que apenas o lucro e seus interesses particulares são importantes, passando a pensar no tema responsabilidade social de maneira estratégica, incorporando o conceito aos negócios, e por consequência melhorando a competitividade e a imagem da empresa.

As empresas se tornam socialmente responsáveis quando desenvolvem ações que beneficiam todos os seus públicos: funcionários, clientes e comunidade. (FROES; NETO, 2001). A responsabilidade social passou a ser algo essencial no contexto organizacional. É o compromisso da empresa com o desenvolvimento da comunidade em que está inserida, transformado em ações concretas que afetam a sociedade positivamente.

Com isso, justifica-se o estudo, para mostrar como a gestão da responsabilidade social vem sendo praticada pelas entidades, dando maior ênfase nas cooperativas, apresentando o caso da Sicredi Alto Uruguai RS/SC, destacando como estas ações beneficiam todos os públicos envolvidos no seu contexto, sejam eles associados, colaboradores, clientes e comunidade.

O artigo apresenta uma revisão bibliográfica acerca dos temas responsabilidade social empresarial e os principais conceitos inerentes às cooperativas de crédito. Após, apresenta-se a metodologia utilizada no estudo e, por fim, o estudo de caso apresenta a aplicabilidade das ações de responsabilidade social em uma cooperativa de crédito, mediante a análise da relação destas com o público de relacionamento, os *stakeholders*.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

No período após a Revolução Industrial até os anos de 1980, a principal preocupação das empresas era aumentar sua produtividade, eficiência e, por consequência, seu lucro. O objetivo era

meramente servir a seus interesses e de seus proprietários, não havendo preocupação com as questões sociais e ambientais que afetavam diretamente a sociedade da época. (RODRIGUES, 2010).

Ainda segundo Rodrigues (2010), a partir da na segunda metade do século XX, no período pós-industrial, houve um grande aumento de protestos e movimentos que colocavam em discussão diversos temas, como direitos civis, problemas ambientais e sociais e o desempenho das empresas e do governo perante estas questões.

A partir disso o tema responsabilidade social empresarial passou a ser discutido com maior intensidade dentro das instituições. Segundo Reis e Medeiros (2009, p. 5):

A Responsabilidade Social Empresarial (RSE) é um movimento que teve seu início nos anos 1960. Sua proliferação se deu a partir dos EUA e a motivação fundamentou-se na busca por maior consciência de segmentos da sociedade em relação à responsabilidade das empresas na preservação do meio ambiente e dos direitos dos consumidores. [...] Nos últimos tempos, principalmente no decorrer dos últimos 20 anos do século XX, em funções de novas demandas decorrentes de transformações ocorridas no panorama econômico mundial, a noção de RSE passou a abranger um conjunto bem mais amplo de ações, entre as quais as demandas sociais originadas em populações em condições de vulnerabilidade social.

Ainda sobre a evolução do conceito de responsabilidade social e como a sociedade passou a encarar esta questão, Toffler 1980 (apud TENÓRIO, 2004, p.20) salienta:

A sociedade pós-industrial se forma com base não só na geração de lucro, mas em princípios como a qualidade de vida, a valorização do ser humano, o respeito ao meio ambiente, a organização social de múltiplos objetivos e as ações sociais realizadas por indivíduos e por organizações. Não por acaso, é justamente nessa época que começam as formulações teóricas mais apuradas sobre o conceito de responsabilidade social empresarial, que vieram acompanhadas das experiências econômicas e políticas vinculadas ao modelo de estado de bem estar social.

O conceito de responsabilidade social foi evoluindo e atualmente tem um grande destaque no ambiente corporativo das empresas. Segundo Ponchirulli (2007, p. 49) “de uns anos pra cá, tem-se notado, em ritmo promissor, uma crescente consciência de que a empresa pode e deve assumir dentro da sociedade um papel mais amplo, transcendente de sua vocação básica de geradora de riquezas”. O lucro deixou de ser o único objetivo, e a preocupação com o bem estar e o

desenvolvimento da sociedade em que a empresa está inserida, passou a pautar as ações estratégicas das organizações.

A responsabilidade Social passou a ser: “o objetivo social da empresa somado a sua atuação econômica. É a inserção da organização na sociedade como agente social e não somente econômico... é ser uma empresa cidadã que se preocupa com a qualidade de vida [...] na sua totalidade.” (OLIVEIRA, 2002, p. 205). Outro conceito semelhante é apresentado por Toldo (2002, p. 101), que diz que: “a RSE resgata a função social da empresa, que consiste na promoção e qualidade das relações dos diversos públicos da empresa com práticas que respeitem as pessoas, a comunidade e o meio ambiente, para a construção de uma sociedade mais justa”. Neste sentido, as empresas buscam formas de beneficiar todos os públicos com qual ela se relaciona, sejam eles, colaboradores, clientes, governo e comunidade, através de ações concretas pautadas no desenvolvimento econômico, social e na qualidade de vida.

A responsabilidade social deve ser um compromisso da empresa com seus diferentes públicos. Para Araujo et al (2006, p. 17):

A responsabilidade social possui um grande comprometimento com todos os *stakeholders* inseridos em seu negócio. Além das obrigações que devem ser cumpridas perante a legislação, preocupa-se com a adoção e discriminação de valores, condutas éticas, qualidade de vida e práticas construtivas, visando a suprir as necessidades da comunidade na qual está inserida.

A Responsabilidade social também se tornou um fator de diferenciação e competitividade para as empresas. Empresas socialmente responsáveis melhoram sua imagem perante a sociedade e criam uma identidade positiva. Para Savoldi, Zamberlan e Sparemberger (2011, p. 85), as empresas que conduzirem corretamente as ações de responsabilidade social “podem experimentar resultados como valorização da imagem institucional e da marca, ampliação da lealdade do consumidor, maior capacidade de recrutar e manter talentos, flexibilidade, capacidade de adaptação e longevidade”.

Ainda sobre isso, Ponchirolli (2007, p. 60) destaca: “Quando as ações sociais são bem conduzidas, elas garantem a qualquer empresa uma posição de destaque na sociedade onde atua em frente aos *stakeholders*”. Os clientes consideram essas atitudes como um pré-requisito ou diferencial para escolha de sua marca.

2.2 CONCRETIZAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS INSTITUIÇÕES: RELAÇÃO COM OS STAKEHOLDERS.

Para serem socialmente responsáveis, as organizações precisam ter consciência que seus compromissos vão muito além da busca pelo lucro, e que elas precisam contribuir efetivamente com ações que proporcionem o bem-estar, a qualidade de vida, a proteção do meio ambiente junto à comunidade em que está inserida (SAVOLDI, ZAMBERLAN E SPAREMBERGER, 2011). A responsabilidade social nas instituições é concretizada quando esta consegue trazer benefícios aos chamados *Stakeholders*, que representam “qualquer público que afeta a empresa ou por ela é afetado em seus objetivos organizacionais”. (FREEMAN, 1984, apud LYRA, GOMES e JACOVINE, 2009).

A empresa socialmente responsável é aquela que possui a capacidade de ouvir os interesses dos diferentes *stakeholders* (acionistas, funcionários, prestadores de serviços, fornecedores, consumidores, comunidade, governos e meio ambiente) e conseguir incorporá-los no planejamento de suas atividades, buscando atender às demandas de todos e não apenas dos acionistas ou proprietários. (INSTITUTO ETHOS, 2005 apud RUSSO, 2006)

Ainda de acordo com o Instituto Ethos (2016): “uma gestão socialmente responsável implica, necessariamente, atuar buscando trazer benefícios para a sociedade, propiciar a realização profissional dos empregados e promover benefícios para os parceiros e para o meio ambiente, sem deixar de lado o retorno para os investidores”. Pode-se perceber com isso, que a responsabilidade social das instituições possui relação direta com o público que esta interage, na medida em que estes são beneficiados com as ações desenvolvidas por ela.

Reis e Medeiros (2009) apresentam dois indicadores importantes que devem ser apresentados para demonstrar se a instituição está efetivamente concretizando a responsabilidade social junto a seus *Stakeholders*, os indicadores de desempenho social (funcionários, fornecedores, consumidores/clientes, comunidade e governo/sociedade); e os indicadores de desempenho ambiental. Reis e Medeiros (2009) relatam um pouco de cada:

- **Funcionários:** é a responsabilidade social da organização com as pessoas que ali trabalham. Envolve questões relativas ao desenvolvimento profissional, como treinamento e capacitação, bolsas de estudos, incentivos educacionais. Considera-se também a questão de qualidade no ambiente de trabalho, como condições de saúde, segurança, benefícios e participação nos resultados. Contratação de menores aprendizes e portadores de deficiência, entre outros.

- Fornecedores: é o compromisso social da organização com seus fornecedores, através transmissão de seus valores e princípios. Adotando critérios de responsabilidade social na seleção de seus fornecedores, cumprimento de contratos, desenvolvimento de projetos com fornecedores locais, empresas comunitárias, cooperativas e associações.
- Consumidores/clientes: é a responsabilidade social e a preocupação da organização com as pessoas que consomem ou utilizam seus produtos ou serviços. Está diretamente relacionado ao desenvolvimento de produtos/serviços confiáveis, com controle de qualidade, que garantam a segurança e minimizem os riscos na utilização dos mesmos. Também envolve pesquisas de satisfação, serviços de relacionamento com os clientes, para verificar reclamações e sugestões, treinamentos de qualidade no atendimento para funcionários, assistência técnica, propagandas claras e ética, entre outros.
- Comunidade: é o envolvimento da organização junto à comunidade em que está inserida. Envolve ações sociais voltados a comunidade local. Doações em produtos ou serviço, incentivos a cultura, trabalho voluntários de funcionários, campanhas assistenciais, patrocínios de projetos sociais e desenvolvimento de projetos próprios ou em parceria com instituições.
- Governo e sociedade: é a responsabilidade social da organização perante os poderes públicos. Consiste no cumprimento das legislações e transparências nas ações. Também na contribuição em projetos e ações sociais, através de parcerias com entes públicos.
- Meio ambiente: está relacionado a preocupação da empresa com as condições ambientais. Envolve práticas adotadas para redução dos impactos ambientais, como descarte e reciclagem de materiais, utilização de recursos naturais e gerenciamento de resíduos, educação ambiental para colaboradores, políticas ambientais, certificações, ações voltadas a sustentabilidade, entre outros.

A partir dessa visão sistêmica, que envolve todos os públicos de interesse da empresa, é que é possível a completa concretização da responsabilidade social nas instituições, pois todos os *Stakeholders*, de alguma forma, são beneficiados e participam das ações desenvolvidas.

2.3 A RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS COOPERATIVAS

Para introduzir o tema é importante destacar alguns conceitos de uma cooperativa ou entidade cooperativa. Para o SESCOOP-RS uma cooperativa “É uma associação autônoma de pessoas que se unem voluntariamente para satisfazer as aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida”.

Outro conceito é dado pelo Conselho Federal de Contabilidade, em sua NBC T 10.8. Entidade cooperativa:

[...] são aquelas que exercem as atividades na forma de lei específica, por meio de atos cooperativos, que se traduzem na prestação de serviços diretos aos seus associados, sem objetivo de lucro, para obterem em comum melhores resultados para cada um deles em particular. Identificam-se de acordo com o objeto ou pela natureza das atividades desenvolvidas por elas, ou por seus associados.

Juridicamente a Lei nº 5.764/71, estabelece em seu artigo 4º: “As cooperativas são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas a falência, constituídas para prestar serviços aos associados [...]”. A partir disso se pode concluir que as cooperativas são criadas por pessoas para atender objetivos comuns.

Partindo para o viés social das cooperativas, pode-se remeter aos princípios norteadores destas entidades. O SESCOOP-RS aponta os sete princípios do cooperativismo:

- 1 - Adesão voluntária e livre - Cooperativas são organizações voluntárias abertas para todas as pessoas aptas para usar seus serviços e dispostas a aceitar suas responsabilidades de sócio sem discriminação de gênero, social, racial, política ou religiosa.
- 2 - Gestão democrática pelos associados - as Cooperativas são organizações democráticas controladas por seus sócios, os quais participam ativamente no estabelecimento de suas políticas e nas tomadas de decisões. Homens e mulheres, eleitos pelos sócios, são responsáveis para com os sócios. Nas cooperativas singulares, os sócios têm igualdade na votação; as Cooperativas de outros graus são também organizadas de maneira democrática.
- 3 - Participação econômica dos associados - eles contribuem equitativamente e controlam democraticamente o capital de sua Cooperativa. Parte desse capital é usualmente propriedade comum da Cooperativa para seu desenvolvimento. Usualmente os sócios recebem juros limitados sobre o capital, como condição de sociedade. Os sócios destinam as sobras para os seguintes propósitos: desenvolvimento das Cooperativas, apoio a outras atividades aprovadas pelos sócios, redistribuição das sobras, na proporção das operações.
- 4 - Autonomia e Independência - as Cooperativas são organizações autônomas de ajuda mútua. Entrando em acordo operacional com outras entidades, inclusive governamentais, ou recebendo capital de origem externa, elas devem fazer em termos que preservem o seu controle democrático pelos sócios e mantenham sua autonomia.
- 5 - Educação, formação e informação - as Cooperativas oferecem educação e treinamento para seus sócios, representantes eleitos, administradores e funcionários para que eles possam contribuir efetivamente para o seu desenvolvimento. Também informam o público em geral, particularmente os jovens e os líderes formadores de opinião sobre a natureza e os benefícios da cooperação.

6 - Intercooperação - as cooperativas atendem seus sócios mais efetivamente e fortalecem o movimento cooperativo trabalhando juntas, e de forma sistêmica, através de estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais, através de Federações, Centrais, Confederações etc.

7 - Compromisso com a comunidade - as Cooperativas trabalham pelo desenvolvimento sustentável de suas comunidades, através de políticas aprovadas pelos seus membros, assumindo um papel de responsabilidade social junto a suas comunidades onde estão inseridas.

Com base nestes princípios já é possível perceber, principalmente no quinto e sétimo, que falam sobre a importância da educação e formação de novos líderes, e do compromisso com a comunidade onde estão inseridos, como as cooperativas já possuem intrínsecos em sua essência a preocupação com a questão social junto ao seu público de interesse, sejam eles, funcionários, associados e também a comunidade.

Também como forma de cumprir seus princípios sociais, todas as cooperativas são obrigadas a ter um fundo de reserva destinado à assistência de seus associados e familiares. A Lei nº 5.764/71, em seu artigo 28, parágrafo II trata essa questão: “Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social, destinado à prestação de assistência aos associados, seus familiares e, quando previsto nos estatutos, aos empregados da cooperativa, constituído de 5% (cinco por cento), pelo montante das sobras líquidas apuradas no exercício”.

Esse envolvimento das cooperativas com as questões sociais, tendo por base seus princípios, é muito positivo para seu crescimento e sua imagem. Segundo Savoldi, Zamberlan e Sparemberger (2011, p.78-79):

[...] a responsabilidade social, quando assumida de forma consciente e inteligente pelas cooperativas, pode ser usada como vantagem competitiva, os funcionários e associados orgulham-se de fazer parte desta empresa. Como resultado as vendas aumentam e a imagem se fortalece, ganhando respeito e confiabilidade, assegurando o crescimento do sistema cooperativista.

Porém, para que isso aconteça, essas ações precisam ser divulgadas e conhecidas por todos, tanto os associados como a comunidade. Para isso são utilizadas duas ferramentas importantes para prestação de contas: a Assembleia Geral (ordinária e extraordinária) e o balanço social. (SANTOS, GOUVEIA, VIEIRA, 2012).

A assembleia geral ordinária com os associados é obrigatória e deve ser realizada sempre nos três primeiros meses após o término do exercício social. Ela é uma forma da cooperativa

mostrar seus resultados e ações desenvolvidas no ano. Na oportunidade são apresentados aos associados o relatório de gestão, o balanço, a destinação das sobras, entre outros assuntos relevantes (SANTOS, GOUVEIA, VIEIRA 2012).

O balanço social é também uma importante ferramenta para divulgação das ações sociais desenvolvidas. Segundo Tinoco (2001, p. 14): "Balanço Social é um instrumento de gestão e de informação que visa evidenciar, da forma mais transparente possível, informações econômicas e sociais, do desempenho das entidades, aos mais diferenciados usuários, entre estes os funcionários". As cooperativas também utilizam o balanço social para apresentar tanto para comunidade, como para seus associados as ações que desenvolvem junto ao seu público interno e externo. Segundo Santos, Gouveia e Vieira (2012, p. 254):

Para as Sociedades Cooperativas, a elaboração do Balanço Social percorre processos semelhantes ao das entidades em geral, pois necessita informar o que foi feito pelos seus funcionários (via balanço de recursos humanos), pela comunidade (Prestação de serviços a comunidade), o valor que tem agregado em seu processo produtivo (DVA), a interação que tem com o meio ambiente (Balanço Ambiental). No entanto, a função de sua existência, prestar serviços aos associados, requer maior grau de detalhamento de suas ações.

Ainda segundo Santos, Gouveia e Vieira (2012), o balanço social, apesar de não ser uma demonstração obrigatória, é muito importante, pois se constitui de um instrumento fundamental para reportar as ações de cunho social desenvolvidas pela entidade. Dessa forma, as cooperativas também de utilizam dessa ferramenta, essencial para divulgação de suas ações.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia é muito importante em qualquer trabalho de pesquisa. Ela consiste em explicar com detalhes e de maneira rigorosa todos os passos e ações utilizadas para se chegar ao objetivo proposto. A seguir será apresentada a metodologia aplicada na realização do estudo em questão, quanto à abordagem do problema, objetivos, procedimentos, população e amostra, e forma e análise dos resultados.

3.1 QUANTO À ABORDAGEM DO PROBLEMA

Quanto à abordagem do problema, considera-se a pesquisa qualitativa e quantitativa. Segundo Richardson (1999, p. 70), a pesquisa quantitativa: "caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto na modalidade da coleta de informações quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas.". Já a pesquisa qualitativa: "preocupa-se em analisar e interpretar aspectos

mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento, etc.” (MARCONI; LAKATOS, 2011, p. 269).

Tendo como problema situar como a prática da responsabilidade social vem sendo desenvolvida nas entidades, em especial dentro do sistema cooperativo, através do caso da Sicredi Alto Uruguai RS/SC, foram analisados e especificados alguns dados sobre os indicadores sociais internos e externos contidos no balanço social da cooperativa bem como as principais ações sociais realizadas junto a seu público de interesse.

3.2 QUANTO AOS OBJETIVOS

Quanto à abordagem dos objetivos a pesquisa caracteriza-se como descritiva. Segundo Cervo, Bervian e Silva (2007, p.61-62): “ a pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos [...] em suas diversas formas trabalha sobre dados ou fatos escolhidos e sua própria realidade.”. A pesquisa descritiva pode assumir diversas formas, entre elas a pesquisa documental, que envolve a investigação de documentos (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007).

Fazendo uso deste tipo de pesquisa, foram identificadas as principais ações realizadas pela cooperativa Sicredi Alto Uruguai RS/SC e apontados os principais indicadores sociais internos e externos, que possibilitam analisar como é concretizada a prática da responsabilidade social dentro da cooperativa e sua relação com seus *Stakeholders*.

3.3 QUANTO AOS PROCEDIMENTOS

Quanto aos procedimentos a pesquisa caracteriza-se como bibliográfica e documental Para Gil: “A pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente esta modalidade de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos.” (2010, p. 29). Quanto a pesquisa documental: “ [...] baseia-se em documentos primários, originais.” (ANDRADE, 2010, p. 113). Segundo Gil (2010, p. 122):

Dentre as principais fontes documentais que podem interessar aos pesquisadores estão (1) documentos pessoais; (2) documentos administrativos; (3) material publicados e jornais e revistas; (4) publicações de organizações; (5) documentos disponibilizados pela internet; (6) registros discursivos; e (7) artefatos físicos e vestígios.

Para realização da abordagem teórica foram realizadas pesquisas em livros, artigos científicos, sites, revistas, entre outro, com intuito de contextualizar a questão da responsabilidade social dentro das instituições e sua relação com os *Stakeholders*. Além disso, também utiliza-se a pesquisa documental, por meio da análise do balanço social publicado pela cooperativa e informações retiradas em seu *site*. Também foi realizada uma entrevista semiestruturada e focalizada, caracterizada pela utilização de um roteiro pré-estabelecido de perguntas, mas deixando livre para outros questionamentos pertinentes no decorrer da entrevista. (ANDRADE, 2010)

3.4 QUANTO À POPULAÇÃO E AMOSTRA

População é um grupo de pessoas ou empresas que se deseja analisar levando em consideração o propósito do estudo. (ROESCH, 1999). A população envolvida na pesquisa é o Sicredi Alto Uruguai RS/SC.

A amostra da pesquisa é não probabilística e intencional. Segundo Malhotra (2001, P. 307), uma pesquisa não probabilística: “é uma forma de amostragem por conveniência em que os elementos da população são selecionados com base no julgamento do pesquisador”. A amostra desta pesquisa abrange as vinte e sete unidades da Sicredi Alto Uruguai RS/SC, distribuídas em 25 municípios que são beneficiados pelas ações e projetos sociais desenvolvidas pela cooperativa e contempladas no Balanço Social.

3.5 FORMA E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Quanto ao objetivo da análise dos resultados, Andrade (2010, p. 139) salienta:

O objetivo da análise é organizar, classificar os dados para que deles se extraiam as respostas para os problemas propostos, que foram objeto da investigação. A interpretação procura um sentido mais amplo nas respostas, estabelecendo uma rede de ligações entre os resultados da pesquisa, que são cotejados com outros conhecimentos anteriormente adquiridos.

Para fazer a análise dos resultados foi inicialmente realizada uma abordagem teórica através de pesquisa bibliográfica acerca do tema estudado, a responsabilidade social, identificando na literatura como vem sendo concretizado essas práticas dentro das entidades, dando ênfase, em especial às cooperativas.

Após foi realizada uma leitura e análise do último Balanço Social publicado pela Sicredi Alto Uruguai RS/SC, principalmente dos indicadores sociais internos e externos e de informações retiradas do seu *site*, situando as ações dentro da metodologia estudada. Também para

complementar as informações foi realizada uma entrevista semiestruturada com uma representante da cooperativa, responsável pela área de relacionamento e programas sociais, dentro da Superintendência Regional. A partir dos dados coletados, foi possível realizar a análise e identificar as principais ações desenvolvidas pela cooperativa junto ao seu público de interesse, colaboradores, associados, governo e comunidade, respondendo ao objetivo proposto.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Com a finalidade de apresentar os resultados obtidos, inicialmente a análise terá por base os indicadores apresentados por Reis e Medeiros (2009) que evidenciam se a instituição está realmente concretizando a responsabilidade social junto a seus *Stakeholders*, que são os indicadores de desempenho social (funcionários, fornecedores, consumidores/clientes, comunidade e governo/sociedade); e ambiental (meio ambiente), trazendo a realidade de como isso acontece dentro da Sicredi Alto Uruguai RS/SC. Após isso serão retomados os princípios do Cooperativismo, e como eles são trabalhados dentro da Sicredi Alto Uruguai RS/SC e sua importância para concretização das práticas sociais dentro da cooperativa; e por último serão colocados as formas de divulgação das ações junto aos seus *stakeholders*, através de duas ferramentas importantes, o balanço social e as assembleias gerais, além de outras formas de transmissão.

4.1 INDICADORES SOCIAIS E AMBIENTAIS

Através da análise do balanço social de 2014 e de informações obtidas na entrevista, percebe-se que a Cooperativa Sicredi Alto Uruguai RS/SC possui um grande envolvimento com seus *Stakeholders* e desenvolve diversas ações junto a esses públicos:

a) Funcionários: A Sicredi Alto Uruguai RS/SC disponibiliza diversos benefícios para seu público interno, dentre os quais pode-se destacar: Plano de Saúde, Previdência Privada, Auxílio Creche, Educação, Alimentação e Seguro de Vida. Segundo informações dos indicadores sociais internos do Balanço Social 2014 da cooperativa, foram investidos no ano de 2014 mais de três milhões de reais nestes benefícios.

A cooperativa também investe bastante na capacitação e desenvolvimento de seus colaboradores. Desenvolve treinamentos e oferece cursos em diferentes áreas do conhecimento, disponibiliza mais de 150 cursos em uma plataforma de ensino à distância; além de treinamentos em vendas, capacitação operacional, CRM, formação de líderes, entre outros (Balanço social 2014). No ano de 2014 foram investidos R\$ 394.576 em capacitação profissional pela cooperativa.

Cumprindo com seu papel social, a Sicredi Alto Uruguai RS/SC também busca estimular a inclusão de pessoas com deficiências e de jovens aprendizes junto ao seu quadro de colaboradores.

Segundo informações obtidas na entrevista, atualmente a cooperativa possui seis aprendizes e sete pessoas portadoras de deficiência atuando nas suas unidades de atendimento.

Por todas as ações desenvolvidas junto aos colaboradores, por cinco anos consecutivos a cooperativa figura na lista das “Melhores Empresas para Você Trabalhar”, um guia elaborado pela revista *Você S/A* em parceria com a Fundação Instituto de Administração (FIA). (SICREDI RS/SC). A cooperativa também realiza a cada dois anos uma pesquisa de clima organizacional, buscando identificar pontos a serem melhorados, visando a satisfação e bem estar dos colaboradores.

b) Fornecedores: A Sicredi Alto Uruguai RS/SC, busca valorizar as parcerias com entidades sociais e do sistema cooperativista. São mantidos convênios com algumas outras cooperativas e associações, como a Cooperametista, a Cooperativa Extremo Norte de Alpestre, Cooperativa de Produtores de Leite de Caibi, e Casas Familiares Rurais, entre outras.

A cooperativa também busca valorizar e apoiar o desenvolvimento da região, através da contratação de profissionais e empresas associadas, seja para a disponibilização de serviços ou para a aquisição de materiais necessários para as estruturas e atividades cotidianas. A cooperativa formaliza estas parcerias através da celebração de contratos e convênios entre as partes dando mais credibilidade e transparência nos repasses dos auxílios financeiros.

c) Consumidores/clientes: percebe-se que a cooperativa se preocupa com a qualidade do atendimento aos seus associados, por este motivo investe muito em treinamentos dos colaboradores, nas áreas de vendas, atividades operacionais, relacionamento, com o intuito principal de conhecer cada vez mais seu cliente e suas necessidades para auxiliá-lo da melhor forma possível.

A Sicredi Alto Uruguai RS/SC tem um programa de qualidade, que mede todo o mês os processos dentro da cooperativa e suas unidades locais, medindo o nível de assertividade e qualidade no trabalho. Também são realizadas pesquisas mensais junto aos associados para medir o nível de satisfação no atendimento e produtos e serviços, com o objetivo de medir o grau de satisfação dos clientes, partindo da premissa que um consumidor satisfeito é um verdadeiro missionário da empresa, e isso se busca através de todas as ações que a cooperativa desenvolve, seja no lado econômico, seja no lado social.

A cooperativa desenvolve muitas ações voltadas aos associados. São oferecidos gratuitamente cursos de capacitação em diferentes áreas, como gestão empresarial, informática, corte e costura, liderança, entre outros, que se concretizam através de parcerias com entidades como SENAR, SEBRAE, Sindicatos e ACI's. De acordo com informações do Balanço Social de 2014, foram constituídas neste ano 23 turmas de cursos, formando 543 associados, com um

investimento de R\$ 85.529,00 em capacitação profissional e gestão cooperativa. Por meio dessas parcerias também são oferecidas palestras, capacitações, e consultorias aos associados. A cooperativa também realiza campanhas oferecendo premiações aos associados, como a Sorte Cooperada Sicredi e a Agricultura Premiada.

d) Comunidade: A Sicredi Alto Uruguai RS/SC atua com grande relevância na comunidade regional em que está inserida. Além de manter diversas parcerias, já citadas anteriormente, a fim de oportunizar palestras e cursos, disponibiliza também para diversas entidades auxílio financeiro como forma de contribuir com a manutenção de suas atividades, como casas familiares rurais, cooperativas, associações, entre outras. Desenvolve atividades e programas voltados aos mais diferentes públicos, como crianças, jovens, mulheres, agricultores, etc. Patrocina eventos, como feiras e amostras regionais, e incentiva o esporte regional, patrocinando associações esportivas e clubes de futebol. De acordo com informações do balanço social de 2014, a cooperativa investiu mais de 1,8 milhões de reais em ações sociais externas.

e) Governo e sociedade: A cooperativa atua em consonância com a Lei 5764/71 e também com os demais normativos do Bacen – Banco Central do Brasil.

A Sicredi Alto Uruguai RS/SC (através da Fundação Sicredi - Fundação de Desenvolvimento Educacional e Cultural do Sistema de Crédito Cooperativo, qualificada como OSCIP - Organização da Sociedade Civil de Interesse Público), mantém parceria com os poderes públicos de oito municípios de sua área de atuação. Muitos projetos são realizados em parceria com secretarias de educação, sindicatos rurais, secretarias de agricultura, bem como com entidades como o SENAR, SEBRAE, SENAC, EMATER.

f) Meio ambiente: A cooperativa busca transmitir para seus colaboradores boas práticas de educação ambiental, voltadas a sustentabilidade, como consciência na utilização de papel, buscando evitar impressões desnecessárias, desenvolvimento de contratos digitais, uso de papel com selo de reflorestamento, uso consciente de materiais, etc.

Desenvolve ações em parceria com secretarias da agricultura e sindicatos rurais oferecendo consultorias a produtores rurais com o propósito trabalhar a sustentabilidade de suas propriedades através de melhores práticas de cultivo e desenvolvimentos de seus produtos. Também apoia projetos de outras cooperativas voltados à proteção do meio ambiente e sustentabilidade.

De acordo com o balanço social de 2014, a cooperativa investiu mais de 116 mil reais em programas e projetos ambientais externos e mais de 14 mil reais em ações internas, junto a cooperados.

4.2 PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO E A RESPONSABILIDADE SOCIAL NA SICREDI ALTO URUGUAI RS/SC

As práticas de responsabilidade social já vêm intrínsecas ao cooperativismo. A Sicredi Alto Uruguai RS/SC procura cumprir com estes princípios e tem neles a base de sua atuação.

a) Adesão voluntária e livre: Na Sicredi Alto Uruguai RS/SC este princípio é praticado através da adesão espontânea de todas as pessoas que estejam dispostas a aceitar as responsabilidades da sociedade e a utilizar os produtos e serviços que a cooperativa dispõe. Foi no dia 19 de agosto de 2003, em Assembleia Geral Extraordinária, que foi aprovada a Livre Admissão de Associados, fato que permitiu a livre associação de pessoas à cooperativa, garantindo, de fato e de direito, a autorização para operar com pessoas físicas e jurídicas, buscando a abertura de novos mercados e atender a uma gama maior de associados, sem distinção social, racial, política, religiosa e de gênero.

b) Gestão democrática pelos associados: Na Sicredi Alto Uruguai RS/SC as ações dos gestores são acompanhadas e fiscalizadas por meio da participação em reuniões e assembleias, também pela atuação dos conselheiros de Administração e Fiscal e dos coordenadores de núcleo eleitos pelos associados. Constitui um direito e um dever do associado o acompanhamento e a participação ativa e efetiva nas Reuniões de Núcleo, Assembleias de Núcleo e Assembleias Gerais, onde podem expressar e dar sua opinião, crítica ou sugestão. Todo associado tem seu direito ao voto.

c) Participação econômica dos associados: Todos os associados são donos e participam de forma justa e igual na contribuição ao capital (quotas-partes). Na Sicredi Alto Uruguai RS/SC, uma parte do capital é destinado para as reservas legais, que vai constituir o patrimônio da cooperativa, outra parte é destinado ao FATES (Fundo Assistencial, Técnico, Educacional e Social) e o restante, após a proposta ser aprovada pela assembleia, será distribuído na cota-capital dos associados de acordo com sua movimentação financeira e utilização dos produtos e serviços no referido período.

d) Autonomia e Independência: A Sicredi Alto Uruguai RS/SC possui autonomia e independência na tomada de decisões, pois uma cooperativa é uma associação de pessoas para pessoas que se juntam voluntariamente para atender as suas necessidades comuns em diversas áreas, seja econômica, social ou cultural, controlando elas mesmas o funcionamento e aplicação dos investimentos realizados pela cooperativa.

e) Educação, formação e informação: Atualmente a cooperativa dispõe de diversas ações que visam proporcionar educação, os quais estão concentrados dentro do programa de Educação Corporativa, sempre de acordo com o público e a necessidade. Para os associados, a cooperativa dispõe de diversas ações e programas que visam a capacitação tanto pessoal como profissional de

seus membros, de suas comunidades e conseqüentemente da região. Para disseminar as informações pertinentes à cada público, a cooperativa dispõe de diversos meios. Hoje trabalha com a publicação anual do seu Balanço Social, o seu informativo impresso, informativo na rádio, pelo seu site e também através das redes sociais.

f) **Intercooperação:** A Sicredi Alto Uruguai RS/SC trabalha em conjunto com cooperativas da sua área de atuação, conjugando esforços para dar mais força ao movimento cooperativo. Também vem mantendo convênio de parceria com diversas cooperativas locais, repassando auxílio financeiro para a contratação de profissionais especializados.

g) **Compromisso com a comunidade:** A cooperativa busca reforçar seu compromisso com a comunidade cumprindo com sua visão de ser reconhecida pela sociedade como instituição financeira cooperativa, comprometida com o desenvolvimento econômico e social dos seus associados, além de manter parcerias com diversas entidades à fim de oportunizar palestras e cursos, disponibiliza também para diversas entidades auxílio financeiro, à fim de contribuir com a manutenção de suas atividades e desenvolve diferentes ações e programas voltados a responsabilidade social.

4.3 FORMAS DE COMUNICAÇÃO DAS AÇÕES DESENVOLVIDAS AO STAKEHOLDERS: ASSEMBLEIAS GERAIS E BALANÇO SOCIAL

Cumprindo o que determina a legislação, e como forma de divulgar suas ações e prestar contas sobre a Cooperativa, a Sicredi Alto Uruguai RS/SC realiza anualmente a Assembleia Geral Ordinária, que acontece antes do encerramento do primeiro trimestre do ano. Antecedendo a Assembleia Geral Ordinária, com vistas a uma maior participação do quadro social, e para a efetividade do princípio da transparência todos os assuntos constantes do edital de convocação são previamente discutidos nos 184 núcleos cooperativos espalhados pelos municípios de atuação. Já as Assembleias Gerais extraordinárias realizam-se sempre que necessário para deliberar sobre qualquer assunto de interesse social. De acordo com informações da cooperativa, as participações nas assembleias giram em torno de 18% do quadro social.

A Sicredi Alto Uruguai publica anualmente o Balanço Social. Este é divulgado para todos os associados e comunidades através da disponibilização de sua versão virtual no site da cooperativa. São impressos exemplares que são enviados para as unidades de atendimento da cooperativa que ficam expostos para visualização dos associados, e os demais são distribuídos para entidades e representantes de entidades que tiveram contribuição na sua elaboração, através de ações e parcerias realizadas no período. Também são entregues exemplares para conselheiros, prefeitos, presidentes de outras cooperativas, coordenadores de núcleo e representantes de entidades como Sindicatos dos

Trabalhadores Rurais, Câmara de Vereadores, ACIs, CDLs, Igrejas, Emater, Ascar, Secretarias de Educação, além de outras que são parceiras da cooperativa.

Além do Balanço social e das assembleias, a cooperativa consegue transmitir as ações desenvolvidas também por meio de um informativo impresso que é entregue a todos os associados que vão às unidades de atendimento e que participam das assembleias de núcleo, os quais também são disponibilizados em formato virtual através do site da cooperativa. Também divulga suas ações e informações através do informativo semanal de rádio, transmitido em 14 emissoras da sua área de atuação e através da internet, por meio do site www.sicredialtouruguirssc.coop.br e na página no Facebook.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral desta pesquisa foi apresentar como a prática da responsabilidade social junto aos *Stakeholders* vem sendo desenvolvida dentro das instituições com ênfase nas cooperativas, utilizando o caso da Sicredi Alto Uruguai RS/SC. Para atingir o objetivo geral proposto na pesquisa foi utilizada a metodologia descritiva, através de uma pesquisa teórica e documental, com abordagem qualitativa-quantitativa dos dados, obtidos por meio de uma entrevista semiestruturada e de dados do balanço social e do site da cooperativa. A amostra desta pesquisa abrange as vinte e sete unidades da Sicredi Alto Uruguai RS/SC, distribuídas em vinte e cinco municípios que são beneficiados pelas ações e projetos sociais desenvolvidos pela cooperativa.

O primeiro objetivo específico era revisar os conceitos relativos a responsabilidade social e como esse tema é trabalhado dentro do sistema cooperativo, a partir disso foi realizada uma pesquisa bibliográfica em livros, artigos e outros documentos que pôde situar melhor o tema trabalhado. O segundo objetivo foi identificar na literatura como acontece na prática a concretização da responsabilidade social nas instituições por meio da relação com seu público de interesse (*stakeholders*), nesse sentido, foi identificado uma metodologia de trabalho, por meio dos indicadores sociais e ambientais, que embasou o restante do trabalho de pesquisa. E o último objetivo foi apresentar ações desenvolvidas pela Sicredi Alto Uruguai RS/SC, que concretizam a prática da responsabilidade social junto a seus *Stakeholders*. Foram apresentados individualmente todos os indicadores e analisados as ações desenvolvidas pela cooperativa em cada um.

Diante dos resultados encontrados concluiu-se quanto ao objetivo geral que a Sicredi Alto Uruguai RS/SC concretiza efetivamente seu papel social junto a seu público de interesse, desde associados, colaboradores, comunidade, governo e meio ambiente, através de projetos e ações concretas que trazem diversos benefícios a todos os envolvidos.

Como sugestão recomenda-se uma atenção maior da cooperativa para o indicador social fornecedores, como forma de ampliar mais as relações junto a este público em especial e também trabalhar com algumas ações com o intuito de melhorar o índice de participação dos associados nas assembleias gerais.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. M. de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ARAÚJO, M. P. et al. Ação social nas empresas e redes associativas no Vale do Rio dos Sinos. In: ARAUJO, M. P. (org.). **Construindo o social: através da ação e da responsabilidade**. Novo Hamburgo: FEEVALE, 2006. p. 9-62.

BRASIL. **Lei 5.764, de 16 de dezembro de 1971**. Distrito Federal. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. 1971. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5764.htm> Acesso em: 19 abr. 2016.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. **Metodologia científica**. 6 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **NBC T 10.8 Entidades cooperativas**. 2016. Disponível em: <<http://www.portaldecontabilidade.com.br/nbc/t108.htm>> Acesso em: 21 abr. 2016.

FREEMAN, R. E. Strategic management: a stakeholder approach. In. 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**. RAC, Curitiba, v. 13, art. 3, p. 39-52, Jun. 2009. Edição Especial.

FROES, C.; NETO, F.P.M. **Responsabilidade social e cidadania empresarial**. A administração do terceiro setor. 2 ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

INSTITUTO ETHOS. **Valores, transparência e governança**. 2016. Disponível em <<http://www3.ethos.org.br/conteudo/gestao-socialmente-responsavel/valores-transparencia-e-governanca/#.Vx6r9dQrJdg>> Acesso em: 25 abr. 2016.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 3 ed. Porto Alegre: Bookmann, 2001.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

OLIVEIRA, A. L. **SA8000: O Modelo ISSO-9000 aplicado à Responsabilidade Social**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

OLIVEIRA, F. R. M. **Relações Públicas e a comunicação na empresa cidadã**. São Paulo: Peirópolis, 2002.

PONCHIROLI, O. **Ética e responsabilidade social empresarial**. Curitiba, PR: Juruá, 2007.

REIS, C. N. dos; MEDEIROS, L. E. **Responsabilidade social das empresas e balanço social: meios propulsores do desenvolvimento econômico e social**. São Paulo, Atlas, 2009.

RICHARDSON, R. J. et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, C. P. **Projetos sociais corporativos: como avaliar e tornar essa estratégia eficaz**. São Paulo: Atlas, 2010.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guias para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações, e estudos de casos**. São Paulo, Atlas, 1999.

RUSSO, D. R. O capital humano e a responsabilidade social empresarial. In: ARAUJO, M. P. (org.). **Construindo o social: através da ação e da responsabilidade**. Novo Hamburgo: FEEVALE, 2006. p. 79-83.

SANTOS, A. dos; GOUVEIA, F. H. C.; VIEIRA, S dos. P. **Contabilidade das sociedades cooperativas: aspectos gerais e prestação de contas**. 2 ed. São Paulo, Atlas, 2012.

SAVOLDI, Z.; ZAMBERLAN, L.; SPAREMBERGER, A. A responsabilidade social em cooperativas agropecuárias do Rio Grande do Sul. In: BÜTTENBENDER, P. L. (org). **Gestão de cooperativas: fundamentos, estudos e práticas**. Ijuí: Unijui, 2011. p. 77 a 102.

SESCOOP-RS. **Conceitos e princípios**. 2016. Disponível em: <<http://www.sescoopr.rs.coop.br/cooperativismo/conceitos-principios>> Acesso em: 21 abr. 2016.

SICREDI RS/SC. **Notícias**. 2016. Disponível em: <<http://www.sicredialtouruguai.coop.br/site/noticia-188-sicredi-entre-as-melhores-empresas-para-voce-trabalhar.html>>. Acesso em: 31 abr. 2016.

_____. **Balanco Social 2014**. Disponível em: <http://www.sicredialtouruguai.coop.br/site/gestao_balanco.html>. Acesso em 03 abr. 2106.

TENÓRIO, F. G. **Responsabilidade Social Empresarial: teoria e prática**. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

TINOCO, João Eduardo Prudêncio. **Balanco social: uma abordagem da transparência e da responsabilidade pública das organizações**. São Paulo: Atlas, 2001.

TOLDO, M. Responsabilidade Social Empresarial. In: GARCIA, B. G. (colab.). **Responsabilidade social das empresas: a contribuição das universidades**. São Paulo: Peirópolis, 2002. p. 71-102.