de Marketing Público y No Lucrativo

Casos

Vol 8, pp: 91-99
casos-aimpn.org (ISSN 2530-3422)
DOI: https://doi.org

de Marketing Público e Não Lucrativo

COOPERATIVISMO E RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL NA EMPRESA BRASILEIRA SICREDI

Paulo Gonçalves
(ISCAP – Politécnico do Porto, Portugal)
Susana Bernardino
(ISCAP – Politécnico do Porto, Portugal)
Diogo Oliveira
Eliton Silva
João Gonçalves
Yan Paixão

Resumo:
A responsabiliade social empresarial constitui um instrumento determinante na gestão e bem estar social. Este trabalho analisa o Programa a União faz a Vida da Cooperativa de crédito Sicredi e evidencia suas práticas de responsabilidade social empresarial no Brasil. O Sicredi é uma cooperativa preocupada com a satisfação dos seus associados, de acordo com princípios éticos, morais, cooperativos e social.
A Sicredi desenvolve três programas e projetos, nomeadamente: Programa Crescer; Programa Pertencer; Programa A União faz a Vida. Esse último é foco de nosso estudo. É uma iniciativa de responsabilidade social do Sicredi, o qual, tem como objetivo construir e vivenciar atitudes e valores de cooperação e cidadania, buscando cidadãos mais cooperativos e integrados à comunidade.

Abstract:
Corporate social responsibility is a key instrument in management and social welfare. This paper analyzes the Program the Union makes the Life of the Credit Union Sicredi and highlights its practices of corporate social responsibility in Brazil. Sicredi is a cooperative concerned with the satisfaction of its members, in accordance with ethical, moral, cooperative and social principles.
Sicredi develops three programs and projects, namely: Programa Crescer; Belonging Program; The Union makes Life Program. The latter is the focus of our study. It is a Sicredi social responsibility initiative, which aims to build and experience attitudes and values of cooperation and citizenship, seeking more cooperative and integrated citizens in the community.

1. Introdução

O Sicredi é a primeira instituição financeira cooperativa do Brasil, tendo mais de 4 milhões de associados presentes em 22 estados brasileiros, unidos por 114 cooperativas. A sua atuação vai além das finanças. Reconhecida pelo Ministério da Justiça do Brasil como uma Organização de Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), a Fundação trabalha para manter viva a essência do cooperativismo, por meio de ações diretamente ligadas à educação e cultura. O Sicredi reúne diversos cooperados, integrando um conjunto de sócios, onde todos adquirem pequenas cotas, tornando-se, assim, sócios, em prol do crescimento mútuo. Passando a ser dono dessa instituição, cada sócio tem a possibilidade de participar e de utilizar produtos financeiros para seu desenvolvimento financeiro e, por outro lado, tendo a voz nas decisões do negócio, tem participação nos resultados da instituição.

O Programa A União Faz a Vida foi oficialmente criado em 1995, depois dos gestores perceberem como era importante promover a educação para um mundo mais cooperativo. Apesar do lançamento do Programa A União Faz A Vida, em 1995, sua gestação começou um pouco antes, em 1993, no Centro de

Desenvolvimento e Pesquisa sobre Cooperativismo da Universidade do Rio dos Sinos, em São Leopoldo no estado do Rio Grande do Sul. O apoio do padre Roque Lauchner, então coordenador do Centro, foi fundamental. Os principais objetivos do programa, foi desenvolver um programa de educação cooperativa; contratar especialistas em diversas disciplinas curriculares de ensino e propor uma nova metodologia de ensino que privilegiasse o empreendedorismo e a cooperação. O projeto piloto foi implantado em Santo Cristo no Rio Grande do Sul. A partir daí o Programa só cresceu, chegando a novas regiões do Brasil e ajudando a promover os princípios de cooperação e cidadania. (Sicredi, 2020).

Figura 1. Tela de início da página web oficial do Programa A União faz a Vida.



Fonte: [https://www.auniaofazavida.com.br/o-programa/historico.html], acesso em 5/11/2020.

Neste contexto, a justificação da escolha e análise do Programa a União faz a Vida, em termos, de RSE deve ser associada aos fundamentos éticos, princípios e valores trabalhados e exercitados pelas organizações, tal como a Sicredi.

Este trabalho está dividido em quatro partes: a primeira, composta por esta introdução, onde apresenta a instituição a ser estudada. A segunda, pelo desenvolvimento do caso, dividida em tópicos: Responsabilidade Social Empresarial (RSE); (2.2) Cooperativismo de Crédito; e (2.3) Programa A União faz a Vida. Na terceira seção, encontram-se as Perguntas para Discussão e, por fim, na quarta seção, são apresentados as Conclusões/Valorações.

2. Desenvolvimento do caso

2.1 Responsabilidade Social Empresarial

Do A Responsabilidade Social Empresarial (RSE), segundo Oliveira (2002), é um conceito bastante amplo, pois refere-se a todas as ações e relações da empresa com o público que ela interage. Assim, complementa Oliveira e Ciroletti (2016), a RSE estabelece laços essenciais junto com a comunidade, sejam eles, empregados, consumidores, mercado e comunidade, restabelecendo relacionamento democrático, como fator decisivo para implementação de políticas econômicas. Na maioria dos casos, ela reflete o impacto social e a resposta de empresas de sucesso (Khawaja, Ali & Mostapha, 2021).

A questão da RSE vai além da postura legal ou práticas de apoio à comunidade, mas, é algo que precisa ter foco na qualidade das relações e gerar valor para todos os envolvidos (Oliveira e Ciroletti 2016). 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, mas, passando a pensar no tema RSE de maneira estratégica, incorporando o conceito aos negócios e, por consequência, melhorando a competitividade e a imagem da empresa (Oliveira 2002). É uma política que ajuda a gerenciar a mudança, contribuindo para criação de programas com maior competitividade e produtividade, contribuindo para a transformação da gestão (Redendo, Palma & Daza 2020).

Para Marques Oliveira (2019) a RSE não se limita a meras marcas sociais ou simples aparências, mas sim a um compromisso com valores e ações concretas. Tendo defendido à ideia de que agora é fácil entender quais empresas são enganosas e quais empresas estão realmente comprometidas com essa visão.

Segundo Sauerbronn e Sauerbronn (2011), o interesse das empresas pela RSE cresceu no Brasil a partir da década de 1990, quando foram criadas, o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social e o Grupo de Institutos e Fundações Empresariais (GIFE) com a intenção de disseminar as práticas de RSE e do investimento social privado.

No Brasil, o Instituto Ethos (2003) promove práticas que consideram a RSE como uma forma de gestão definida pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos, com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.

A RSE é algo essencial no contexto organizacional, traduzindo 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 presente estudo, para demonstrar como a gestão da RSE social vem sendo praticada pela organização, denominada cooperativa de crédito Sicredi nas regiões que recebem o programa A União faz a Vida, destacando como estas ações beneficiam os públicos envolvidos no seu contexto, sejam eles associados, colaboradores, clientes e comunidade.

2.2 Cooperativismo de crédito

Para a Organização das Cooperativas Brasileiras - OCB (2014), o cooperativismo é a mais do que uma forma ideal de organização, é um movimento, uma filosofia de vida e um modelo socioeconômico, capaz de integrar desenvolvimento econômico e bem-estar social. Sua fundamentação baseia-se na participação democrática, solidariedade, independência e autonomia. Unido a valores universais, o cooperativismo se desenvolve independentemente de território, língua, credo ou nacionalidade. É fundamentado na união de pessoas e não apenas de capital, visa às necessidades do grupo e não apenas o lucro. Busca, através trabalho comum, prosperidade conjunta e não apenas individual. São estas características que diferenciam o cooperativismo e fazem dele a alternativa socioeconômica que leva ao triunfo com equilíbrio e justiça aos seus cooperados (OCB 2014).

De acordo com Klein (2005), o cooperativismo é como uma doutrina que apregoa a cooperação entre as pessoas, fazendo com que suas capacidades individuais sejam otimizadas e que estas, coletivamente empregadas, formem um grupo em sinergia, alcançando melhores resultados, tanto, quantitativamente, como qualitativamente na área onde empregam o cooperativismo.

Segundo Pinheiro (2007), o local onde surgiu a primeira cooperativa do mundo foi a Sociedade dos Probos Pioneiros, fundada no dia 21 de dezembro de 1844, na cidade de Rochdale, na Inglaterra. Porém, a primeira cooperativa de crédito surgiu apenas em 1856 na cidade de Delitzsch, na Alemanha; surgiram, também, na Alemanha as primeiras cooperativas de crédito rural, com iniciativa de Friedrich Wilhelm Raiffeisen, que ficaram conhecidas como Caixas de Crédito Raiffeisen, sendo até os dias atuais este tipo de cooperativa muito popular na Alemanha, influenciando de certa forma a constituição e o funcionamento das cooperativas de crédito rural brasileiras.

Durante os últimos anos, ocorreram significativas alterações nas normativas no Brasil que possuem relação com o cooperativismo de crédito. Entre elas está a edição da Resolução CMN n° 3.106 (2003), que permitiu a criação de cooperativas de crédito de livre admissão, e a transformação das cooperativas de crédito existentes nesta nova modalidade. As cooperativas de crédito são uma das instituições financeiras menos estudadas no Brasil e, de modo geral, é ainda grande o desconhecimento sobre o tema. Para Cuevas e Fischer (2006), as cooperativas de crédito são as instituições financeiras pouco estudadas. Em complemento, Pinheiro (2007) constata que é grande o desconhecimento sobre o cooperativismo de crédito no Brasil, tanto pelo público em geral, como entre muitos estudiosos em finanças. Assim, face a algumas lacunas sobre este tema, este estudo visa, estudar a importância das cooperativas de crédito e o desempenho do setor com foco na inadimplência de suas carteiras de crédito.

Conforme aponta Cetorelli e Strahan (2006), a pesquisa econômica, em anos recentes, tem focado intensamente o papel desempenhado pelos mercados financeiros em relação à economia real. Segundo estes

autores, diversos estudos têm provido indicação prática que mercados financeiros amplos e bem desenvolvidos estão fortemente relacionados causalmente com o crescimento econômico futuro.

A Lei da Reforma Bancária n° 4595 (1964), marcou o início de um novo arcabouço legal para o sistema cooperativista de crédito no Brasil, traduzido, especialmente, pela criação do Banco Central do Brasil da equiparação das cooperativas de crédito às demais instituições financeiras.

Um dos problemas da economia brasileira é o perfil do crédito para os setores produtivos ou tomadores de empréstimos individuais, não apenas, pelo baixo volume de crédito concedido, como, também, seu custo é proibitivo e prejudicial ao crescimento dos negócios. As alternativas para solucionar esses problemas devem ser norteadas por políticas governamentais adequadas, com participação do setor privado e desenvolvimento do cooperativismo de crédito (Neto Oliveira, 2000).

Segundo Schardong (2003), o sistema de crédito cooperativo oferece menores riscos, pois a cooperativa possui um melhor conhecimento do histórico de crédito de seus sócios, possibilitando uma melhor análise nas concessões de crédito. A estrutura de capital da cooperativa e as fontes de captação, em alguns casos, são menores, o que facilita as operações de crédito, praticadas com expectativa de retorno do capital empregue, face o sistema bancário tradicional. Assim, isto beneficia os associados e democratiza o acesso ao crédito (Schardong, 2003). Cabe ressaltar que a cooperativa Sicredi (2020) desenvolve quatro programas e/ou projetos, sendo:

1) Programa Crescer; 2) Programa Pertencer; 3) Programa A União faz a Vida; 4) Centro de Informação e Memória Sicredi.

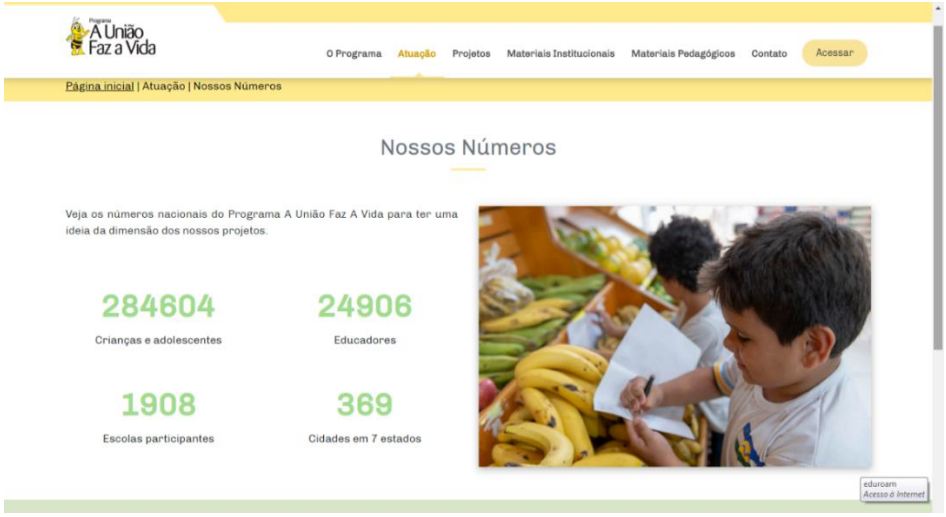
A educação cooperativa age de forma a educar os jovens para que eles aprendam, no ambiente escolar, a desenvolver projetos e iniciativas, capazes de transformar a sociedade e atender aos desejos e anseios das comunidades, pelo que, neste sentido, a cooperação só existe por meio de ações coordenadas entre grupos de pessoas que tenham um objetivo comum, como o Programa A União faz a Vida.

2.3 Programa A União faz a Vida

O Programa A União Faz a Vida é a principal iniciativa de RSE da Cooperativa Sicredi que, há mais de 20 anos, atua na educação, promovendo a cooperação e a cidadania, por meio de práticas que desenvolvam o empreendedorismo, a solidariedade, o diálogo, a justiça e o respeito à diversidade, contribuindo para o desenvolvimento integral de crianças, adolescentes e jovens, em grande parte do Brasil (conforme figura 1). Para o programa a cidadania só existe, de fato, quando os seguintes valores éticos estão presentes: igualdade e equidade; respeito à diversidade e liberdade e participação na vida pública. A cooperativa Sicredi, acredita que uma empresa socialmente responsável vai além de simplesmente cumprir com suas obrigações e, sim, sempre contribuir para a melhoria de vida de uma comunidade em geral, assumindo o compromisso com programas sociais voltados para a prosperidade da sociedade. Nessa perspectiva o programa chegou em três regiões do Brasil, com atuação nas regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste. O Programa a união faz a vida estimula a perspectiva metodológica do trabalho com projetos, por meio da qual, educadores, crianças, adolescentes e comunidade vivem uma experiência colaborativa de aprendizagem em que definem o que pretendem fazer, escolhem rotas de pesquisa-ação, discutem responsabilidades, estabelecem cronogramas de ação e desenham claramente aonde querem chegar. Essa metodologia prioriza o diálogo, a troca de saberes, a expressão de dúvidas, a resolução de conflitos e a perceção das diferenças. (Sicredi, 2020)

Ashley (2002) destaca que o compromisso de uma organização com a sociedade, através de suas ações, atitudes proativas e coerentes com objetivo de melhorar a qualidade de vida de uma comunidade, pode ser considerada como responsabilidade social. O Programa a União faz a Vida acredita que desenvolver competências de cooperação é também acreditar em RSE ao construir e vivenciar atitudes e valores de cooperação e cidadania.

Figura 2. Números alcançados pelo Programa A União faz a Vida.



Fonte: [https://www.auniaofazavida.com.br/atuacao/nossos-numeros.html], acesso em 5/11/2020.

Para Melo Neto e Froes (1999) as empresas que querem transmitir uma imagem ética e moral, futuramente, podem ser beneficiadas com resultados, pelas suas atitudes, utilizando a prática da RSE, como estratégia de valorização de produtos, serviços e estratégias sociais de desenvolvimento da comunidade. E, como retrata a figura 2, acima, 284.604 crianças e adolescentes são beneficiadas com o programa, considerando as 369 cidades envolvidas, contemplando as regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste, totalizando sete estados. São 24.906 educadores mediando o processo de ensino aprendizagem das crianças e adolescentes, totalizando 1.908 escolas participantes do programa (Sicredi, 2020).

É, assim que a Sicredi, como empresa socialmente responsável vai além de simplesmente cumprir com suas obrigações comuns e que lhes cabem; ela tem sempre o objetivo de contribuir para a melhoria de vida de uma comunidade em geral, assumindo o compromisso com programas sociais voltados para o futuro da sociedade.

Segundo Oliveira Neto (2000) uma conduta só é considerada socialmente responsável, quando há necessidade de reavaliar os processos e valores, além da postura ética e da forma como ela se relaciona com seus diversos públicos: fornecedores, comunidade, poder público, clientes, funcionários, consumidor, acionistas e também com o seu meio ambiente.

Neste contexto, a Sicredi interage com diversos *players* e em diversos Estados do Brasil. Como é possível observar na figura 3.

Figura 3. Mapa de abrangência do Programa A União faz a Vida.



Fonte: [https://www.auniaofazavida.com.br/atuacao/nossos-numeros.html], acesso em 5/11/2020.

No Estado do Mato Grosso representado pela cor azul, onde existe a terceira maior concentração de crianças e adolescentes atendidas pelo programa, como pode ser observado na figura acima, o programa se faz presente em vinte e sete municípios, em 258 escolas, envolvendo 3.421 educadores, totalizando 69.307 crianças e adolescente beneficiados pelo programa, sendo apoiada por oito Cooperativas Sicredi.

Já no Estado de Goiás, como também no Estado do Mato Grosso do Sul representado pela cor amarela, o primeiro compreende um programa que atinge um município, em duas escolas, com trinta e quatro educadores, compreendendo um atendimento de 699 crianças e adolescentes, com apoio de uma Cooperativa Sicredi. Em seguida o segundo Estado, retrata o programa em dois municípios, em quatro escolas, envolvendo 54 educadores, atendendo 841 crianças e adolescente com apoio de duas Cooperativas Sicredi.

O Estado de São Paulo representado pela cor verde, retrata a quarta maior concentração de crianças e adolescentes que participam do programa a União faz a vida. Desenvolvido em vinte e oito municípios, em 145 escolas, com 1.512 educadores envolvidos, totalizando 20.651 crianças e adolescentes atendidos. Com colaboração de quatro Cooperativas Sicredi.

Já o Estado do Paraná representado pela cor verde juntamente com o Estado de São Paulo, é a segunda maior concentração de crianças e adolescentes atendidos, como mostra a figura 3, o programa está presente em 137 municípios, desenvolvido em 628 escolas, envolvendo um total de 7.866 de educadores, totalizando 82.037 crianças e adolescentes atendidos, com 21 Cooperativas Sicredi envolvidas.

No Estado de Santa Catarina e no Estado do Rio Grande do Sul representados pela cor rosa, sendo que o primeiro Estado desenvolve o programa em seis municípios e 14 escolas, envolvendo 207 educadores, totalizando 2.028 crianças e adolescentes atendidas, com uma Cooperativa Sicredi envolvida. Já o Estado de Santa Catarina, está presente em 168 municípios, em 854 escolas, com 11.812 educadores envolvidos, totalizando 109.041 crianças e adolescentes participantes do programa e com 30 Cooperativas Sicredi envolvidas.

Conforme a definição do Instituto Ethos (2003), a RSE é a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos, com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitando a diversidade e a redução das desigualdades sociais.

Neste âmbito, o programa estudado, neste trabalho, possui um compromisso com diversos públicos, que querem ver seus objetivos e desejos realizados. No entanto, para concretizar esse objetivo uma equipe de participantes forma um grupo denominado de Rede de Compromisso (conforme figura 4), formado de:

Figura 4. Rede de Compromisso.



Fonte: [https://www.auniaofazavida.com.br/o-programa/rede-de-ompromisso.html]. Acesso em 07/11/2020

Com objetivo de promover a educação cooperativa a rede está alicerçado em:

- Gestores: São as entidades que fazem parte do Sicredi e que idealizaram e colocaram o Programa A União Faz A Vida em prática. Planejam e executam as ações do Programa de forma estratégica.

- Parceiros: São os responsáveis pelos locais onde o Programa é colocado em prática, como secretarias de Educação, ONGs e outras instituições.

- Apoiadores: São pessoas ou instituições que apoiam as ações do Programa de diversas formas, inclusive financeiramente: empresas, pais, familiares e otros.

- Assessorias pedagógicas: Promovem as formações dos educadores que, na sequência, conduzem o processo educacional de crianças e jovens com foco no princípios do Programa. Podem ser universidades ou outras instituições qualificadas.

- Crianças e adolescentes: São os protagonistas do processo de aprendizagem, que é mediado pelos educadores.

- Educadores: Todos os profissionais envolvidos no processo educativo, dentro e fora da sala de aula: professores, diretores, coordenadores pedagógicos, entre outros.

3. Perguntas para a discussão

Pergunta 1. Qual a importância da RSE desenvolvida pela Cooperativa Sicredi, através do Programa a União faz a Vida?

Um programa de responsabilidade social bem estruturado e construído se torna visível e reconhecido, seja internamente ou externamente, sendo que o segundo é o meio pelo qual a empresa se transforma e ganha reconhecimento e constrói uma imagem positiva com impactos positivos na comunidade. Trata-se de uma questão estratégica, pois, dessa forma cria-se diferenciais de competitividade. A empresa atrai mais clientes e parceiros, melhorando sua produtividade, além de se utilizar de estratégias para tornar responsável a imagem de seus produtos/serviços. E nessa busca de inovação e competitividade de mercado, por outro lado a sociedade se beneficia com os investimentos sociais.

Pergunta 2. Quais os compromissos do Programa a União faz a Vida, com a sociedade?

O programa desenvolve vários compromissos com a sociedade brasileira, seja de modo institucional, comunitário ou social. No âmbito comunitário ou social o programa busca construir e vivenciar atitudes e valores de cooperação e cidadania. Para o Programa A União Faz A Vida ”a cidadania só existe, de fato, quando os seguintes valores éticos estão presentes: igualdade e equidade; respeito e diversidade; liberdade e participação na vida pública” (Programa a União faz a Vida, 2019). Além disso, o compromisso do programa com a educação, ultrapassa ideais meramente de projeto social. Ela mantém constante diálogo com parceiros e organizações educacionais de maneira a contribuir com a formação de crianças e adolescentes com o propósito de projetar novas gerações de jovens inovadores e empreendedores.

Pergunta 3. Como deve agir a empresa para que seu objetivo, com a RSE, não seja impactado com a crise e instabilidade económica?

Considerando que a crise e instabilidade económica é uma ameaça mundial, com esse fenômeno de acontecimentos, por um lado se tem menos investimento, pois atinge os o planejamento de recursos financeiros direcionados para os programas sociais e, por outro lado, mostra a capacidade de inovação das empresas em buscar outros meios, formas de captar recursos para os projetos, mobilizando pessoas e ideais que buscam o fortalecimento dos projetos sociais.

4. Conclusiones

A RSE deve decorrer de ações efetivas de empresas comprometidas com a sociedade, baseada em princípios de valores éticos, institucionais, comunitários ou sociais.

Na visão que a educação se torna a principal ferramenta para diminuir problemas de desigualdades sociais, a Cooperativa Sicredi criou o Programa a União faz a Vida, que objetiva construir e vivenciar atitudes e valores de cooperação e cidadania. A educação cooperativa age de forma a educar os jovens para que eles aprendam, no ambiente escolar, a desenvolver projetos e iniciativas capazes de transformar a sociedade e

atender aos desejos e anseios das comunidades. Já a educação cidadã caracteriza nos direitos e deveres, ter a total capacidade de colocar esses direitos e deveres em prática é o principal significado de cidadania. Uma sociedade democrática na qual todos têm voz é o lugar onde a cidadania se manifesta.

Concluímos que o Programa a União faz a Vida, iniciada pela Cooperativa Sicredi, é uma iniciativa que preza por ações de RSE geradoras de mudança cultural e educacional, contribuindo para o fortalecimento de valores, de uma conduta ética e transparente em favor do bem comum, considerando e acreditando nas crianças e adolescentes do Brasil. Não é mera coincidência que a abelha se tornou a mascote do programa, pois, da mesma forma que as abelhas espalham o pólen na natureza o que ajuda as plantas a formarem novas sementes e, consequentemente, o nascimento de mais plantas e flores, o Programa A União Faz A Vida quer semear novas gerações de jovens cooperativos e cidadãos.

Bibliografia

Ashely, P.A. (2002). Ética e responsabilidade social nos negócios. São Paulo: Saraiva.

Cetorelli, N., & Strahan, P. E. (2006). Finance as a barrier to entry: bank competition and industry structure in local U.S. markets. The Journal of Finance, February, 61(1), 437-461.

Cuevas, C. E., & Fischer, K. P.(2006). Cooperative financial institutions: issues in governance, regulation, and supervision. Washington: The World Bank.

Instituto Ethos (2013). Indicadores Ethos-Sebrae de Responsabilidade Social. Disponível em: [http://www.ethos.org.br/docs/conceitos_praticas/indicadores/default.asp], Acesso em 9 /11/2020.

Instituto Ethos (2003). Responsabilidade Social das Empresas: a contribuição das universidades. Disponível em: [https://www.ethos.org.br/categoria/publicacoes/], Acesso em 9/11/2020.

Klein, F. J. (2015). Análise jurídica e econômica das sociedades cooperativas no Brasil: O cooperativismo como ferramenta de desenvolvimento social. Disponível em: [http://kleineassociados.com/img/noticias/0b8c2c5802b340e95c2211bfd1ef899c.pdf], Acesso em 6/11/ 2020.

Khawaja, L., Ali, A.A., & Mostapha, N. (2021). The mediating effect of customer satisfaction in relationship with service quality, corporate social responsibility, perceived quality and Brand loyalty. Management Science Letters. Canada, 11, p. 763-772.

Lei nº 4.495 (1964). Dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, Cria o Conselho Monetário Nacional. Diário Oficial da União, 31 de dezembro, Brasília.

Marques Oliveira, E. (2019). Responsabilidade Social Empresarial, Empreendedorismo Social e Econonomia Solidária: similitudes, ambivalências e possíveis conexões. Revista Observatório. Palmas, v.5, n.5, p. 697-750.

Melo Neto, F., & Froes, C. (1999). Responsabilidade social e cidadania empresarial: a administração do terceiro setor. Rio de Janeiro: Qualitymark.

OCB-Organização das Cooperativas Brasileiras. Cooperativismo: Forma ideal de Organização [201]. Disponivel em: [http://www.brasilcooperativo.coop.br/site/cooperativismo/index.asp], Acesso em 8/11/2020.

Oliveira, A. L. (2002). SA 8000: O Modelo ISSO-9000 aplicado à Responsabilidade Social. Rio de Janeiro: Qualitymark.

Oliveira, O. M., & Giroletti, D. A. (2016). Avaliação de Programa de Responsabilidade social Empresarial com Aplicação do Balanced Scorecard: Um Estudo de Caso da Cooperárvore da FIAT Automóveis. Revista de Gestão Ambiental. Sustentabilidade, 5(1).

Oliveira Neto, V. (2000). Responsabilidade social exige ética e coerência. Revista Philip Morris. São Paulo: Bandeirantes.

Pinheiro, M. A. H. (2007). Cooperativas de crédito: História da evolução normativa no Brasil. Brasília: Banco Central do Brasil.

Programa a União faz a Vida (2020). Página web oficial do projeto [https://www.auniaofazavida.com.br/], Acesso em 5/11/2020.

Redondo, R. P., Palma, H.H., & Daza, B.O (2020). Responsabilidad Social Empresarial como Facto de Cambio de la Gestión Empresarial. Dictamen Libre.Barraquilla., 27.

Resolução nº 3.106 (2003). Requisitos e procedimentos para a constituição, a autorização para funcionamento e alterações estatutárias, bem como para o cancelamento da autorização para funcionamento de cooperativas de crédito. Diário Oficial da União. Brasília, DF.

Sauerbronn, F., & Sauerbronn, J.(2011). Estratégias de responsabilidade social e esfera pública: um debate sobre stakeholders e dimensões sociopolíticas de ações empresariais. Revista de Administração Pública, 45, 435-458.

Schardong, A. (2003). Cooperativa de Crédito: Instrumento de organização econômica da sociedade. Porto Alegre: Rigel.

Sicredi (2020). Página web oficial da cooperativa [www.sicredi.com.br], Acesso em 1/11/2020.