

<b>AGRADECIMENTOS</b>	I
<b>RESUMO</b>	II
<b>ABSTRACT</b>	III
<b>SUMÁRIO EXECUTIVO</b>	IV
<b>INDICE</b>	V
<b>INTRODUÇÃO</b>	1
<b>1. REVISÃO DA LITERATURA</b>	3
1.1 Da Responsabilidade Social das Empresas ao Desenvolvimento Sustentável	3
1.1.1 A Responsabilidade Social das Empresas	3
1.1.2 A dimensão interna e a dimensão externa da Responsabilidade Social das Empresas	4
1.1.3 O Desenvolvimento Sustentável	5
1.1.4 Breve evolução histórica do conceito de desenvolvimento sustentável	7
1.1.5 Outros marcos na evolução do conceito de sustentabilidade	9
1.1.6 A Sustentabilidade e as Empresas	10
1.2 Os relatórios sociais e/ou de sustentabilidade	13
1.2.1 Principais referências nas áreas de reporte social e/ou de sustentabilidade	15
1.2.2 <i>Global Reporting Initiative</i>	16
1.2.3 Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social	18
1.2.4 Organização Internacional de Normalização	19
1.2.5 Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)	20
1.2.6 <i>Social Accountability International</i>	21
1.2.7 União Europeia	21
1.2.8 United Nations Global Compact	21
1.3 O Reporte de Responsabilidade Social e/ou de Sustentabilidade em Portugal	24
<b>2. ESTUDO DE CASO</b>	28
2.1 Apresentação da Empresa	28
2.2 Marcos históricos do BES	29
2.3 Missão do BES	30
2.4 Estrutura accionista do BES	30
2.5 A sustentabilidade no BES	31
2.6 A estratégia de Sustentabilidade do BES	32
2.7 Reconhecimento e Parcerias	33
2.8 <i>Governance</i> e Ética no BES	35
2.8.1 Modelo de <i>Corporate Governance</i> do BES	35
2.8.2 Ética Organizacional	36
2.9 Envolvimento com os <i>Stakeholders</i>	36
<b>3. EVOLUÇÃO DA ESTRUTURA DE REPORTE DE SUSTENTABILIDADE DO BES (2003 A 2008)</b>	37
3.1 Relatório de 2003 – <i>A Sabedoria Financeira ao Serviço do Desenvolvimento Sustentável</i>	37
3.2 Relatório de 2004 – <i>A Sabedoria Financeira ao Serviço do Desenvolvimento Sustentável</i>	37
3.3 Relatório de Sustentabilidade _ 2005 – <i>Da Responsabilidade Social à Sustentabilidade do Negócio</i>	39
3.4 Relatório de Sustentabilidade BES'06 – <i>Da Responsabilidade Social à Sustentabilidade do Negócio</i>	39
3.5 Relatório de Sustentabilidade de 2007	40
3.6 Relatório de Sustentabilidade de 2008	41
<b>4. ANÁLISE DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DE 2009</b>	42

4.1 Práticas reportadas por <i>stakeholder</i>	42
4.1.1 Colaboradores	42
4.1.1.1 Formação	42
4.1.1.2 Envolvimento na Gestão	42
4.1.1.3 Comunicação Interna	43
4.1.1.4 Benefícios	43
4.1.1.5 Saúde e Segurança no Trabalho	44
4.1.1.6 Política de Recursos Humanos	44
4.1.2 Clientes	45
4.1.2.1 Qualidade de Serviço	45
4.1.2.2 Crédito responsável	45
4.1.2.3 Divulgação Interna do feedback dos clientes e colaboradores	46
4.1.3 Fornecedores	46
4.1.4 Investidores e Accionistas	47
4.1.5 Entidades Reguladoras	48
4.1.6 Media	48
4.1.7 Organizações não governamentais (ONG)	48
4.2 Inovação e Empreendedorismo	48
4.3 Inclusão Financeira	49
4.4 Economia Social	49
4.5 Microfinança	50
4.6 Produtos e/ou serviços orientados para segmentos	50
4.7 Biodiversidade e Alterações Climáticas	51
4.7.1 O BES e a Biodiversidade	51
4.7.2 Pegada Ambiental	52
4.8 Cidadania Responsável	53
4.8.1 Cultura	53
4.8.2 Ciência e Inovação	54
4.8.3 Literacia Financeira e Educação	54
4.8.4 Solidariedade	54
4.8.5 Desporto	55
<b>5. SÍNTESE DAS PRÁTICAS DE REPORTING DO BES (DE 2003 A 2009)</b>	<b>56</b>
<b>6. CONCLUSÃO</b>	<b>59</b>
<b>7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>61</b>