

# O QUE É DIVULGADO NO RELATO INTEGRADO? UMA ANÁLISE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS LISTADAS NA [B]<sup>3</sup>

## 1. INTRODUÇÃO

Com as frequentes mudanças ocorridas no cenário dos negócios, os *stakeholders* demandam das empresas uma gama maior de informações ligadas à transparência, responsabilidade socioambiental e informações estratégicas. Informações estas, que tempos atrás não eram requisitadas, e, tampouco fornecidos nos relatórios financeiros tradicionais (Rupley et al 2017). Movimentos como as conferências Eco 92, RIO+10, RIO+20 e criação dos 17 Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável (ODS) contribuíram com tais discussões no sentido de ampliar a visão de que as empresas devem ter uma responsabilidade com questões sociais e ambientais.

Frente a essa discussão, as companhias compreenderam que embora envolva mais um dispêndio coletar e relatar informações não financeiras, trata-se de uma boa prática, por vezes comercial, que pode atrair e reter clientes (Rupley et al., 2017). Bem como, as informações *Environmental, Social, and Governance* (ESG) podem aumentar o valor da empresa (Li, Gong, Zhang & Koh, 2018). Diante disso, a constante divulgação de informações holísticas e estudos voltados à temática contribuíram para que a combinação entre desenvolvimento sustentável e competitividade ganhasse ênfase, tornando-se a inquietude de muitas companhias.

O intuito de aprimorar os Relatórios de Sustentabilidade e oferecer informações cada vez mais aperfeiçoadas e precisas, fez com que os debates acerca dessa temática ganhassem maior atenção. Pois, os relatórios de sustentabilidade disponibilizam um escopo mais amplo do que o ofertado nas demonstrações financeiras tradicionais (Melloni, et al, 2017). Em 2010 o *International Integrated Reporting Council* (IIRC) estabeleceu o Relato Integrado (RI). O IIRC conta com o auxílio de uma comissão composta por órgãos como *International Accounting Standards Boards* (IASB), *Financial Accounting Standards Boards* (FASB), *International Federation of Accountants* (IFAC), além da presença de *CFOs* de relevantes multinacionais (Flower, 2015). O Relato Integrado surge com a proposta de integrar aspectos financeiros, econômicos, de governança e social em um único relatório, e trazer discussões envolvendo perspectivas futuras da empresa (Rupley et al., 2017), o RI também revela a possibilidade de conectar informações e combinar uma ampla gama de capitais, antes considerados irrelevantes nos relatórios usuais (Baboukardos & Rimmel, 2016).

No Brasil as discussões associadas ao RI estão sendo fomentadas por empresas, órgãos reguladores, acadêmicos e investidores. A exemplo disso, em 2012 a Brasil Bolsa Balcão (B3) criou o “Relate ou Explique”, o programa é de iniciativa voluntária e tem o propósito de instigar as empresas na divulgação de seus relatórios de sustentabilidade, a CVM por meio da Instrução Normativa 480 passou a exigir que as empresas brasileiras indiquem suas políticas socioambientais, o TCU em 2019 adotou o RI para prestação de suas contas anuais, além disso, através da DN TCU 170/2018 passou a exigir que todas as entidades da administração sejam elas diretas ou indiretas divulguem obrigatoriamente o RI (Garcia, Ciasca & Marçal, 2019).

Apesar disso, aspectos em torno do RI ainda precisam ser revistos. Melloni et al. (2017) partilham que mesmo se tratando de um relato inovador, comparado aos demais, ainda há tensões envolvendo o fornecimento de um relatório que seja conciso, ao mesmo tempo completo. Assim, questiona-se: quais informações estão sendo evidenciadas no relato integrado? para responder a questão, esse estudo objetiva identificar as informações evidenciadas no Relato Integrado das instituições financeiras listadas na [B]<sup>3</sup> no ano de 2019.

Para isso, emprega-se uma abordagem qualitativa para identificar KPI's com informações divulgadas dentro do escopo dos capitais propostos pelo *Framework* 1.0 do IIRC.

Justifica-se a escolha do setor financeiro, pois apesar de o mesmo não se caracterizar como um setor de alto impacto ambiental em razão de não estar diretamente atrelado ao extrativismo ou outras atividades de impacto ambiental relevante, possui um impacto indireto, uma vez que, são os responsáveis por financiar diversos setores e atividades que impactam diretamente os recursos naturais (Xavier, 2015), já com relação aos impactos sociais, essas instituições possuem efeitos diretos e consideráveis. O estudo é relevante ao ampliar os achados de Cardoso, Silva e Silva (2017) referente aos capital humano e financeiro das instituições financeiras, para analisar todos os capitais do *KPI's do Framework* do IIRC.

Os principais resultados do estudo poderá auxiliar empresas e profissionais responsáveis por elaborar RI e, empresas que ainda não o adotaram mas pretendem, com um panorâmico do que tem sido divulgado, incentivando que se enquadrem nas exigências da Organização das Nações Unidas (ONU) com relação a meta nº 12.6.1 (ODS). Além de apoiar pesquisadores, dado que, há um esforço conjunto para que sejam apresentadas uma variedade maior de informações financeiras e não financeiras relevantes (Rupley et al., 2017).

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Relato Integrado e *Framework***

A elaboração do Relato Integrado demonstra a capacidade que uma organização tem de gerar valor utilizando seus capitais, além de proporcionar dados mais detalhados, informações mais concisas e relevantes, antes não demonstradas em outros relatórios (IIRC, 2013).

Pesquisas e esforços realizados pelo IIRC, bem como, pela Comissão Brasileira de Relato integrado (CBARI), fizeram com que incentivos para a elaboração do RI ganhassem ênfase. Apreciado como um possível relatório corporativo (Mio, 2020) o RI deve trazer informações suficientes para que a estratégia, desempenho, governança, além das perspectivas da organização sejam compreendidas, além de buscar um equilíbrio entre concisão, integridade e comparabilidade (Iredele, 2019). O RI também expõe mecanismos mais eficazes de governança corporativa (Pavlopoulos et al, 2017), e traz uma visão verdadeira e justa das atividades holísticas da organização (Camilleri, 2018).

Para que seja possível formular um relatório que atenda aos princípios orientadores, além de fornecer material de qualidade para a tomada de decisões, o IIRC em 2013, criou uma estrutura que funciona como base para coleta e análise dessas informações. O *framework* é intitulado como “A Estrutura Internacional para Relato Integrado” e auxilia na elaboração e entendimento de aspectos relacionados ao RI, assim como, estabelece elementos e princípios que guiam a elaboração do relatório, além de expor conceitos em torno da temática (IIRC, 2013).

Esses conceitos estabelecem uma conexão entre seis capitais da empresa, o manufaturado (caracterizados como bens físicos disponíveis para uso na produção ou prestação de serviços), o capital humano (como habilidades e competências dos colaboradores), capital intelectual (bens intangíveis que proporcionam a empresa vantagem competitivas, como por exemplo, o conhecimento), capital natural (recursos naturais renováveis e não renováveis como água, terra), capital social (traz os envolvimento com projetos sociais, relacionamentos, a imagem transmitida pela empresa) e capital financeiro (demonstra os recursos disponíveis para que a empresa realize suas atividades) (Ribeiro, 2018). No entanto, cada organização deve avaliar o nível de interação que possui com os capitais, uma vez que, nem todos são cabíveis ou possuem a mesma relevância em todas as organizações (IIRC, 2013).

Flower (2015) esclarece que apesar de a base do Relato Integrado ser a promoção da sustentabilidade, de certa forma ela afastou-se da questão de sustentabilidade. Afirmado isso, pois diz que o conceito de “valor” que a Estrutura do Relato integrado adota é um conceito voltado para a criação de valor aos investidores, e não para a sociedade. A conclusão de Flower é que o relato não conseguirá atingir seus objetivos originais, e que levando em consideração o caminho percorrido pelo IIRC desde 2010 para tornar o RI pioneiro na reforma dos relatórios financeiros, o que ocorreu de fato foi o desdobramento de uma grande decepção daqueles que esperavam a solução para os problemas.

Visando obter dados acerca dos benefícios angariados pelas empresas que divulgam o RI, Pavlopoulos et al. (2017), utilizaram uma amostra com 82 organizações de 27 países e concluíram que apresentavam altos níveis de alavancagem e demonstravam mecanismos eficazes de governança corporativa, limitando a assimetria de informações. Ribeiro et al. (2020) analisou 52 artigos publicados entre 2010 e junho de 2019, os resultados demonstraram que menos de 15% das publicações com RI tratam de questões sociais e ambientais, além de destacar que o desafio está no desenvolvimento de redes de pesquisa mais atuantes, e na interação entre acadêmicos, pesquisadores e profissionais para que os resultados obtidos sejam testados na prática.

Apesar de sua divulgação ser recente e ainda não obrigatória, o relato integrado se coloca como uma alternativa aos relatórios de sustentabilidade convencionais, no entanto, seu entendimento não deve ser visto como um elemento adicional às demonstrações financeiras, mas sim um componente geral do sistema, isso ocorre, pois ele possibilita a divulgação tanto de informações financeiras como não financeiras ambas com o mesmo foco (Mio, 2020).

## **2.2 Relato integrado e as instituições financeiras**

Muitas empresas buscam demonstrar que ações estão sendo tomadas com relação ao desenvolvimento sustentável e a redução dos desequilíbrios sociais (Ribeiro et al., 2020). Dessa forma, é imprescindível que empresários e investidores entendam a importância que esses relatórios possuem, e busquem construir pontos de referência que liguem as práticas programáticas de sustentabilidade às técnicas corporativas locais (Thomson, 2015). Como forma de elucidar o exposto, o Banco Itaú S.A. em seu Relato Integrado divulgado em 2014, buscou evidenciar seu comprometimento com as questões ambientais através de processos de gestão eficientes que incluem questões sociais, ambientais, econômicas e de governança, isso é realizado através de uma matriz de materialidades que demonstra qual capital será impactado em cada ação (Cristofalo et al., 2016).

Na Austrália, o Goodbank adotou o RI e as informações voltadas aos contextos operacionais, estratégicos, de governança e de perspectivas futuras, foram divulgados a partir das práticas integradas, passando a ser um ponto forte para a instituição (Lodhia, 2015). Já Cardoso et al. (2017), contribuíram ao analisar o RI divulgado entre os anos de 2015 e 2016 de quatro instituições financeiras com enfoque nos capitais humano e financeiro, os resultados apontam que as instituições tiveram níveis consideráveis de conectividade na divulgação de informações, no entanto, de acordo com os dados obtidos, BNDES, Caixa e Itaú Unibanco possuem uma quantidade mais elevada de informações financeiras divulgadas, já com relação ao capital humano, o Banco Santander obteve maior destaque.

Em referência ao sentido criado nas práticas e processos da elaboração do RI em uma instituição financeira, os pesquisadores Favato et al (2021) expuseram que com a adesão do relatório houve uma cooperação e uma união maior entre as áreas. Além disso, a elaboração do RI propiciou ao banco uma definição mais clara de seu modelo de negócios, apesar de considerar que a disseminação do pensamento integrado para todos os colaboradores seja algo complexo.

Em face das pesquisas analisadas, é perceptível a relevância e o aumento de estudos sobre o Relato Integrado e sua relação com a sustentabilidade. Apesar de problemas envolvendo a temática, e uma escassez de pesquisas mais detalhadas e conclusivas, o RI tem conquistado um papel de destaque frente as instituições. Dessa forma, identificar a divulgação dessas informações é relevante.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo em questão possui natureza descritiva com uma abordagem qualitativa do problema, utiliza a técnica de análise de conteúdo apresentada por Bardin (1977), com a divisão da análise de conteúdo em três etapas, sendo, pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados obtidos e interpretação. A análise de conteúdo auxiliará na obtenção dos dados, pois ela busca identificar aquilo que está por trás das palavras, além de reunir um conjunto de técnicas para a realização da análise das comunicações e considerar o conteúdo e sua distribuição (Bardin, 1977).

O intuito da pesquisa é analisar os conteúdos presentes no relato integrado das instituições financeiras listadas na B3, levando em consideração o ano de 2019. O recorte temporal ocorreu alinhado ao problema de pesquisa que é identificar o que está sendo divulgado nos RI's e para atender a tal resultado a autoria compreende que não se faz necessária uma análise temporal, pois esta estaria mais alinhada a identificar a evolução das divulgações que não é o escopo do presente estudo. Quanto a escolha de 2019 é por ser último relato publicado quando realizada a pesquisa.

A coleta de dados ocorreu inicialmente por meio do endereço eletrônico da B3, onde foram localizadas 26 empresas do setor financeiro e segmento de bancos. Com o intuito de obter o número de Instituições Financeiras que divulgaram o Relato Integrado em 2019 foram realizadas buscas nos endereços eletrônicos de todas as 26 empresas, com isso, foi possível chegar a uma amostra de 5 Instituições Financeiras, sendo estas: Banco do Brasil; Banco Bradesco S.A.; Itaú S.A.; Itaú Unibanco Holding S.A. e Banco Santander.

Levando em consideração a quantidade de bancos e com o intuito de obter de forma mais objetiva e concreta os dados para a realização da análise proposta, objetivou-se realizar uma divisão dos seis capitais dentro de cada Relato Integrado, contudo, considerando que não há um padrão de divulgação, e com exceção do banco Itaú as demais instituições não separam as informações por capital conforme proposto pelo *framework* do IIRC, para que fosse possível localizar os dados dentro dos RIs, foram utilizados os KPIs (indicadores chaves de desempenho) dispostos no *framework* do IIRC na seção *The Capitals* e demais indicadores estabelecidos na fase de leitura fluente estabelecida na análise de conteúdo (Bardin, 1977) os indicadores estão na Tabela 1.

**Tabela 1** - Categorização e Codificação da pesquisa

| <b>Capital do Relato Integrado</b> | <b>KPI analisados</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Capital Financeiro</b>          | 1. lucro por ação; 2. receita; 3. dividendos; 4. receitas de honorários; 5. total de ativos; 6. índice de perda de crédito; 7. avaliações de crédito; 8. depósitos de clientes; 9. participações de mercado e 10. despesas operacionais.                                                         |
| <b>Capital Manufaturado</b>        | 1. filiais e rede; 2. planta e equipamento; 3. informações e tecnologia; 4. investimento na filial transformação; 5. número de consultas e transações; 5. aluguel e despesas relacionadas; 6. capacidade de processamento; 7. capacidade de armazenamento de dados; 8. número de sistemas de TI. |
| <b>Capital Humano</b>              | 1. Gestão e liderança; 2. número de horas de treinamento de funcionários; 3. número de funcionários participando de programas de liderança; 4. estatísticas de saúde e segurança ocupacional; 5. estatísticas disciplinares e de queixas; 6. custo do pessoal; 7. satisfação do                  |

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | funcionário; 8. permanência dos funcionários em anos e 10. número de méritos e promoções.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Capital Intelectual</b> | 1. marca e reputação; 2. processos e procedimentos; 3. tecnologia da informação; 4. capacidade de inovação; 5. presença nas redes sociais; 6. despesas de treinamento de pessoal e 7. números de cursos de treinamento.                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Capital Natural</b>     | 1. recursos ambientais; 2. consumo de pape; 3. volume de resíduos; 4. despesas de segurança ambiental e 5. aplicação dos princípios do Equador.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Capital Social</b>      | 1. Licenças bancárias; 2. tempo de resposta a reclamação; 3. distribuição de fornecedores; 4. número de PMEs apoiadas; 5. número de voluntários; 6. número de funcionários que participam de treinamentos em segurança da informação, prevenção de fraude etc.; 7. classificações do índice de sustentabilidade; 8. taxa de crescimento de cliente; 9. número de fornecedores por atividades e 10. número de reuniões e roadshows. |

Fonte: Autores, adaptado do *Framework* 1.0 do IIRC.

Para a categorização utilizou o excel e o software AtlasTi versão 8 como suporte. Segundo Bardin (1977), para que possa ser realizada uma correta análise dos dados, é necessária a construção de indicadores precisos e seguros, e que vão funcionar como um ponto de partida para localizar as informações dentro dos documentos a serem analisados. Dessa forma, a utilização dos KPIs se justifica para auxiliar na obtenção dos resultados. A utilização desses indicadores possibilitou localizar as informações relacionadas a cada capital, principalmente nos casos em que as instituições não seguiam o modelo de divulgação das informações propostas pelo *framework* do IIRC.

#### 4. ANÁLISE DOS DADOS

Para a análise das informações, além da utilização do framework do IIRC e da utilização de alguns KPIs comuns às instituições financeiras e que orientaram a análise dos relatos, foi realizada a separação e análise de cada capital de forma individual, iniciando-se pela análise do Capital Financeiro.

##### 4.1 Capital financeiro

O *Framework* do IIRC define Capital Financeiro como um conjunto de recursos que estão disponíveis para a utilização na produção de bens e prestação de serviços (IIRC, 2013). Nos RIs em que foi constatada a presença dos KPIs, foi possível realizar a análise buscando identificar as informações mais relevantes e a forma como elas estão sendo divulgadas. A Figura 1 apresenta os KPI's financeiros gerados no AtlasTi.



**Figura 1.** KPI's de Capital Financeiro.

Fonte: Gerado no Atlas\*ti com dados da pesquisa.

É possível observar que o foco das instituições analisadas está em divulgar informações relacionadas aos ganhos, dividendos distribuídos, percentual de participação de mercado e total dos ativos, as instituições também trazem as informações sobre o montante referente às despesas operacionais e índice de perda de crédito. No entanto, informações sobre

avaliações de crédito, receitas de honorários e depósitos de clientes são as menos evidenciadas.

Com relação à forma de divulgação das receitas é possível observar que no Banco do Brasil a informação divulgada é mais completa, além de divulgar o total em receitas, e do percentual 6,4% de crescimento comparado ao ano anterior, o banco menciona que o crescimento é fruto do “resultado da estratégia centrada no relacionamento, no atendimento segmentado e na melhoria constante da experiência do cliente”. O banco Bradesco também disponibiliza o total em receitas arrecadadas e a evolução de 3% comparada ao ano anterior.

Sobre a distribuição de dividendos, observa-se que as instituições divulgam as informações de forma muito similar, o Banco do Brasil divulga que foram distribuídos a títulos de juros sob o capital próprio o montante de R\$ 6,7 bilhões, o banco Bradesco 15,9 bilhões e o Itaú R\$ 18,8 bilhões, além de informar que “O crescimento da carteira de crédito combinado à rentabilidade do ano de 2019” que possibilitaram a distribuição do montante mencionado.

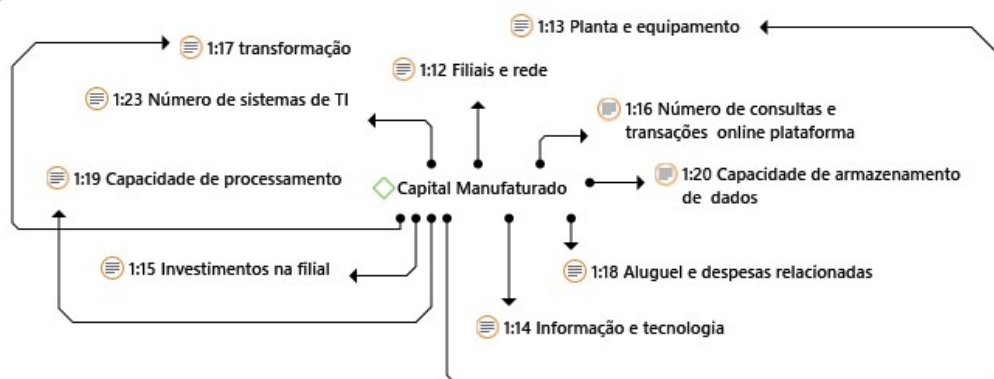
Sobre o índice de perda de crédito o Banco do Brasil e Itaú divulgaram além de percentuais o motivo que levou o aumento ou redução do índice. O Banco do Brasil, por exemplo, demonstra que o “risco de crédito reduziu 2,4% em relação a 2018, alcançando R\$ 19,7 bilhões em 2019, reflexo da originação de novas safras de crédito com melhor qualidade”, seguindo o mesmo raciocínio, o banco Bradesco traz a informação de aumentou R\$ 8,4 bilhões no índice comparado a 2018, e as justificativas acerca desse aumento. O banco Itaú fornece o percentual de variação de 2018 para 2019 em uma planilha.

A respeito dos KPIs: receita de honorários, avaliações de crédito e depósitos de clientes, não foi possível identificar nenhuma informação utilizando as palavras-chave mencionadas.

## 4.2 Capital manufaturado

Definido pelo Framework do IIRC como objetos físicos disponíveis para uso na produção ou prestação de serviços como, por exemplo, prédios, equipamentos e infraestrutura (IIRC, 2013).

A análise realizada teve como base a utilização desses indicadores de desempenho, e buscou identificar a forma de divulgação e o foco geral das instituições analisadas. O foco principal das instituições está atrelado ao fornecimento de informações sobre número de agências, postos de atendimento, quantidade de máquinas, caixas eletrônicos, investimentos em transformação digital e número de consultas e transações. E as informações sobre número de sistemas de TI e capacidade de armazenamento de dados são pouco divulgados pelas instituições analisadas. A Figura 2 apresenta os KPI's financeiros gerados no AtlasTi.



**Figura 2.** KPI's de Capital Manufaturado.

Fonte: Gerado no Atlas\*ti com dados da pesquisa.

No que tange as informações referentes a filiais e rede é possível constatar que os bancos Itaú e Bradesco possuem uma forma similar de divulgação das informações, onde, destacam basicamente o número de agências e caixas eletrônicos. Com relação ao banco Santander e Banco do Brasil, além dessas informações, o banco disponibiliza dados relacionados a quantidade de filiais abertas.

Sobre o número de consultas e transações o Bradesco divulga que “as transações em canais digitais correspondem a 96% do total de transações realizadas”, as demais instituições seguem a mesma lógica de divulgação.

Dados sobre investimentos na filial transformação foram encontrados apenas no banco Itaú: “entre 2016 e 2019, os investimentos em tecnologia aumentaram 54%”. Nas demais instituições não foi possível localizar nenhuma palavra-chave acerca desse KPI. O montante divulgado acerca de aluguéis e despesas relacionadas foi localizado no RI do Banco Brasil e do Bradesco, nas demais instituições esses dados não foram identificados.

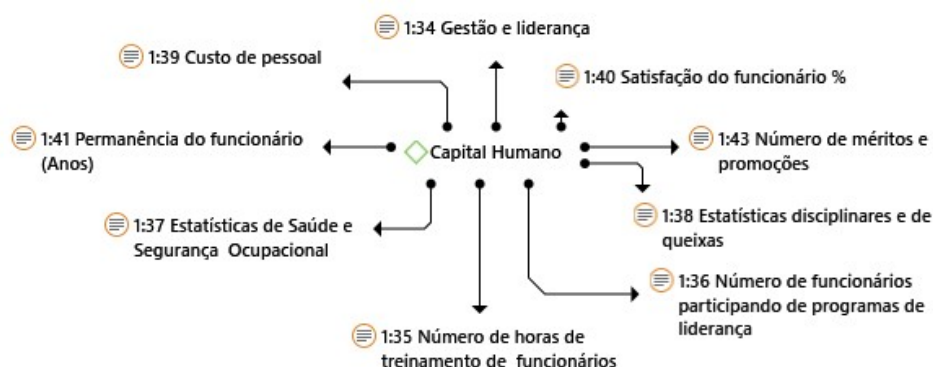
Para a análise do KPI planta e equipamentos foi considerada a quantidade de máquinas de cartão, caixas eletrônicos, etc. Esses dados foram localizados apenas no banco Bradesco “33.900 máquinas Bradesco 23.820 máquinas Banco24horas 4.478 agências 39.100 Bradesco Expresso (correspondentes bancários) 4.439 máquinas Bradesco com depósito imediato e reciclagem de notas 159 máquinas Bradesco com saque imediato de dólar e euro” e no banco Itaú, que divulgou Caixas eletrônicos 46,3 mil, Maquininhas de cartões 1,5 milhão. Alguns KPIs como informação e tecnologia, capacidade de processamento, capacidade de armazenamento de dados e número de sistemas de TI, por exemplo, não foram localizados. Algumas palavras-chave foram localizadas nos RIs, no entanto, não possuíam conexão com o contexto analisado e, portanto, foram desconsideradas.

Com relação ao capital manufaturado, é necessário verificar que não apenas suas estruturas materiais e físicas como caixas eletrônicos, máquinas de cartão etc. fazem parte desse capital, informações sobre as estruturas tecnológicas também devem ser divulgadas.

### 4.3 Capital humano

Segundo o *framework* do Relato Integrado capital humano pode ser considerado: “as competências habilidades e experiência das pessoas e suas motivações para inovar, incluindo: seu alinhamento e apoio à estrutura de governança, ao gerenciamento de riscos e aos valores éticos; a capacidade de entender, desenvolver e implementar a estratégia de uma organização e a lealdade e motivação para melhorar processos, bens e serviços, incluindo a capacidade de liderar, gerenciar e colaborar” (IIRC, 2013).

A Figura 3 apresenta os KPI's financeiros gerados no AtlasTi.



**Figura 3.** KPI's de Capital Humano.

Fonte: Gerado no Atlas\*ti com dados da pesquisa.



É possível perceber que o foco geral das instituições financeiras analisadas está no desenvolvimento de seus funcionários, visto que as principais informações que constam nesse capital referem-se a dados como horas de treinamento dispensadas, programas de liderança e satisfação do funcionário. Em contrapartida, informações específicas sobre o número de méritos e promoções são as menos divulgadas.

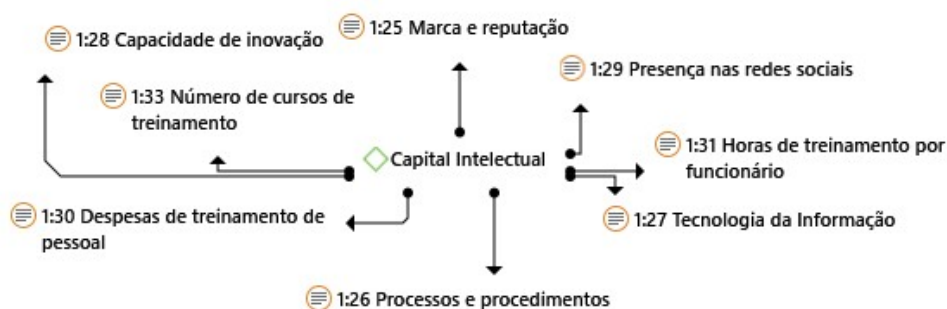
Sobre a relação de horas de treinamento por funcionário o Itaú Holding não divulga especificamente o número de horas por funcionário. Já no Banco do Brasil a informação divulgada é de que o número de horas por funcionário foi de 64,3. Os relatos de Bradesco e Santander trazem a informação de forma mais completa, divulgando um quadro com o número médio de horas separado por categoria, além também do comparativo de crescimento com o ano anterior.

Com relação ao item de números de funcionários participando de programas de liderança percebe-se que o foco geral dos bancos é a criação de programas específicos de desenvolvimento de lideranças além também de programas de diversidade como liderança feminina. Sobre a satisfação dos funcionários com exceção do Santander todos os demais bancos divulgaram esse indicador, segundo as informações os índices de satisfação dos funcionários das companhias são superiores a 84%, esses números foram obtidos através de pesquisas internas. Além do número de satisfação, os bancos também divulgam iniciativas que foram tomadas com o intuito de melhorar ainda mais esses índices, como programas de gestão do clima organizacional além de outras iniciativas.

Com relação as informações que foram menos divulgadas, estão aquelas relacionadas ao número de méritos e promoções.

#### 4.4 Capital intelectual

O framework do IIRC caracteriza o capital intelectual como bens intangíveis e que proporcionarão vantagem competitiva a empresa como marcas, patentes, direitos autorais, sistemas, procedimentos etc (IIRC, 2013). A Figura 4 apresenta os KPI's financeiros gerados no AtlasTi.



**Figura 4.** KPI's de Capital Intelectual.

Fonte: Gerado no Atlas\*ti com dados da pesquisa.

É possível perceber que o foco das instituições está principalmente em divulgar informações sobre sua marca, presença nas redes sociais e horas e despesas relacionadas a treinamentos. Com relação aos treinamentos, o Banco do Brasil divulgou um total de 64,3 horas/funcionário. O Itaú divulgou que foram “aproximadamente 19 horas de treinamento per capita”. O Santander traz o número de horas de treinamento separado por setor, e traz a quantidade de cursos realizados de forma online e presencial. O Bradesco informa que foram investidos em treinamentos 2.780 cursos e traz uma tabela separada por função indicando o número de horas/treinamento por funcionário.

Com relação a marca e reputação foi possível identificar que todas as instituições buscaram divulgar sua posição em rankings diferentes, o Banco do Brasil divulga que “5ª



marca mais valiosa do Brasil: no ranking da Interbrand 2019. Top of Mind categoria Bancos” já o Bradesco divulga que “fomos eleitos como o Melhor Banco de Cash Management do Brasil – Best Service e Market Leader, pela revista Euromoney”. O Itaú informa que “possuía a segunda marca mais valiosa do Brasil em 2019, de acordo com o ranking da BrandZ”. Com relação ao Santander, “Nossa atuação em micro finanças nos levou ao 6º lugar no ranking das empresas que mais mudam o mundo, segundo o Ranking Change the World, da Revista Fortune”. Dessa forma é possível verificar que as instituições não possuem um padrão com relação a esse KPI.

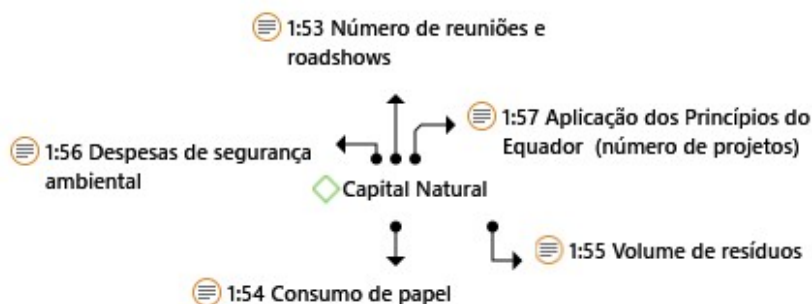
Com relação à tecnologia da informação, o Banco do Brasil informa que investiu R\$ 3,4 bilhões em tecnologia, o Itaú traz os dados referentes a esse indicador em percentual, “entre dezembro de 2016 e dezembro de 2019, aumentamos em 54% os nossos investimentos em tecnologia”, já o Bradesco, traz essas informações de forma mais detalhada, “investimos anualmente cerca de R\$ 6 bilhões em tecnologia e pautamos nossa estratégia em três pilares que compreendem a aceleração digital, o banco 100% digital (next) e o novo modelo de negócios com base no open banking”.

O indicador de presença nas redes sociais pode ser verificado em todas as instituições analisadas, basicamente os bancos trazem informações sobre conteúdos criados, melhorias realizadas em canais como *WhatsApp* e *Facebook*, por exemplo, quantidade de atendimentos realizados por *WhatsApp*, número de seguidores, etc. O Santander divulga de forma mais resumida essas informações comparadas às demais instituições, onde informa que “nossos consumidores também podem fazer contato conosco via redes sociais, por meio das páginas oficiais do Banco no *Twitter*, *Facebook*, *Instagram*, *YouTube* e *LinkedIn*.” Dessa forma, é possível identificar uma simetria com relação a esse KPI, isso ocorre, pois, mesmo as instituições divulgando informações sobre redes sociais diferentes, elas buscam dar ênfase para aqueles canais digitais que possuem maior investimento ou sucesso.

Não foram localizadas informações sobre capacidade de inovação. Mas é possível identificar que as instituições analisadas buscam evidenciar nesse capital as informações e dados em que possuem mais vantagens comparadas as demais, isso é perceptível com relação à análise do indicador de presença nas redes sociais e marca e reputação também, onde, as instituições buscaram focar em pontos que possuem ganhos.

#### 4.5 Capital natural

O framework do Relato Integrado define Capital Natural como sendo recursos naturais renováveis e não renováveis como, por exemplo, água, terra, florestas, biodiversidade etc (IIRC, 2013). A análise buscou identificar quais são as informações mais divulgadas acerca desse capital, assim como, quais são menos evidenciadas, e se há alguma similaridade na divulgação dessas informações entre as instituições. A Figura 5 apresenta os KPI's financeiros gerados no AtlasTi.



**Figura 5.** KPI's de Capital Natural.

Fonte: Gerado no Atlas\*ti com dados da pesquisa.

Com relação à análise das informações divulgadas sobre os recursos ambientais, é possível observar que o Banco do Brasil divulgou dados sobre a gestão da eco eficiência, informando que “foram racionalizadas as emissões de GEE e o consumo de materiais como: papel, toner e combustível, reduzindo a geração de resíduos sólidos”, o Bradesco segue a mesma lógica proposta pelo Banco do Brasil e além de citar o plano diretor da eco eficiência, informa que “no ciclo (2016-2018), superamos cinco das oito metas propostas. O consumo de água evitado no período, por exemplo, correspondeu a 556.084 m<sup>3</sup>”. Já o Itaú informa dados sobre a redução no consumo de água, utilização de energias renováveis, emissões de CO<sub>2</sub> dentre outras informações. Não localizamos esses dados no RI disponibilizado pelo Santander.

Outros pontos bastante divulgados com relação a esse capital estão relacionados ao consumo de papel. O banco Santander, Bradesco e Banco do Brasil disponibilizam o percentual de redução em gastos com papel e impressões comparado ao ano anterior. Esses dados não foram localizados no RI do Itaú.

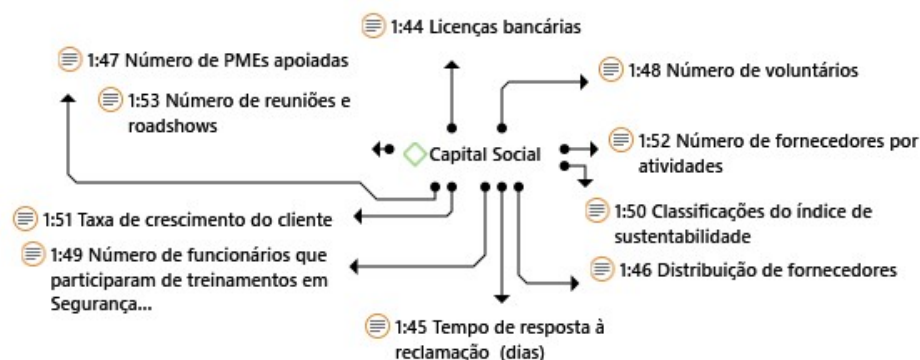
Com relação à aplicação dos princípios do Equador, com exceção do Itaú foi possível identificar a quantidade de projetos. O Banco do Brasil e Bradesco trouxeram a informação sobre a quantidade de projetos em uma tabela, já o Santander detalhou de forma mais completa os dados sobre esse princípio, e buscou demonstrar o que de fato são os princípios do Equador “um conjunto de diretrizes para mitigar os riscos socioambientais no financiamento de grandes projetos, dos quais somos signatários”, além disso, eles informam que realizaram no ano de 2019 49 projetos, número superior ao informado pelo Banco do Brasil onde foram 3 projetos, e Bradesco, 28 projetos.

Os dados sobre volumes de resíduos foram localizados apenas no banco Itaú, onde, informa que “25.566 ton. 7,6% acima da meta do ano: 23.751 ton.”. Já o Santander apenas informa que suas iniciativas são orientadas pelas Políticas de Responsabilidade Socioambiental. Não localizamos esses dados no Banco do Brasil e Bradesco. Com relação às despesas de segurança ambiental, não foi possível localizar em nenhum RI dados sobre esse KPI.

Conforme Xavier (2015) o setor financeiro apesar de não ser considerado um setor de alto impacto ambiental, em decorrência de seu tipo de atividade, acaba tendo um impacto indireto, pois oferece financiamento a setores que impactam diretamente os recursos naturais. Nesse sentido talvez fosse interessante que as instituições divulgassem nesse capital a forma como esses tomadores de empréstimos e financiamentos têm atuado, ou se eles acabam gerando um impacto ambiental, ainda que não diretamente, mas financiando isso de forma indireta.

#### **4.6 Capital social**

De acordo com o framework do Relato Integrado o Capital social e de relacionamento abrange os padrões compartilhados, valores e comportamentos, marca e reputação desenvolvida por uma organização, licença social para operar, etc (IIRC, 2013). A Figura 6 apresenta os KPI's financeiros gerados no AtlasTi.



**Figura 6.** KPI's de Capital Social.

Fonte: Gerado no Atlas\*ti com dados da pesquisa.

Como o número de KPIs é relativamente alto buscou-se selecionar os mais divulgados pelas instituições, a fim de comparar as informações e a forma de divulgação. Com relação ao tempo de resposta as reclamações, foi possível identificar que as instituições possuem uma forma similar de divulgar esse indicador. O Banco do Brasil e Itaú informam que o tempo médio é de 10 dias, o Santander informa que “através do SAC 95% resolvidas em até 5 dias úteis e através da ouvidoria 97% resolvidas em até 10 dias úteis”. O Bradesco divulgar não apenas o tempo médio em dias, mas também as metas para solucionar as reclamações, na qual a meta de 2019 era 85% e atingiram 89% em até 5 dias úteis, e a meta para 2020 é de 90%. Ressalta-se que segundo Peron (2020), o setor de bancos e financeiras foi o segundo setor com maior número de reclamações no ano de 2019, superado apenas pelo setor de telecomunicações.

As informações sobre o índice de sustentabilidade também podem ser encontradas em todos os RIs analisados, conforme divulgado pelo Banco do Brasil “fazemos parte também de índices de sustentabilidade internacionais e nacionais, como o Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) da Bolsa de Nova Iorque, o FTSE4 Good Index Series – da Bolsa de Valores de Londres, e o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3. Em 2019, voltamos a integrar a carteira “World” do DJSI, alcançando a segunda posição no setor “Bancos”. As demais instituições seguem a mesma lógica, no entanto não informam sua classificação no ranking.

No que se refere ao KPI número de reuniões, com exceção do Santander foi possível identificar que no Itaú, por exemplo, “em 2019, realizamos 16 reuniões pelo Brasil em conjunto com a APIMEC, com a participação de 3 mil pessoas. Fomos contemplados com o Prêmio Qualidade de Melhor Reunião APIMEC São Paulo pelo segundo ano consecutivo. Além disso, participamos de 37 eventos e conferências no Brasil e no exterior”, o Banco do Brasil, e Bradesco buscam divulgar da mesma forma esses dados.

Mesmo com a utilização das palavras-chave dos KPIs para realização das buscas, não foi possível localizar dados sobre licenças bancárias, distribuição de fornecedores, número de voluntários, taxa de crescimento do cliente e número de fornecedores por atividade.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho em questão caminha no sentido de identificar as informações divulgadas pelas instituições financeiras listadas na [B]<sup>3</sup> no que se refere ao relato integrado do ano de 2019. A análise qualitativa possibilitou identificar quais temas as instituições financeiras comunicam aos seus *stakeholders* diante 51 KPI's referente ao capital financeiro, manufaturado, humano, social, natural e intelectual. Dentre os mais identificados estão os KPIs: lucro por ação; filiais e rede; dividendos; número de consultas e transações; marca e

reputação; presença nas redes sociais; despesas com treinamentos; classificação do índice de sustentabilidade e número de reuniões. Ressalta-se que os reportes apresentaram informações e dados que tempos atrás eram considerados irrelevantes na tomada de decisão.

Conclui-se que as informações variam muito de instituição para instituição e que o Relato Integrado está sendo utilizado como uma ferramenta condizente para a comunicação diversas partes interessadas. No entanto, ainda nessa perspectiva é necessário mais pesquisas para identificar o discurso proferido pelas instituições. Como por exemplo, o capital intelectual apresenta as vantagens em relação aos concorrentes ao apresentar reputação da marca, prêmios recebidos, presença em rede social, mas apesar das características positivas, o setor foi o segundo com mais reclamações em 2019 e, apesar de no capital social apresentarem o tempo de resposta das reclamações, não fica claro se as instituições buscam medidas para reduzir as reclamações e manter a sustentabilidade do relacionamento com o cliente.

Destaca-se dois KPI's que podem ser explorados em futuras pesquisas, primeiro o de avaliação de crédito que teve poucas informações divulgadas no capital financeiro e pode ter relação direta ou indireta com o capital natural e social ao informar diretrizes para conceder crédito a empresas que tenham impacto positivo no âmbito socioambiental. O segundo KPI sugerido é o de segurança ambiental do capital natural que pode ser investigado considerando as Políticas de Responsabilidade Socioambiental.

O estudo realizado apresenta 2 contribuições, sendo acadêmica e para o mercado. Quanto a contribuição acadêmica, refere-se a literatura ampliando o conhecimento apresentado por Cardoso et al. (2017). Além do mais, docentes que podem incluir esse panorama de temas abordados pelas empresas em aulas para tratar de comunicação empresarial. Quanto a contribuição para o mercado, espera-se que os resultados sejam úteis para empresas e elaboradores de reporte que pretendem adotar o RI como forma de gerar e divulgar conteúdo as diversas partes interessadas, pois, dúvidas e questionamentos sobre quais informações devem ser divulgadas, como classificar o tema de cada capital, como integrar as informações, são alguns pontos que podem causar questionamentos considerando e o estudo pode ser um complemento ao *Framework* do IIRC.

Apesar de defendível metodologicamente, o estudo apresenta limitações temporal. Sugere-se para futuras pesquisas analisar anos subsequentes aos analisados no presente estudo. Bem como, incentiva-se futuras pesquisas quanto necessidade de explorar outros setores, a fim de, identificar semelhanças na divulgação do RI e buscar aprofundar-se em RIs divulgados por organizações de pequeno e médio porte, o que possibilitaria fornecer dados para analisar qual a visão que essas empresas possuem do RI, e de que modo elas buscam evidenciar suas informações financeiras e não financeiras.

## REFERÊNCIAS

- Baboukardos, D., & Rimmel, G. (2016). Value relevance of accounting information under an integrated reporting approach: A research note. *Journal of Accounting and Public Policy*, 35(4), 437-452. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jaccpubpol.2016.04.004>
- Bardin, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977
- Camilleri, M. A. (2018). Theoretical insights on integrated reporting: The inclusion of non-financial capitals in corporate disclosures. *Corporate Communications: An International Journal*. doi: <https://doi.org/10.1108/CCIJ-01-2018-0016>
- Cardoso, C., Silva, L. M., & Silva, R. P. A. (2017). Relato integrado: Divulgação dos Capitais Humano e Financeiro em instituições bancárias sob a ótica da Teoria da Sinalização. In *Anais do Congresso Brasileiro de Custos – CBC*. Recuperado de: <https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anaais/article/view/4264>

- Favato, K.J.; Neumann, M.; Sanches, S.L.R.; Branco, M.C.; Nogueira, D.R. (2021) Integrated Thinking and Reporting Process: Sensemaking of Internal Actors in the Case of Itaú Unibanco. *J. Risk Financial Manag.* 2021, 14, 245. <https://doi.org/10.3390/jrfm14060245>
- Flower, J. (2015). The international integrated reporting council: a story of failure. *Critical Perspectives on Accounting*, 27, 1-17. doi: <https://doi.org/10.1016/j.cpa.2014.07.002>
- Garcia, A. S., Ciasca, D. V., & Marçal, A. S. V. (2019). Como o Relato Integrado vem sendo disseminado no contexto das Organizações Privadas e Públicas? XIX USP International Conference in Accounting, São Paulo, SP, Brasil. Recuperado de <https://congressousp.fipecafi.org/anais/19UspInternational/ArtigosDownload/1742.pdf>
- IIRC. (2013). The International Framework. <https://integratedreporting.org/wp-content/uploads/2013/12/13-12-08-THE-INTERNATIONAL-IR-FRAMEWORK-2-1.pdf>
- Iredele, O. O. (2019). Examining the association between quality of integrated reports and corporate characteristics. *Heliyon*, 5(7).doi: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e01932>
- Li, Y., Gong, M., Zhang, X. Y., & Koh, L. (2018). The impact of environmental, social, and governance disclosure on firm value: The role of CEO power. *The British Accounting Review*, 50(1), 60-75. doi: <https://doi.org/10.1016/j.bar.2017.09.007>
- Lodhia, S. (2015). Exploring the transition to integrated reporting through a practice lens: an Australian customer owned bank perspective. *Journal of Business Ethics*, 129(3), 585-598. doi: <https://doi.org/10.1007/s10551-014-2194-8>
- Melloni, G., Caglio, A., & Perego, P. (2017). Saying more with less? Disclosure conciseness, completeness and balance in Integrated Reports. *Journal of Accounting and Public Policy*, 36(3), 220-238. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jaccpubpol.2017.03.001>
- Mio, C. (2020). Integrated reporting: the state of the art of Corporate Reporting. *Revista Contabilidade & Finanças*, 31(83), 207-211. doi: <https://doi.org/10.1590/1808-057x202090330>
- Pavlopoulos, A., Magnis, C., & Iatridis, G. E. (2017). Integrated reporting: Is it the last piece of the accounting disclosure puzzle? *Journal of Multinational Financial Management*, 41, 23-46. doi: <https://doi.org/10.1016/j.mulfin.2017.05.001>
- Peron, Isadora. 2020. Telefonia e bancos são setores com mais reclamações, diz Senacon. *Jornal Valor Econômico*. Recuperado de <https://www.google.com/amp/s/valor.globo.com/google/amp/empresas/noticia/2020/03/10/telefon-e-bancos-sao-setores-com-mais-reclamacoes-diz-senacon.ghtml>
- Ribeiro, C. E. (2018). Nível de aderência das empresas listadas na B3 que divulgam o relato integrado no padrão IIRC aos indicadores dos capitais não financeiros. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) - Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2018.
- Ribeiro, C. D. M., Neto, J. V., Cosenza, J. P., & Zotes, L. P. (2020). Evidenciação da responsabilidade social corporativa nos estudos sobre relato integrado: uma revisão estruturada da literatura. *Desenvolvimento e Meio Ambiente*, 53. doi: <https://doi.org/10.5380/dma.v53i0.68391>
- Rupley, K. H., Brown, D., & Marshall, S. (2017). Evolution of corporate reporting: From stand-alone corporate social responsibility reporting to integrated reporting. *Research in Accounting Regulation*, 29(2), 172-176. doi: <https://doi.org/10.1016/j.racreg.2017.09.010>
- Thomson, I. (2015). Critical Perspectives on Accounting ‘ But does sustainability need capitalism or an integrated report ’ a commentary on ‘ The International Integrated Reporting Council : A story of failure ’ by Flower , J . *Critical Perspectives on Accounting*, 27, 18–22. <https://doi.org/10.1016/j.cpa.2014.07.003>
- Xavier, L. E. (2015). Relato integrado: um estudo sobre a aderência dos conceitos nas instituições financeiras brasileiras. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em

Ciências Contábeis) - Universidade de Brasília, Brasília. Recuperado de:  
<https://bdm.unb.br/handle/10483/12313>