

ANÁLISE DOS RELATÓRIOS INTEGRADOS DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NO CONTEXTO DA PANDEMIA DE COVID-19

ANALYSIS OF THE INTEGRATED REPORTS OF FINANCIAL INSTITUTIONS IN THE CONTEXT OF THE COVID-19 PANDEMIC

RESUMO

Esse estudo tem por objetivo analisar os relatórios integrados no contexto da COVID-19, utilizando como critério as informações relacionadas ao conceito dos capitais e examinando os relatórios das principais instituições financeiras privadas do Brasil. A presente pesquisa é caracterizada como qualitativa, descritiva e documental. A amostra contempla as três maiores instituições financeiras privadas do Brasil e analisa os relatórios integrados de 2020. As instituições financeiras são analisadas com base em 17 indicadores, que medem o capital financeiro, manufaturado, intelectual, humano, social e de relacionamento e natural. Os resultados mostram que houve mudanças nas informações reportadas em todos os capitais do Relato Integrado (RI), sendo que o capital social foi o que mais teve informações reportadas. Assim, pode-se inferir que no contexto da pandemia, as instituições realizaram mais parcerias com hospitais, doações e apoio à comunidade, o que resultou em uma maior divulgação desse tipo de capital em seus relatórios. O estudo contribui para aferir sobre as mudanças ocorridas nos relatórios integrados, motivadas pelo contexto da pandemia. Ademais, esse estudo serve como suporte, para que se inicie o debate sobre a qualidade dos relatórios integrados em todos os setores da indústria. Os resultados da pesquisa podem auxiliar gestores no aperfeiçoamento de seus relatórios integrados, ao investir mais recursos financeiros para elaboração e comunicação desse tipo de documento, que é uma ferramenta de transparência e legitimidade.

Palavras-chave: Relato Integrado (RI); Instituições Financeiras; Pandemia de COVID-19; Responsabilidade Social Corporativa; Pacto Global.

ABSTRACT

This study aims to analyze the integrated reports in the context of COVID-19, using as a criterion the information related to the concept of capitals and examining the reports of the main private financial institutions in Brazil. This research is characterized as qualitative, descriptive, and documentary. The sample includes the three largest private financial institutions in Brazil and analyzes the integrated reports for 2020. Financial institutions are analyzed based on seventeen indicators, which measure financial, manufactured, intellectual, human, social, relationship and natural capital. The results show that there were changes in the information reported in all RI capitals, and the capital stock was the one that had the most information reported. Thus, it can be inferred that in the context of a pandemic, institutions made greater partnerships with hospitals, donations, and community support, which resulted in greater dissemination of this type of capital in their IR. The study contributes to assess the changes that have taken place in the integrated reports, motivated by the context of the pandemic. Furthermore, this study serves as a support to start the debate on the quality of integrated reports in all sectors of the industry. The research results can help managers to improve their integrated reports, by investing more financial resources in the elaboration and communication of this type of document, which is a tool for transparency and legitimacy.

Keywords: Integrated Report; Financial Institution; COVID-19 pandemic; Corporate social responsibility; Global Compact.

Vivian Maira Anschau

Mestra em Controladoria e Contabilidade na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Especialista em Controladoria na Universidade Federal do Rio Grande do Sul e Graduada em Ciências Contábeis na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). E-mail: vivian.anschau@gmail.com. Lattes: <https://lattes.cnpq.br/3095637336022346>. ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-0735-0244>

Wendy Beatriz Witt Haddad Carraro

Professora do Programa de Pós-Graduação em Controladoria e Contabilidade da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. E-mail: wendy.carraro@ufrgs.br. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7962589335978821>. ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-2152-1767>

Alan Bandeira Pinheiro

Doutorando em Administração na Universidade Federal do Paraná (Brasil) / NEOMA Business School (França). Graduado em Administração na Universidade Federal do Ceará (Brasil) / Universidade do Porto (Portugal). E-mail: alanpinheiro@hotmail.com. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7004475234927693>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6326-575X>

1 INTRODUÇÃO

Os primeiros casos de um novo coronavírus (SARS-CoV-2) foram identificados em Wuhan na China, em dezembro de 2019, e causou a COVID-19, doença potencialmente grave, de elevada transmissibilidade e de distribuição global (Lana *et al.*, 2020). Com isso, para diminuir a taxa de infecção, instaurou-se no mundo uma grande mobilização para que as pessoas adotassem o distanciamento social e restrições às atividades econômicas como medida preventiva (Vera-Valdés, 2021). A rápida disseminação da COVID-19 teve enormes impactos nas economias e nos mercados financeiros em todo o mundo (Chen & Yeh, 2021).

Neste cenário, as instituições financeiras, e em especial os grandes bancos, foram estimulados pelo Banco Central a adotar medidas para manter sua funcionalidade e com isso, apoiar o funcionamento da economia real (BACEN, 2021). Em relação às principais medidas emergenciais adotadas pelos bancos, estão: a prorrogação das dívidas por até 60 dias; a redução das taxas; e a preferência pelo atendimento aos clientes em suas plataformas digitais (Federação Brasileira de Bancos, 2021). Logo, percebe-se uma preocupação dessas instituições com a contenção da pandemia, mas principalmente com os efeitos econômicos de curto e médio prazo e em especial para os pequenos negócios (SEBRAE, 2021). Adicionalmente, o setor financeiro é visto como de grande relevância para o desenvolvimento regional da América Latina, facilitando empréstimos para as indústrias (Pinheiro *et al.*, 2020). Assim, existe um chamado para que pesquisas investiguem esse setor no contexto da pandemia (Akkas & Samman, 2022).

A partir disso, pode-se inferir que muitas organizações tiveram que reavaliar seus modelos de negócios, alterar seus processos de criação de valor e passaram a fornecer uma comunicação ainda mais transparente sobre os impactos causados pela COVID-19, para obter sua legitimidade (García-Sánchez *et al.*, 2020). Desse modo, tem-se a necessidade de divulgar essas informações relevantes de sua atuação neste cenário de pandemia. Para Deegan (2019) Auditoria e Responsabilidade de 2002 (AAAJ, algumas situações que surgem permitem desenvolver modelos de relatórios que incentivam as organizações a demonstrar maior responsabilidade socioambiental.

Assim, com intuito de realizar a divulgação dos principais efeitos da pandemia, avalia-se a importância dos relatórios corporativos das empresas, com destaque para os relatórios integrados. O foco principal do RI é de mostrar a capacidade que uma organização tem de gerar valor no curto, médio e longo prazos (IIRC, 2021a). Dessa forma, por se tratar de um relatório voluntário, com uma abordagem mais flexível e sem restrições legais, o RI pode ser utilizado como um instrumento fundamental para descrever as implicações da COVID-19 na gestão empresarial (García-Sánchez *et al.*, 2020).

Diante do que foi apresentado, faz-se o seguinte questionamento: *Como as instituições financeiras divulgam seus relatórios integrados no contexto da pandemia?* O objetivo do estudo é analisar os RI no contexto da COVID-19, utilizando como critério as informações relacionadas ao conceito dos capitais e examinando os relatórios das principais instituições financeiras privadas do Brasil. Na estrutura conceitual do RI, os capitais buscam explicar como as organizações interagem com o ambiente externo e geram valor para os *stakeholders* no curto, médio e longo prazo (IIRC, 2021a). Estes capitais são classificados como: financeiro, manufaturado, intelectual, humano, social e natural (Kassai *et al.*, 2019).

Para responder à questão de pesquisa e à luz da Teoria do *Disclosure* Voluntário, são analisados os relatórios integrados das três principais instituições financeiras privadas do Brasil: Bradesco, Itaú e Santander. As instituições financeiras selecionadas são do setor privado e participam da Rede Brasil do Pacto Global, além de divulgarem seus relatórios corporativos utilizando a estrutura conceitual para RI. Analisar os bancos é relevante porque esse setor tem enfrentado alguns desafios, como a introdução de bancos digitais, a digitalização que tem levado o setor a revisitar sua proposta de valor, os resquícios da crise de 2008 e a crise econômica brasileira (Pinheiro *et al.*, 2022).

Os intensos impactos da pandemia nos modelos de negócios das organizações exigem uma avaliação nas práticas de relatórios e a divulgação das informações acabam sendo uma necessidade significativa para demonstrar os impactos da pandemia (García-Sánchez *et al.*, 2020). Assim, os resultados deste estudo contribuem ao evidenciar a divulgação voluntária nos relatórios integrados no contexto da pandemia. Além disso, o estudo também contribui para auxiliar no aperfeiçoamento dos relatórios, podendo beneficiar tanto as empresas quanto os *stakeholders* interessados nas informações para avaliar os impactos da pandemia.

Adicionalmente, os achados da pesquisa permitem inferir que o Relato Integrado é uma forma inovadora de divulgação corporativa, pois, oferece às organizações a oportunidade de refletir sobre outras formas de capital (manufaturado, intelectual, humano, social e natural), além do tradicional capital financeiro. Portanto, as empresas devem estar cientes que para criar valor aos acionistas e demais *stakeholders*, elas precisam considerar os seis tipos de capital.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, são expostos os fundamentos que embasam este estudo. Primeiro, discorre-se sobre as instituições financeiras no contexto da pandemia; depois, elucida-se os principais conceitos do Relato Integrado. Além disso, traz-se alguns estudos relacionados que contribuem para corroborar sobre a relevância e pertinência do tema desta pesquisa. Por fim, apresenta-se os pressupostos da Teoria do *Disclosure* voluntário, que suporta o estudo.

2.1 As instituições financeiras no contexto da pandemia

Em 30 de janeiro de 2020, o Diretor-Geral da Organização Mundial da Saúde declarou que o surto da COVID-19 constituía uma Emergência de Saúde Pública de Interesse Internacional (ESPII) (Vera-Valdés, 2021). Neste sentido, a partir do surgimento e propagação da doença, observa-se o desencadeamento de três principais crises: i) crise sanitária; ii) crise comportamental e social; iii) crise econômica (Vendramini, Velloso, & Yamahaki, 2020). A crise desencadeada pela COVID-19, evidencia uma tensão entre a natureza complexa e dinâmica das necessidades das partes interessadas e os recursos e energia limitados de que as empresas dispõem para atendê-las de forma competente e eficaz (Zhao, 2021) especially in the wake of the COVID-19 crisis. The pandemic encouraged companies and policy makers to consider ways to develop a more enabling institutional environment, not only to tackle the ongoing crisis but also to prepare for similar future tests. Against this backdrop, the purpose of this paper is to focus on the significance and effectiveness of ex ante corporate social responsibility (CSR).

Para mitigar choques econômicos, governos em todo o mundo promulgaram medidas urgentes de alívio, principalmente na forma de pagamentos em dinheiro (Kubota, Onishi, & Toyama, 2021). Nesse sentido, as empresas são chamadas a desempenhar funções que vão além da produção de bens e serviços e que dizem respeito à implementação de ações que visem responder às necessidades sociais do ambiente atual (Raimo *et al.*, 2021). As estratégias para combater a crise dependem muito da construção e aceleração da resiliência na interação entre empresas, organizações e sociedades, com uma ênfase renovada na estratégia ambiental, econômica e social ao lado de maneiras mais eficazes de oferecer orientação gerencial para a criação de valor a longo prazo (Zhao, 2021).

O Banco Central, principal órgão regulador das instituições financeiras, passou a disponibilizar alguns instrumentos de política, dentro do apropriado, com intuito de promover e regular o funcionamento dos mercados, assegurando a estabilidade financeira e apoiando a economia brasileira (BACEN, 2021). Em parceria com governos e cidadãos, as empresas são legalmente obrigadas ou incentivadas a cumprir voluntariamente suas responsabilidades compartilhadas para conter a disseminação do vírus e mitigar seus riscos e impactos econômicos e sociais (Zhao, 2021) especially in the wake of the COVID-19 crisis. The pandemic encouraged companies and policy makers to consider ways to develop a more enabling institutional environment, not only to tackle the ongoing crisis but also to prepare for similar future tests. Against this backdrop, the purpose of this paper is to focus on the significance and effectiveness of ex ante corporate social responsibility (CSR). Com isso, no intuito de diminuir o impacto dos efeitos da pandemia, o Banco Central adotou uma série de medidas fundamentais para promover o bom funcionamento do mercado, sem abrir mão da solidez e da estabilidade do Sistema Financeiro Nacional (SFN) (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2021).

Neste aspecto, o setor financeiro acaba sendo um importante instrumento para a redução da pobreza global principalmente no que reflete a responsabilidade social de entidades financeiras do mundo, direcionadas aos seus clientes e demais *stakeholders*, como suporte prestado e investimentos sociais no âmbito de sua atuação durante a pandemia (Carlos & Moraes, 2021). Logo, as principais instituições financeiras passam a relatar suas informações não financeiras, uma vez que, esse tipo de organização exerce um papel importante na introdução de práticas de desenvolvimento sustentável por meio do seu modelo de negócio (Ben Abdallah *et al.*, 2020). Ou seja, elas passam a alinhar os fatores sociais em suas estruturas e a incluir esse tema em seus reportes corporativos como forma de prestação de contas de suas ações (EY, 2021).

2.2 A Estrutura do Relato Integrado

Como um novo modelo de relatório, o Relato Integrado ganhou impulso com a emissão da Estrutura Conceitual de Relato Integrado, em 2013 pelo *International Integrated Reporting Council* (IIRC) (Cooray *et al.*, 2020). O IIRC é uma aliança global formada por importantes partes interessadas que juntas, compartilham da mesma intenção de comunicar a geração de valor como uma etapa evolutiva para relatos corporativos (IIRC, 2021a). Em janeiro de 2021, o IIRC realizou uma revisão da sua Estrutura Conceitual que passou a se chamar *The International IR Framework*. No entanto, essa revisão não alterou significativamente os principais conteúdos, e somente melhorias no aspecto de mais clareza, qualidade e simplicidade (Santos & Miranda, 2021).

O RI é uma forma de apresentação dos diversos relatórios existentes na organização, que promove uma integração lógica e eficiente do relato corporativo, e que comunica uma gama completa de fatores que afetam, de forma material, a capacidade de uma organização de gerar valor ao longo do tempo (IIRC, 2021b). A implementação do RI propõe a disponibilização de elementos mais amplos que se conectam entre si e retratam o desempenho da empresa, do que os fornecidos pelos relatórios tradicionais, anuais ou de sustentabilidade (Sriani & Agustia, 2020). Os relatórios integrados trazem novos desafios em comparação aos relatórios de sustentabilidade, pois eles estão mais intimamente ligados à estratégia de negócios e ao modo como uma organização cria valor (Stubbs & Higgins, 2014).

A estrutura desenvolvida pelo IIRC, traz em seu documento base itens do RI e é apresentado em quatro capítulos: a estrutura, conceitos fundamentais, princípios orientadores e elementos de conteúdo (Kassai *et al.*, 2019). Assim, a proposta do IIRC é disponibilizar uma estrutura global e padronizada que reúne as informações financeiras e de *Environmental, Social and Governance* em um único documento e que possa ser preciso, consistente e comparável (Pavlopoulos, Magnis, & Iatridis, 2019). Com isso, é possível verificar que os relatórios corporativos estão se transformando com intuito de fornecer informações mais úteis, com mais transparência e de responsabilidade corporativa (Dumay *et al.*, 2016).

Assim, entende-se que o principal objetivo do RI é fornecer aos seus principais *stakeholders* informações relevantes sobre diversas dimensões inter-relacionadas e como a organização administra os tipos de recursos para gerar valor (McNally, Cerbone, & Maroun, 2017). Essas dimensões, na estrutura conceitual do RI, são chamadas de capitais e buscam explicar como as organizações interagem com o ambiente externo e geram valor no curto, médio e longo prazo (IIRC, 2021a). Os capitais são classificados como: financeiro, manufaturado, intelectual, humano, social e natural e a avaliação desses capitais pode ser mensurada por meio de indicadores quantitativos e qualitativos (Kassai *et al.*, 2019). A Tabela 1 apresenta os principais conceitos em relação aos capitais apresentados na estrutura conceitual do RI.

Tabela 1 – Os capitais do Relato Integrado

| | |
|---|--|
| Capital financeiro | São os recursos disponíveis para a organização na utilização da produção de bens e serviços e adquirido por meio de financiamentos, patrimônio líquido, ações ou subsídios ou gerado por operações ou investimentos. |
| Capital manufaturado | São objetos físicos que estão disponíveis para uma organização para utilização na produção de bens ou a prestação de serviços como, edifícios e equipamentos de Infraestrutura Ele é frequentemente criado por outras organizações, mas pode incluir ativos fabricados pela organização para venda ou quando são retidos para uso próprio. |
| Capital intelectual | São intangíveis baseados em conhecimento e envolve a Propriedade intelectual, como por exemplo: patentes, copyrights, softwares, direitos e licenças ou também como “capital organizacional” que contempla: os conhecimentos tácitos, os sistemas, os procedimentos e protocolos |
| Capital humano | São as competências, capacidades e experiências das pessoas, e seus motivações para inovar, contendo: a estrutura de governança da organização, a abordagem de risco de gestão e valores éticos; a capacidade de entender, desenvolver e implementar a estratégia; constâncias e motivações para melhorar processos, bens e serviços e levando em consideração a capacidade de liderar, gerenciar e colaborar. |
| Capital social e de relacionamento | São as relações internas nas instituições e entre comunidades, grupos das partes interessadas e outras redes. É a capacidade de compartilhar informações para melhorar bem-estar individual e coletivo. |
| Capital natural | São todos os recursos ambientais renováveis não renováveis e processos que fornecem bens ou serviços para apoiar a prosperidade passada, presente ou futura de uma organização. Alguns exemplos desses recursos: Ar, água, terra, minerais, florestas, biodiversidade e saúde do ecossistema. |

Fonte: Adaptado de IIRC (2021a).

As empresas não possuem a obrigatoriedade de apresentar todos os capitais descritos na Tabela 1 e somente os capitais que estarão aderentes a sua estrutura de geração de valor. A estrutura apresentada para o RI é considerada flexível quanto ao volume de informações alocadas para cada capital (Santos & Miranda, 2021). Ainda, segundo a estrutura conceitual do IIRC (2021b) não há a exigência de que um relatório integrado adote as categorias e nem que seja organizado seguindo a lógica de capitais. Os capitais são considerados uma parte da sustentação teórica do conceito da geração de valor e são as diretrizes que garantem que as organizações levem em consideração todas as formas de capitais utilizadas ou que são afetadas por elas (IIRC, 2021b).

2.2.1 Revisão dos Capitais no contexto da Pandemia

García-Sánchez *et al.* (2020), realizaram uma revisão dos capitais e identificaram as principais informações a serem incluídas nos relatórios integrados. Para isso, os autores baseiam-se em uma metodologia de duas etapas e destacam uma série de informações que as empresas precisarão incluir em relatórios integrados para manter e defender a legitimidade.

Tabela 2 – Etapas para revisão da estrutura do RI na pandemia

| | |
|-----------------|--|
| 1ª Etapa | <p>Identificação das implicações da pandemia COVID-19 nas economias e atividades empresariais globais e nas novas necessidades de informação dos investidores.</p> <p>Realização de leituras de diversos jornais, revistas científicas da área médica e farmacológica e sites especializados para identificar as consequências da pandemia COVID-19 nas economias globais e na condução dos negócios.</p> <p>Compreensão das mudanças ocorridas nas empresas e lançar luz sobre as novas necessidades de informação relacionadas com a propagação da pandemia.</p> |
| 2ª Etapa | <p>Análise detalhada da estrutura do RI fornecida em 2013 pelo IIRC para identificar em detalhes as diretrizes e solicitações de informação do <i>framework</i> do RI</p> <p>Identificação dos conteúdos geralmente divulgados pelas empresas permitindo uma visão completa do que é geralmente divulgado em relação ao <i>framework</i> do RI.</p> <p>Avaliação dos relatórios integrados para examinar sua estrutura e conteúdo e compreender plenamente a forma como as informações relacionadas à pandemia COVID-19 poderiam ser inseridas</p> |

Fonte: Adaptado de García-Sánchez *et al.* (2020).

Conforme ilustrado na Tabela 2, a metodologia de duas etapas realizada por García-Sánchez *et al.* (2020) foram catalogadas novas informações relacionadas com a pandemia COVID-19 em diferentes aspectos, sendo uma delas representada pelos capitais. Abaixo, a Tabela 3 resume as principais informações, que segundo os autores, as empresas necessitam incluir no relatório integrado.

Tabela 3 - Revisitando os capitais de RI após a pandemia (Checklist)

| Itens | Capitais revisitados |
|-----------------------------|--|
| Capital financeiro | |
| 1 | Informações relacionadas a investimentos monetários incorridos para enfrentar a pandemia |
| 2 | Informações relacionadas a quaisquer recursos monetários obtidos de terceiros, como governos, para financiar investimentos específicos relacionados ao combate a pandemia. |
| 3 | Informações relacionadas ao impacto da pandemia nos perfis de liquidez, solidez, rentabilidade e crescimento. |
| Capital manufaturado | |
| 4 | Informações sobre os ativos materiais usados para enfrentar a pandemia e relacionadas a ferramentas de TI que apoiam a digitalização na pandemia |
| 5 | Informações sobre as modificações e adaptações sofridas pela estrutura, como substituição ou eliminação de plantas e máquinas, para adequá-la ao novo cenário higiênico-sanitário. |
| Capital intelectual | |
| 6 | Informações sobre patentes, direitos, licenças e softwares específicos adquiridos ou usados para enfrentar a pandemia. |
| 7 | Informações sobre a possível presença de protocolos e procedimentos e inovações, em termos de digitalização, para enfrentar a pandemia. |
| 8 | Informações sobre a melhoria ou deterioração da imagem corporativa em relação às ações e planos implementados para lidar com a pandemia. |

| Itens | Capitais revisitados |
|-------|--|
| | Capital humano |
| 9 | Informações sobre as habilidades adquiridas por meio de novas contratações para enfrentar a pandemia. |
| 10 | Informações sobre os programas de treinamento para a pandemia. |
| 11 | Informações sobre métodos de trabalho inteligentes. |
| 12 | Informações sobre o estado de saúde dos trabalhadores, métodos de prevenção e habilidades dos trabalhadores já presentes na empresa para enfrentar a pandemia. |
| | Capital natural |
| 13 | Informações sobre os efeitos da gestão da pandemia no meio ambiente, com referência ao consumo de água e energia, descarte de dispositivos de proteção individual, emissões e ruído. |
| | Capital social e de relacionamento |
| 14 | Informações sobre o apoio à sociedade (em termos monetários e não monetários) e à comunidade científica. |
| 15 | Informações sobre as parcerias com hospitais e instituições de pesquisa. |
| 16 | Informações sobre os efeitos das doações realizadas. |
| 17 | Informações sobre as mudanças no número e perfil de clientes e fornecedores e a melhoria ou piora das relações com as partes interessadas após a pandemia. |

Fonte: Adaptado de García-Sánchez *et al.* (2020).

Observa-se na Tabela 3, que foram apuradas 17 informações relacionadas aos capitais do RI e verifica-se que a pandemia teve efeito tanto sobre o capital, como também nos insumos sobre o capital entendido como resultado. A estrutura do RI desenvolvida pelo IIRC (2021b), incentiva as organizações a relatarem, de forma voluntária, sobre aspectos positivos e negativos que afetam de forma significativa a capacidade de geração de valor no curto, médio e longo prazo.

2.3 Teoria do *Disclosure* Voluntário e estudos prévios

A divulgação voluntária consiste em relatar informações de caráter não obrigatório pelas empresas com intuito de melhorar os níveis gerais de transparência (El-Diftar *et al.*, 2017). O fornecimento de informações adicionais, que não são especificamente exigidas por lei, configura-se uma prática cada vez mais usual para tornar uma organização mais competitiva (Scaltrito, 2016), a divulgação voluntária está relacionada aos incentivos e às motivações que levam uma empresa a publicar ou reter informações não obrigatórias, que podem ser úteis aos usuários e sobre as quais ela possui conhecimento.

Neste aspecto, a Teoria do *Disclosure* Voluntário surge a partir de dois grupos principais de teorias: teorias baseadas na economia (teoria da agência e sinalização) e teorias sociopolíticas (teoria da legitimidade, institucional e *stakeholders*) (Md Zaini *et al.*, 2018). Ainda, segundo Dye (2001), a Teoria do *Disclosure* Voluntário pode se relacionar também com a teoria dos jogos, partindo de uma premissa central de que a entidade divulga as informações favoráveis e retém as adversas como sendo uma estratégia do jogo e não como algo imposto ou definido como forma de descrever a evidenciação voluntária das organizações.

No entanto, Boateng *et al.* (2022) consideram que as informações adicionais divulgadas de forma voluntária nos relatórios corporativos anuais, geram inúmeros benefícios para empresas, gerentes corporativos e outras partes interessadas corporativas. Isso porque, à luz da Teoria do *Disclosure* Voluntário, as empresas passam a divulgar cada vez mais essas informações como forma de legitimar e interagir com a comunidade sobre fatores relacionados aos aspectos não financeiros, como os sociais e ambientais (Freitas & Freire, 2017).

Diante disso, Dyczkowska *et al.* (2022) em seu estudo, investigaram como as organizações empresariais aplicaram os princípios do capitalismo das partes interessadas durante a pandemia da COVID-19 e como esses esforços foram divulgados em relatórios integrados. Para isso, eles realizaram uma análise de conteúdo em 22 relatórios integrados de empresas classificadas como excelentes no Prêmio EY Excelência em Relato Integrado no ano de 2020. Os resultados mostraram que a pandemia da COVID-19 estimulou a necessidade de implementar soluções inovadoras para combater a propagação do vírus e com isso, a necessidade de uma comunicação bidirecional entre os executivos e as partes interessadas.

Denhere (2022) explorou em sua pesquisa a extensão da COVID-19 nos relatórios dos seis principais bancos da África do Sul, a partir do contexto pandêmico de 2020. Foi realizada uma análise documental e foi empregada uma técnica de contagem e registro do número de menções levando em consideração os cinco capitais e nove elementos de

conteúdo, com base no estudo de García-Sánchez *et al.*, (2020). A pesquisa indicou que os principais bancos sul-africanos informaram significativamente sobre a pandemia da COVID-19 e conseguiram cobrir 13 dos 14 itens verificados, com destaque para o capital social e de relacionamento, modelo de negócios, capital humano, capital manufaturado e estratégia e alocação de recursos.

Elmarzouky *et al.*, (2021) forneceram em sua pesquisa uma medição única para avaliar a divulgação voluntária dos aspectos relacionados a COVID-19 e investigaram a associação entre o nível de divulgação da COVID-19 e a incerteza nos relatórios anuais para empresas não financeiras do Reino Unido. Os autores realizaram uma análise textual dos relatórios anuais, por meio de um software específico para avaliar as divulgações e regressão para examinar a relação do nível de divulgação com a incerteza nos relatórios anuais. Os resultados mostraram que o nível de divulgação da COVID-19 varia de acordo com o setor. Além disso, descobriram que as empresas que divulgam mais informações relacionadas à COVID-19 tendem a mostrar níveis mais altos de incerteza.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para o desenvolvimento desta pesquisa, em relação ao problema abordado, o presente estudo classifica-se como qualitativo em virtude de avaliar as mudanças nos relatórios integrados das principais instituições financeiras referente ao ano de 2020. Para Richardson (2017), a pesquisa qualitativa é basicamente um estudo de interpretações, ou seja, o pesquisador filtra os dados por meio de uma análise pessoal em um momento histórico específico. Em relação ao objetivo, trata-se de uma pesquisa descritiva, uma vez que, é avaliada uma amostra das principais instituições financeiras privadas do Brasil e por isso, segundo Gil (2019), o objetivo de um estudo descritivo é relatar sobre as características de um determinado grupo.

Neste sentido, para a escolha das empresas deste estudo, utiliza-se como amostra as instituições financeiras do setor privado e participantes da Rede Brasil do Pacto Global e que realizam seus relatórios corporativos utilizando a estrutura conceitual do RI. Assim, a amostra representa uma parcela significativa do universo que se pretende estudar (Gil, 2019). Dessa forma, chega-se nas três instituições financeiras abaixo, conforme descreve a Tabela 4.

Tabela 4 – Seleção da Amostra

| 1º filtro: Empresas Participantes da Rede Brasil do Pacto Global | | |
|---|-------------------|--------------|
| Tipo | Nível | País |
| Empresa | Participante | Brasil |
| Setor | Status | |
| Serviços Financeiros | Ativa | |
| 2º filtro: Empresas que utilizam RI e setor privado | | |
| Nome | Utiliza RI | Setor |
| Sicredi Participações S.A. | Não | Privado |
| Ernst and Young - Brazil | Não | Privado |
| Banco BTG Pactual | Não | Privado |
| Cielo S.A. | Não | Privado |
| Banco Bradesco S.A. | Sim | Privado |
| Banco Santander S/A (Brasil) | Sim | Privado |
| B3 | Não | Privado |
| Caixa Econômica Federal | Não | Público |
| Banco do Brasil S.A. | Sim | Público |
| Itaú Unibanco SA | Sim | Privado |

Fonte: Adaptado de Pacto Global (2021).

No que se refere ao procedimento utilizado, a pesquisa caracteriza-se como documental, pois avalia-se o levantamento de dados de documentos oficiais constituindo a fonte mais fidedigna de dados (Marconi & Lakatos, 2021). Neste caso, é utilizado os relatórios integrados das instituições financeiras que pertencem a amostra deste estudo, os quais obteve-se por meio de consulta eletrônica aos *websites* dessas empresas e utilizando como ano base o relatório mais atualizado disponível, no caso 2020. A consulta dos relatórios foi realizada no período de abril a junho de 2021.

A técnica de dados utilizada para a avaliação é o *checklist* apresentado na Tabela 3 e resultado do estudo de (García-Sánchez *et al.*, 2020), os quais realizaram o levantamento das principais mudanças nas informações sobre os capitais da estrutura conceitual do RI no contexto da pandemia e realizaram uma revisão desses capitais. A partir disso, é utilizada a técnica de análise documental e de conteúdo, pois esse último tipo permite uma análise e interpretação de textos (Richardson, 2017). Logo, utiliza-se as fases abaixo, conforme Bardin (2011):

Tabela 5 – Análise de Conteúdo

| | |
|---|---|
| 1) Pré - Análise | Escolha dos documentos e elaboração de indicadores que fundamentam a interpretação final. |
| 2) Exploração do material | Consiste em organizar, enumerar, decompor e codificar as informações. |
| 3) Tratamento dos resultados obtidos e interpretação | Permite estabelecer os quadros, tabelas, figuras e gráficos para que as informações sejam interpretadas |

Fonte: Elaborado a partir de Bardin (2011).

Assim, este estudo percorreu pelas três seguintes etapas para efetuar a análise de conteúdo: (1) a leitura geral dos materiais coletados, no caso os relatórios integrados das empresas pertencentes a amostra do estudo; (2) a codificação temática dos dados, utilizando as categorias pré-existentes dispostas no *checklist* (Tabela 3) com intuito de organizar as informações, categorizando e enumerando em tabelas; e (3) o recorte semântico dos dados para distribuição nas categorias e subsequente agrupamento, para a interpretação dos dados. A partir disso, os resultados encontrados dessa análise, serão apresentados na próxima seção.

4 ANÁLISE DOS DADOS

4.1. Análise dos capitais revisados nos Relatório Integrados

A Tabela 6 evidencia o levantamento dos dados procedentes da análise de conteúdo realizada nos relatórios integrados das instituições financeiras da amostra e contempla os itens verificados conforme descrito na seção de metodologia desta pesquisa. Assim, na coluna “Reportado” é identificado se o item é considerado no relatório e para isso é respondido com “sim” ou “não”. Na coluna “quantidade” é identificado o número de informações relacionadas ao item e para isso é utilizado uma contagem simples para cada tipo de informação reportada.

Tabela 6 – Itens reportados e quantidade de informações por capital

| Capitais | Bradesco | | Itaú | | Santander | |
|-----------------------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| | Reportado | Quantidade | Reportado | Quantidade | Reportado | Quantidade |
| Capital financeiro | | 8 | | 33 | | 7 |
| Item 1 | sim | 4 | sim | 2 | não | 0 |
| Item 2 | sim | 4 | sim | 9 | sim | 7 |
| Item 3 | não | 0 | sim | 22 | não | 0 |
| Capital manufaturado | | 11 | | 1 | | 1 |
| Item 4 | sim | 4 | não | 0 | não | 0 |
| Item 5 | sim | 7 | sim | 1 | sim | 1 |
| Capital intelectual | | 8 | | 2 | | 3 |
| Item 6 | não | 0 | sim | 1 | sim | 1 |
| Item 7 | sim | 8 | não | 0 | sim | 1 |
| Item 8 | não | 0 | sim | 1 | sim | 1 |

| Capitais | Bradesco | | Itaú | | Santander | |
|---|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| | Reportado | Quantidade | Reportado | Quantidade | Reportado | Quantidade |
| Capital humano | | 13 | | 10 | | 5 |
| Item 9 | sim | 2 | não | 0 | não | 0 |
| Item 10 | sim | 5 | sim | 4 | não | 0 |
| Item 11 | sim | 3 | sim | 3 | sim | 5 |
| Item 12 | sim | 3 | sim | 3 | não | 0 |
| Capital natural | | 1 | | 2 | | 3 |
| Item 13 | sim | 1 | sim | 2 | sim | 3 |
| Capital social e de relacionamento | | 23 | | 29 | | 25 |
| Item 14 | sim | 12 | sim | 20 | sim | 16 |
| Item 15 | sim | 11 | sim | 3 | sim | 3 |
| Item 16 | não | 0 | sim | 5 | sim | 6 |
| Item 17 | não | 0 | sim | 1 | não | 0 |
| Total | 12 | 64 | 14 | 77 | 10 | 44 |

Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa.

Conforme ilustrado na Tabela 6, é demonstrado o levantamento das informações que foram realizadas a partir da etapa (2) Exploração do Material, na qual foram codificadas, enumeradas e categorizadas as principais informações retiradas dos relatórios integrados das instituições financeiras avaliadas e levando em consideração apenas as informações dos capitais. Assim, a seguir serão detalhados os principais resultados encontrados a partir da análise realizada.

4.1.1 Análise dos capitais revisados: Banco Bradesco

A primeira instituição avaliada é o Banco Bradesco S.A, um dos maiores grupos financeiros do Brasil e com sólida atuação voltada aos interesses de seus clientes (Bradesco, 2021). Em relação aos itens identificados na tabela 6, constata-se que dos 17 itens avaliados no RI do Banco Bradesco verifica-se que 12 desses estão contemplados no relatório, correspondendo um total de 70,6%. Já em relação a quantidade de informações encontradas no RI do Bradesco, observa-se que o Banco Bradesco relatou um total de 64 informações relacionadas aos capitais revisados e identificados em seu relatório integrado. Destas informações, destaca-se o capital social que abrange 23 itens, o Capital Humano com um total de 13 informações e o Capital Manufaturado com 11. O capital financeiro e o intelectual tiveram 8 incorrências e o natural apenas 1.

Esse achado é interessante, uma vez que tradicionalmente as instituições financeiras tendem a evidenciar o capital financeiro em detrimento dos outros tipos de capital. O resultado do banco Bradesco diverge do estudo de Haji e Hossain (2016), que encontraram que os bancos africanos tendem a divulgar indicadores de desempenho financeiro em seus RI. Para os gestores africanos, a medida mais relevante do desempenho ao longo do tempo é o financeiro, pois combina todos os impulsionadores de valor crítico.

4.1.2 Análise dos capitais revisados: Itaú Unibanco

A segunda instituição avaliada é o Itaú Unibanco, considerado o maior banco privado do Brasil e a maior instituição financeira da América Latina (Itaú, 2021). Em relação aos itens avaliados da tabela 3, dos 17 itens, 14 foram verificados no relatório do Itaú, correspondendo 82,4% em relação ao total. Em relação a quantidade de informações, é possível observar o total de 77 informações levantadas no RI do Banco Itaú com destaque para o capital financeiro que possui o maior número de informações, correspondendo quase 42,9% do total de informações.

Essa quantidade pode ser explicada pelo fato do Itaú, evidenciar de maneira minuciosa em seu relatório os impactos que a pandemia causou em todos os seus indicadores financeiros como por exemplo: lucro, receitas, despesas, provisões, carteira de crédito, inadimplência entre outros. Além do capital financeiro, destaca-se o capital social, com 29 informações levantadas e o capital humano com 10 informações. O Capital natural e capital social tiveram apenas duas informações e o manufaturado apenas uma.

Esse achado está em linha com Doni *et al.*, (2019), que encontraram que o capital financeiro tem uma maior divulgação pelos bancos sediados em Singapura. Os autores concluem que as empresas financeiras precisam adotar metodologias internas, a fim de equilibrar a divulgação e interesse pelos diferentes tipos de capital.

4.1.3 Análise dos capitais revisados: Santander

Por fim, avalia-se o Banco Santander, terceiro maior banco privado do Brasil e o único banco internacional com escala no país (Santander, 2021). Sobre os itens avaliados da tabela 3, verifica-se que dos 17 itens, o Santander reportou apenas 10 itens, correspondendo 58,8%. Em relação a quantidade de informações encontrada no relatório integrado, é possível observar 44 informações levantadas com destaque para o capital Social e de Relacionamento com 25 informações. Depois destaca-se o capital financeiro e humano com 7 e 5 informações respectivamente. Ademais, o capital natural e intelectual obteve 3 informações e o capital manufaturado com apenas uma.

O capital social e relacional é um ativo que reside nas relações e redes sociais entre indivíduos, comunidades ou sociedade. A empresa que divulga informações desse tipo está preocupada com a capacidade de suas ações em melhorar o bem-estar individual e coletivo (de Villiers & Sharma, 2017). O resultado do banco Santander dialoga com o do banco Bradesco, que também não teve o capital financeiro como o tipo de capital mais reportado no RI.

4.2 Análise da quantidade de informações em relação aos itens contemplados nos Capitais

Em relação aos itens dos capitais revisados pelo *checklist* da Tabela 3, é possível realizar uma análise que fornece uma visão de quais foram os itens dentro dos capitais que mais tiveram informações sobre o contexto da pandemia e que receberam atenção em seus relatórios integrados. Dessa forma, o Gráfico 1 demonstra quais foram as principais informações relatadas pelas instituições financeiras da amostra, refletindo assim as principais mudanças nos relatórios.

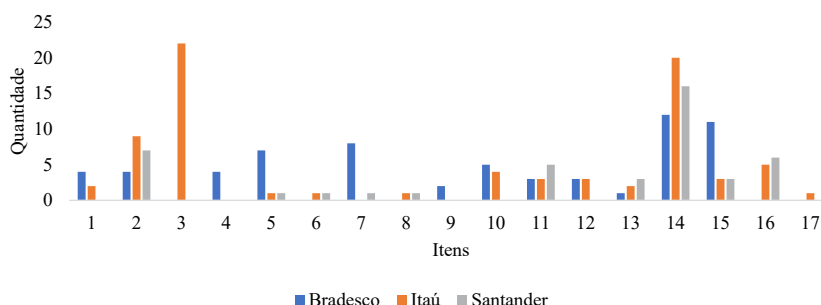


Gráfico 1 – Quantidade x Itens

Fonte: Elaborado com base nos dados da pesquisa.

A partir da análise do Gráfico 1, é possível observar que o item de maior destaque no relatório do Banco Bradesco foram as informações trazidas dentro do Capital Social e Relacionamento, sendo o item 14 - *Informações sobre o apoio à sociedade (em termos monetários e não monetários) e à comunidade científica* e o item 15 - *Informações sobre as parcerias com hospitais e instituições de pesquisa* os que mais se destacaram. Outras informações do Capital Intelectual, item 7 - *Informações sobre a possível presença de protocolos e procedimentos e inovações, em termos de digitalização, para enfrentar a pandemia*. Ainda, cabe destacar o item 5 - *Informações sobre as modificações e adaptações sofridas pela estrutura, como substituição ou eliminação de plantas e máquinas, para adequá-la ao novo cenário higiênico-sanitário*.

As mudanças verificadas no relatório do Itaú, em relação aos seus capitais revisados, destacam-se o Capital Financeiro com o item 3 - *Informações relacionadas ao impacto da pandemia nos perfis de liquidez, solidez, rentabilidade e crescimento*, diferente das outras instituições que não trouxeram muitas informações relacionadas a esses indicadores. Outro item de destaque, dentro do Capital Social foi o item 14, da mesma forma que Bradesco e Santander. Em relação aos principais itens reportados pelo Banco Santander, também é possível verificar como destaque o item 14 dentro do Capital Social e o item 2 - *Informações relacionadas a quaisquer recursos monetários obtidos de terceiros, como governos, para financiar investimentos específicos relacionados ao combate a pandemia* que pertence ao Capital Financeiro.

Em geral, os resultados mostram que as instituições financeiras brasileiras analisadas se engajaram para equilibrar a divulgação dos seis diferentes tipos de capital em seus RI durante a pandemia da COVID-19. Em termos percentuais, o capital social e de relacionamento teve uma boa adesão dos bancos por meio do item 14, o que se refere às informações sobre o apoio à sociedade (em termos monetários e não monetários) e à comunidade científica.

A pandemia da COVID-19 pode ter criado oportunidades para que as empresas atuem mais em prol dos outros capitais e não apenas o financeiro. Diante disso, o RI tem sido uma boa ferramenta de divulgação para bancos e demais instituições. Para que essa ferramenta possa ser utilizada eficientemente, Dyczkowska e Fijałkowska (2022) alertam que os preparadores dos relatórios integrados não devem ser seguidores passivos de regulamentos, mas construtores reflexivos e pragmáticos.

4.3 Discussão dos resultados

O estudo avaliou as informações dos relatórios integrados das principais instituições financeiras e contribuiu para avaliar os aspectos mais relevantes que foram divulgados a partir do contexto da pandemia. É possível observar que as três instituições avaliadas tiveram um papel importante na implementação de ações, já que tiveram informações reportadas e relacionadas a todos os capitais. No entanto, destaca-se o capital social, com maior número de informações o que corrobora com Raimo *et al.*, 2021 social and economic consequences. In this difficult context, companies are called upon to implement corporate social responsibility (CSR, no sentido de que as empresas implementam ações que visem responder às necessidades sociais do ambiente de crise ou pandemia.

Adicionalmente, os achados da pesquisa estão em linha com estudos prévios (de Villiers & Sharma, 2017; Doni *et al.*, 2019; Haji & Hossain, 2016). Haji e Hossain (2016) concluíram que embora as instituições bancárias tenham aumentado a divulgação sobre os capitais ao longo dos anos analisados (2011 a 2014), as divulgações ainda são genéricas, em vez de específicas da empresa. Os relatos carecem de substância e têm o objetivo de mostrar a adoção da prática do RI para os acionistas. No contexto brasileiro, muitos itens examinados ainda necessitam de um esforço adicional por parte das organizações, a fim de atender os múltiplos capitais.

Esses resultados trazem implicações para a Teoria do *Disclosure* Voluntário. O estudo reforça que uma empresa com desempenho superior nos relatórios integrados divulga voluntariamente informações além de financeiras, para revelar a natureza de seu verdadeiro desempenho e para aumentar seu valor de mercado. A divulgação voluntária em tempos de pandemia pode ser útil para aumentar a reputação pública e a imagem corporativa.

Além disso, é possível observar que a partir dos resultados encontrados, o setor financeiro acaba sendo um importante prestador de serviços para apoiar com as questões relacionadas a disponibilização de verbas monetárias e não monetárias no combate da pandemia. Essas questões também se confirmam com o estudo de Carlos e Morais (2021) que sinalizam sobre o setor financeiro ser um importante instrumento para a condução da responsabilidade social direcionadas aos seus clientes e demais *stakeholders*, como suporte prestado e investimentos sociais.

No contexto da pandemia, Tosu e Köylüoğlu (2023) encontraram que as instituições financeiras ajudaram a sociedade com ações de responsabilidade social voltadas às questões de saúde pública. Dito isto, os bancos também podem ter um papel fundamental em momentos de crises, providenciando assistência aos trabalhadores da saúde, fornecendo alimentos aos trabalhadores informais, providenciando máscaras e fluidos desinfetantes para os locais, dentre outras ações. Para isso, é necessário que essas empresas atuem em parceria com os governos locais e nacionais, como afirma Zhao (2021).

Ainda sobre os resultados encontrados, em relação às informações revisadas sobre os capitais, verifica-se que nas três instituições o item 2 - *Informações relacionadas a quaisquer recursos monetários obtidos de terceiros, como governos, para financiar investimentos específicos relacionados ao combate a pandemia* foram relatados, corroborando com Zhao (2021). Esse autor afirma que as estratégias para combater a crise dependem muito da construção e aceleração da resiliência na interação entre empresas, organizações e sociedade.

Por fim, ressalta-se que as organizações podem não ter fornecido informações detalhadas em seus RI por medo de disponibilizar questões comercialmente confidenciais, incluindo detalhes sobre estratégia, geradores de valor e capital intelectual. No entanto, é de grande valia que o nível de divulgação exigido pelo RI permaneça sensível a esses riscos para as organizações. O portfólio de produtos dos bancos é relativamente fácil de copiar, sendo necessário que essas instituições criem condições para que o conjunto de capitais intelectuais, humano e natural possam gerar vantagem competitiva.

5 CONCLUSÃO

Com objetivo de analisar os relatórios integrados das principais instituições financeiras no contexto da pandemia, o estudo concentrou-se em analisar as informações dos relatórios integrados do Bradesco, Itaú e Santander. Para isso, utilizou-se como instrumento de coleta dos dados o *checklist* desenvolvido no estudo de (García-Sánchez *et al.*, 2020), os quais revisaram os capitais da Estrutura conceitual de Relato Integrado, desenvolvido pelo IIRC (2021) no cenário da pandemia. A partir disso, realizou-se uma análise de conteúdo utilizando as três fases desenvolvidas por Bardin (2011) para se chegar nos resultados.

Dessa forma, é possível inferir que as instituições financeiras reportaram em seus relatórios de 2020 algumas mudanças referentes às informações relacionadas aos capitais da Estrutura Conceitual de RI. Em uma primeira análise, é possível avaliar que as três instituições financeiras reportaram informações referente à pandemia em todos os capitais, comprovando que todas elas trouxeram novas informações para seus relatórios integrados. Além disso, em uma segunda análise, foi possível avaliar que o Capital que teve uma quantidade elevada de informações nas três instituições foi o Capital Social e dentro do capital social, o item 14 - *Informações sobre o apoio à sociedade (em termos monetários e não monetários) e à comunidade científica* foi um dos itens com maior quantidade de dados relatados.

Esses resultados apresentam importantes implicações acadêmicas, gerenciais e governamentais. Esse trabalho amplia o debate e traz novas evidências empíricas para a literatura sobre a importância de as instituições financeiras divulgarem informações sobre os tipos de capitais em seus relatórios integrados. Os achados desse estudo podem ser explicados pela Teoria do *Disclosure* Voluntário, a qual prevê que as empresas tenham um desempenho social maior em seus relatórios. Embora o RI seja baseado no conceito de valor para investidor, os achados permitem concluir que a divulgação voluntária é útil para atingir o interesse de outras partes interessadas, como profissionais de saúde, emprega-

dos, mídia e sociedade, no contexto da pandemia.

Divulgar um relatório integrado com transparência pode elevar a imagem corporativa, ajudar a organização a receber investimentos e a legitimar as ações corporativas perante os *stakeholders*. Gestores devem estar cientes de que investir na divulgação de um relatório integrado pode trazer maior credibilidade à instituição, especialmente no cenário de pandemia. O estudo sugere que tomadores de políticas públicas, gerentes corporativos e pesquisadores tratem o relatório integrado com um ativo, ao invés de apenas um meio para desempenho corporativo.

Importante destacar que o presente estudo não buscou analisar aspectos como qualidade ou formato dos relatórios, uma vez que não existe um padrão específico para relatar as informações e sim, uma diretriz conceitual. Como sugestão de estudos futuros, recomenda-se ampliar as análises para instituições financeiras do setor público e outras instituições privadas de outros setores, não somente o financeiro. Além disso, após a publicação dos relatórios 2021 para essas mesmas empresas, é possível realizar uma comparação em relação ao que foi publicado nos relatórios com data base de 2020 e avaliar se essas informações ainda prevalecem e se terão novas. Finalmente, como acontece com todas as pesquisas interpretativas, os resultados são limitados à amplitude e profundidade dos dados analisados e à interpretação pessoal dos resultados.

REFERÊNCIAS

- Akkas, E., & Al Samman, H. (2022). Are Islamic financial institutions more resilient against the COVID-19 pandemic in the GCC countries? *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 15(2), 331-358.
- Bacen. (2021). *Medidas de combate aos efeitos da COVID-19*. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/medidasdecombate_covid19>. Recuperado em: 10 jun. 2021.
- Bardin, L. (2011). *Análise de Conteúdo*. 1ª ed. São Paulo: 70.
- Ben Abdallah, S., Saidane, D., & Ben Slama, M. (2020). CSR and banking soundness: A causal perspective. *Business Ethics: A European Review*, 29(4), 706-721.
- Boateng, R. N., Tawiah, V., & Tackie, G. (2022). Corporate governance and voluntary disclosures in annual reports: A post-International Financial Reporting Standard adoption evidence from an emerging capital market. *International Journal of Accounting & Information Management*, 30(2), 252-276.
- Bradesco (2021). *Bradesco – Para Você | Sobre o Bradesco*. Disponível em: <<https://banco.bradesco/html/classic/sobre/index.shtm>>. Recuperado em: 19 jun. 2021.
- Carlos, M. G. O., & Morais, D. O. C. (2021). Responsabilidade Social em Instituições Financeiras e Investimentos responsáveis em tempos de pandemia. *Revista Gestão e Desenvolvimento*, 18(2), 26-55.
- Chen, H.C., & Yeh, C.W. (2021). Global financial crisis and COVID-19: Industrial reactions. *Finance Research Letters*, 42, 101940.
- Cooray, T., Senaratne, S., Gunarathne, A. D. N., Herath, R., & Samudrage, D. (2020). Does Integrated Reporting Enhance the Value Relevance of Information? Evidence from Sri Lanka. *Sustainability*, 12(19), 8183.
- Deegan, C. M. (2019). Legitimacy theory: Despite its enduring popularity and contribution, time is right for a necessary makeover. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 32(8), 2307-2329.
- Denhere, V. (2022). The COVID-19 pandemic disclosure: A case of the banking sector in an African developing economy. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 11(2).
- de Villiers, C., & Sharma, U. (2017). A critical reflection on the future of financial, intellectual capital, sustainability and integrated reporting. *Critical Perspectives on Accounting*, 70, 101999.
- Doni, F., Larsen, M., Bianchi Martini, S., & Corvino, A. (2019). Exploring integrated reporting in the banking industry: the multiple capitals approach. *Journal of Intellectual Capital*, 20(1), 1-25.
- Dumay, J., Bernardi, C., Guthrie, J., & Demartini, P. (2016). Integrated reporting: A structured literature review. *Accounting Forum*, 40(3), 166-185.
- Dyczkowska, J., Krasodomska, J., & Robertson, F. (2022). The role of integrated reporting in communicating adherence to stakeholder capitalism principles during the COVID-19 pandemic. *Meditari Accountancy Research*, 30(7), 147-184.
- Dyczkowska, J., & Fijałkowska, J. (2022). Model of integrated reporting “concept in practice” in the light of pragmatic constructivist paradigm: case studies of life science companies. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 35(8), 1745-1774.
- Dye, R. A. (2001). An evaluation of “essays on disclosure” and the disclosure literature in accounting. *Journal of Accounting and Economics*, 32(1), 181-235.
- El-Diftar, D., Jones, E., Ragheb, M., & Soliman, M. (2017). Institutional investors and voluntary disclosure and transparency: The case of Egypt. *Corporate Governance: The International Journal of Business in Society*, 17(1), 134-151.
- Elmarzouky, M., Albitar, K., Karim, A. E., & Moussa, A. S. (2021). COVID-19 Disclosure: A Novel Measurement and Annual Report Uncertainty. *Journal of Risk and Financial Management*, 14(12).
- EY, E. & Y. (2021). *ESG nas Instituições Financeiras*. file:///C:/Users/55519/Downloads/ey-esg-nas-instituicoes-financeiras-vf%20(2).pdf
- Federação Brasileira de Bancos (2021). *Conheça as iniciativas do setor para minimizar os efeitos do covid-19*. Disponível em: <<https://portal.febraban.org.br:443/pagina/3277/1101/pt-br/covid-19>>. Recuperado em: 19 jul. 2021.

Freitas, B. F. G. de, & Freire, F. de S. (2017). Relato Integrado: Um estudo da aderência da estrutura conceitual proposta pelo IIRC no Relatório Socioambiental do Conselho Federal de Contabilidade. *SOCIEDADE, CONTABILIDADE E GESTÃO*, 12(1), Art. 1. <http://www.atena.org.br/revista/ojs-2.2.3-08/index.php/uftrj/article/view/2990>.

García-Sánchez, I.M., Raimo, N., Marrone, A., & Vitolla, F. (2020). How Does Integrated Reporting Change in Light of COVID-19? A Revisiting of the Content of the Integrated Reports. *Sustainability*, 12(18), 7605.

Gil, A. C. (2019). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 7. ed. São Paulo: Atlas.

Haji, A., & Hossain, D.M. (2016). Exploring the implications of integrated reporting on organisational reporting practice: Evidence from highly regarded integrated reporters». *Qualitative Research in Accounting & Management*, 13(4), 415-444.

IIRC (2021a). *International Integrated Reporting Framework*, 2021a. Disponível em: <<https://integratedreporting.org/wp-content/uploads/2021/01/InternationalIntegratedReportingFramework.pdf>>. Recuperado em: 19 jun. 2021

IIRC (2021b). *Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado*, 2021b. Disponível em: <<https://integratedreporting.org/wp-content/uploads/2015/03/13-12-08-THE-INTERNATIONAL-IR-FRAMEWORK-Portuguese-final-1.pdf>>. Recuperado em: 1 jun. 2021

Itaú (2021). *Sobre o Itaú: Quem somos? | Itaú Unibanco*. Disponível em: <<https://www.itau.com.br/institucional/sobre-o-itau/>>. Recuperado em: 19 jul. 2021.

Kassai, J. R., Carvalho, L. N. G., Zaro, E. S., & Kassai, J. R. S. (2019). Relato integrado e sustentabilidade: a experiência de uma disciplina oferecida na USP desde 2011. In *Anais*. São Paulo: EAC/FEA/USP. Recuperado de https://congressosp.fipecafi.org/anais/Anais2019_NEW/ArtigosDownload/1571.pdf

Kubota, S., Onishi, K., & Toyama, Y (2021). Consumption responses to COVID-19 payments: Evidence from a natural experiment and bank account data. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 188, 1–17.

Lana, R. M. et al. (2020). Emergência do novo coronavírus (SARS-CoV-2) e o papel de uma vigilância nacional em saúde oportuna e efetiva. *Cadernos de Saúde Pública*, 36, 13 mar. 2020.

Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2021). *Fundamentos de metodologia científica*. 9. ed. São Paulo: Atlas.

MCnally, M.A., Cerbone, D., & Maroun, W. (2017). Exploring the challenges of preparing an integrated report. *Meditari Accountancy Research*, 25(4), 481–504.

Md Zaini, S., Samkin, G., Sharma, U., & Davey, H. (2018). Voluntary disclosure in emerging countries: A literature review. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 8(1), 29–65.

Pavlopoulos, A., Magnis, C., & Iatridis, G. E. (2019). Integrated reporting: An accounting disclosure tool for high quality financial reporting. *Research in International Business and Finance*, 49, 13–40.

Pinheiro, A. B., Batistella, A. J., Cavalcante das Chagas, A. C., & Haddad Carraro, W. W. (2020). Relations between institutional environment and level of social disclosure in the banking sector: evidence from Latin America. *Revista De Gestão E Secretariado*, 11(3), 158–184.

Pinheiro, A., Batistella, A., Sampaio, T., & Carraro, W. (2022). Convergência ou disparidade? Explorando a divulgação de Responsabilidade Social Corporativa no Brasil e na França. *Revista de Administração IMED*, 12(2), 27-49.

Raimo, N., Rella, A., Vitolla, F., Sánchez-Vicente, M.I., & García-Sánchez, I.M. (2021). Corporate Social Responsibility in the COVID-19 Pandemic Period: A Traditional Way to Address New Social Issues. *Sustainability*, 13(12), 6561.

Richardson, R. J. (2017). *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 4. ed. São Paulo: Atlas.

Santander. (2021). *O Santander*. Disponível em: <<https://www.santander.com.br/institucional-santander?ic=homepf-footer-sobre>>. Recuperado em: 19 jul. 2021.

Santos, C. K. S., & Miranda, G. J. (2021). Framework para avaliação do conteúdo informacional do Relato Integrado: uma proposta baseada na Técnica Delphi. In *Anais do 21 USP International Conference in Accounting*. São Paulo.

Scaltrito, D. (2016). Voluntary disclosure in Italy: Firm-specific determinants an empirical analysis of Italian listed companies. *EuroMed Journal of Business*, 11(2), 272–303.

Sebrae. (2021). *Veja as principais medidas financeiras adotadas para conter a crise - Sebrae*. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/veja-as-principais-medidas-financeiras-adotadas-para-conter-a-crise,155168e2ce8f0710VgnVCM-1000004c00210aRCRD>>. Recuperado em: 10 jun. 2021.

Sriani, D., & Agustia, D. (2020). Does voluntary integrated reporting reduce information asymmetry? Evidence from Europe and Asia. *Heliyon*, 6(12), e05602.

Stubbs, W., & Higgins, C. (2014). Integrated Reporting and internal mechanisms of change. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 27(7), 1068–1089.

Tosun, P., & Köylüoğlu, A.S. (2023). The impact of brand origin and CSR actions on consumer perceptions in retail banking during a crisis. *International Journal of Bank Marketing*, ahead-of-print (ahead-of-print).

Vendramini, A., Velloso, G., & Yamahaki, C. (2021). *Potenciais implicações da pandemia da covid-19 para a análise ASG*. Disponível em: <<https://eaesp.fgv.br/producao-intelectual/potenciais-implicacoes-pandemia-covid-19-para-analise-asg>>. Recuperado em: 10 jun. 2021.

Vera-Valdés, J. E. (2021). The persistence of financial volatility after COVID-19. *Finance Research Letters*, 44, 102056.

Verrecchia, R. E. (2001). Essays on disclosure. *Journal of Accounting and Economics*, 32(1), 97–180.

Zhao, J. (2021). Reimagining Corporate Social Responsibility in the Era of COVID-19: Embedding Resilience and Promoting Corporate Social Competence. *Sustainability*, 13(12), 6548.