



Universidade de Brasília (UnB)
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas
(FACE)
Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais (CCA)
Bacharelado em Ciências Contábeis

ÍTALO FERNANDES DE SOUSA

Análise Do Teor Das Informações Divulgadas Por Instituições Financeiras Nos Relatórios Da
Administração No Período Da Covid-19

Brasília, DF
2025

ÍTALO FERNANDES DE SOUSA

Análise Do Teor Das Informações Divulgadas Por Instituições Financeiras Nos Relatórios Da Administração No Período Da Covid-19

Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia ou Artigo) apresentado ao Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de Brasília como requisito parcial de obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Prof. Responsável:
Profa. Dra. Fernanda Fernandes Rodrigues

Linha de pesquisa:
Contabilidade para Tomada de Decisão

Área:
Contabilidade Financeira/Societária

Brasília, DF
2025

Fa Fernandes de Sousa, Ítalo.
 Análise Do Teor Das Informações Divulgadas Por
 Instituições Financeiras Nos Relatórios Da Administração
 No Período Da Covid-19 / Ítalo Fernandes de Sousa;

 Orientador: Fernanda Fernandes Rodrigues. -- Brasília,
 2025.
 27 f.

 Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação - Ciências
 Contábeis) -- aqui Universidade de Brasília, 2025.

 1. Relatório da Administração. 2. Instituições
 Financeiras. 3. Teor da Informação. 4. Pandemia. 5.
 COVID-19. I. Fernandes Rodrigues, Fernanda , orient.
 II. Título.

CIP - Catalogação na Publicação

Professora Doutora Rozana Reigota Naves
Reitora da Universidade de Brasília

Professor Doutor Marcio Muniz de Farias
Vice-Reitor da Universidade de Brasília

Professor Tiago Araújo Coelho de Souza
Decano de Ensino de Graduação

Professor Doutor José Márcio Carvalho
Diretor da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas
Públicas

Professor Doutor Wagner Rodrigues dos Santos
Chefe do Departamento de Ciências Contábeis e Atuarias

Professora Francisca Aparecida de Souza
Coordenador de Graduação do curso de Ciências Contábeis - Diurno

Professor Doutor Edmilson Soares Campos
Coordenador de Graduação do curso de Ciências Contábeis - Noturno

ÍTALO FERNANDES DE SOUSA

ANÁLISE DO TEOR DAS INFORMAÇÕES DIVULGADAS POR INSTITUIÇÕES
FINANCEIRAS NOS RELATÓRIOS DA ADMINISTRAÇÃO NO PERÍODO DA COVID-
19

Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia ou Artigo) apresentado ao Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de Brasília como requisito parcial de obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Profa. Fernanda Fernandes Rodrigues
Orientadora
Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais
Universidade Brasília (UnB)

Prof. Cláudio Moreira Santana
Examinador
Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais
Universidade de Brasília (UnB) ou outra instituição

BRASÍLIA
2025

Dedicatória

À minha família pelo incentivo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha orientadora Profa. Dra. Fernanda Fernandes Rodrigues e a meus pais.

RESUMO

Os anos de 2020 a 2022 foram marcados pelo cenário de incertezas no mundo como um todo. A pandemia da Covid representou ameaças para várias empresas no Brasil e no mundo, levando-as à falência. Mas outras, como no caso das empresas de tecnologia, viram nesse momento a oportunidade de crescimento e enriquecimento. No caso dos bancos brasileiros, por se tratar de um serviço essencial, a pandemia pode ter sido também um momento favorável ao crescimento, podendo ser narrado de forma otimista. Assim, o objetivo desta pesquisa foi, portanto, verificar como os principais bancos brasileiros apresentaram o conteúdo de seus Relatórios da Administração (RA's) durante os anos da pandemia de COVID-19, classificando os parágrafos em: "otimista", "pessimista" e "neutro". Caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, com análise documental dos RA's, e teve como amostra os oito maiores bancos brasileiros que publicaram esses relatórios entre 2020 e 2022. Os resultados indicaram que, embora os relatórios apresentassem um teor predominantemente neutro, os primeiros anos da pandemia, marcados por maiores incertezas, mostraram um maior percentual de teores otimistas e pessimistas. No entanto, ao longo do período analisado, tanto o teor otimista quanto o pessimista reduziram, enquanto o teor neutro aumentou.

Palavras-chaves: Relatório da Administração, Instituições Financeiras, Teor da Informação, Pandemia, COVID-19.

ABSTRACT

The years 2020 to 2022 were marked by a scenario of uncertainty in the world. The Covid pandemic represented threats to several companies in Brazil and around the world, leading them to bankruptcy. But others, as in the case of technology companies, saw this moment as an opportunity for growth and enrichment. In the case of Brazilian banks, as it is an essential service, the pandemic may also have been a favorable moment for growth, which could be narrated in an optimistic way. Thus, the objective of this research was, therefore, to verify how the main Brazilian banks presented the content of their Management Reports (RA's) during the years of the COVID-19 pandemic, classifying the paragraphs into: "optimistic", "pessimistic" and "neutral". It is characterized as qualitative research, with documentary analysis of RA's, and had as a sample the eight largest Brazilian banks that published these reports between 2020 and 2022. The results indicated that although the reports presented a predominantly neutral content, the first years of the pandemic, marked by greater uncertainties, showed a higher percentage of optimistic and pessimistic content. However, over the period analyzed, both the optimistic and pessimistic content reduced, while the neutral content increased.

Keywords: Management Report, Financial Institutions, Information Content, Pandemic, COVID-19.

LISTA DE TABELAS

Quadro 1 - Maiores bancos pelo ativo total em 2021	16
Tabela 1 - Quantidade de parágrafos	21
Tabela 2 - Percentual de teor "neutro"	21
Tabela 3 - Percentual de teor "otimista"	22
Tabela 4 - Percentual de teor "pessimista"	23

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
3 PROCEDER METODOLÓGICO	16
4 RESULTADOS, ANÁLISES E DISCUSSÃO	21
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
REFERÊNCIAS	26

1 INTRODUÇÃO

A Organização Mundial da Saúde (OMS) foi alertada, no final de 2019, sobre os primeiros casos de infecção por um novo coronavírus na cidade de Wuhan, na China. Esse evento culminou, em março de 2020, na declaração da pandemia de COVID-19, que, no mesmo mês, resultou na declaração de estado de calamidade pública no Brasil (OPAS, 2025).

A pandemia impactou profundamente os hábitos e atividades da sociedade, principalmente devido às medidas adotadas pelos governos para contenção do contágio relacionado ao distanciamento social. Essas medidas impactaram as atividades econômicas, uma vez que foram restringidas às operações aos serviços considerados essenciais por meio do Decreto nº 10.282/2020. Dessa forma, setores não classificados como essenciais foram os mais duramente afetados, trazendo desafios de adaptação para os demais (BRASIL, 2025).

O atendimento ao público nas agências bancárias fora incluso no rol de atividades essenciais, garantindo a continuidade dos negócios, ainda que sendo necessárias diversas ações preventivas de contágio do vírus (Brasil, 2025). Além disso, a possibilidade de acesso pelos clientes aos serviços bancários através de aplicativos e Internet Banking foram uma alternativa durante esse período (Souza, 2021). Ocorreram também adaptações das atividades laborais dos funcionários com a adoção do trabalho remoto ou híbrido, a fim de garantir a continuidade das operações e evitando o contato presencial (SUTTO, 2025).

Durante a pandemia de Covid-19, o governo brasileiro implementou uma série de medidas econômicas com o objetivo de mitigar os efeitos da crise, especialmente nas áreas de saúde e emprego. O setor bancário teve um papel crucial na execução dessas políticas, sendo responsável por assegurar o acesso ao crédito e garantir a liquidez, tanto para as empresas, quanto para as famílias. Essas intervenções foram essenciais para a manutenção da estabilidade econômica, e os bancos precisaram se adaptar rapidamente a um cenário desafiador, com a introdução de novas tecnologias e o ajuste das operações financeiras para atender à demanda emergencial (FEBRABAN, 2021)

Entre as principais medidas adotadas, destaca-se o Auxílio Emergencial (Lei 13.982/2020), destinado a fornecer apoio financeiro direto a trabalhadores informais, autônomos, microempreendedores individuais (MEI), desempregados e pessoas de baixa renda. (BRASIL, 2025). A Caixa Econômica Federal, como banco responsável pela distribuição, teve

que estruturar um sistema de pagamento em larga escala, criando a plataforma digital Caixa Tem, que permitiu o aumento da demanda por serviços bancários digitais.

Outra medida importante foi a Suspensão Temporária de Pagamentos de Empréstimos (Decreto 10.316/2020), que permitiu a postergação dos pagamentos de empréstimos pessoais e empresariais por até seis meses. Esta ação visava aliviar a pressão financeira sobre as famílias e empresas, forçando os bancos a adaptarem seus sistemas para implementar a suspensão temporária das parcelas e reestruturar as dívidas de forma eficaz (BRASIL, 2025).

Além disso, diversas linhas de crédito e garantias foram criadas para facilitar o acesso ao crédito durante a crise, como o Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe), o Programa Emergencial de Acesso a Crédito (PEAC) e o Crédito com Garantia do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS). Essas iniciativas exigiram que os bancos ajustassem suas operações para conceder crédito de forma mais rápida e eficiente, com a participação do governo oferecendo garantias para minimizar os riscos envolvidos.

O Banco Central do Brasil (2020) estabeleceu novas diretrizes para a Resolução CMN nº 4.799, com políticas monetárias de estímulo econômico, como a liberação de R\$ 1,2 trilhão de recursos para as instituições financeiras em março de 2020. Além disso, flexibilizou os requisitos de capital e de liquidez, diminuiu a taxa de juros, liberação dos compulsórios através da Resolução BCB Nº 78 (2021).

Ademais, a Resolução CMN 4.799/2020 permitiu que os bancos realizassem reestruturações de dívidas de maneira mais flexível, facilitando a renegociação de débitos (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2025).

Outras medidas, como a flexibilização das regras de compensação de cheques e pagamentos e a introdução do PIX, sistema de pagamentos instantâneos, tiveram um impacto direto sobre a operação bancária, exigindo mudanças na infraestrutura das instituições financeiras e ampliando o uso de transações digitais (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2025). O Programa de Recuperação Fiscal (Refis da Pandemia) também contribuiu para a reestruturação das dívidas tributárias das empresas, afetando diretamente o relacionamento entre bancos e empresas, especialmente nas renegociações de dívidas (BRASIL, 2025).

Por fim, a isenção de impostos sobre créditos e empréstimos, através da Lei nº 13.999, de 18 de maio de 2020, foi uma medida importante para estimular a concessão de crédito, reduzindo o custo para os tomadores e incentivando os bancos a ampliarem suas ofertas, o que foi crucial em um momento de grande necessidade por parte das famílias e das empresas (BRASIL, 2025).

Tendo isto em vista o cenário econômico vivenciado pelos brasileiros nos anos da Covid (2020-2022), essa pesquisa busca identificar como esse período foi abordado nos relatórios da administração publicados pelas oito principais instituições financeiras brasileiras.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A assimetria de informações é um conceito central na teoria da agência, que se baseia na premissa de que existe um conflito de interesses entre os administradores das empresas e os stakeholders que dependem das informações produzidas por essas organizações (IUDÍCIBUS, 2000). Para Jensen e Meckling (1976), a teoria da agência sugere que esse conflito decorre da diferença de acesso às informações: os administradores detêm informações privilegiadas sobre a saúde financeira, as estratégias e os planos da empresa, enquanto os investidores, credores e outros stakeholders não possuem esse nível de conhecimento. Essa disparidade de informações é um fator que pode impedir as melhores tomadas de decisões por parte dos agentes externos, já que estes não têm a totalidade das informações necessárias para avaliar corretamente os riscos e oportunidades das atividades da empresa.

De acordo com Healey e Palepu (2001), para mitigar os efeitos negativos dessa assimetria de informações, o disclosure (ou divulgação) de dados financeiros e operacionais torna-se uma ferramenta fundamental. Segundo o CPC 00, é essencial que as informações financeiras disponibilizadas para os usuários externos, como acionistas e investidores, atendam a característica qualitativa de informações úteis, sendo relevantes, ou seja, tendo materialidade. Entretanto, para Silva, Rodrigues e Abreu (2007), o desafio reside no fato de que os usuários das informações são diversos e possuem necessidades diferentes. A grande variedade de públicos com interesses distintos torna difícil o julgamento sobre quais informações são relevantes e devem ser divulgadas. Enquanto alguns stakeholders, como os investidores, podem estar mais interessados nos resultados financeiros e no desempenho da empresa, outros, como os credores, podem focar mais na solvência e nos fluxos de caixa.

Nesse contexto, o Relatório da Administração surge como uma importante ferramenta para reduzir a assimetria de informações, oferecendo uma abordagem mais narrativa e acessível sobre a situação da empresa. Ele se complementa às demonstrações financeiras, ao fornecer uma explicação qualitativa dos números apresentados, destacando fatores internos e externos que influenciam os resultados. Este documento, exigido pela Lei 6.404/76 e citado no CPC 26, é uma exigência legal para as companhias abertas e tem o objetivo de informar, de maneira clara e compreensível, sobre a performance da empresa, suas perspectivas futuras, estratégias adotadas e outros aspectos relevantes para os investidores e acionistas. A principal função desse relatório é contextualizar as demonstrações financeiras, fornecendo explicações sobre as

variações nos números, descrevendo as ações realizadas pela administração e oferecendo previsões sobre o futuro da empresa (BRASIL, 2025).

Embora o Relatório da Administração seja uma ferramenta importante para a comunicação de informações qualitativas e quantitativas, ele também enfrenta críticas, principalmente devido ao seu caráter subjetivo e ao viés que pode estar presente nas informações divulgadas. Como argumentam autores como Iudícibus (2000) e Yuthas et al. (2002), a administração pode tender a apresentar o desempenho da empresa de maneira mais otimista do que a realidade, enfatizando aspectos positivos e minimizando os negativos. Esse viés pode comprometer a utilidade das informações para os investidores, que podem ser induzidos a tomar decisões com base em expectativas irrealistas. A literatura destaca, ainda, que Relatórios de Administração podem ser usados como uma ferramenta de marketing para atrair novos investidores, como observado por Yuthas et al. (2002), que apontam a seletividade das informações divulgadas, dependendo da situação financeira da empresa.

Por fim, é importante destacar que, embora a Lei 6.404/76 exija a elaboração do Relatório da Administração, a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) tem se mostrado atenta à qualidade e à transparência dessas informações. De acordo com a CVM (1987), a falta de profundidade nas informações apresentadas nos Relatórios da Administração pode ser vista como um desrespeito ao direito do investidor e prejudica a avaliação da empresa. A Comissão já constatou que muitas empresas optam por apresentar relatórios superficiais, limitando-se a relatar apenas os dados financeiros e a agradecer aos stakeholders, sem fornecer explicações detalhadas sobre os fatores que influenciam os resultados. Nesse sentido, a CVM tem buscado garantir que as empresas atendam aos requisitos de transparência e completem a divulgação de informações que permitam uma avaliação mais precisa da companhia, tanto por parte dos investidores quanto pelos credores e outros stakeholders.

3 PROCEDER METODOLÓGICO

3.1 AMOSTRA

A presente pesquisa foi conduzida por meio da análise dos Relatórios de Administração divulgados pelos principais bancos que operam no Brasil durante o período da pandemia da Covid-19, compreendendo os anos de 2020 a 2022.

A população alvo da pesquisa é composta pelos bancos em operação no Brasil durante o período analisado. Segundo dados disponíveis no site do Banco Central do Brasil, estavam cadastrados 157 bancos em janeiro de 2020, número que aumentou para 161 bancos em dezembro de 2022.

Para a definição da amostra, foram utilizados critérios de classificação estabelecidos pela revista Valor Econômico em 2022, a partir dos quais foram selecionados os 11 maiores bancos em valores de ativo do ranking, conforme apresentado no quadro 1. Foi imprescindível para este trabalho a inclusão na amostra das instituições que possuíam os relatórios disponíveis. Este foi o caso para os bancos Bradesco, Citibank e BTG Pactual, uma vez que não havia disponível os Relatórios de Administração para este período e, por este motivo, foram excluídos da amostra. Já o banco Sicoob disponibiliza o "Relatório de Sustentabilidade", por este motivo optou-se por analisar, o qual, embora apresente algumas divergências em relação ao Relatório de Administração, possui objetivos e linguagem comparáveis. Dessa forma, a amostra utilizada compreende os RA's dos 8 bancos: Itaú Unibanco, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Santander, Safra, Sicredi, Sicoob e Banco Votorantim (BV).

Quadro 1 - Maiores instituições financeiras pelo ativo total em 2021 (EM R\$ MILHÕES)

CLASSIFICAÇÃO	BANCO	ATIVO TOTAL
1	Itaú Unibanco	2.166.019,00
2	Banco do Brasil	1.932.533,00
3	Bradesco	1.653.665,60
4	Caixa	1.452.872,00
5	Santander	963.376,00
6	BTG Pactual	346.142,70
7	Safra	254.084,60
8	Sicredi	197.573,80
9	Sicoob	190.413,00
10	Citibank	133.704,90
11	Banco Votorantim	120.165,50

Fonte: Valor Econômico. Disponível em: <https://infograficos.valor.globo.com/valor1000/rankings/os-100-maiores-bancos/2022>> Acesso em: 06 dez. 2024.

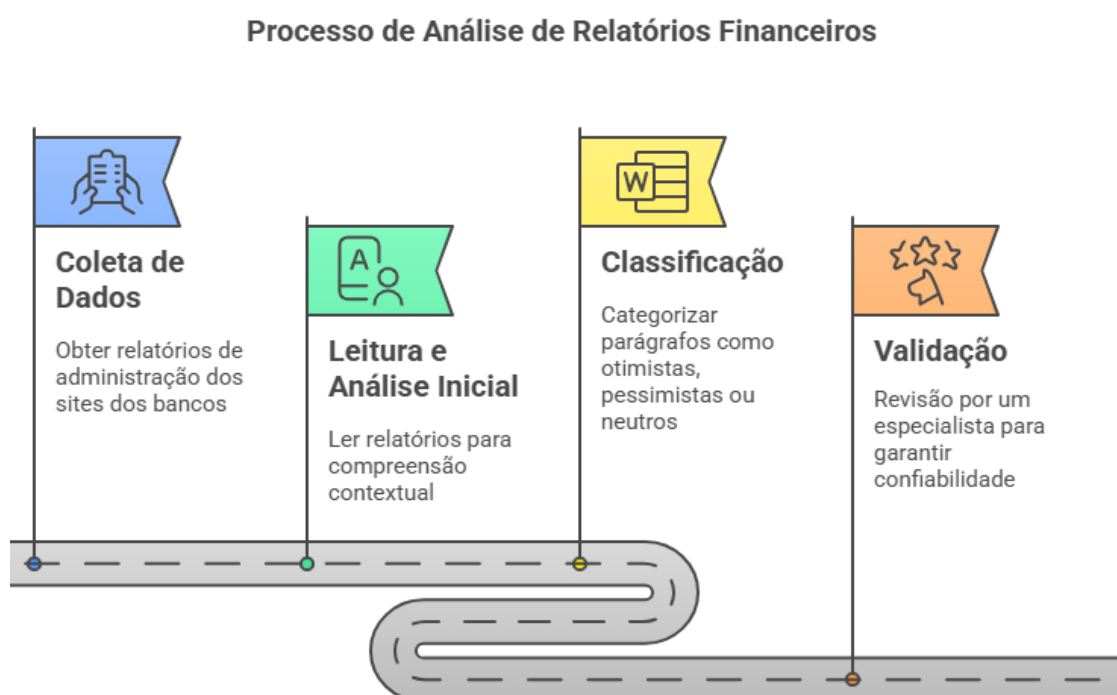
Importante destacar que esta amostra compreende dois bancos públicos federais (Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil), quatro bancos privados nacionais (Itaú Unibanco, BTG Pactual, Safra e Banco Votorantim), dois sistemas cooperativos nacionais (Sicoob e Sicredi) e um banco privado controlado por instituições estrangeiras (Santander).

3.2 PROCEDIMENTO

A metodologia adotada nesta pesquisa consiste em uma abordagem qualitativa, conduzido por meio da análise documental, com o objetivo de classificar os parágrafos dos Relatórios de Administração dos bancos em três categorias: "Otimista", "Pessimista" e "Neutro". Este trabalho busca compreender a perspectiva comunicada pelas instituições financeiras em relação ao seu desempenho e ao contexto econômico durante o período da pandemia de Covid-19.

A análise de conteúdo foi realizada, pois permite um entendimento mais aprofundado do conteúdo dos relatórios. Os parágrafos foram classificados com base em critérios semânticos e contextuais, considerando a linguagem utilizada e o teor das declarações. A análise buscou identificar não apenas as informações apresentadas, mas também as implicações dessas mensagens para os stakeholders.

O procedimento de análise consistiu nas seguintes etapas:



- I. **Coleta de Dados:** Os Relatórios de Administração foram obtidos por meio dos *sites* oficiais dos bancos selecionados, garantindo a autenticidade das informações.
- II. **Leitura e Análise Inicial:** Cada relatório foi lido integralmente para uma compreensão contextual antes da classificação dos parágrafos.
- III. **Classificação:** Os parágrafos foram categorizados quanto ao teor do discurso como "Otimista", "Pessimista" ou "Neutro", com base em um conjunto de critérios previamente estabelecidos, que incluíram a análise do vocabulário, a presença de palavras-chave indicativas de cada categoria e o contexto em que as afirmações foram feitas.
- IV. **Validação da Classificação:** Para garantir a confiabilidade da classificação, uma revisão foi realizada por um especialista na área, que corroborou a categorização proposta.

Exemplos de alguns critérios utilizados para classificação:

Classificação	Critério	Exemplo	Fonte
Neutro	Quando o parágrafo tem uma informação positiva e outra negativa	No total, em 2021 mais de 808 mil novos cooperados pessoas físicas e jurídicas ingressaram no Sicoob. Embora comemoremos os números , reconhecemos que precisamos empenhar esforços para que o cooperativismo de crédito e seus benefícios sejam difundidos e fortalecidos nas regiões Norte e Nordeste, onde ainda há muitas oportunidades de crescimento e necessidade de inclusão financeira. Para tanto, temos articulado parcerias dentro e fora do Sistema com o objetivo de impulsionar o ingresso ao cooperativismo de crédito nessas regiões, fortalecendo a disponibilidade de canais e levando educação financeira associada à inclusão	Relatório de Sustentabilidade do Sicoob, 2021, p. 107
	Onde há somente informações (normativos, índices, legislação etc.)	A Medida Provisória 927, de 22 de março de 2020 , suspendeu a exigibilidade dos depósitos devidos pelos empregadores ao FGTS para as competências de março, abril e maio de 2020, e concedeu a possibilidade de recolhimento dos valores ao Fundo de Garantia de forma parcelada, sem o pagamento de juros e encargos por atraso	Relatório da Administração da Caixa, 2020, p. 5
Otimista	Palavras chaves positivas	Chegamos a 2022 com um olhar otimista , com cautela para enfrentar os desafios, e seguiremos com nossos projetos de transformação tecnológica e cultural tendo o cliente no centro de todas as nossas ações	Relatório da Administração do Itaú, 2021, p. 09
Pessimista	Palavras chaves negativas	Após o grande impacto negativo da Covid sobre a atividade econômica mundial em 2020, observamos uma recuperação econômica disseminada em 2021, porém marcado por uma série de pontos que pesaram negativamente sobre o dinamismo global. A crise energética na Europa e os problemas relacionados ao setor de construção civil na China deram o teor da incerteza mundial. Além disso, a persistência da crise da cadeia de suprimentos, a inflação mais disseminada nas principais economias e o risco de uma nova onda da pandemia diante do baixo quadro vacinal dos países pobres pesaram negativamente sobre a recuperação da economia global. O surgimento de novas variantes do Coronavírus e as dúvidas sobre o seu grau de agressividade contribuíram para ampliar a aversão ao risco global e levaram a novas medidas de distanciamento social em alguns continentes no final de 2021.	Relatório da Administração do Banco do Brasil, 2021, p. 09

A abordagem do problema se concentra na análise da comunicação institucional dos bancos durante um período crítico da pandemia. O objetivo é entender como as instituições financeiras ajustaram sua narrativa para gerenciar a percepção pública e os relacionamentos com seus stakeholders em tempos de crise. Essa análise não só contribui para o entendimento das estratégias de comunicação dos bancos, mas também oferece insights sobre a resiliência e adaptabilidade dessas instituições em um contexto desafiador.

4 RESULTADOS, ANÁLISES E DISCUSSÃO

Em relação a quantidade de parágrafos, informados no Tabela 1, é observado que em 2022 foi menor em relação a 2020 para todos os bancos. Em 2021, somente o Itaú, Santander e Sicoob apresentaram redução comparado ao ano anterior.

Tabela 1 - Quantidade de parágrafos

Bancos	2020				2021				2022			
	O	N	P	Total	O	N	P	Total	O	N	P	Total
Itaú Unibanco	35	11	8	54	25	25	3	53	5	17	1	23
Banco do Brasil	178	29	13	220	106	119	1	226	93	97	2	192
Caixa	75	77	3	155	148	281	1	430	26	89	0	115
Santander	25	64	6	95	15	42	3	60	16	29	5	50
Safra	25	45	5	75	19	68	3	90	9	60	0	69
Sicredi	14	9	1	24	17	3	8	28	8	9	0	17
Sicoob	160	296	2	458	128	284	0	412	131	294	1	426
BV	25	37	3	65	31	51	0	82	32	28	2	62

Fonte: Dados da pesquisa

A partir da Tabela 1, para o teor de neutralidade no conteúdo divulgado pelas empresas, observou-se uma tendência crescente ao longo dos três anos analisados. Em 2020, o Santander apresentou o maior índice de informações neutras, seguido pelo Sicoob e o Safra. Este ano inicial foi marcado por uma comunicação cautelosa, refletindo talvez a incerteza econômica global e as dificuldades associadas à pandemia. Em 2021 e 2022, o Safra se destacou, aumentando seu percentual de frases neutras a cada ano. Em 2022, o banco manteve-se com o maior índice de neutralidade, seguido pelo Santander e o Sicoob, que também registraram aumentos. Nesse período, o Banco Votorantim foi o único banco a apresentar uma tendência decrescente, refletindo uma possível mudança em sua abordagem em relação ao contexto econômico, após um ano de crescente otimismo.

Tabela 2 - Percentual de teor "neutro"

Banco	2020	2021	2022	MÉDIA
Safra	60,00%-	75,56%	86,96%	74,17%
Sicoob	64,63%	68,93%	69,01%	67,52%
Santander	67,37%	7--	58,00%	65,12%
Caixa	49,68%	65,35%	77,39%	64,14%
BV	56,92%	62,20%	45,16%	54,76%
Itaú Unibanco	20,37%	47,17%	73,91%	47,15%
Banco do Brasil	13,18%	52,65%	50,52%	38,79%
Sicredi	37,50%	10,71%	52,94%	33,72%
MÉDIA	46,21%	56,57%	64,24%	-

Fonte: Dados da pesquisa

É possível verificar com a Tabela 2 que, em 2020, a maioria dos bancos apresentou uma visão otimista sobre suas perspectivas, com destaque para o Banco do Brasil, que registrou o maior percentual de otimismo, seguido pelo Itaú e o Sicredi. O ano de 2020 foi, portanto, caracterizado por uma comunicação mais positiva, possivelmente como resposta à necessidade de demonstrar resiliência e adaptação ao contexto econômico desafiador imposto pela pandemia. No entanto, essa postura otimista começou a apresentar sinais de diminuição a partir de 2021, com uma redução nos percentuais de otimismo para a maioria dos bancos. Em particular, o Banco do Brasil e o Itaú viram uma queda significativa em seus índices de otimismo, enquanto o Sicredi conseguiu aumentar seu percentual, permanecendo entre os mais otimistas. O Banco Votorantim, por sua vez, foi o único banco a mostrar uma tendência de crescimento contínuo do otimismo ao longo dos anos, destacando-se em 2022 como o banco com o maior percentual para aquele ano, apesar da redução geral desse indicador no contexto mais amplo.

Tabela 3 - Percentual de teor "otimista"

Banco	2020	2021	2022	MÉDIA
Banco do Brasil	80,91%	46,90%	48,44%	58,75%
Sicredi	58,33%	60,71%	47,06%	55,37%
Itaú Unibanco	64,81%	47,17%	21,74%	44,57%
BV	38,46%	37,80%	51,61%	42,63%
Caixa	48,39%	34,42%	22,61%	35,14%
Sicoob	34,93%	31,07%	30,75%	32,25%
Santander	26,32%	25,00%	32,00%	27,77%
Safra	33,33%	21,11%	13,04%	22,50%
MÉDIA	48,19%	38,02%	33,41%	-

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à perspectiva pessimista, apresentada na Tabela 3, em 2020, os índices foram mais elevados, com o Itaú liderando o percentual de pessimismo, seguido pelo Safra e o Santander. Essa postura pessimista pode ter sido uma resposta às incertezas econômicas do início da pandemia. No entanto, ao longo de 2021 e 2022, a percepção pessimista diminuiu de forma geral, com os percentuais caindo significativamente em muitos bancos. O Sicredi, que teve o maior percentual de pessimismo em 2021, foi uma exceção, apresentando o maior índice de pessimismo desse ano, seguido pelo Itaú e o Santander. Em 2022, o Santander apresentou o maior índice de pessimismo, mas com uma redução considerável em relação aos anos anteriores. O Sicoob e a Caixa Econômica Federal foram os bancos que apresentaram os

menores percentuais de pessimismo, sendo que o Sicoob não divulgou nenhum conteúdo pessimista ao longo dos três anos analisados.

Tabela 4 - Percentual de teor "pessimista"

Banco	2020	2021	2022	MÉDIA
Sicredi	4,17%	28,57%	--	10,91%
Itaú Unibanco	14,81%	5,66%	4,35%	8,27%
Santander	6,32%	5,00%	10,00%	7,11%
Safra	6,67%	3,33%	--	3,33%
BV	4,62%	--	3,23%	2,61%
Banco do Brasil	5,91%	0,44%	1,04%	2,46%
Caixa	1,94%	0,23%	--	0,72%
Sicoob	0,44%	--	0,23%	0,22%
MÉDIA	5,61%	5,41%	2,36%	-

Fonte: Dados da pesquisa

Ao se observar a evolução dos percentuais ao longo dos três anos, com os dados da Tabela 2, pode-se perceber uma diminuição geral do otimismo, refletindo possivelmente a adaptação das expectativas dos bancos diante das condições econômicas imprevisíveis da pandemia e seus efeitos subsequentes. O Banco do Brasil se destacou com o maior índice de otimismo em 2020, mas, assim como outras instituições, apresentou uma redução significativa em seus percentuais ao longo dos anos. Em contraste, o BV foi o único banco a manter uma tendência crescente de otimismo, o que pode refletir uma visão mais positiva sobre a recuperação econômica ou sobre as perspectivas internas da instituição. No entanto, mesmo os bancos mais otimistas, como o Banco do Brasil e o Sicredi, tiveram seus percentuais de otimismo decrescendo ao longo de 2021 e 2022.

A neutralidade, conforme a Tabela 1, por sua vez, aumentou de forma constante, com destaque para o Safra, que se manteve como o banco com o maior percentual de neutralidade ao longo do período, refletindo uma abordagem mais equilibrada. A percepção pessimista, que foi mais acentuada no início da pandemia, foi progressivamente reduzida, com exceção do Sicredi, que apresentou um pico de pessimismo em 2021. Em geral, os bancos foram se distanciando da comunicação pessimista à medida que a crise se estabilizava, com a maioria das instituições adotando uma postura mais equilibrada e menos focada nos aspectos negativos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho busca compreender a perspectiva comunicada pelas instituições financeiras em relação ao seu desempenho e ao contexto econômico durante o período da pandemia de Covid-19.

Para isso, realizou-se uma análise documental, com o objetivo de classificar os parágrafos dos Relatórios de Administração dos bancos em: "Otimista", "Pessimista" e "Neutro". A amostra utilizada compreende os RA's dos oito maiores bancos do Brasil: Itaú Unibanco, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Santander, Safra, Sicredi, Sicoob e Banco Votorantim (BV).

Com base na análise realizada, foi possível identificar uma predominância do teor neutro nos RA's dos bancos brasileiros ao longo dos anos avaliados. Entre os anos de 2020 e 2022, ambos os teores, otimista e pessimista, foram reduzindo à medida que os anos avançaram. Isso pode ser interpretado como uma resposta dos bancos às incertezas e desafios do início da pandemia de COVID-19, quando os relatórios refletem as dificuldades enfrentadas pela economia global.

Nos primeiros anos da pandemia, os RA's apresentaram os aspectos negativos e as incertezas do cenário econômico, à medida que o impacto da crise era mais agudo. Dessa forma os bancos passaram a adotar um teor mais otimista, provavelmente como estratégia para mitigar a percepção negativa e reforçar uma imagem de estabilidade e controle. Esse movimento também se reflete na evolução do teor neutro nos relatórios, que aumentou significativamente ao longo do tempo.

A redução das incertezas econômicas, associada a um cenário de adaptação e superação dos desafios iniciais da pandemia, pode ter contribuído para a neutralização do discurso, evidenciando que a situação já não exigia, em 2022, uma ênfase tão grande nas adversidades. Nesse sentido, a evolução no teor dos RA's sugere que os bancos buscaram transmitir uma mensagem mais equilibrada, mas ainda com uma tendência a suavizar as dificuldades enfrentadas. Esse comportamento corrobora com uma crítica amplamente discutida na literatura, que sugere que os RA's podem ser usados como ferramentas de marketing, servindo não apenas para informar os stakeholders, mas também para moldar uma imagem positiva da instituição, minimizando possíveis impactos negativos.

Além disso, a análise do número de parágrafos nos RA's de 2022, em comparação com 2020, revela uma diminuição na quantidade de informações apresentadas. Esse dado sugere que, nos períodos de maior incerteza, os bancos passaram a fornecer mais informações

detalhadas nos relatórios, possivelmente porque as circunstâncias exigiam maiores esclarecimentos da complexidade do período.

No entanto, a análise dos dados ficou delimitada nas oito empresas anteriormente referenciadas, uma vez que a ausência dos RA's dos bancos Bradesco, BTG Pactual e Citibank impediu a inclusão dessas instituições no estudo. Como resultado, a análise não pôde contemplar todos os onze maiores bancos brasileiros do período. Essa limitação restringiu a abrangência dos resultados e a possibilidade de estabelecer uma análise mais profunda sobre o comportamento de todas as principais instituições financeiras do país durante a crise.

Para futuras pesquisas, poderia se expandir a amostra do período dos bancos analisados de outros portes, para verificar como foi o processo informacional dos bancos de menor porte. Além disso, seria relevante realizar comparações cenários de longo prazo, o que permitiria uma análise mais robusta sobre as estratégias de comunicação adotadas pelas instituições financeiras em diferentes contextos. A análise dos RA's em períodos de crise pode contribuir para uma compreensão mais ampla sobre o uso desse relatório, não apenas como uma ferramenta de prestação de contas, mas também como uma estratégia de imagem e posicionamento no mercado financeiro.

REFERÊNCIAS

- SOUZA, Ludmilla. **Pandemia mudou a relação dos brasileiros com tecnologias bancárias**. Agência Brasil, 24 jun. 2021. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-06/pandemia-mudou-relacao-dos-brasileiros-com-tecnologias-bancarias>. Acesso em: 05 fev. 2025.
- ANTUNES, Ana. **Tecnologia na pandemia: os impactos e tendências do mercado**. 2020. Disponível em: <https://www.gobacklog.com/blog/mercado-de-tecnologia-na-pandemia/>. Acesso em: 05 fev. 2025.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução CMN nº 4.799, de 6 de abril de 2020**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/>. Acesso em: 05 fev. 2025.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Circular nº 3.999, de 9 de abril de 2020**. Disponível em: <https://normativos.bcb.gov.br/Lists/Normativos/>. Acesso em: 05 fev. 2025.
- BRASIL. Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976. **Dispõe sobre as sociedades por ações e dá outras providências**. Diário Oficial da União, 16 dez. 1976. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6404consol.htm. Acesso em: 05 fev. 2025.
- _____. Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020. **Dispõe sobre o funcionamento dos serviços essenciais durante o estado de emergência pública, em decorrência da pandemia de COVID-19**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 20 mar. 2020. Disponível em: <https://www4.planalto.gov.br/>. Acesso em: 05 fev. 2025.
- _____. Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020. **Dispõe sobre a criação do auxílio emergencial para o enfrentamento da emergência de saúde pública decorrente da pandemia de COVID-19**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2 abr. 2020. Disponível em: <https://www4.planalto.gov.br/>. Acesso em: 05 fev. 2025.
- _____. Decreto nº 10.316, de 7 de maio de 2020. **Dispõe sobre a regulamentação do auxílio emergencial previsto na Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020, e dá outras providências**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 7 maio 2020. Disponível em: <https://www4.planalto.gov.br/>. Acesso em: 05 fev. 2025.
- _____. Lei nº 13.988, de 14 de abril de 2020. **Dispõe sobre a transação tributária no âmbito da União**. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/>. Acesso em: 05 fev. 2025.
- _____. Lei nº 13.999, de 18 de maio de 2020. Institui o Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe) e dá outras providências. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/>. Acesso em: 05 fev. 2025.
- _____. Banco Central do Brasil. **BC anuncia medidas que liberam R\$ 1,2 trilhão para a economia**. 2020. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/428/noticia>. Acesso em: 05 fev. 2025.
- _____. Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC). **Pronunciamento Técnico CPC 00: Estrutura Conceitual para a Elaboração e Divulgação das Demonstrações**

Contábeis. 1. ed. São Paulo, 2009. Disponível em:
<https://www.cpc.org.br/pt/Comite/Pronunciamentos>. Acesso em: 05 fev. 2025.

FEBRABAN. Bancos têm papel fundamental no avanço da inclusão financeira do brasileiro. FEBRABAN. 17 nov. 2021. Disponível em:
<https://portal.febraban.org.br/noticia/3711/pt-br/#:~:text=De%20acordo%20com%20o%20Banco,segmentos%20de%20renda%20da%20popula%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em: 05 fev. 2025.

HEALY, PAUL M.; PALEPU, Krishna G. **Information asymmetry, corporate disclosure, and the capital markets: a review of the empirical disclosure literature.** Journal of Accounting and Economics, vol. 31, 2001.

IUDÍCIBUS, S. (2000). Teoria da contabilidade (6th ed.). São Paulo: Atlas.

JENSEN, Michael C.; MECKLING, William H. **Theory of the firm: Managerial behavior, Agency costs and ownership structure.** Journal of financial economics, [s. l.], v. 3, n. 4, 1976.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE (OPAS). **Histórico da pandemia de COVID-19.** 2024. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>. Acesso em: 05 fev. 2025.

SILVA, César Augusto Tibúrcio; RODRIGUES, Fernanda Fernandes; ABREU, Robson Lopes. **Análise dos relatórios de administração das companhias abertas brasileiras: um estudo do exercício social de 2002.** Revista de Administração Contemporânea, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 5-23, jun. 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1415-65552007000200005>. Acesso em: 05 fev. 2025.

SUTTO, Giovanna. **85% das empresas do país adotaram o trabalho remoto na pandemia, mostra pesquisa.** InfoMoney. Disponível em:
<https://www.infomoney.com.br/minhas-financas/85-das-empresas-do-pais-adotaram-o-trabalho-remoto-na-pandemia-mostra-pesquisa/>. Acesso em: 05 fev. 2025.

YUTHAS, K; ROGERS, R. & DILLARD, J. F. (2002, November/December). **Communicative action and corporate annual reports.** Journal of Business Ethics, 41(1-2).