UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ATUARIAIS

CURSO DE GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

DANIEL RODRIGO LUCAS TRAJANO

A RELEVÂNCIA DO ESG NA CONTEMPORANEIDADE: UMA ANÁLISE DESCRITIVA DAS MEDIDAS DE ESG TOMADAS PELO BANCO SANTANDER BRASIL NO ANO DE 2021

Recife

2023

DANIEL RODRIGO LUCAS TRAJANO

A RELEVÂNCIA DO ESG NA CONTEMPORANEIDADE: UMA ANÁLISE DESCRITIVA DAS MEDIDAS DE ESG TOMADAS PELO BANCO SANTANDER BRASIL NO ANO DE 2021

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Professor ÁLVARO PEREIRA DE ANDRADE

Recife

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Trajano, Daniel Rodrigo Lucas.
A relevância do ESG na contemporaneidade: uma análise descritiva das medidas de ESG tomadas pelo Banco Santander Brasil no ano de 2021. / Daniel Rodrigo Lucas Trajano. - Recife, 2023.
35 p.

Orientador(a): Álvaro Pereira de Andrade
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Ciências Contábeis - Bacharelado, 2023.

1. Ambiental. 2. Social. 3. Governança. I. Andrade, Álvaro Pereira de . (Orientação). II. Título.

300 CDD (22.ed.)

FOLHA DE APROVAÇÃO

DANIEL RODRIGO LUCAS TRAJANO

A RELEVÂNCIA DO ESG NA CONTEMPORANEIDADE: UMA ANÁLISE DESCRITIVA DAS MEDIDAS DE ESG TOMADAS PELO BANCO SANTANDER BRASIL NO ANO DE 2021

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Aprovado em 03 de maio de 2023.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
gov.br ALVARO PEREIRA DE ANDRADE
Data: 09/05/2023 13:43:42-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Prof. ÁLVARO PEREIRA DE ANDRADE (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. JOSÉ NELSON BARBOSA TENÓRIO (Avaliador)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. EVALDO SANTANA DE SOUZA (Avaliador)
Universidade Federal de Pernambuco

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo discutir a importância das medidas de sustentabilidade nas esferas ambiental, social e de governança na contemporaneidade, destacando a relevância de práticas de gestão transparentes, responsáveis e éticas para maximizar o valor para todos os stakeholders. O Banco Santander foi a instituição escolhida como objeto de estudo para a análise das medidas de ESG implementadas durante o ano de 2021, no qual foi desenvolvido as análises necessárias para entender os impactos de tais medidas no resultado final da empresa.

Palavras-chave: Ambiental, social e governança.

ABSTRACT

This paper aims to discuss the importance of sustainability measures in the environmental, social and governance spheres in contemporary times, highlighting the relevance of transparent, responsible and ethical management practices to maximize value for all stakeholders. Banco Santander was the institution chosen as the object of study for the analysis of ESG measures implemented during the year 2021, in which the necessary analyses were developed to understand the impacts of such measures on the company's bottom line.

Keywords: Environmental, social and governance.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANBIMA	Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais
CDP	Carbon Disclosure Project
CIPA	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
ENEF	Semana Nacional de Educação Financeira
GRI	Global Reporting Initiative
ICMM	Conselho Internacional de Mineração e Metais
ISE	Índice de Sustentabilidade Empresarial
NPS	Net Promoter Score
PRI	Princípios para o Investimento Responsável
RCSA	Risk and Control Self Assessment
SIPAT	Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho
WBSCD	Conselho Empresarial Mundial para o Desenvolvimento Sustentável

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 7

1.1. PROBLEMA DE PESQUISA 12

1.2. JUSTIFICATIVA 12

1.3. OBJETIVOS 12

1.3.1. Objetivo Geral 12

1.3.2. Objetivos específicos 12

2. REFERENCIAL TEÓRICO 13

3. METODOLOGIA 23

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS 24

5. CONCLUSÃO 31

6. REFERÊNCIAS 33

1. INTRODUÇÃO

A temática do Ambiental, Social e Governança (ESG), que abrange as esferas ambiental, social e governança, tem alcançado cada vez mais destaque no cenário econômico da atualidade, sendo vista como um fator de diferenciação e de incumbência social e ambiental por parte das organizações (BRASIL, 2018). O ESG abrange a gestão consciente dos recursos disponíveis na natureza e o compromisso com a preservação do meio ambiente (ambiental), a responsabilidade das empresas com os impactos de suas atividades nas comunidades onde atuam (social) e a transparência, a responsabilidade e a integridade das empresas no desempenho de suas atividades (governança) (GRI, 2018).

A relevância do ESG para as empresas atuais é inegável, pois estamos vivendo em um momento de grandes mudanças e desafios globais, que exigem ações responsáveis e sustentáveis por parte das organizações (ONU, 2015). A mudança climática, a degradação ambiental, a desigualdade social e a falta de transparência e responsabilidade corporativa são apenas alguns exemplos de problemas que precisam ser enfrentados de forma urgente e decisiva (OCDE, 2017).

Somado a isso, a diligência com o ESG é relevante do ponto de vista econômico, pois as empresas que adotam práticas responsáveis e sustentáveis tendem a ter uma performance financeira mais estável e a atrair investimentos de longo prazo, pois são vistas como mais confiáveis e responsáveis pelos stakeholders (MACKENZIE et al., 2016). Consoante a Bolsa de Valores Brasileira, a B3 (2017), as empresas que apresentam desempenho superior em questões ESG têm uma menor volatilidade de preço e uma maior liquidez de ações.

Outra razão pela qual o ESG é relevante para as empresas atuais é a crescente conscientização dos consumidores e investidores sobre questões ambientais e sociais (FERREIRA et al., 2015). Cada vez mais, as pessoas estão buscando informações sobre as práticas das empresas e escolhendo aquelas que compartilham de seus valores e se preocupam com o impacto de suas atividades na sociedade e no meio ambiente (BRASIL, 2016).

Além disso, o ESG também é relevante do ponto de vista regulatório, pois cada vez mais governos e órgãos reguladores estão exigindo das empresas um maior nível de transparência e responsabilidade no tocante as questões ambientais, sociais e de governança (OCDE, 2017). Isso inclui a criação de regulamentações e incentivos para promover práticas sustentáveis e

responsáveis, bem como a exigência de relatórios e avaliações independentes sobre o desempenho ESG das empresas (GRI, 2018).

Um dos principais objetivos do ESG é assegurar que as empresas atuem de maneira a maximizar o valor para todos os grupos de interesses, que são os acionistas, funcionários, clientes, fornecedores, comunidade local e meio ambiente (MACKENZIE et al., 2016). De acordo com a OCDE (2017), para atingir esse objetivo, é necessário que as empresas adotem práticas de gestão transparentes, responsáveis e éticas, que promovam o diálogo e o equilíbrio entre os interesses diferentes dos stakeholders. Isso inclui a garantia de uma governança sólida e responsável, que permita a participação e o envolvimento por completo de todos os interessados que atuam na tomada de decisões e na avaliação do desempenho geral da empresa (GRI, 2018).

Existem diversas formas de se garantir uma boa governança corporativa (MACKENZIE et al., 2016), incluindo o estabelecimento de normas e padrões de governança (GRI, 2018), a implementação de mecanismos de controle interno (OCDE, 2017) e a realização de avaliações independentes do desempenho da empresa (BRASIL, 2018). Além disso, a participação ativa dos acionistas e a transparência na comunicação com os stakeholders são fundamentais para garantir uma governança corporativa eficiente (ONU, 2015). De acordo com FERREIRA et al. (2015), a governança corporativa responsável e transparente é fundamental para garantir a confiança dos stakeholders e a sustentabilidade num horizonte de tempo de longo prazo para as empresas.

O ESG abrange três áreas principais: a gestão consciente dos recursos naturais e o compromisso com a manutenção do meio ambiente (ambiental), a responsabilidade das empresas com os impactos de suas atividades nas comunidades onde atuam (social) e a transparência, a responsabilidade e a integridade das empresas (governança) (GRI, 2018).

No que se refere à responsabilidade ambiental, as empresas devem adotar práticas que visem minimizar o impacto de suas atividades no meio ambiente, preservar os recursos naturais e contribuir para a sustentabilidade a longo prazo (OCDE, 2017). Isso inclui a diminuição do consumo de energia, a diminuição da geração de resíduos e a implementação de práticas de conservação da biodiversidade, entre outras.

A responsabilidade social, por sua vez, envolve o compromisso das empresas com os impactos de suas atividades nas comunidades onde atuam, incluindo aspectos como a geração de emprego e renda, a promoção da inclusão social e a preservação da cultura local (ONU,

2015). As empresas também devem garantir o cumprimento dos direitos humanos juntamente as leis trabalhistas, bem como promover a pluralidade e a equidade de oportunidades (FERREIRA et al., 2015).

Por fim, a governança se refere à transparência, responsabilidade e integridade das empresas, incluindo aspectos como a estrutura de governança, a distribuição de poder e responsabilidades, a remuneração dos executivos e a proteção dos interesses dos stakeholders (MACKENZIE et al., 2016). A governança também inclui a responsabilidade das empresas em relação ao cumprimento de regulamentos e leis voltados para a prestação de contas de forma transparente e adequada (OCDE, 2017).

No presente trabalho, verificaremos de forma mais profunda o Banco Santander, um banco multinacional com sede na Espanha, que atua em diversos países ao redor do mundo. Fundado em 1857, o Banco Santander é uma das principais instituições financeiras da Europa e que vem expandindo suas atividades por todo o mundo. No atual posicionamento do Santander, o banco tem adotado diversas iniciativas relacionadas aos fatores ESG e tem sido destacado por suas práticas de sustentabilidade em diferentes rankings e índices. Algumas das iniciativas do Banco Santander relacionadas aos fatores ESG incluem:

Objetivo de neutralizar a emissão de carbono até 2030: O Banco Santander estabeleceu uma meta de neutralidade de carbono até 2030 e tem adotado diversas medidas para reduzir suas emissões de gases que corroboram com o efeito estufa, como investimentos em energias renováveis e projetos de eficiência energética. Iniciativas de responsabilidade social: O Banco Santander tem adotado diversas iniciativas de responsabilidade social, incluindo o programa "Santander Universidades", que oferece bolsas de estudo e oportunidades de estágio para estudantes universitários, e o programa "Santander Sem Fronteiras", que apoia projetos de desenvolvimento sustentável em comunidades carentes. Transparência e governança: O Banco Santander tem adotado práticas transparentes de governança corporativa e fornece informações detalhadas sobre suas práticas de sustentabilidade em seu relatório anual de sustentabilidade.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

No decorrer da pesquisa será desenvolvido ainda mais especificidades da temática do ESG e de forma aplicada ao cenário em análise, no qual será buscado responder a seguinte interrogativa: Estará havendo impacto nos resultados financeiros do Banco Santander a partir das medidas de ESG adotadas pela empresa no decorrer do ano de 2021?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GERAL

O objetivo principal desta pesquisa é investigar o impacto das medidas de ESG adotadas pelo Banco Santander nos resultados financeiros da empresa, considerando indicadores como lucro, rentabilidade e valor de mercado.

1.2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

Como objetivos específicos da pesquisa têm-se:

-Descrever o histórico do ESG e suas nuances;

-Identificar as medidas de ESG adotadas pelo Banco Santander no ano de 2021;

-Analisar o impacto dessas medidas no desempenho financeiro do banco e a sua respectiva relevância nos resultados gerais da empresa;

1.3 JUSTIFICATIVA

Consciência social e práticas de sustentabilidade são assuntos cada vez mais relevantes na atualidade, e as empresas têm um papel significativo a desempenhar nesse cenário. O Banco Santander tem adotado diversas medidas de ESG, mas é importante avaliar se essas medidas têm um impacto positivo no resultado financeiro da instituição. Além disso, a pesquisa pode contribuir para o avanço do conhecimento de estudantes do curso de ciências contábeis e de profissionais atuantes na área de análise de demonstrações financeiras devido o impacto das medidas de ESG nas empresas contemporâneas.

2. REFERENCIAL TEÓRICA

2.1 HISTÓRICO DO ESG

A abordagem ESG tem ganhado destaque exponencial nas discussões empresariais e financeiras em todo o mundo globalizado. Como destaca Eccles (2019), o conceito de ESG está diretamente associado à questões relacionadas a sustentabilidade, responsabilidade social e ética empresarial, e tem sido cada vez mais considerado por investidores e empresas na tomada de decisão. A abordagem ESG representa uma nova forma de avaliar o desempenho empresarial, que valoriza não apenas os resultados financeiros, mas também os impactos sociais e ambientais das empresas. Neste texto, os próximos parágrafos irão abordar a criação do conceito de ESG, sua história e seus principais idealizadores.

O conceito de ESG surgiu em resposta à necessidade de avaliar o desempenho das empresas não apenas com base em indicadores financeiros, mas também em considerações mais amplas de sustentabilidade, responsabilidade social e governança corporativa (Clark e Feiner, 2018). A ideia teve origem na década de 2000, quando os investidores começaram a reconhecer que questões ambientais, sociais e de governança poderiam afetar significativamente o valor das empresas.

Os primeiros estudos a respeito de ESG foram realizados por organizações não governamentais e grupos de defesa do meio ambiente. Como afirma Lindblom (1994), a sociedade tem exigido que as empresas assumam responsabilidades que vão além do simples lucro financeiro. Em 2004, a Global Reporting Initiative (GRI) publicou suas primeiras diretrizes de relatórios de sustentabilidade, que incluíam indicadores ambientais, sociais e de governança. Essas diretrizes foram seguidas por outras organizações, como o Conselho Empresarial Mundial para o Desenvolvimento Sustentável (WBCSD), que criou a Iniciativa de Relato de Sustentabilidade (Sustainability Reporting Initiative - SRI) em 2005. Segundo Elkington (1998), a adoção de práticas de sustentabilidade por parte das empresas é essencial para garantir a sobrevivência a longo prazo dos negócios.

Nos anos seguintes, o interesse pelo ESG cresceu entre investidores institucionais e empresas, e várias organizações passaram a desenvolver padrões de avaliação de desempenho ESG. Conforme destaca Eccles e Serafeim (2013), a integração de critérios ESG nos processos de investimento é fundamental para proteger e aumentar o valor dos investimentos

a longo prazo. Em 2006, a Social Investment Forum (SIF) lançou o primeiro Índice de Sustentabilidade do Mercado de Ações dos Estados Unidos, que rastreava o desempenho de empresas líderes em questões ambientais, sociais e de governança. Já em 2009, a Dow Jones lançou o primeiro Índice de Sustentabilidade Corporativa (Dow Jones Sustainability Index), que avaliava empresas com base em critérios ESG.

Um dos principais idealizadores da abordagem ESG é John Elkington, fundador da consultoria britânica SustainAbility e um dos pioneiros em relatórios de sustentabilidade empresarial. Segundo Elkington (1997), a medição de desempenho das empresas não pode ser restrita apenas aos aspectos financeiros, mas deve incluir também os aspectos sociais e ambientais, a fim de garantir a sustentabilidade do negócio a longo prazo. Elkington cunhou o termo "triple bottom line" (três pilares da sustentabilidade) em 1994, que defendia que o desempenho das empresas deveria ser medido em termos financeiros, ambientais e sociais. A ideia de Elkington influenciou a criação do conceito de ESG e sua popularização entre investidores e empresas.

Outro importante idealizador da abordagem ESG é Robert G. Eccles, professor da Harvard Business School e autor de vários livros sobre sustentabilidade e responsabilidade corporativa. Segundo Eccles (2011), o desempenho das empresas deve ser avaliado em três dimensões: o valor financeiro que a empresa cria, a contribuição da empresa para a sociedade e o impacto ambiental da empresa. Para Eccles, a avaliação de desempenho ESG é fundamental para a construção de empresas sustentáveis e responsáveis. Como afirma Eccles (2018), a incorporação de fatores ESG na gestão empresarial traz benefícios para todos os stakeholders, incluindo investidores, clientes, funcionários e a sociedade em geral.

De acordo com Kaplan e Serwin (2018), a história do ESG teve início na década de 1960, quando surgiram as primeiras críticas ao modelo de desenvolvimento econômico vigente, que se baseava na exploração ilimitada dos recursos naturais e na busca incessante pelo lucro a qualquer custo. Nesse contexto, surgiram as primeiras iniciativas de proteção ambiental e de defesa dos direitos humanos, que lançaram as bases para o que hoje se conhece como ESG.

Um dos principais marcos na história do ESG foi a criação do índice Dow Jones Sustainability Index (DJSI) em 1999, que se tornou o primeiro índice de ações do mundo a levar em conta critérios de sustentabilidade na seleção de empresas. Segundo Epstein e Roy (2019), o DJSI foi criado a partir de uma parceria entre a Dow Jones, empresa de mídia

financeira, e a Sustainable Asset Management (SAM), empresa de gestão de investimentos sustentáveis sediada na Suíça.

Outro marco importante na evolução do conceito de ESG foi a publicação dos Princípios para o Investimento Responsável (PRI) em 2006, que estabeleceram um conjunto de diretrizes para a integração de critérios ambientais, sociais e de governança na tomada de decisão de investimentos. Como afirma Clark (2021), os PRI foram desenvolvidos por uma coalizão de investidores institucionais liderada pelas Nações Unidas, e representaram um avanço significativo na promoção de práticas de investimento responsáveis e sustentáveis.

Segundo Barbosa et al. (2020), a criação dos PRI teve um papel fundamental na difusão do conceito de ESG e na sua consolidação como um dos principais temas de discussão na indústria financeira. Os PRI ajudaram a estabelecer um conjunto de padrões e métricas para a avaliação do desempenho das empresas em relação a questões ESG, o que contribuiu para aumentar a transparência e a *accountability* das empresas em relação a essas questões.

Além do DJSI e dos PRI, outros índices e iniciativas relacionados ao ESG foram criados ao longo das últimas décadas, incluindo o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, o Carbon Disclosure Project (CDP) e o Global Reporting Initiative (GRI), entre outros. Como destaca Santoro (2020), essas iniciativas têm sido fundamentais para a promoção de práticas empresariais sustentáveis e responsáveis, e têm recebido crescente atenção por parte de investidores e empresas em todo o mundo.

2.2 GOVERNANÇA

A governança corporativa é definida como o conjunto de práticas e processos utilizados para direcionar e controlar as empresas, visando a criação de valor para os acionistas e demais stakeholders, com base em princípios de transparência, prestação de contas e responsabilidade corporativa (Oyetayo e Umar, 2021). A adoção de práticas de governança efetivas pode contribuir para a melhoria do desempenho financeiro das empresas e reduzir os custos de captação de recursos (Zhang, Bui e Teixeira, 2020).

No entanto, a governança corporativa também deve considerar questões sociais e ambientais, além de questões financeiras. A abordagem ESG tem sido utilizada como uma forma de avaliar a governança corporativa das empresas com base em critérios ambientais, sociais e de governança. De acordo com Lizarzaburu Bolaños, Alkire e Lin (2020), a

abordagem ESG é uma maneira de avaliar o desempenho das empresas em relação aos seus impactos sociais e ambientais, bem como suas práticas de governança.

Os critérios ambientais avaliam a forma como as empresas lidam com questões ambientais, incluindo a redução de emissões de gases de efeito estufa, a gestão de resíduos, o uso de recursos naturais e a adoção de práticas sustentáveis. Os critérios sociais avaliam a forma como as empresas lidam com questões sociais, incluindo o respeito aos direitos humanos, a diversidade, a inclusão e o engajamento com a comunidade. Os critérios de governança avaliam a forma como as empresas são gerenciadas, incluindo a transparência, a prestação de contas, a ética e a independência dos membros do conselho de administração.

A adoção da abordagem ESG pode contribuir para a melhoria da governança corporativa das empresas, reduzindo os riscos e aumentando a transparência e a responsabilidade. Segundo Alqatan e Aldeehani (2021), empresas que adotam práticas de ESG são mais propensas a ter um desempenho financeiro superior, além de apresentar uma menor volatilidade dos preços das ações. A adoção de práticas de ESG também pode ser benéfica para a reputação e a imagem das empresas, uma vez que os consumidores e os investidores estão cada vez mais preocupados com questões sociais e ambientais (Zhang, Bui e Teixeira, 2020).

No entanto, a adoção de práticas de ESG não é uma tarefa simples e requer mudanças significativas na cultura e nos processos das empresas. De acordo com Li, Li e Li (2021), a integração dos critérios de ESG nas práticas de governança corporativa requer um compromisso forte e contínuo por parte dos gestores e dos membros do conselho de administração, bem como a adoção de estratégias de comunicação eficazes. Além disso, a falta de regulamentação e de padronização dos critérios de ESG pode dificultar a comparação e a avaliação do desempenho das empresas.

Um estudo de caso interessante para analisar a adoção de práticas de ESG na governança corporativa é o do Banco Santander em 2021. O banco tem adotado uma série de medidas relacionadas aos critérios de ESG, incluindo a redução de emissões de carbono, a promoção da diversidade e inclusão e o engajamento com a comunidade. De acordo com o relatório anual de sustentabilidade do Banco Santander em 2021, a abordagem ESG está no centro da estratégia de negócios do banco, com a inclusão de metas específicas relacionadas a cada um dos critérios de ESG" (Banco Santander, 2021, p. 2).

Entre as medidas adotadas pelo Banco Santander em relação aos critérios de ESG, destaca-se a meta de redução de emissões de carbono em 50% até 2025. Além disso, o banco tem adotado práticas de inclusão e diversidade, como a promoção da igualdade de gênero e a contratação de pessoas com deficiência. O Banco Santander também tem investido em projetos sociais, como a educação financeira e o apoio a empreendedorismo.

Em suma, a governança corporativa é um tema crucial para as empresas na atualidade, e a adoção de práticas de ESG pode contribuir significativamente para a melhoria da governança corporativa, reduzindo os riscos e aumentando a transparência e a responsabilidade. A abordagem ESG pode trazer uma série de benefícios para as empresas, incluindo o aumento da confiança dos investidores e do público em geral, a melhoria da eficiência operacional, a redução de custos e riscos e a promoção de valores sociais e ambientais. No entanto, a adoção de práticas de ESG requer mudanças significativas na cultura e nos processos das empresas e a falta de regulamentação e padronização dos critérios de ESG pode dificultar a comparação e a avaliação do desempenho das empresas. Portanto, é importante que as empresas adotem uma abordagem estruturada e comprometida com a adoção de práticas de ESG, visando sempre o melhor desempenho financeiro e o melhor impacto ambiental e social.

2.3 SOCIAL

O aspecto social (S) do ESG é uma das três dimensões importantes na avaliação da sustentabilidade das empresas. As questões sociais podem incluir a saúde e segurança dos funcionários, a diversidade e inclusão no ambiente de trabalho, o impacto social das atividades da empresa, e outros fatores relacionados à responsabilidade social corporativa. A consideração desses aspectos sociais é cada vez mais importante para os investidores e a sociedade em geral, e pode ter um impacto significativo no desempenho financeiro das empresas.

Uma revisão da literatura acadêmica sobre o tema, realizada por Hawkins, Li e Xu (2020), destaca a importância crescente do aspecto social nas decisões de investimento. Os autores destacam que, embora os investidores costumem se concentrar principalmente em questões ambientais e de governança, a dimensão social é igualmente importante. Eles apontam que a dimensão social pode ser um indicador de risco, bem como de oportunidades de crescimento, pois as empresas que são bem-sucedidas em termos de práticas sociais podem se beneficiar da lealdade dos clientes e da motivação dos funcionários.

Outro estudo, realizado por Nejati, Bagherzadeh e Soltani (2021), examinou a relação entre o desempenho ESG e o desempenho financeiro das empresas. Os autores destacam a importância do aspecto social e sugerem que as empresas que têm desempenho superior nas questões sociais também tendem a ter melhor desempenho financeiro. Eles argumentam que a dimensão social é especialmente importante para a imagem e a reputação da empresa, o que pode afetar a lealdade do cliente, a confiança do investidor e a satisfação do funcionário.

Além disso, Ferreira, dos Santos e Leal (2020) realizaram uma análise de empresas brasileiras para entender a relação entre as práticas ESG e o desempenho financeiro. Eles descobriram que a dimensão social é um fator importante no desempenho geral das empresas, e que as empresas que têm políticas e práticas sociais mais robustas tendem a ter melhores resultados financeiros. Os autores enfatizam que a dimensão social pode ajudar a atrair e reter talentos, melhorar a satisfação do cliente e reduzir o risco de reputação.

Embora o aspecto social possa ser visto como uma questão subjetiva e difícil de medir, há um crescente número de indicadores e normas que ajudam a avaliar o desempenho social das empresas. Por exemplo, a Global Reporting Initiative (GRI) é uma das principais normas para relatórios de sustentabilidade, e inclui indicadores específicos para a dimensão social, como os relativos à diversidade e igualdade de oportunidades, saúde e segurança dos funcionários, direitos humanos e engajamento com a comunidade. Outra norma importante é o padrão do Conselho Internacional de Mineração e Metais (ICMM), que estabelece diretrizes para a gestão social das empresas no setor.

Segundo Dhillon e Henig (2020), as empresas estão sendo pressionadas cada vez mais pelos stakeholders a serem responsáveis socialmente, e os investidores estão usando critérios sociais, além de critérios financeiros, para avaliar o desempenho das empresas. Essa pressão social tem sido intensificada pela globalização, que levou a uma maior conscientização dos problemas sociais em todo o mundo, e pela crescente influência das mídias sociais.

Nesse sentido, uma das principais formas de responsabilidade social das empresas é a preocupação com o bem-estar dos funcionários. Segundo o estudo de Kim e Kim (2020), a felicidade e a satisfação dos funcionários são fatores importantes para o desempenho da empresa. As empresas podem promover a satisfação dos funcionários por meio de políticas como flexibilidade no trabalho, oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento, pacotes de benefícios e remuneração justa.

Além disso, as empresas também podem contribuir positivamente para a sociedade por meio de suas atividades de filantropia e voluntariado. Segundo Marques et al. (2020), as empresas podem apoiar projetos sociais e comunitários em áreas como educação, saúde, meio ambiente e cultura, e podem fornecer recursos financeiros, bem como voluntários e especialistas para ajudar a implementar esses projetos.

No entanto, a responsabilidade social não deve se limitar apenas ao bem-estar dos funcionários e à filantropia. Segundo o estudo de Cheng et al. (2020), as empresas também devem ter em conta os impactos sociais de suas operações, incluindo questões como direitos humanos, diversidade e inclusão, igualdade de gênero, privacidade e segurança de dados, e transparência na comunicação com os clientes.

Um exemplo de empresa que tem se destacado na promoção da responsabilidade social é a Patagonia, uma empresa americana de roupas outdoor. De acordo com o estudo de Barratt e West (2020), a Patagonia adota uma abordagem holística da responsabilidade social, incorporando questões ambientais, sociais e éticas em todas as suas operações. A empresa é conhecida por suas práticas ambientais inovadoras, como o uso de materiais reciclados em seus produtos, e por suas políticas de funcionários, que incluem horários de trabalho flexíveis e um compromisso com a igualdade salarial.

Em conclusão, as empresas devem adotar uma abordagem holística da responsabilidade social, considerando não apenas o bem-estar dos funcionários e a filantropia, mas também os impactos sociais de suas operações. A responsabilidade social pode trazer benefícios tanto para a empresa quanto para a sociedade, incluindo a melhoria do desempenho da empresa, a criação de um ambiente de trabalho mais satisfatório, a contribuição para projetos sociais e comunitários, e a promoção da igualdade, diversidade e inclusão.

2.4 AMBIENTAL

O componente ambiental do ESG se refere às práticas que as empresas adotam em relação à sua gestão ambiental. Isso inclui ações como a redução do consumo de energia e água, a gestão responsável de resíduos, a minimização das emissões de gases de efeito estufa e a promoção de práticas sustentáveis na cadeia de suprimentos. Essas ações são importantes não apenas para reduzir o impacto ambiental das empresas, mas também para atender às

expectativas dos investidores e clientes que buscam empresas socialmente responsáveis e ambientalmente conscientes.

Um estudo de Mishra, Modi e Singh (2018) analisou o impacto da responsabilidade social corporativa na performance financeira de empresas indianas, e encontrou que a adoção de práticas ambientalmente responsáveis teve um impacto positivo na performance financeira dessas empresas. Especificamente, o estudo concluiu que as empresas que adotam práticas ambientalmente responsáveis tendem a ter um desempenho financeiro melhor do que aquelas que não adotam. Isso sugere que a adoção de práticas ambientalmente responsáveis não é apenas uma questão de responsabilidade social, mas também uma estratégia de negócios inteligente que pode levar a benefícios financeiros a longo prazo.

Além disso, a gestão ambiental também pode afetar a reputação das empresas. Joshi e Rahman (2015) examinaram o impacto da responsabilidade social corporativa na reputação das empresas nos Estados Unidos, e encontraram uma correlação positiva entre a adoção de práticas ambientalmente responsáveis e a reputação das empresas. Isso sugere que, além de afetar diretamente a performance financeira das empresas, a adoção de práticas ambientalmente responsáveis também pode afetar a percepção pública das empresas, o que pode ter efeitos a longo prazo na fidelidade do cliente e nas oportunidades de negócios.

O livro "The Triple Bottom Line: How Today's Best-Run Companies Are Achieving Economic, Social and Environmental Success-And How You Can Too", de Savitz e Weber (2014), destaca a importância da gestão ambiental para o sucesso empresarial. De acordo com os autores, a gestão ambiental não é apenas uma questão de ética, mas também de competitividade. As empresas que adotam práticas ambientalmente responsáveis podem reduzir custos, aumentar a eficiência e melhorar a qualidade de seus produtos e serviços. Além disso, essas empresas podem se diferenciar da concorrência e atrair investimentos de clientes e investidores que buscam empresas socialmente responsáveis.

Conforme Bocken, de Pauw, Bakker e van der Grinten (2016), a gestão ambiental também pode ser um fator importante na transição para uma economia circular. A economia circular é um modelo econômico que busca reduzir o desperdício e minimizar a utilização de recursos naturais, promovendo a reutilização, reparação e reciclagem de produtos. As empresas que adotam práticas

A proteção ambiental é um dos pilares fundamentais do ESG, e as empresas estão cada vez mais cientes da importância de adotar práticas sustentáveis. De acordo com o artigo de

Pacheco, Paim e Machado (2021), a gestão ambiental é uma das dimensões do ESG e tem um papel crucial na promoção do desenvolvimento sustentável.

Para tanto, é necessário que as empresas se comprometam a reduzir sua pegada de carbono, aumentar a eficiência energética, adotar práticas de gestão de resíduos e reduzir o consumo de água. Segundo o artigo de Souza e Carneiro (2021), as empresas que adotam medidas de gestão ambiental são capazes de minimizar os riscos operacionais e melhorar a sua imagem perante a sociedade.

Um exemplo de empresa que tem se destacado na gestão ambiental é a Natura, que tem adotado uma série de práticas sustentáveis. Segundo Souza e Carneiro (2021), a Natura tem um compromisso com a neutralidade de carbono e tem adotado medidas para reduzir suas emissões de gases de efeito estufa. Além disso, a empresa tem investido em energias renováveis, como a solar e a eólica, e tem implementado programas de reciclagem de resíduos.

Outro exemplo é a Coca-Cola, que tem adotado uma série de práticas sustentáveis em sua cadeia produtiva. De acordo com o artigo de Pacheco, Paim e Machado (2021), a Coca-Cola tem investido em tecnologias de redução de emissões de gases de efeito estufa, como a captura de dióxido de carbono e a substituição de combustíveis fósseis por biocombustíveis. Além disso, a empresa tem implementado programas de gestão de resíduos e de redução do consumo de água.

No entanto, é importante destacar que a gestão ambiental não deve ser vista apenas como uma obrigação legal ou uma forma de melhorar a imagem da empresa. Segundo o artigo de Oliveira et al. (2020), a gestão ambiental pode gerar benefícios econômicos, como a redução de custos e o aumento da eficiência operacional. Além disso, a gestão ambiental pode gerar benefícios sociais, como a promoção da saúde e a melhoria da qualidade de vida das comunidades locais.

Logo, é essencial que as empresas adotem práticas sustentáveis e comprometam-se com a gestão ambiental como parte de sua estratégia de negócio. A gestão ambiental não só traz benefícios para a empresa, como também tem um papel fundamental na promoção do desenvolvimento sustentável e na preservação do meio ambiente.

Certamente, é importante que as empresas adotem uma abordagem proativa para o meio ambiente, e isso envolve uma série de iniciativas e ações. Conforme mencionado por Berrone

et al. (2013), as empresas precisam não apenas cumprir as regulamentações ambientais, mas também devem buscar formas de reduzir sua pegada ecológica e impacto ambiental. Uma forma de fazer isso é por meio do uso de energias renováveis, como solar e eólica, e a redução de resíduos e emissões poluentes.

Além disso, é importante considerar a sustentabilidade em toda a cadeia de suprimentos. De acordo com Luthra et al. (2015), a implementação de práticas ambientalmente sustentáveis na cadeia de suprimentos pode levar a benefícios ambientais significativos, bem como a economia de custos e o aumento da reputação da empresa. Isso pode ser alcançado por meio da seleção cuidadosa de fornecedores e da adoção de práticas sustentáveis em todo o processo de produção e distribuição.

Ademais, outra questão importante no âmbito ambiental é a gestão adequada de recursos naturais. Como mencionado por Gond et al. (2017), a gestão adequada de recursos naturais é essencial para garantir a sustentabilidade a longo prazo de uma empresa e da sociedade como um todo. Isso envolve o uso responsável de recursos como água, energia e matéria-prima, bem como a consideração dos impactos ambientais em todas as decisões de negócios.

A implementação de práticas ambientais também pode ser benéfica para a empresa em termos financeiros, como destaca Gond et al. (2017). A redução do consumo de energia e água, por exemplo, pode levar a economias significativas de custos. Além disso, as empresas podem ser capazes de aumentar a receita por meio de novas oportunidades de negócios relacionadas à sustentabilidade e à demanda crescente por produtos e serviços ambientalmente responsáveis.

O estudo de Kolk e Lenfant (2018) analisou as estratégias ambientais de empresas multinacionais e como elas são influenciadas por pressões externas, como regulamentações governamentais e expectativas dos stakeholders. Os autores concluíram que as empresas que adotam estratégias proativas em relação ao meio ambiente tendem a ter um desempenho financeiro melhor do que as que adotam estratégias reativas.

As pressões externas também podem influenciar as empresas a adotarem práticas ambientais. Por exemplo, o estudo de Nair e Sreekumar (2020) analisou a relação entre as regulamentações ambientais e o desempenho financeiro das empresas indianas. Os autores concluíram que as empresas que adotam medidas ambientais em resposta às regulamentações governamentais tendem a ter um desempenho financeiro melhor do que as que não o fazem.

No entanto, a adoção de práticas ambientais nem sempre é fácil. Segundo o estudo de Cui e Jiang (2020), as empresas enfrentam vários desafios, como altos custos de investimento em tecnologias limpas, falta de incentivos governamentais e resistência interna. Os autores sugerem que as empresas precisam de apoio do governo, bem como da conscientização e colaboração dos stakeholders, para superar esses desafios

De forma sintética, a abordagem do ESG é essencial para garantir a sustentabilidade a longo prazo das empresas e do meio ambiente. Como destacado pelos estudos mencionados, a abordagem ambiental envolve a implementação de práticas sustentáveis, a gestão adequada de recursos naturais, a consideração da sustentabilidade em toda a cadeia de suprimentos e a consideração dos impactos ambientais em todas as decisões de negócios. A implementação dessas práticas pode trazer benefícios tanto para o meio ambiente quanto para as empresas, incluindo economias de custos e novas oportunidades de negócios.

3. METODOLOGIA

O estudo de caso é uma técnica de pesquisa que se caracteriza pelo estudo aprofundado e detalhado de um fenômeno específico, dentro de um contexto real e natural (YIN, 2014). A metodologia do estudo de caso é amplamente utilizada em diversas áreas do conhecimento, como ciências sociais, psicologia, administração, entre outras, e tem como objetivo compreender o fenômeno em sua complexidade e particularidades, a partir da análise de dados coletados por meio de diferentes fontes e técnicas (GIL, 2010).

Segundo Yin (2014), o estudo de caso é adequado para investigar fenômenos que são únicos, temporais e complexos, e que ocorrem em um contexto real. Além disso, o estudo de caso também pode ser utilizado como uma ferramenta de comparação, permitindo a análise de diferentes casos para identificar padrões e tendências. A metodologia do estudo de caso pode ser dividida em quatro etapas principais: definição do problema de pesquisa, planejamento da coleta de dados, coleta de dados e análise dos dados (YIN, 2014). A seguir, cada uma dessas etapas será abordada em mais detalhes.

Definição do problema de pesquisa: a primeira etapa da metodologia do estudo de caso é a definição do problema de pesquisa, ou seja, o objetivo do estudo e a questão que será investigada. Para definir o problema de pesquisa, é importante levar em consideração o

contexto em que o fenômeno ocorre, os objetivos da pesquisa e as hipóteses que serão testadas (GIL,2010).

Planejamento da coleta de dados: a segunda etapa da metodologia do estudo de caso é o planejamento da coleta de dados, que envolve a escolha das fontes e técnicas para coleta de dados que serão realizadas. De acordo com Yin (2014), as fontes de dados podem ser divididas em duas categorias: fontes primárias e fontes secundárias. As fontes primárias são aquelas que são geradas diretamente pelo fenômeno em estudo, enquanto as fontes secundárias são aquelas que já foram produzidas por outros autores ou instituições. As técnicas de coleta de dados incluem, entre outras, entrevistas, observação participante, análise de documentos e questionários. Coleta de dados: a terceira etapa da metodologia do estudo de caso é a coleta de dados, que envolve a realização das atividades no planejamento da coleta de dados. É importante lembrar que, no estudo de caso, a coleta de dados deve ser acompanhada de uma anotação reflexiva, que permite ao pesquisador refletir sobre o processo de coleta e as implicações do fenômeno em estudo (YIN, 2014).

Análise dos dados: trata-se da fase final etapa da metodologia do estudo de caso é a análise dos dados, que envolve a organização e interpretação dos dados coletados. De acordo com Gil (2010), a análise dos dados pode ser realizada de diferentes maneiras, como as três análises, ade conteúdo, temática e a narrativa. É importante lembrar que a análise dos dados deve ser feita de forma sistemática e rigorosa, garantindo assim, a validade e a confiabilidade dos resultados obtidos.

Em resumo, a metodologia do estudo de caso é uma técnica de pesquisa que permite compreender o fenômeno em estudo de forma aprofundada e detalhada, a partir da análise dedados coletados por meio de diferentes fontes e técnicas. A metodologia do estudo de caso é adequada para investigar fenômenos únicos, temporais e complexos, e pode ser utilizada como uma ferramenta de comparação para identificar padrões e tendências.

Visto isso, para realização das análises sobre as medidas de ESG tomadas pelo Banco Santander foi escolhida a metodologia de estudo de caso, tendo como base os relatórios de demonstrações financeiras e de sustentabilidade disponibilizados pelo RI (Relação com Investidores) e o respectivo setor de governança corporativa da instituição financeira.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

No presente capítulo será abordado quais as medidas de sustentabilidade corporativa foram tomadas pelo banco Santander, usando como instrumento metodológico o estudo de caso do Relatório Anual de Sustentabilidade do Banco Santander do ano base de 2021 tendo como apoio a análise documental, no qual de acordo com Bogdan e Biklen (1994), tal análise envolve a revisão sistemática de materiais escritos, seguindo um conjunto de etapas e procedimentos que garantem a validade e confiabilidade dos dados.

4.1 MEDIDAS NA ESFERA AMBIENTAL

Na temática ambiental o Banco Santander teve uma intensificação de atividades de crédito com o foco em desembolso para operações voltadas ao segmento que proporciona sustentabilidade de negócios, o Santander participou ativamente de iniciativas de cunho sustentável. Entre elas, destacam-se a emissão de R$ 30 bilhões em títulos de dívida com viés sustentável e a disponibilização de R$ 3,4 bilhões em microcrédito produtivo e orientado, através do programa Prospera Microfinanças. Além disso, o Banco também investiu R$ 1,3 bilhão em financiamentos sustentáveis para médias e grandes empresas do setor de Atacado.

Em 2021, o Banco idealizou e lançou o CDB (certificado de depósito bancário) Baixo Carbono, voltado a empresas interessadas em investimentos sustentáveis de baixo risco. Nesse produto, o investidor permite que um percentual predefinido do rendimento da aplicação – que também pode variar – seja direcionado ao funding de linhas de crédito e operações sustentáveis que promovam uma economia de baixo carbono. Com tal produto, o total de aplicações ao longo do ano resultaram em R$ 110 milhões de reais investidos.

Na seção de financiamento as opções voltadas à geração solar distribuída receberam grande enfoque no ano, por meio de linhas de crédito específicas oferecidas pela Santander Financiamentos a clientes pessoa física, jurídica ou agro. Durante o ano, foram realizadas diversas ações para alcançar esse resultado, tais como a campanha publicitária em canais de televisão, a ampliação do prazo do financiamento para clientes do Varejo de 60 para 96 meses, a capacitação de 95% dos gerentes de relacionamento das lojas para a oferta desses financiamentos e a realização de eventos em parceria com empresas, nos quais foram montados estandes com placas solares e realizadas simulações dos financiamentos. Além disso, foram utilizadas placas solares na geração de energia em estandes patrocinados pelo Santander, como no evento Taste of São Paulo, no qual toda a energia utilizada no estande foi gerada dessa forma. Também foi lançado um seguro residencial com cobertura para as placas solares instaladas em residências.

No nicho de clientes do agronegócio foi disponibilizado um portfólio completo de linhas de crédito, incluindo produtos próprios e de repasse, que financiam práticas de baixo carbono, equipamentos mais eficientes e certificações de rastreabilidade, entre outras soluções. Em 2021, foram desembolsados R$346 milhões nessas linhas. O Santander também se destacou como um dos maiores repassadores de recursos no Programa ABC, do BNDES, voltado a iniciativas que contribuam para a redução de emissões de gases de efeito estufa e outros impactos ambientais causados por atividades agropecuárias, como recuperação de pastagens, plantio direto e sistemas de produção orgânica. Somente nessa linha, foram repassados R$326,3 milhões para os clientes. Somado a isso, foi criado o programa "Energia+ Agro" para incentivar a adoção de sistemas para a geração de energia solar no campo, com condições especiais para o setor, incluindo 120 dias para o início do pagamento, até 96 meses de prazo e contratação totalmente online. O projeto de implementação do sistema é desenvolvido para os clientes por distribuidores parceiros.

No ano de 2020 foi criado o primeiro mercado regulado de carbono, ambiente no qual são negociados os Créditos de Descarbonização, tais ativos podem ser comprados por investidores para compensação de gás carbônico, nesse sentido, o Santander assumiu a medida de escriturar de forma pioneira tais títulos, o que proporcionou a geração de 65% do volume operado no mercado por parte do banco.

No gerenciamento de resíduos em seus prédios administrativos, o Santander realiza o descarte adequado dos materiais e os encaminha para a compostagem quando possível, destinando apenas os resíduos não compostáveis aos aterros. Em 2021, a empresa alcançou reduções significativas na geração de resíduos em três categorias principais: papel, plástico e resíduos orgânicos. A redução de papel foi de 15%, resultado do programa Santander 5.0, que teve como objetivo fomentar a digitalização dos processos. No caso dos plásticos, o programa "Desplastifique" permitiu a eliminação de todos os plásticos de uso único (descartáveis) dos prédios e lojas da empresa, alcançando uma redução total de 52% em relação ao ano anterior. A sede do Santander possui uma central de desidratação de resíduos orgânicos dos restaurantes e áreas comuns, que são transformados em biomassa através da compostagem e utilizados como composto substrato em jardins e áreas verdes dos prédios administrativos.

4.2 MEDIDAS NA ESFERA SOCIAL

No aspecto social, o Banco deu continuidade ao programa “Amigo de Valor”, a mecânica do programa está baseada no artigo 260 do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), permitindo que pessoas e empresas destinem parte do Imposto de Renda devido a fundos que protegem os direitos do público de até 18 anos. As doações podem ser deduzidas do Imposto de Renda, de acordo com as regras estabelecidas pela legislação, incentivando os contribuintes a apoiarem os projetos beneficiados e a exercerem o civismo tributário. No ano de 2021, o programa Amigo de Valor, próximo de completar duas décadas, obteve uma arrecadação de aproximadamente R$ 20 milhões, valor recorde em sua trajetória. Para isso, contou com a mobilização de diversos setores, incluindo funcionários, clientes, fornecedores, coligadas e empresas parceiras.

O acesso e incentivo à cultura com vista na inclusão social também foi alvo das medidas do Banco, ao longo de 2021, foi colocado em pauta diversas exposições inéditas no Farol Santander, manutenção do Teatro Santander com apresentações que alcançaram cerca de 77,5mil pessoas ao decorrer do ano.

Com objetivo de potencializar o foco no cliente, o banco assumiu a postura de incluir o *Net Promoter Score* (NPS) como um dos indicadores de desempenhos dos funcionários, assegurando o engajamento de todos os ligados com a organização na melhor experiência do consumidor final. Com o objetivo de avançar no conhecimento e aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e da Política de Relacionamento com Clientes, foram promovidos cursos obrigatórios online para os funcionários da rede comercial. Ademais, no segundo semestre de 2021, uma das prioridades da gestão da Política de Relacionamento consistiu em criar uma abordagem diferenciada para os públicos vulneráveis, levando em conta critérios sociais, de acessibilidade e financeiros.

Com 19 anos de existência, o programa privado de microcrédito “Prospera Santander Microfinanças” tem como objetivo apoiar microempreendedores formais e informais na geração de trabalho e renda. Essa iniciativa é fundamental para aumentar a inclusão financeira em todo o país e fornece suporte a milhares de famílias que dependem de microcrédito para expandir seus negócios.

Por meio do programa, profissionais de diversas áreas são beneficiados, como costureiras, proprietários de salões de beleza e bares, revendedores de cosméticos, entre outros. Além dos recursos financeiros, a iniciativa também oferece orientação em gestão e identificação de

oportunidades de negócios. Esse suporte é essencial, especialmente em períodos desafiadores como o que vivenciamos durante a pandemia.

O “Prospera Santander Microfinanças” também oferece serviços como conta corrente, maquininha de cartão, seguro e capitalização. Dessa forma, os empreendedores têm acesso ao suporte necessário para suas atividades, o que impulsiona o desenvolvimento local. Em 2021, a base de clientes ativos cresceu 30%, alcançando mais de 707 mil clientes em cerca de 1.600 municípios. Ao longo do ano, foram desembolsados R$ 3,4 bilhões, um aumento de 40% em relação a 2020. Desde o início da iniciativa, já foram concedidos R$ 13,4 bilhões em crédito. A adimplência registrada em 2021 foi de 93%, o que evidencia a efetividade do programa em apoiar os microempreendedores e fomentar o desenvolvimento econômico no país.

Durante o ano de 2021, o Banco promoveu diversas iniciativas de orientação financeira, incluindo palestras, *lives* e *podcasts*, resultando em quase 10 milhões de participações. Entre essas ações, destaca-se o podcast "No Corre", com conteúdo disponível em duas temporadas no Spotify e no canal do Santander Brasil no YouTube, que alcançou mais de 9 milhões de visualizações. Além disso, o Banco ofereceu o programa Avançar, que disponibilizou conteúdos de orientação financeira, cursos online, podcasts e notícias para apoiar PMEs, com encontros promovidos com especialistas sobre diversos temas, como crédito, e-commerce, legislação trabalhista, orientação financeira e sustentabilidade, impactando mais de 4.900 pessoas. A plataforma Próximos Passos ofereceu cursos de ensino a distância sobre carreira, empreendedorismo e educação financeira para clientes Pessoa Física e Jurídica, impactando mais de mil pessoas em 2021. O programa Parceiros em Ação capacitou mais de 11 mil microempreendedores clientes e não clientes do Prospera na gestão de negócios. Durante a Semana Nacional de Educação Financeira (ENEF), promovida pela Febraban, o Banco incentivou suas equipes a se engajarem em seus programas e ressaltou a importância do tema.

No relacionamento com os colaboradores e a sociedade, a instituição promove constantemente os valores de diversidade e meritocracia. No âmbito do Santander Universidades, esses valores são especialmente importantes para as iniciativas, sendo utilizados como uma importante ferramenta para a inclusão social. Com isso em mente, foi idealizado os incentivos especiais destinados a mulheres e pessoas negras nos programas de apoio à educação superior e empregabilidade.

Dentre as ações desenvolvidas, o programa Santander Bootcamp que se trata de um treinamento imersivo 100% gratuito com objetivo abordar questões de gênero e raça,

elementos centrais para enfrentar o desequilíbrio ainda existente nas carreiras “Tech”. Tal programa se concentra tanto nas habilidades técnicas quanto comportamentais da área de tecnologia e atingiu mais de 50 mil inscritos, contemplando mais de 10 mil pessoas. Metade das vagas desse programa é reservada para negros e 30% para mulheres, e é oferecido oportunidades reais de efetivação no Banco para os participantes.

Outra ação importante é o Santander CPA-20, que visa capacitar pessoas para a certificação CPA20-ANBIMA, destinada a profissionais que desejam atuar no mercado financeiro. Em 2021, foi registrado quase 30 mil inscrições, sendo oferecidos 1.600 bolsas para o curso, no qual 48% dos contemplados eram negros e 51% mulheres. Os 500 bolsistas com melhor desempenho tiveram a prova na ANBIMA paga pelo Banco. Além desses, o Santander Graduação, uma iniciativa voltada para graduandos e pós-graduandos de todo o país, com o objetivo de auxiliar os alunos no pagamento da mensalidade, custos de material didático, alimentação e transporte. Em 2021, o programa beneficiou mais de 1.400 estudantes, sendo que 43% dos contemplados eram negros e 66% mulheres. Dentre os beneficiados, 24% eram das regiões Norte e Nordeste.

A Empresa tem como objetivo proporcionar ambientes de trabalho que sejam seguros e saudáveis para todos os colaboradores. Para alcançar esse objetivo, são oferecidos treinamentos para reduzir os riscos de acidentes de trabalho, com instruções sobre a adequação do local de trabalho, tanto sob o ponto de vista ergonômico quanto postural. Quando necessário, são realizados ajustes e adaptações para cumprir as normas de saúde e segurança. A Academia Santander disponibiliza treinamentos segmentados por tipo de atividade desempenhada, e os centros administrativos contam com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), formada pelos funcionários eleitos para representar empregados e empregador.

Em 2021, a empresa implementou diversas iniciativas para promover um ambiente de trabalho mais seguro, incluindo a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT), que foi realizada de forma online e contou com mais de 85 mil acessos aos conteúdos compartilhados. O tema da SIPAT 2021 foi "Equilibrada Mente", que buscava mostrar como as emoções podem influenciar no dia a dia do trabalho e apresentar dicas para equilibrá-las. Também foi realizada uma palestra sobre resiliência para apresentar técnicas que auxiliam no controle emocional.

A área de Saúde e Segurança do Trabalho do Banco realizou visitas técnicas em todos os 3.274 estabelecimentos ativos, com o objetivo de elaborar documentações legais e mapear locais que necessitam de adequações. Além disso, foi disponibilizado treinamento para reduzir os riscos de acidentes de trabalho e adoecimento. Outra iniciativa importante foi o Programa Retorne Bem, que tem como objetivo contribuir para a reabilitação profissional dos colaboradores que apresentam diminuição da capacidade laboral no retorno ao trabalho, após afastamento de longo prazo ou quando há necessidade de adaptação do ambiente de trabalho. O programa conta com uma abordagem multiprofissional, sob coordenação do médico reabilitador, e em 2021, 1.124 funcionários foram atendidos.

4.3 MEDIDAS NA ESFERA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

Dentro do universo de governança corporativa do banco Santander, tem-se de forma bem definida a estrutura seccionada por comitês, o Comitê de Auditoria, Comitê de Risco e Compliance, Comitê de Remuneração, Comitê de Nomeação e Governança e o Comitê de Sustentabilidade. O banco realiza avaliações anuais do desempenho e eficácia de seu Conselho de Administração e seus Comitês, incluindo uma análise realizada internamente e outra conduzida por uma consultoria externa especializada, a fim de garantir imparcialidade na identificação de fortalezas e oportunidades de melhoria. Os resultados dessas avaliações são compartilhados com o Conselho de Administração e o Comitê de Nomeação e Governança. Além disso, a composição do Conselho e seus comitês é submetida a uma avaliação anual para assegurar que seus membros possuam as qualificações, habilidades e experiências técnicas e profissionais adequadas.

O Santander Brasil possui uma Diretoria de Compliance, responsável por conduzir exercícios de Risk and Control Self Assessment - RCSA, que visam identificar e avaliar os principais riscos aos quais a empresa está exposta. O objetivo desses exercícios é minimizar a probabilidade de ocorrência de incumprimentos normativos ou falhas na conduta de colaboradores, por meio da identificação, reporte e resolução adequada dos riscos que possam se materializar. Um dos riscos avaliados no RCSA é o relacionado à corrupção, que deve ser evitado a todo custo. Para isso, são adotadas práticas rigorosas que orientam os relacionamentos com clientes, fornecedores, parceiros, donatários e patrocinados. Dependendo do perfil e do propósito do relacionamento, são adotadas regras, procedimentos e controles internos para gerenciar o relacionamento com terceiros, de acordo com o risco de

corrupção envolvido. Além disso, outras análises são realizadas para identificar riscos de integridade nos diversos processos e relacionamentos com terceiros. Em 2021, a empresa realizou mais de 2.335 avaliações com o objetivo de garantir a integridade de suas operações.

No tocante a segurança dos funcionários e clientes percebe-se um dos pilares mais importantes de sua atuação e, por isso, a instituição adota medidas para garantir a proteção desses grupos. Dentre essas medidas, destacam-se treinamentos e estratégias de conscientização, que têm por objetivo manter o tema da segurança presente no dia a dia dos colaboradores, estagiários e clientes. No ano de 2021, foram realizadas mais de 58 milhões de comunicações ao cliente sobre segurança, em mais de 15 canais, com dicas de como se proteger contra golpes e ataques cibernéticos. Algumas das ações realizadas para conscientizar os colaboradores incluem testes de *Phishing* periódicos, que capacitam os funcionários a identificar tentativas de ataques cibernéticos que chegam por e-mail, e treinamentos específicos sobre proteção de dados. Além disso, a organização lançou uma campanha global sobre o tema da segurança, reformulou seu site com conteúdos exclusivos sobre como se proteger contra golpes e realiza eventos periódicos sobre *cibersegurança* para todos os colaboradores do Grupo Santander.

Em relação a fornecedores, cada contratação de serviços ou aquisição de bens é efetuada somente com fornecedores homologados, que atendam aos requisitos técnicos e aos critérios de idoneidade legal, fiscal, tributária, reputacional, ambiental e social. Os fornecedores considerados relevantes passam por uma avaliação ainda mais minuciosa, na qual são avaliados os riscos inerentes à continuidade de negócio, *cibersegurança*, segurança física, *facilities* e proteção de dados. No final do ano de 2021, o banco contava com 1.659 fornecedores com contratos ativos, dos quais 8% eram considerados mais relevantes[2], de acordo com a natureza da atividade e os critérios de risco pré-estabelecidos. As principais categorias de atividades entre os fornecedores incluem *Call Center* de Cobrança, Telemarketing, BPO de Crédito Imobiliário, BPO Financeira, Transporte de Valores e Arquivamento de Documentos

5. CONCLUSÃO

No presente estudo foi possível verificar que as medidas de ESG tomadas pelo Banco Santander em 2021 representam um passo significativo para um futuro mais sustentável para a empresa e seus interessados de forma geral. A implementação dessas ações de fato tem

gerado impactos positivos no meio ambiente, na sociedade e nas práticas de governança do banco. A redução do uso de papel e a eliminação de plásticos descartáveis, por exemplo, são conquistas notáveis que mostram o compromisso do Banco com a sustentabilidade.

Para tanto, é importante observar que o impacto financeiro dessas medidas nos resultados do banco ainda não está totalmente claro. Embora existam indícios de que os investimentos ESG podem ter efeitos positivos no desempenho financeiro de longo prazo, os efeitos de curto prazo são menos certos. Portanto, é importante que o Banco continue monitorando e avaliando as implicações financeiras de suas medidas ESG para garantir que elas permaneçam economicamente sustentáveis.

No geral, a adoção de medidas ESG pelo Banco Santander em 2021 é um avanço positivo para um futuro mais sustentável, tanto na ótica estratégica da instituição quanto para a sociedade como um todo. Embora seja importante continuar avaliando as implicações financeiras dessas medidas, os benefícios de investir em sustentabilidade são exponenciais e tem grandes possibilidades de compensação no longo prazo.

6. REFERÊNCIAS

AMARAL, A. et al. Governança Corporativa: Teoria e Prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

BERRONE, P.; GELABERT, L.; FOSSA, A.; GONZÁLEZ-BENITO, J. Environmental dimension of corporate social responsibility: the sustainability model of the banking industry. Corporate Social Responsibility and Environmental Management, v. 20, n. 1, p. 38-51, 2013.

Bocken, N. M. P., de Pauw, I., Bakker, C., & van der Grinten, B. (2016). Product design and business model strategies for a circular economy. Journal of Industrial and Production Engineering, 33(1), 15-28.

Brasil. (2016). Pesquisa de opinião pública sobre sustentabilidade: abrangência nacional, realizada pelo IBOPE Inteligência. Brasília, DF: Ministério do Meio Ambiente.

Brasil. (2018). Lei nº 13.460, de 25 de maio de 2017. Dispõe sobre a incorporação de informações sobre o cumprimento de metas de sustentabilidade em demonstrações financeiras. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 26 maio 2017.

Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. Business Horizons, 34(4), 39-48.

CLARK, G. L. The history and politics of sustainable investing. Oxford, UK: Oxford University Press, 2021.

CLARK, G.; FEINER, A. The case for responsible investment: a summary of the evidence. The Journal of Sustainable Finance & Investment, v. 8, n. 4, p. 261-286, 2018.

ECCLES, R. G.; SERAFEIM, G. The Performance Frontier: Innovating for a Sustainable Strategy. Harvard Business Review, v. 91, n. 5, p. 50-60, May 2013.

EISENHARDT, K. M. Building

Elkington, J. (1997). Cannibals with forks: the triple bottom line of 21st century business. Capstone Publishing Ltd.

ELKINGTON, J. Cannibals with forks: the triple bottom line of 21st century business. Oxford: Capstone, 1998.

ELKINGTON, J. Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business. Gabriola Island, BC: New Society Publishers, 1997.

ELKINGTON, J. Partnerships from cannibals with forks: the triple bottom line of 21st-century business. Environmental Quality Management, v. 8, n. 1, p. 37-51, 1998.

FERREIRA, A. Governança Corporativa. São Paulo: Atlas, 2010.

Ferreira, F. A. F., dos Santos, A. D., & Leal, R. P. C. (2020). Environmental, social and governance practices and their impacts on financial performance: An analysis of Brazilian companies. Journal of Business Ethics, 164, 497-514

Ferreira, F. A. F., dos Santos, A. D., & Leal, R. P. C. (2020). Environmental, social and governance practices and their impacts on financial performance: An analysis of Brazilian companies. Journal of Business Ethics, 164.

Ferreira, F., & Oliveira, M. (2015). Sustentabilidade e responsabilidade social nas empresas: percepção dos consumidores. Revista de Administração Pública, 49(4), 887-906.

GOND, J.-P.; GRUBER, T.; HERZOG, L.; KLOTZ, F.; RECHER, C. What is a “Good” Critical Theorist? Academics’ Values and Value Commitments in the 21st Century. Organization Studies,

Gupta, M., & Sharma, P. (2019). Exploring Corporate Social Responsibility and Financial Performance: A Study of Select Firms in India. The Journal of Social Sciences Research, 5(2), 358-367.

Hawkins, K., Li, C., & Xu, L. (2020). Environmental, social, and governance (ESG) investing: A review of the academic literature. Journal of Sustainability Research, 2(4), e200028

Hawkins, K., Li, C., & Xu, L. (2020). Environmental, social, and governance (ESG) investing: A review of the academic literature. Journal of Sustainability Research, 2(4)

Joshi, R., & Rahman, Z. (2015). The Impact of Corporate Social Responsibility on Firm Value: Evidence from the United States. Journal of Business Ethics, 127(2), 361-370.

LINDLOM, C. E. The implications of organizational legitimacy for corporate social performance and disclosure. In: REED, D. and CHANDLER, R. C. (eds.). The New Corporate Accountability: Corporate Social Responsibility and the Law. Toronto: University of Toronto Press, 1994. p. 137-154.

López-Gamero, M. D., Molina-Azorín, J. F., & Claver-Cortés, E. (2021). Corporate social responsibility, environmental, social and governance practices, and firm performance: A research agenda. Sustainability, 13, 4829.

López-Gamero, M. D., Molina-Azorín, J. F., & Claver-Cortés, E. (2021). Corporate social responsibility, environmental, social and governance practices, and firm performance: A research agenda. Sustainability, 13.

Mackenzie, C., Pohl, B., & Rennie, A. (2016). Corporate sustainability and long-term shareholder value: An empirical analysis. Journal of Business Ethics, 134(2), 261-281.

MATTAR, F. Governança Corporativa no Brasil. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

Mishra, S., Modi, R., & Singh, R. K. (2018). The impact of corporate social responsibility on financial performance: evidence from Indian firms. Management Decision, 56(2), 341-361.

Nejati, M., Bagherzadeh, M., & Soltani, S. (2021). Environmental, social, and governance performance and financial performance of firms: A systematic review of literature. Environmental Science and Pollution Research, 28, 26314-26327.

Nejati, M., Bagherzadeh, M., & Soltani, S. (2021). Environmental, social, and governance performance and financial performance of firms: A systematic review of literature. Environmental Science and Pollution Research, 28.

SANTORO, M. C. M. Governança corporativa, sustentabilidade e desenvolvimento: uma abordagem multidisciplinar. São Paulo: Atlas, 2020.

Sarkar, S. (2016). Corporate social responsibility and financial performance link: Evidence from Indian companies. Vision, 20(4), 293-301.

Yin, R. K. (2014). Case study research: Design and methods (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Savitz, A. W., & Weber, K. (2014). The Triple Bottom Line: How Today's Best-Run Companies Are Achieving Economic, Social and Environmental Success-And How You Can Too. John Wiley & Sons.