



# ANÁLISE DO NÍVEL DE DIVULGAÇÃO DOS INDICADORES ESSENCIAIS DA GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI), VERSÃO G3, NAS PRINCIPAIS EMPRESAS DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÃO QUE ATUAM NO BRASIL E SUA EVOLUÇÃO NOS ANOS DE 2011 E 2012.

Área temática: Ética e Responsabilidade Social

**Rosângela Venâncio Nunes**

[angelnunes@gmail.com](mailto:angelnunes@gmail.com)

**Charles Washington Costa de Assis**

[charles-cont@hotmail.com](mailto:charles-cont@hotmail.com)

**Maria Adriana Carvalho Cavalcante**

[adrianacarvalhoc@hotmail.com](mailto:adrianacarvalhoc@hotmail.com)

**Nayana de Almeida Adriano**

[nayanaadriano@hotmail.com](mailto:nayanaadriano@hotmail.com)

**Rita de Cassia Fonseca**

[ritadecfonseca@gmail.com](mailto:ritadecfonseca@gmail.com)

**Resumo:** Com o crescente aumento da preocupação por melhores práticas para um mundo mais sustentável, irromperam-se várias ideologias, convicções e sugestões para mudanças. Com este pensamento surgiu a proposta de elaboração de relatórios de sustentabilidade que pudessem ser utilizados pelas empresas, dando início ao processo de criação da Global Reporting Initiative (GRI). A GRI é uma organização não governamental que tem como objetivo desenvolver relatórios de sustentabilidade que possam ser utilizados por diversas empresas de diferentes portes, para divulgação de seus resultados. A presente pesquisa se serviu das diretrizes da GRI, versão G3, para realizar análises dos relatórios de sustentabilidade das empresas de telecomunicação, nos anos de 2011 e 2012, para posteriormente se utilizar dos cálculos dos Graus de Aderência Plena (GAPIE) e de Evidenciação Efetiva (GEE). Com base nessas informações, tornou-se possível atingir o objetivo principal deste trabalho, que busca verificar o quanto do que foi requisitado nos indicadores essenciais, no âmbito econômico, social e ambiental, foi executado e o quanto do potencial dessas informações foi realmente apresentado. Para desenvolver este trabalho com êxito, realizou-se uma pesquisa exploratória, com abordagem qualitativa e não probabilística, com elaboração de análises sobre os relatórios de sustentabilidade, resultando no nível de evidenciação que a empresa possui, ou seja, se está seguindo o que a GRI (G3) propõe. Os resultados revelaram que, das 3 empresas estudadas, nenhuma atingiu o nível máximo de divulgação. Seus níveis de divulgação ficaram entre médio e baixo. O melhor desempenho por categoria do GAPIE foi na área econômica, que também se verificou no GEE, encontrados nos dois anos analisados.

**Palavras-chaves:** Relatório de sustentabilidade, GRI, GAPIE, GEE.



## 1 INTRODUÇÃO

Grande parte dos debates e discussões acerca do desenvolvimento sustentável surgiu da preocupação que as pessoas estão adquirindo sobre a forma pela qual se exploram os recursos naturais, e o que está sendo feito para diminuir o impacto que isto vem causando ao meio ambiente. Pode-se verificar que, ao longo dos anos, com o crescimento populacional, a utilização inadequada de materiais tóxicos, a produção e a comercialização de produtos em massa sem conscientização vêm contribuindo para o surgimento de novas pesquisas que provam os seus malefícios ao longo dos anos.

O conceito de desenvolvimento sustentável possui várias vertentes, mas o principal ponto em comum é o pensamento de poder aliar o processo produtivo em suas várias formas possíveis, com mínimas consequências negativas ao meio ambiente, a sociedade, a economia, assim, dando oportunidade para as gerações futuras poderem usufruir desses bens naturais que são escassos, além de proporcionar a sociedade atual uma possível melhora na qualidade de vida. (CURI, 2012).

Com este entendimento, iniciou-se uma busca para o desenvolvimento de relatórios de sustentabilidade, com o intuito de favorecer o correto uso das informações geradas pelas empresas, a fim de quantificar seus impactos, contribuindo para uma melhor qualificação da sua atuação, através dos indicadores de desempenho.

A *Global Reporting Initiative* (GRI) foi criada em 1997 e nasceu com o propósito de simplificar e de minimizar as disparidades de informações relatadas. A GRI é uma iniciativa conjunta da Organização Não Governamental norte-americana *Coalition for Environmentally Responsible Economics* (CERES) e do Programa Ambiental das Nações Unidas (UNEP – *United Nations Environmental Programme*). (FERREIRA; SIQUEIRA; GOMES, 2012).

Na estrutura dos relatórios de sustentabilidade da GRI, constam princípios e indicadores através dos quais as empresas podem comunicar suas informações e posteriormente fazer uma avaliação dos resultados obtidos, na esfera social, ambiental e econômica. Esse modelo tornou-se



referência na construção dos relatórios de muitas empresas mundialmente, proporcionando ao público em geral um bom entendimento das informações que são divulgadas.

Através da análise da divulgação de seus relatórios, baseados na GRI, pode-se fazer o cálculo do Grau de Evidenciação Efetiva (GEE) e o Grau de Aderência Plena (GAPIE). “O primeiro tem como objetivo mensurar o percentual da quantidade de informação efetivamente relatada pela organização dentro do potencial total de informação do modelo GRI” (CARVALHO; SIQUEIRA, 2007, p.5). O segundo permite que se estabeleça o percentual de aderência de cada empresa ao que foi requerido pela GRI, podendo ser de 0% a 100% (CARVALHO; SIQUEIRA, 2007).

O problema da presente pesquisa busca responder ao seguinte questionamento: como se comportou o nível de divulgação dos indicadores essenciais das empresas do setor de telecomunicação que atuam no Brasil entre 2011 e 2012?

O objetivo geral desta pesquisa é analisar a partir dos relatórios de sustentabilidade divulgados de acordo como o modelo G3 da GRI o comportamento do nível de evidenciação das empresas do setor de telecomunicação que atuam no Brasil nos anos de 2011 a 2012.

Pode-se destacar como objetivos específicos: discorrer sobre relatório de sustentabilidade e os meios de divulgação da responsabilidade social; apresentar um breve relato da evolução dos indicadores GRI e os seus tipos de indicadores, destacando os indicadores essenciais; Conceituar GAPIE e GEE; realizar uma pesquisa exploratória nos relatórios das empresas do setor de telecomunicação que atuam no Brasil entre os anos de 2011 e 2012, analisando o seu GAPIE e o seu GEE.

O trabalho parte das hipóteses de que, através das análises dos relatórios de sustentabilidade, pode-se fazer uma avaliação do Grau de Aderência Plena (GAPIE), e o Grau de Evidenciação Efetiva (GEE) das empresas estudadas, além de verificar se no decorrer dos anos houve aumento no seu nível de evidenciação, e por último indicar a discrepância entre os grupos de indicadores.

A pesquisa encontra sua justificativa no fato de ser necessário conhecer como as empresas do ramo de telecomunicação se comportam na divulgação voluntária das suas informações, principalmente pelo fato de não haver estudos relacionados a este ramo. Outro



aspecto relevante no tocante à realização deste trabalho é a importância dos serviços de telecomunicação na vida das pessoas, o impacto que ela gera a economia e a infraestrutura, além da inserção social, levando a crer que há um grande número de interessados nos resultados desta investigação.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Inúmeras questões específicas podem emergir quando se faz a preparação de um relatório de sustentabilidade. Pode ser um desafio significativo para muitas empresas – públicas ou privadas, com ou sem fins lucrativos – preparar e publicar um relatório GRI completo (COSTA, 2012). Contudo, é tratado nesta pesquisa, de forma objetiva o relatório de sustentabilidade e os meios de divulgação da responsabilidade social, GRI e os indicadores essenciais, juntamente com o cálculo do GAPIE e o do GEE.

### **2.1 Relatórios de Sustentabilidade e os meios de divulgação da responsabilidade social**

Existem várias formas de divulgação da responsabilidade social de uma empresa, dentre elas, destaca-se o Balanço Social, os Relatórios de Sustentabilidade ou relatório ambiental.

Conforme a Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras, o conceito de Balanço Social abrange quatro vertentes, que se constituem em: o Balanço Ambiental, o Balanço de Recursos Humanos, a Demonstração do Valor Adicionado (DVA) e os Benefícios e Contribuição à Sociedade em geral, que, quando atuam de forma complementar, devem evidenciar as informações necessárias ao entendimento de como a empresa está se relacionando com a sociedade e o meio ambiente (FIPECAFI, 2010 apud FERREIRA; SIQUEIRA; GOMES, 2012).

“O relatório de sustentabilidade é um tipo de relatório ambiental. Porém, frequentemente, muita gente chama os relatórios de sustentabilidade de relatórios ambientais”. (CURI, 2012, p.113).

Ferreira (2011, p.14) revela que “os relatórios ambientais têm como característica a descrição física sobre como determinada ação pode influenciar fisicamente o meio ambiente”.



Ressaltam-se também os modelos de relatório de sustentabilidade. Nesta pesquisa, comenta-se sobre os modelos de seis instituições, com destaque ao da GRI, que é o principal embasamento deste trabalho: (1) Relatório ambiental segundo a CERES (*Coalition for Environmentally Responsible Economies*): nasceu da iniciativa de um grupo de investidores que tem como objetivo auxiliar a iniciativa privada na promoção do crescimento sustentável; esta organização desenvolveu o *Ceres Reporting*, um modelo de relatório genérico que poderia ser usado por qualquer empresa, independentemente do tamanho e setor. (2) O balanço social do Ibase: refere-se a um demonstrativo anual das iniciativas socioambientais da empresa. (3) Relatório ambiental segundo a ISO: cria parâmetros para as empresas que optam por compartilhar as informações sobre seu desempenho ambiental. (4) Relatórios para admissão nos Índices de Sustentabilidade Dow Jones: para serem aprovadas, as empresas deverão passar pelo questionário SAM, cuja finalidade é medir os riscos sociais, econômicos e ambientais dos negócios. (5) Indicadores Ethos de responsabilidade social: instrumentos de auto avaliação de gestão corporativa (CURI, 2012).

A sexta instituição é a GRI. Conforme a GRI (2013, p. 3) “Elaborar relatórios de sustentabilidade é a prática de medir, divulgar e prestar contas para *stakeholders* internos e externos do desempenho organizacional visando ao desenvolvimento sustentável”. Assim como um relatório de responsabilidade social empresarial, ou balanço social, um relatório de sustentabilidade tem como objetivo descrever os impactos econômicos, ambientais e sociais (*triple bottom line*) (GRI, 2013).

A GRI não só define o que é um relatório de sustentabilidade como também estabelece princípios para o processo de elaboração de relatórios que serve para ajudar a organização a melhorar a qualidade das informações a serem divulgadas e a qualidade do processo de relato (GRI, 2013). Ao todo são 5 princípios, a saber: 1) Prepare - cujo objetivo é promover discussão interna, especialmente em nível gerencial; 2) Conecte-se – a organização deve buscar a contribuição de seus *stakeholders*, antes de definir quais tópicos deve focar; 3) Defina – os *stakeholders* devem ajudar a organização estabelecer o que gerir e sobre o que relatar; 4) Monitore – monitoração de desempenho; e 5) Relate – a qualidade das informações coletadas

ajudará as organizações a atingir uma melhor gestão e relato de seu desempenho geral (GRI, 2013).

Após a finalização do relatório, deve-se declarar o nível de aplicação da estrutura de relatórios da GRI por meio do sistema de níveis de aplicação. Este sistema possui três níveis, intitulados C, B e A, em que os critérios de relato encontrado em cada um dos níveis indicam a evolução da aplicação ou cobertura da estrutura dos relatórios. Caso a organização tenha utilizado uma verificação externa, ela poderá auto declarar um ponto a mais (+) em cada um dos níveis, como: C+, B+ e A+ (GRI, 2013).

Os relatórios de sustentabilidade devem oferecer uma descrição equilibrada e sensata do desempenho da organização relatora, incluindo informações tanto positivas como negativas (GRI, 2013). Outro ponto relevante é o grau de omissão que esses relatórios podem dispor, pois não há como saber com precisão se as informações divulgadas estão completas, ou apenas limitadas por conveniência dos interessados.

No sentido de diminuir o desacordo de informações, a *Global Reporting Initiative* (GRI) propõe oferecer uma estrutura confiável para a elaboração de relatórios de sustentabilidade, garantindo aos seus usuários (empresas de qualquer porte, tamanho e segmento e usuários em geral) um modelo construído de forma organizada, clara e objetiva.

As características dos modelos de relatórios já mencionados nos revelam que existe uma inquietação pela necessidade da qualidade das informações geradas pelas empresas, que possuem todo um aparato dado pelas instituições que elaboram estes relatórios, para notificar de forma exata tais informações.

## 2.2 A GRI e os Indicadores Essenciais

A *Global Reporting Initiative* (GRI) é uma organização internacional não-governamental fundada em 1997, com sede em Amsterdã, na Holanda. Sua missão é fazer com que a prática de relatórios de sustentabilidade se torne padrão, fornecendo orientação e suporte para as organizações.

Os modelos de relatório da GRI passaram por vários processos de evolução. A primeira versão da GRI - a G1 - data de 2000 e foi construída dentro de um processo de engajamento



voluntário de diversas partes interessadas, dentre elas: representantes do setor empresarial, ONGs, organizações trabalhistas, investidores internacionais, ativistas de direitos humanos, firmas de auditoria e consultoria, agências da ONU, entre outras, estabelecendo-se como um processo internacional. (COMPÊNDIO PARA A SUSTENTABILIDADE, 2014).

Em 2002, foi criada a segunda versão, a G2, na ocasião da Rio+10 e foi reconhecida no documento final da Conferência como uma das soluções para a sustentabilidade (TERREO, 2014). E em outubro de 2006, foi lançada a terceira versão, a G3, que apresenta na sua estrutura uma elaboração de relatórios destinada a todos os tipos de organização. (UNIETHOS, 2014).

A GRI lançou a G3.1, em 2011, que continha maior número de itens sobre a questão de gênero, direitos humanos e comunidade. As principais alterações da G1 para a G3 foram: maior clareza das definições por meio dos protocolos e ênfase na materialidade dos temas a serem relatados.

Em maio de 2013, foi publicada a quarta versão do GRI, a G4, anunciada em uma conferência em Amsterdã. A principal mudança que foi proposta está relacionada a materialidade em todos os estágios do relatório, desde a identificação do conteúdo e limites do relatório até as informações relatadas pela organização (UNIETHOS, 2014). As mudanças do G3 para o G4 foram o incremento na qualidade técnica dos indicadores e protocolos, além da prescritividade da materialidade e da cadeia de fornecedores (TERREO, 2014).

Esta pesquisa se baseia na versão G3, pois os relatórios de sustentabilidade analisados datam de 2011 e 2012.

No que diz respeito aos documentos que compõem a estrutura de relatórios da GRI, todos são desenvolvidos por meio do consenso entre os *stakeholders*, como empresas, investidores, trabalhadores, sociedade civil, contadores, comunidade científica, entre outros, além de estarem sujeitos a testes e melhoria contínua (GRI, 2013).

Para Costa (2012, p. 143), “A GRI irá rever continuamente a aplicabilidade e clareza de todos os princípios para a elaboração dos relatórios para assegurar que são relevantes e compreensíveis para as organizações relatoras e utilizadoras”.

As Diretrizes para Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade da GRI estão divididas em duas partes. A primeira parte fala da definição de conteúdo, qualidade e limite do relatório, a



qual define os princípios para definição do conteúdo que são: materialidade, inclusão dos *stakeholders*, contexto da sustentabilidade, e abrangência. Também define os princípios para assegurar a qualidade do relatório que são: equilíbrio, comparabilidade, exatidão, periodicidade, clareza, e a confiabilidade, e, por último, as orientações para o estabelecimento do limite do relatório (GRI, 2013).

A segunda parte aborda o conteúdo do relatório que se divide em três categorias: (1) Perfil, em que constam informações que fornecem o contexto geral para a compreensão do desempenho organizacional, incluindo sua estratégia, perfil e governança; (2) Informação sobre a forma de gestão, dados cujo objetivo é explicitar o contexto no qual deve ser interpretado o desempenho da organização numa área específica; e (3) Indicadores de desempenho, que expõem informações sobre o desempenho econômico, ambiental e social da organização passíveis de comparação (GRI, 2013).

Os indicadores de desempenho podem ser essenciais e adicionais. São ao todo 85 indicadores, dos quais cinquenta e cinco são essenciais. Como está proposto na GRI (2013, p. 7), “Todos os indicadores foram desenvolvidos pela GRI em processos *multistakeholders*, e aqueles designados como essenciais são geralmente aplicáveis e considerados relevantes pela maioria das organizações”. Aqueles indicadores considerados adicionais representam práticas emergentes ou tratam de temas que podem ser relevantes para algumas organizações, entretanto, para outras não (GRI, 2013). Os indicadores de desempenho essenciais e adicionais estão contidos na dimensão econômica, social e ambiental, do relatório de sustentabilidade.

A GRI (2013, p. 26) destaca que os indicadores de desempenho econômico “se refere[m] aos impactos da organização sobre as condições econômicas de seus *stakeholders* e sobre os sistemas econômicos em nível local, nacional, e global”. Deve-se fornecer um relato acerca da forma de gestão com referência ao desempenho econômico, a presença de mercado e os impactos econômicos indiretos (GRI, 2013).

Os indicadores de desempenho ambiental, conforme a GRI (2013, p. 27), “refere[m] aos impactos da organização sobre sistemas naturais vivos e não vivos, incluindo ecossistemas, terra, ar e água”, destacando-se os seguintes aspectos: materiais, energia, água, biodiversidade, emissões, efluentes e resíduos, produtos e serviços, conformidade, transporte e geral.



O indicador de desempenho social se refere aos impactos da organização nos sistemas sociais nos quais opera, trabalha-se a questão das práticas trabalhistas e do trabalho decente, os direitos humanos e a sociedade, além da responsabilidade pelo produto (GRI, 2013).

Os três grupos de indicadores que compõem a estrutura dos relatórios de sustentabilidade se tornam bastante úteis para a delimitação do conteúdo, conforme suas características, além de fixar o montante de informações a serem divulgadas.

Conforme a evolução dos relatórios da GRI, ocorrem conseqüentemente, mudanças em algum aspecto dos seus grupos de indicadores, adequando-os às novas práticas ou às necessidades de implementações.

### 2.3 GAPIE e GEE

A sigla GAPIE quer dizer o Grau de Aderência Plena aos indicadores essenciais da GRI, enquanto o GEE denota o Grau de Evidenciação Efetiva desses indicadores. O cálculo do GAPIE foi idealizado por Dias (2006), e o do GEE por Carvalho (2007).

Para realizar o cálculo do GAPIE e do GEE, inicialmente, faz-se necessária a classificação das informações em duas categorias: (1) Apresentados, (2) Não Apresentados. Caso seja disposto como Apresentado, deve-se classificá-lo em: Aderência Plena, Aderência Parcial, Dúbio, e Inconsistente. Em oposição será considerado como Não Apresentado, que será composto por: Não Disponível, Não Aplicável, Omitido com Justificativa e por último Omitido, conforme o Quadro 1.

**Quadro 1.** Base para Classificação das Informações

CATEGORIA	SIGLA	CLASSIFICAÇÃO	DEFINIÇÃO
APRESENTADOS	APL	ADERÊNCIA PLENA	Quando todos os dados requeridos no protocolo do indicador essencial da G3 foram devidamente fornecidos pela organização.
	AP	ADERÊNCIA PARCIAL	Quando apenas parte dos dados requeridos no protocolo do indicador essencial da G3 foram apresentados pela organização.



	D	DÚBIO	Quando as informações fornecidas não são suficientes para o usuário avaliar se a aderência é plena ou parcial.
	I	INCONSISTENTE	Quando as informações fornecidas pela organização diferem daquelas requeridas no protocolo do indicador essencial da G3.
NÃO APRESENTADOS	ND	NÃO DISPONÍVEL	Quando a organização reconhece que a informação requerida é pertinente às suas atividades, porém esta ainda não tem condição de fornecê-la.
	NA	NÃO APLICÁVEL	Quando a organização reconhece que os dados requeridos pelo indicador não são pertinentes às suas atividades ou ao setor em que ela atua.
	OJ	OMITIDO COM JUSTIFICATIVA	Quando a organização omite a informação requerida pelo protocolo do indicador essencial da G3, por sua decisão, porém apresentando uma justificativa para tal omissão.
	O	OMITIDO	Quando nada é comentado sobre o indicador, como se o mesmo não existisse.

Fontes: Dias (2006); Carvalho (2007).

O segundo passo, após a sua classificação, é fazer o cálculo do Grau de Aderência Plena (GAPIE) e de Evidenciação Efetiva (GEE). Para calcular o GAPIE é necessário somar todos os indicadores essenciais classificados com aderência plena com os classificados como omitido com justificativa, após é feita a subtração do total dos indicadores essenciais com o total dos indicadores não aplicáveis, com isso a empresa não é penalizada por aquele indicador que não se aplica a sua realidade, por fim, dividem-se os resultados obtidos, conforme fórmula abaixo:

$$\text{GAPIE} = \frac{\text{Total dos Indicadores com "APL"} + \text{Total dos Indicadores "OJ"}}{\text{Total dos Indicadores Essenciais} - \text{Total dos Indicadores "NA"}}$$

Fontes: Dias (2006); Carvalho (2007).

Legenda: APL = Aderência Plena; OJ= Omitido com Justificativa; NA= Não Aplicável.

Com o resultado deste cálculo, pode-se observar o quanto as empresas, que afirmam estar usando as Diretrizes da GRI na elaboração de seus relatórios de sustentabilidade estão respeitando as determinações estabelecidas por este órgão (CASTRO; SIQUEIRA; MACEDO, 2009).



Para fazer o cálculo do GEE, é necessário dividir o total dos indicadores com Aderência Plena com o resultado da subtração do total dos indicadores essenciais com os indicadores não aplicáveis, que podem ser visualizados na fórmula abaixo:

$$\text{GEE} = \frac{\text{Total dos Indicadores com "APL"}}{\text{Total dos Indicadores Essenciais} - \text{Total dos Indicadores "NA"}}$$

Fonte: Carvalho (2007).  
Legenda: APL = Aderência Plena; NA= Não Aplicável.

Através deste cálculo, o GEE possibilita a verificação do nível de informação que a empresa está efetivamente ofertando aos seus usuários em comparação com todo o potencial oferecido pela GRI (CASTRO; SIQUEIRA; MACEDO, 2009).

Não foram utilizados nos cálculos os indicadores classificados como “aderência parcial”, devido ser muito subjetivo indicar o quanto da informação requerida foi realmente fornecido pela organização. Como também não foram incluídos nos cálculos os indicadores classificados como “dúbios” porque não existe a certeza se a informação requerida foi realmente fornecida, e, por último, os classificados como “inconsistentes” porque elas não foram efetivamente apresentadas (CASTRO; SIQUEIRA; MACEDO, 2009).

Os resultados obtidos podem variar de 0%, que indica o menor grau de aderência e evidenciação, e 100% que indica o grau mais alto. Os critérios utilizados como base para a apresentação dos indicadores de classificação são os três níveis de aplicação sugeridos pela GRI (A, B e C), gerando resultados em “alto”, “médio” ou “baixo”.

**Tabela 1:**  
**Níveis de Classificação do GAPIE e do GEE**

FAIXA	CLASSIFICAÇÃO
0%  __ 25%	“BAIXO”
25%  __ 62%	“MÉDIO”
62%  __ 100%	“ALTO”

Fonte: Adaptado de Castro, Siqueira e Macedo (2009).

Para se obter classificação “alta”, com nível de aplicação A, uma empresa deve apresentar resultados acima de 62%. O nível de aplicação B possui classificação “média”, que



corresponde a resultados entre 25% e 62%. E, por último, aqueles com nível de aplicação C, classificado como “baixo”, com resultado inferior a 25%.

Através destes parâmetros, avalia-se como se comportam as empresas em termos de qualidade de informação, ou seja, o nível de evidenciação dos seus relatórios de sustentabilidade.

### 3 METODOLOGIA

De acordo com as bases lógicas da investigação, este estudo, refere-se ao método indutivo. “Ele parte do pressuposto de que o conhecimento deve ser construído com base na experiência, sem levar em conta princípios preexistentes”. (MASCARENHAS, 2012, p. 43).

Conforme a abordagem do problema, a pesquisa denomina-se como qualitativa. “Utilizamos a pesquisa qualitativa quando queremos descrever nosso objeto de estudo com mais profundidade” (MASCARENHAS, 2012, p. 45).

A classificação da pesquisa, quanto ao objetivo geral, revela que é do tipo exploratória, pois foi realizada uma análise das informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade Empresarial elaborado de acordo com as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) nas empresas de telecomunicação, juntamente com o seu nível de evidenciação, e a sua evolução durante o período de 2011 e 2012. A pesquisa foi elaborada somente nesses dois anos, tendo em vista que esses foram os anos em que se possibilitou analisar informações das empresas com períodos iguais. “A pesquisa exploratória realiza descrições precisas da situação e quer descobrir as relações existentes entre seus elementos componentes”. (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 62).

Segundo o propósito da pesquisa, trata-se de uma avaliação de resultados, já que se faz uma averiguação de dados para se atribuir um valor (MASCARENHAS, 2012).

Quanto aos procedimentos técnicos, trata-se de uma pesquisa bibliográfica, com coleta de dados secundários, em virtude da busca de informações ter sido realizada em bibliotecas, *websites*, artigos, trabalhos acadêmicos ou assuntos referentes ao tema.

Classifica-se também como pesquisa descritiva. “A pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los”. (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 60).

O método de amostragem utilizado pela pesquisa foi não probabilístico, devido à seleção da amostra ter sido direcionada ao setor de telecomunicação com operação no Brasil.

Inicialmente, ao analisar o *ranking* das 100 maiores e melhores empresas divulgadas pela revista EXAME em 2013, foi possível delimitar a amostra da pesquisa para as empresas de telecomunicação que atuam no Brasil. A partir daí, chegou-se a 9 empresas, compondo-se de: Vivo, Tim, Telefônica, Telemar, Claro, Oi – TNL PCS, Embratel, Oi e Nextel. Das 9 empresas verificadas, permaneceram apenas 3. A VIVO engloba a empresa Telefônica e ambas não possuíam o sumário GRI, por isso, não foi possível fazer sua análise. A empresa Telemar, Oi – TNL PCS e OI participam do mesmo grupo, contando apenas 1 empresa para análise. A Claro e a Embratel são produtos da América Móvil, contando também com apenas 1 análise. A Nextel não aderiu ao relatório GRI. E por último a Tim, que foi analisada, pois possui seu relatório GRI. Após essa apuração, foram selecionadas apenas 3 empresas, conforme o quadro 2, abaixo:

**Quadro 2.** Empresas Analisadas

Nº	EMPRESA	SETOR	ANOS UTILIZADOS
1	América Móvil	Telecomunicação	2011 a 2012
2	OI	Telecomunicação	
3	TIM	Telecomunicação	

Fonte: Elaborado pelos autores (2014)

As três empresas selecionadas foram aquelas que aderiram ao relatório de sustentabilidade da GRI, versão G3, que possuem o sumário GRI, e dispõem de no mínimo 2 anos de relatórios para se fazer uma análise evolutiva. Com isso, chegou-se às empresas América Móvil, OI e TIM que atenderam a todos os requisitos.

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após extrair os dados obtidos com a análise dos relatórios de sustentabilidade, foi possível calcular o percentual do GAPIE e do GEE das empresas individualmente, além de fazer uma comparação dos resultados entre elas.



Pode-se observar que todas as empresas estudadas não conseguiram alcançar sua classificação máxima no cálculo do GAPIE. Com exceção da OI em 2011, que teve classificação baixa, a América Móvil e a Tim foram enquadradas no nível de classificação médio nos dois anos consecutivos, na análise do Grau de Aderência Plena aos indicadores.

Ressalta-se que, entre a primeira e a última colocada no *ranking* geral do GAPIE, não houve um distanciamento expressivo nos dois períodos estudados. Em 2011 a primeira colocada estava com 47% e a última com 24% e, em 2012, a primeira conseguiu chegar a 62% e em última a 45%. Esta proximidade caracteriza que as empresas estão participando de um mesmo estágio de aderência plena às diretrizes da GRI.

Ocorreu uma evolução nos resultados gerais da empresa América Móvil e a OI durante os anos de 2011 e 2012, em contrapartida, a TIM teve um decréscimo nos seus resultados de 2%.

As empresas Oi e TIM possuem avaliações externas nos dois anos, por isso, no seu nível de aplicação que representa uma letra, vem acompanhada um sinal de +, enquanto a América Móvil apenas se autodeclara, contendo apenas a letra do seu nível.

No tocante à classificação do nível de aplicação, constatou-se equivalência nos resultados do total da aderência plena com o qual as empresas se autodeclararam nos dois anos, com exceção da América Móvil que se autodeclarou nível C em 2011, e foi diagnosticado com 31%, ou seja, nível B. Esses valores são indicados no quadro 3, a seguir.

**Quadro 3.** GAPIE atingido pelas empresas analisadas.

COMPANHIA	GRAU DE ADERÊNCIA PLENA								NÍVEL DE APLICAÇÃO AUTO DECLARADO	
	INDICADORES						TOTAL			
	ECONÔMICOS		AMBIENTAIS		SOCIAIS					
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
AMÉRICA MÓVIL	43%	43%	24%	71%	32%	61%	31%	62%	C	B
OI	29%	71%	6%	53%	32%	48%	24%	53%	C +	B +
TIM	71%	86%	71%	41%	29%	39%	47%	45%	B +	B +

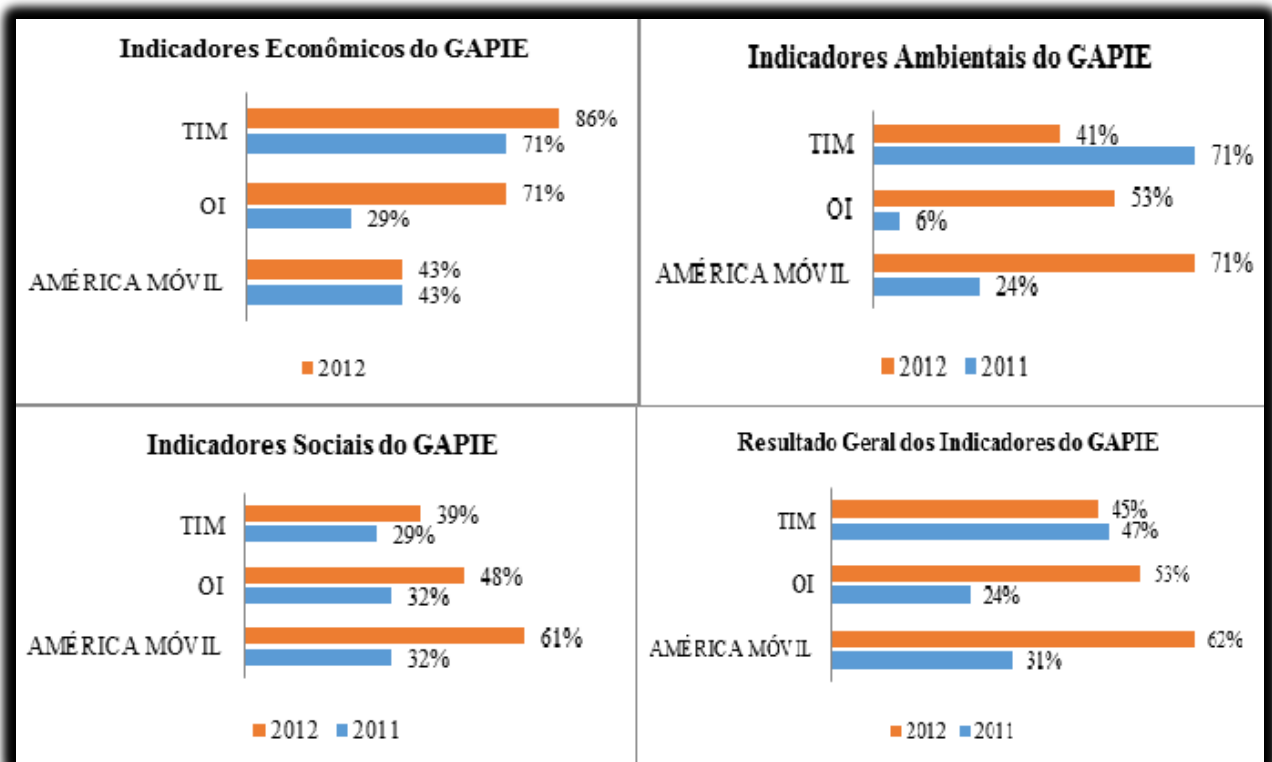
Fonte: Elaborado pelos autores (2014).

A figura 1, a seguir, ilustra como está a posição de cada companhia em relação ao desempenho do GAPIE nos anos de 2011 e 2012. Conforme disposto, pode-se verificar que a



TIM ocupa a maior posição nos 2 anos analisados com 71% e 86%, logo atrás está a OI com 29% e 71%, inclusive, deve-se salientar um elevado crescimento de 42% no seu indicador, entre um ano e outro, e por último a América Móvil que ao contrário das empresas anteriores não teve nenhuma evolução nos resultados, permanecendo com o mesmo percentual nos dois anos, cujo o valor é 43%.

Considerando apenas os dados deste indicador econômico, depreende-se que a TIM obteve uma classificação ALTA nos dois anos analisados, enquanto a OI estava com classificação MÉDIA em 2011, com evolução para ALTA em 2012, e a América Móvil com a posição MÉDIA nos dois anos analisados.



**Figura 1.** Desempenho do GAPIE dos anos de 2011 e 2012.  
Fonte: Elaborado pelos autores (2014).

Em relação ao indicador ambiental, como mostra a figura 1, destaca-se um elevado distanciamento entre os resultados de um ano para outro, nas três empresas estudadas. Enquanto a TIM teve uma queda significativa de 71% para 41%, diferença essa de 30%, a OI contou com



um aumento de 47%, entre os percentuais de 6% em 2011 e 53% em 2012, vale ressaltar que este referido resultado da OI em 2011, foi considerado o mais baixo dentre o grupo dos três indicadores nos dois anos estudados. E por fim, está a América Móvil, com uma elevação de 47%, entre os resultados de 24% e 71%. Simultaneamente, as empresas OI e América Móvil tiveram o mesmo percentual de aumento, que foi de 47%.

Em termos de classificação, analisando isoladamente o indicador ambiental, pode-se concluir que, em 2011, a TIM estava com classificação ALTA, a OI com BAIXA, e a América Móvil também com BAIXA. Em 2012, a TIM caiu para classificação MÉDIA, a OI e a América Móvil evoluíram respectivamente para classificação MÉDIA e ALTA.

Dos três grupos de indicadores, o social apresenta os resultados mais modestos, sinalizando as companhias que este indicador é o que mais precisa ser trabalhado para alavancar seu resultado geral. Constatou-se também que o indicador social é o único que não apresentou retrocesso em seus percentuais, em relação a todas as empresas estudadas, durante os dois anos.

Analisando especificamente o indicador social das 3 empresas nos dois anos propostos, comprova-se que o seu nível de classificação é MÉDIO, atestando que elas estão no mesmo patamar de aderência plena, apresentado na figura 1.

Baseando-se na a figura 1 do resultado geral dos indicadores do GAPIE, pode-se concluir que nos anos de 2011 a TIM estava em 1º lugar no *ranking* geral, seguida em 2º lugar pela América Móvil, e em 3º lugar pela OI. Contrariando os resultados anteriores, a TIM decaiu para a 3ª colocação em 2012 com 45%, seguido da OI com percentual crescente de 24% para 53%, e em 1ª colocação está a América Móvil com 62%, obtendo uma alavancagem significativa.

Apreciando os resultados gerais dos indicadores do GAPIE, prova-se que as empresas estão com classificação MÉDIA, exceto a América Móvil em 2011.

Dando continuidade, encontra-se disposto o diagnóstico do GEE, que toma para si alguns dados utilizados pelo GAPIE, como o total dos indicadores com APL, o total dos indicadores essenciais e o total dos indicadores não aplicáveis.

Pode-se verificar que o nível de evidênciação geral dos dois anos analisados revelou percentuais semelhantes aos do GAPIE para as empresas OI e TIM, com exceção dos dados da





América Móvil de 2012 que teve 22% de evidenciação. Este resultado de 22% se deve ao indicador econômico que, conforme a análise desta categoria, não obteve nenhuma classificação com aderência plena. Dos 7 itens do indicador econômico, 3 foram classificados como omitido justificado, 2 como omitido, 1 inconsistente e 1 aderência parcial.

Conforme verificado, entre a primeira e a última colocada no *ranking* geral do nível de evidenciação efetiva, não ocorreu um distanciamento significativo nos dois anos analisados, mesma consideração feita nos resultados do GAPIE. A primeira colocada no ano de 2011 estava com 47% e a última com 31%, e no ano de 2012, a primeira ficou com 22%, enquanto a última com 45%. Esses dados revelam que as empresas estão participando de um mesmo estágio no nível de evidenciação efetiva.

Como as empresa não conseguiram atingir o nível máximo de classificação no total geral do GAPIE, conseqüentemente, houve uma implicação nos resultados do GEE, que demonstrou níveis entre médio e baixo de evidenciação.

As empresas OI e TIM possuem avaliação externa, por isso, o sinal de + no seu nível de aplicação nos anos de 2011 e 2012, com exclusão da América Móvil.

Confrontando o nível de aplicação das empresas com o que foi autodeclarado por elas, no que diz respeito ao Grau de Evidenciação Efetiva, foi atribuído a mesma classificação para as empresas OI e TIM, respectivamente com níveis de C+ e B+, em 2011, e B+ e B+, em 2012, com ressalva apenas da América Móvil, que demonstrou nível de aplicação autodeclarado C, em 2011, e B, em 2012, contrariando os resultados de 31%, em 2011, que se refere a nível B, e 22% com nível C. Essas informações estão dispostas no quadro 4, logo abaixo:

**Quadro 4.** GEE Atingido pelas Empresas Analisadas.

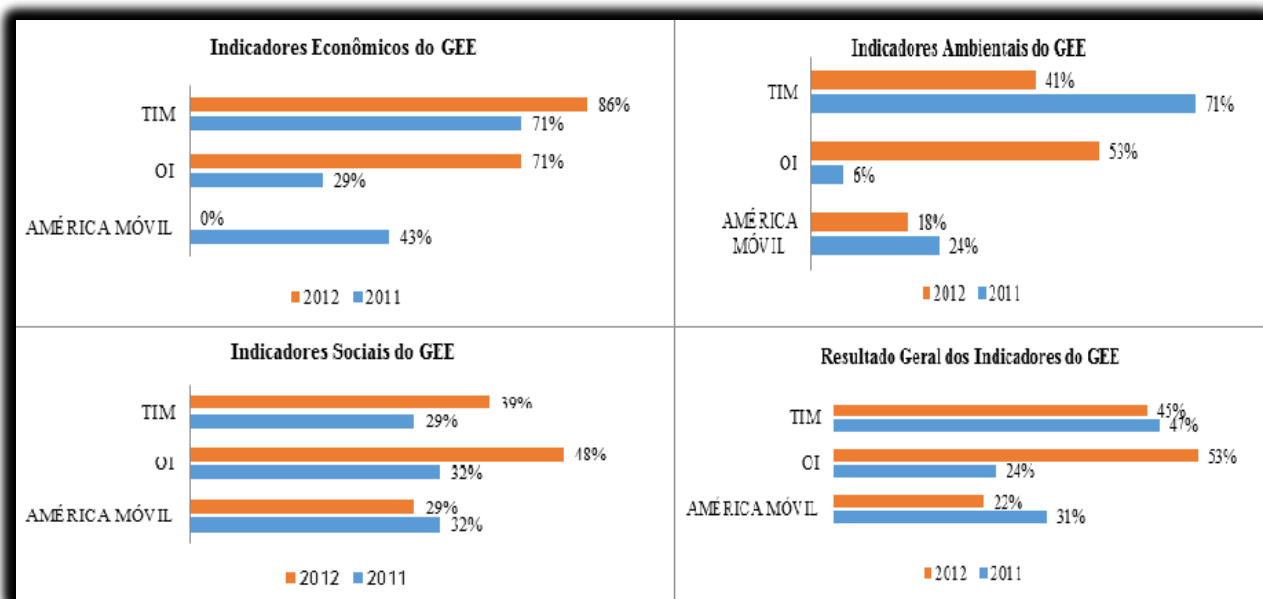
COMPANHIA	GRAU DE EVIDENCIAÇÃO EFETIVA								NÍVEL DE APLICAÇÃO AUTO DECLARADO	
	INDICADORES						TOTAL			
	ECONÔMICOS		AMBIENTAIS		SOCIAIS					
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
AMÉRICA MÓVIL	43%	0%	24%	18%	32%	29%	31%	22%	C	B
OI	29%	71%	6%	53%	32%	48%	24%	53%	C +	B +
TIM	71%	86%	71%	41%	29%	39%	47%	45%	B +	B +

Fonte: Elaborado pelos autores (2014).



O indicador econômico se destacou pelo menor nível possível de evidenciação, nos resultados da América Móvil, no ano de 2012, com 0%. Este resultado se deve pelo fato da empresa não ter conseguido nenhuma classificação com aderência plena no indicador econômico. Concluindo-se que a empresa teve uma queda significativa, já que em 2011 estava com 43%.

Em relação às demais empresas, houve crescimento, com notoriedade a TIM que em ambos os anos teve resultados com níveis de classificação alta, ilustrado na figura 2, a seguir.



**Figura 2.** Desempenho do GEE dos anos de 2011 e 2012.

Fonte: Elaborado pelos autores (2014).

O indicador ambiental se mostrou mais instável, considerando as quedas nos níveis de evidenciação da TIM e da América Móvil, apenas a OI que garantiu um aumento de 6% para 53%. Em termos de classificação, houve disparidade de resultados entre as empresas, alterando-se entre BAIXO, MÉDIO e ALTO, conforme na figura 2.

Com relação ao indicador social, todas as empresas tiveram resultados entre 29% à 48%, evidenciando uma classificação MÉDIA durante os dois períodos estudados. Assim, conclui-se que não houve evolução nem retrocesso nos seus níveis de aplicação, conforme ilustra na figura 2.



Referente aos indicadores gerais do Grau de Evidenciação Efetiva (GEE) é possível visualizar como se comportam as empresas em todos os aspectos estudados. Os menores resultados gerais são da América Móvil. A empresa OI se destacou pelo seu empenho, que lhe rendeu um acréscimo de 24% para 53%. A TIM apresentou resultados aproximados com 47% e 45%, tendo uma queda de 2%.

Concluindo a avaliação do resultado geral, nota-se que os níveis de evidenciação das empresas estão entre 22% e 53%, com classificação entre BAIXA e MÉDIA, e nível de aplicação entre C e B. O melhor resultado no ano de 2011 é da empresa TIM com 47% de evidenciação, já no ano de 2012, a empresa OI lidera com 53%.

Este desfecho nos mostra que as 3 empresas estudadas precisam melhorar seus resultados gerais de evidenciação, dando ênfase ao indicador social, que, dos três, se mostra o mais afetado.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através das cobranças por melhores práticas, tornaram-se possíveis o desenvolvimento e a evolução dos relatórios de sustentabilidade. A GRI se colocou como uma organização que contribui para a criação de modelos de relatórios sólidos e confiáveis, com alto padrão de qualidade e aceitação pelas empresas relatoras e utilizadoras desses relatórios.

Conforme apresentado, esta pesquisa atingiu seu objetivo geral, como também aos seus quatro objetivos específicos. Executou-se um trabalho investigativo sobre o quanto as empresas do ramo de telecomunicação responderam, em seus relatórios, ao que foi requerido nos indicadores essenciais da versão G3 da GRI, além de averiguar o potencial das informações divulgadas.

Certificou-se que este trabalho atendeu às hipóteses levantadas, pois se fez uma análise nos relatórios de sustentabilidade, seguidamente dos cálculos do GAPIE e GEE. Identificou-se que, no decorrer dos anos, só foi obtido aumento nos níveis de evidenciação da empresa OI, enquanto TIM e América Móvil tiveram decréscimos. Nos resultados por categoria, observou-se discrepância de resultados.



Foi comprovado que não houve praticamente nenhuma distorção entre o que as empresas de telecomunicação afirmam declarar e o que realmente está proposto de acordo com as diretrizes do relatório GRI nos resultados da OI e da TIM, com exceção apenas para a empresa América Móvil.

A situação ocorreu nos resultados dos indicadores do ano de 2011, nos quais foi atribuído o valor de nível B, para a empresa América Móvil, e a mesma se autodeclarou nível C. Esta foi a única alteração que surgiu no cálculo GAPIE. Já no cálculo do GEE, foi possível diagnosticar que enquanto foi conferido nível B, em 2011, a empresa citada se autodeclarou nível C e, em 2012, ocorreu o contrário, ao passo que foi dado nível C e a mesma se declarou nível B.

Como sugestão para um melhor diagnóstico dos resultados da América Móvil, seria imprescindível uma verificação externa dos seus relatórios, daí, a empresa se utilizaria do símbolo de +, apontando que foi realizado um processo de auditoria.

As demais empresas (TIM e OI) divulgaram de maneira precisa o seu nível de aplicação autodeclarado. Destaca-se que ambas tiveram avaliações externas durante os dois anos analisados.

Em termos de aderência ao que dispõe o relatório GRI, os resultados se mostram aquém do ideal, que seria classificação alta com nível de aplicação A, contudo, em relação a veracidade da informação do seu nível de aplicação autodeclarado, as empresas se mostram um tanto coerentes, com exceção apenas dos resultados da América Móvil.

Utilizando-se do cálculo da média de indicadores, foi possível fazer uma análise do desempenho por categoria do GAPIE, no qual se atesta que o pior desempenho no ano de 2011, que se repetiu em 2012, ocorreu no âmbito social. Os melhores desempenhos se devem ao indicador econômico nos dois anos. Isso demonstra que as empresas analisadas dão ênfase ao seu indicador econômico, este resultado é, de certa forma, inusitado, pois o segmento que elas atuam é a prestação de serviços, no qual estariam mais capacitadas a esmiuçar.

No cálculo do GEE, o melhor desempenho por categoria encontrado no ano de 2011 foi na área econômica, que se reproduziu da mesma forma em 2012. Como pior desempenho, destacou-se o indicador social em 2011, e o ambiental em 2012.



Como classificação geral, as empresas estão entre os níveis B e C do GAPIE e do GEE. Nenhuma conseguiu um nível de classificação alto. Isso se deve à grande quantidade de dados omitidos, omitidos com justificativa e com aderência parcial verificada nos relatórios das empresas analisadas. Porém, pode-se identificar que, para as empresas OI e América Móvil, ocorreu certa dificuldade de se adequar, pois somente a partir de 2011 ocorreu sua adesão, possuindo, até então, apenas 2 relatórios elaborados. Diferentemente da TIM que aderiu desde o ano de 2009, possuindo o total de 4 relatórios em seu histórico, no entanto, mesmo assim não conseguiu classificação máxima na divulgação de seus relatórios.

O trabalho se deteve a analisar apenas as empresas do ramo de telecomunicação que atuam no Brasil, durante os anos de 2011 e 2012, tendo essas como suas restrições de estudo.

Segue como recomendações para trabalhos futuros uma investigação completa dos relatórios de sustentabilidade, contendo não só os indicadores essenciais como também os indicadores adicionais da GRI. Caso seja viável, também seria interessante fazer uma averiguação dos relatórios de sustentabilidade com base na versão G4 do GRI, G3.1, e G3, comparando seus resultados de evidenciação conforme a evolução das suas versões.

## REFERÊNCIAS

CASTRO, Fernanda Amorim Ribeiro de; SIQUEIRA, José Ricardo Maia de; MACEDO, Marcelo Álvaro da Silva. **Análise da Utilização dos Indicadores Essenciais da Versão “G3”, da Global Reporting Initiative, nos Relatórios de Sustentabilidade das Empresas do Setor de Energia Elétrica Sul Americano.** In: SIMPOI, 2009, São Paulo/SP. ANAIS DO 13ª SIMPÓSIO DE ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO, LOGÍSTICA E OPERAÇÕES INTERNACIONAIS. São Paulo/SP: 2009.

CARVALHO, F. M.; SIQUEIRA, J. R. M. Análise da utilização dos indicadores essenciais da Global Reporting Initiative nos Relatórios Sociais de empresas latino-americanas. **Pensar Contábil**, v. 9, n. 39, 2007.

CARVALHO, Fernanda de Medeiros. **Análise da Utilização dos Indicadores Essenciais da Global Reporting Initiative nos Relatórios Sociais em Empresas Latino-Americanas.** 2007. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – FACC/UFRJ, Rio de Janeiro, 2007.



CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A.; SILVA, Roberto da. **Metodologia Científica**. 6ª ed. São Paulo: Pearson, 2007.

Compêndio para a sustentabilidade. **Ferramentas de Gestão de Responsabilidade Socioambiental**, 2014. Disponível em < <http://www.institutoatkwhh.org.br/compendio/> >. Acesso em 27 Maio 2014.

COSTA, Carlos Alexandre Gehm da. **Contabilidade ambiental** - Mensuração, Evidenciação e Transparência. São Paulo: Atlas, 2012.

CURI, Denise. **Gestão Ambiental**. 1ª ed. São Paulo: Pearson, 2012.

DIAS, Lidiane Nazaré da Silva. **Análise da Utilização dos Indicadores do Global Reporting Initiative nos Relatórios Sociais em Empresas Brasileiras**. 2006. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – FACC, Rio de Janeiro, 2006.

EXAME. As 100 maiores e melhores empresas de 2013. **Revista Exame: melhores & maiores**. São Paulo, SP: Editora Abril, 2013. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/negocios/noticias/as-100-maiores-e-melhores-empresas-de-2013->>. Acesso em: 09 abr 2014.

FERREIRA, A.C.S. **Contabilidade Ambiental: uma informação para o desenvolvimento sustentável**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

FERREIRA, Aracéli Cristina de Sousa; SIQUEIRA, José Ricardo Maia de; GOMES, Mônica Zaidan. **Contabilidade Ambiental e Relatórios Sociais**. São Paulo: Atlas, 2012.

FIPECAFI apud FERREIRA, Aracéli Cristina de Sousa; SIQUEIRA, José Ricardo Maia de; GOMES, Mônica Zaidan. **Contabilidade Ambiental e Relatórios Sociais**. São Paulo: Atlas, 2012.

GRI – GLOBAL REPORTING INITIATIVE. **Diretrizes para relatórios de sustentabilidade**, 2006. Disponível em: <<https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Brazil-Portuguese-G3-Reporting-Guidelines.pdf>>. Acesso em: 05 maio 2014.

GRI – GLOBAL REPORTING INITIATIVE. **Diretrizes para relatórios de sustentabilidade**, 2013. Disponível em: <<https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Brazil-Portuguese-G3.1-Reporting-Guidelines.pdf>>. Acesso em: 05 maio 2014.

MASCARENHAS, Sidney A. **Metodologia Científica**. São Paulo: Pearson, 2012.



CONGRESSO NACIONAL DE  
**EXCELÊNCIA EM GESTÃO**

ISSN 1984-9354



XII CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO  
& III INOVARSE – RESPONSABILIDADE SOCIAL APLICADA.  
29 e 30 de setembro de 2016.

TERREO, Glauca. **Evolução dos Relatórios de Sustentabilidade**, 2014. Disponível em: <http://www.fiesp.com.br/indices-pesquisas-e-publicacoes/entrevista-glaucia-terreo-representante-da-global-reporting-initiative-gri-no-brasil-fala-sobre-a-evolucao-dos-relatorios-de-sustentabilidade/>. Acesso em: 07 jun 2014.

UNIETHOS. **Relatório de Sustentabilidade GRI, G4**, 2014. Disponível em: <http://www.siteuniethos.org.br/2013/07/relatorio-de-sustentabilidade-gri-g4/>. Acesso em: 25 maio 2014.