



Sumário do Resultado

O Banco do Brasil registrou lucro líquido ajustado de R\$ 5,0 bilhões no 2T21, aumento de 2,6% frente ao 1T21 e acréscimo de 52,2% em relação ao 2T20. O RSPL do trimestre anualizado alcançou 14,4%.

Na comparação com o 1T21, o resultado foi influenciado, principalmente, pela redução de 17,7% na linha de outros componentes do resultado, pelo desempenho positivo em receitas de prestação de serviços que cresceram 4,8% e pelo aumento de 13,8% da PCLD ampliada.

No primeiro semestre de 2021 o BB registrou lucro líquido ajustado de R\$ 10,0 bilhões, elevação de 48,4% se comparado com o 1S20. Esse acréscimo deve-se principalmente pela redução da PCLD ampliada em 52,1% e aumento da MFB em 2,1%.



Tabela 1. Demonstração do Resultado Resumida – R\$ milhões

	2T20	1T21	2T21	Var. %		1S20	1S21	1S20	Var. %
				2T20	1T21				
Margem Financeira Bruta	14.297	14.564	14.384	0,6	(1,2)	28.359	28.948		2,1
PCLD Ampliada	(5.719)	(2.523)	(2.870)	(49,8)	13,8	(11.258)	(5.394)		(52,1)
PCLD – Risco de Crédito	(5.942)	(3.287)	(3.839)	(35,4)	16,8	(12.419)	(7.126)		(42,6)
PCLD – Recuperação de Crédito ¹	1.591	1.746	1.899	19,4	8,7	3.176	3.645		14,8
PCLD – Descontos Concedidos	(211)	(736)	(690)	–	(6,3)	(480)	(1.427)		–
PCLD – Perdas por Imparidade	(1.156)	(246)	(239)	(79,3)	(2,8)	(1.535)	(485)		(68,4)
Margem Financeira Líquida	8.578	12.040	11.514	34,2	(4,4)	17.101	23.554		37,7
Receitas de Prestação de Serviços	6.965	6.878	7.206	3,5	4,8	14.032	14.084		0,4
Despesas Administrativas	(7.850)	(7.737)	(7.857)	0,1	1,6	(15.620)	(15.594)		(0,2)
Risco Legal²	(774)	(1.593)	(1.657)	114,2	4,0	(1.635)	(3.250)		98,8
Outros Componentes do Resultado³	(1.799)	(2.505)	(2.061)	14,5	(17,7)	(3.419)	(4.566)		33,5
Resultado Antes da Trib. s/o Lucro	5.120	7.083	7.144	39,5	0,9	10.459	14.227		36,0
Imposto de Renda e Contribuição Social	(967)	(1.169)	(1.113)	15,2	(4,8)	(2.124)	(2.282)		7,5
Participações Estatutárias no Lucro	(426)	(600)	(679)	59,4	13,3	(862)	(1.279)		48,3
Lucro Líquido Ajustado⁴	3.311	4.913	5.039	52,2	2,6	6.706	9.952		48,4
Itens Extraordinários	(102)	(687)	485	–	–	(293)	(202)		(30,9)
Lucro Líquido	3.209	4.226	5.524	72,1	30,7	6.413	9.750		52,0
RSPL Mercado - %	11,9	15,1	14,4			12,2	14,9		
RSPL Ajustado - %	10,0	14,2	14,3			10,2	14,1		
RSPL Acionista - %	12,8	16,1	15,3			13,2	15,8		

(1) Série revisada no 1T21; (2) Grupamento contendo o saldo da linha 'Demandas Cíveis, Fiscais e Trabalhistas'; (3) Grupamento contendo o resultado das linhas 'Outras Provisões', 'Resultado de Participações em Controladas, Coligas e JV', 'PREVI - Plano de Benefícios 1', 'Previ - Atualização de Fundo Utilização', Despesas Tributárias, 'Outras Receitas/Despesas Operacionais' e 'Resultado Não Operacional'; (4) Lucro líquido ajustado está líquido do resultado de 'Participação Minoritária'.



Resultado Estrutural

Tabela 2. Resultado Estrutural – R\$ milhões

				Var. %				Var. %
	2T20	1T21	2T21	2T20	1T21	1S20	1S21	1S20
Receitas Operacionais Totais	23.020	23.681	23.542	2,3	(0,6)	46.135	47.223	2,4
Receitas Operacionais	23.067	23.256	23.111	0,2	(0,6)	46.159	46.367	0,5
Margem Financeira Bruta	14.297	14.564	14.384	0,6	(1,2)	28.359	28.948	2,1
Receitas de Prestação de Serviços	6.965	6.878	7.206	3,5	4,8	14.032	14.084	0,4
Res. de Part. em Controladas, Coligadas e JV	720	877	668	(7,3)	(23,8)	1.389	1.545	11,2
Outras Receitas Operacionais	1.085	937	853	(21,3)	(9,0)	2.379	1.791	(24,7)
Previ - Plano de Benefícios 1	(140)	116	116	-	-	(280)	231	-
Previ - Atualização de Fundo Utilização	94	310	315	-	1,4	257	625	-
Despesas Operacionais Totais	(12.249)	(14.198)	(13.575)	10,8	(4,4)	(24.533)	(27.773)	13,2
Despesas Administrativas	(7.850)	(7.737)	(7.857)	0,1	1,6	(15.620)	(15.594)	(0,2)
Despesas de Pessoal	(5.008)	(4.989)	(4.961)	(0,9)	(0,6)	(9.927)	(9.949)	0,2
Outras Despesas Administrativas	(2.842)	(2.748)	(2.897)	1,9	5,4	(5.693)	(5.645)	(0,9)
Despesas Tributárias	(1.329)	(1.372)	(1.497)	12,6	9,1	(2.532)	(2.869)	13,3
Risco Legal	(774)	(1.593)	(1.657)	114,2	4,0	(1.635)	(3.250)	98,8
Outras Provisões	(82)	(164)	24	-	-	(87)	(140)	61,0
Outras Despesas Operacionais	(2.214)	(3.332)	(2.587)	16,9	(22,3)	(4.659)	(5.919)	27,0
Resultado Não Operacional	67	123	48	(29,1)	(61,1)	115	171	48,8
Resultado Estrutural	10.839	9.606	10.014	(7,6)	4,2	21.716	19.621	(9,6)

Margem Financeira Bruta

A Margem Financeira Bruta (MFB) totalizou R\$ 14,4 bilhões no 2T21, variação de -1,2% e +0,6% na comparação trimestral e anual respectivamente. No 1S21, a MFB cresceu 2,1% totalizando R\$ 28,9 bilhões.

Na visão trimestral (2T21/1T21), a variação negativa é explicada pelo aumento de 38,5% na despesa financeira de captação (comercial), parcialmente compensada pelo desempenho positivo dos demais componentes da margem financeira (+4,8% da receita financeira com operações de crédito e +4,6%

do resultado de tesouraria).

No acumulado (1S21/1S20), a variação positiva é explicada pela redução de 6,4% nas despesas financeiras (-4,8% em captação comercial e -8,9% em captação institucional), favorecidas pela variação da TMS, de 1,75% no 1S20 para 1,28% no 1S21, e pela recompra/liquidação de IHCD e dívida subordinada.

A TMS (taxa média Selic) atingiu seu menor patamar em fevereiro/21 e voltou a subir a partir de março/21, com maior impacto na taxa efetiva do 2T21.

Tabela 3. Margem Financeira Bruta e Spread – R\$ milhões

	2T20	1T21	2T21	Var. %		1S20	1S21	Var. %
				2T20	1T21			1S20
Margem Financeira Bruta	14.297	14.564	14.384	0,6	(1,2)	28.359	28.948	2,1
Receita Financeira com Operações de Crédito	17.499	17.285	18.107	3,5	4,8	35.187	35.392	0,6
Despesa Financeira de Captação	(3.729)	(3.266)	(4.525)	21,3	38,5	(8.183)	(7.790)	(4,8)
Despesa Financeira de Captação Institucional ¹	(2.580)	(2.474)	(2.355)	(8,7)	(4,8)	(5.304)	(4.830)	(8,9)
Resultado de Tesouraria ²	3.107	3.019	3.157	1,6	4,6	6.658	6.176	(7,2)
Spread Global - %³	4,0	3,7	3,6					
Spread Ajustado pelo Risco - %	2,4	3,1	2,9					

(1) inclui instrumentos de dívida sênior, dívida subordinada e IHCD no país e no exterior; (2) inclui o resultado com juros, hedge fiscal, derivativos e outros instrumentos financeiros que compensam os efeitos da variação cambial no resultado; (3) Margem Financeira Bruta/Saldo Médio dos Ativos Rentáveis, anualizado.



PCLD Ampliada

A PCLD Ampliada, composta pela despesa de PCLD líquida da recuperação de crédito, descontos concedidos e imparidade, totalizou R\$ 2,9 bilhões no 2T21. No semestre, a PCLD ampliada foi de R\$ 5,4 bilhões, redução de 52,1% na comparação com o 1S20. Abaixo, detalham-se os comportamentos das linhas que compõem o indicador:

Tabela 4. PCLD Ampliada¹ – R\$ milhões

	2T20	1T21	2T21	Var. %		1S20	1S21	Var. %
				2T20	1T21			1S20
PCLD Ampliada	(5.719)	(2.523)	(2.870)	(49,8)	13,8	(11.258)	(5.394)	(52,1)
PCLD - Risco de Crédito	(5.942)	(3.287)	(3.839)	(35,4)	16,8	(12.419)	(7.126)	(42,6)
PCLD - Recuperação de Crédito	1.591	1.746	1.899	19,4	8,7	3.176	3.645	14,8
PCLD - Descontos Concedidos	(211)	(736)	(690)	-	(6,3)	(480)	(1.427)	197,4
PCLD - Perdas por Imparidade	(1.156)	(246)	(239)	(79,3)	(2,8)	(1.535)	(485)	(68,4)

(1) Recuperação de crédito reprocessada no 1T21.

Risco de Crédito: Elevação trimestral de 16,8% e redução de 42,6% em comparação com o 1S20. Ao longo de 2020, o BB realizou antecipações prudenciais de provisões, totalizando R\$ 8,1 bilhões, montante que tem se mostrado suficiente para a cobertura adequada do risco de crédito da carteira até o momento.

Recuperação de Crédito: Aumento trimestral de 8,7% e semestral de 14,8%, o volume recuperado no 2T21 manteve trajetória crescente, registrando o maior patamar histórico para um segundo trimestre.

Descontos Concedidos: Redução trimestral de 6,3% e incremento semestral de 197,4%, influenciado pela estratégia de recuperação de ativos problemáticos.

Perdas por Imparidade: Redução trimestral de 2,8% e semestral de 68,4%.

Receitas de Prestação de Serviços

As receitas de prestação de serviços somaram R\$ 7,2 bilhões no 2T21, aumento de 4,8% na comparação com o trimestre anterior, com destaque para o desempenho de administração de fundos (+7,9%), operações de crédito e garantias (+24,4%), renda do mercado de capitais (+83,9%) e consórcios (+11,1%), que mais do que compensaram a redução das receitas com conta corrente (-5,8%).

Na comparação semestral, o crescimento de 0,4%, que está dentro do intervalo das projeções corporativas, foi influenciado pelo desempenho comercial nos segmentos de seguridade (+13,1%) e consórcios (+29,6%), enquanto as receitas com conta corrente apresentaram redução de 17,4%.

A administração do Banco vem buscando constantemente aprimorar seu portfólio de produtos e serviços, assim como novas formas de rentabilizar o relacionamento com seus clientes, seja pelo aumento na comercialização ou pelo desenvolvimento de novos modelos de negócios.

Tabela 5. Receitas de Prestação de Serviços – R\$ milhões

	2T20	1T21	2T21	Var. %		1S20	1S21	Var. %
				2T20	1T21			1S20
Receitas de Prestação de Serviços	6.965	6.878	7.206	3,5	4,8	14.032	14.084	0,4
Administração de Fundos	1.675	1.679	1.812	8,2	7,9	3.396	3.491	2,8
Conta Corrente	1.923	1.633	1.539	(20,0)	(5,8)	3.840	3.172	(17,4)
Seguros, Previdência e Capitalização	891	1.024	1.080	21,2	5,4	1.861	2.104	13,1
Cartão de Crédito/Débito	519	516	510	(1,8)	(1,3)	1.005	1.026	2,1
Consórcio	298	384	427	43,2	11,1	626	812	29,6
Cobrança	310	365	362	16,8	(0,8)	650	726	11,8
Operações de Crédito e Garantias Prestadas	405	360	448	10,5	24,4	753	808	7,3
Arrecadações	224	242	243	8,7	0,4	486	485	(0,1)
Subsidiárias/Controladas no Exterior	179	174	192	7,1	10,7	342	366	7,1
Processamento de Convênios	147	163	183	24,3	12,2	314	345	10,1
Tesouro Nacional e Adm. de Fundos Oficiais	97	96	88	(9,1)	(8,3)	196	184	(6,4)
Rendas do Mercado de Capitais	127	68	126	(0,8)	83,9	212	194	(8,2)
Serviços de Comércio Exterior	73	67	69	(6,5)	2,6	158	135	(14,4)
Outros	96	106	128	33,0	20,6	194	234	20,7



Despesas Administrativas e Índice de Eficiência

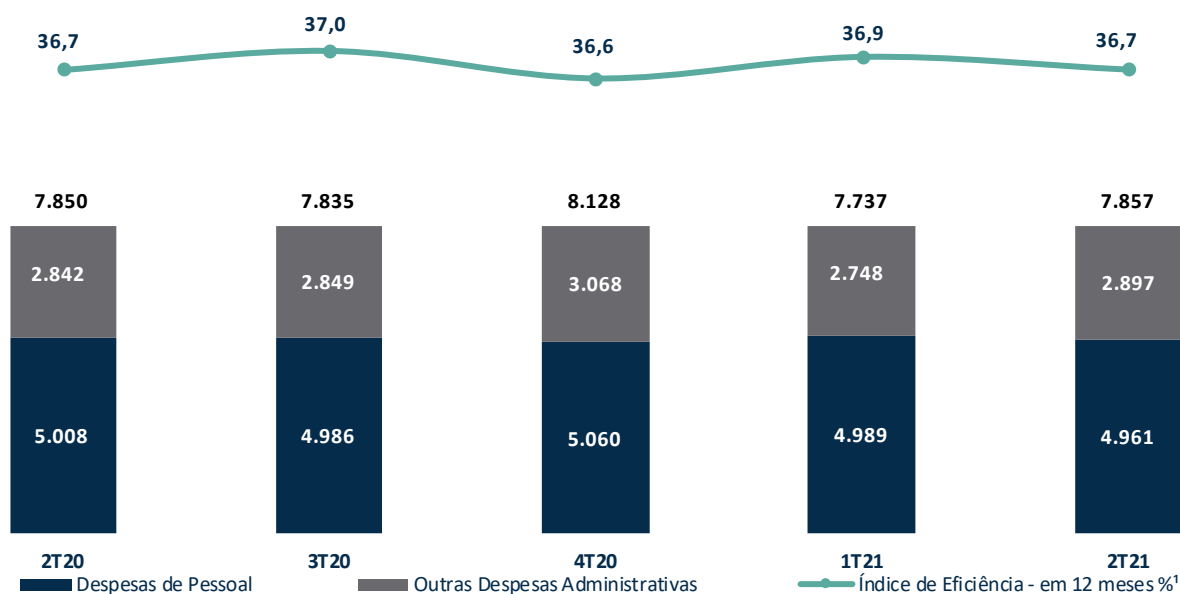
No 2T21 as despesas administrativas totalizaram R\$ 7,9 bilhões, aumento de 1,6% em relação ao trimestre anterior. O crescimento foi influenciado, principalmente, pelo aumento de 5,4% nas outras despesas administrativas, devido a novos projetos de comunicação e ao repasse anual para a Fundação BB com o objetivo de fomentar projetos sociais.

As despesas de pessoal registraram redução de 0,6%, influenciadas pelo desligamento de funcionários, no escopo do Programa de Adequação de Quadros (PAQ) e do Programa de Desligamento Extraordinário (PDE) e pelas economias geradas pelo novo Programa de Cargos e Salários e do Programa Performa, dentre outras medidas de eficiência.

Na comparação semestral, a queda de 0,2%, que está dentro do intervalo das projeções corporativas, reforça o compromisso com a austeridade e a eficiência na gestão das despesas administrativas abaixo da inflação registrada no período.

O índice de eficiência acumulado em 12 meses, que mede a relação entre as despesas administrativas e as receitas operacionais do Banco do Brasil, apresentou melhora de 20 bps na comparação com o trimestre anterior.

Figura 1. Despesas Administrativas – R\$ milhões



(1) Índice de Eficiência: Despesas Administrativas / Receitas Operacionais. Dados referentes à Demonstração do Resultado com Realocações.



Índice de Basileia

O BB possui Plano de Capital com visão prospectiva de três anos e considera (a) a Declaração de Apetite e Tolerância a Riscos, (b) a Estratégia Corporativa e (c) o Orçamento Corporativo. Na Declaração de Apetite e Tolerância a Riscos e no Plano de Capital está definido um Índice de Capital Principal mínimo de 11% a partir de janeiro de 2022.

Em junho de 2021, o índice de Basileia foi de 19,65% e o índice de capital nível I de 16,73%, sendo 13,49% de capital principal.

Figura 2. Basileia - %

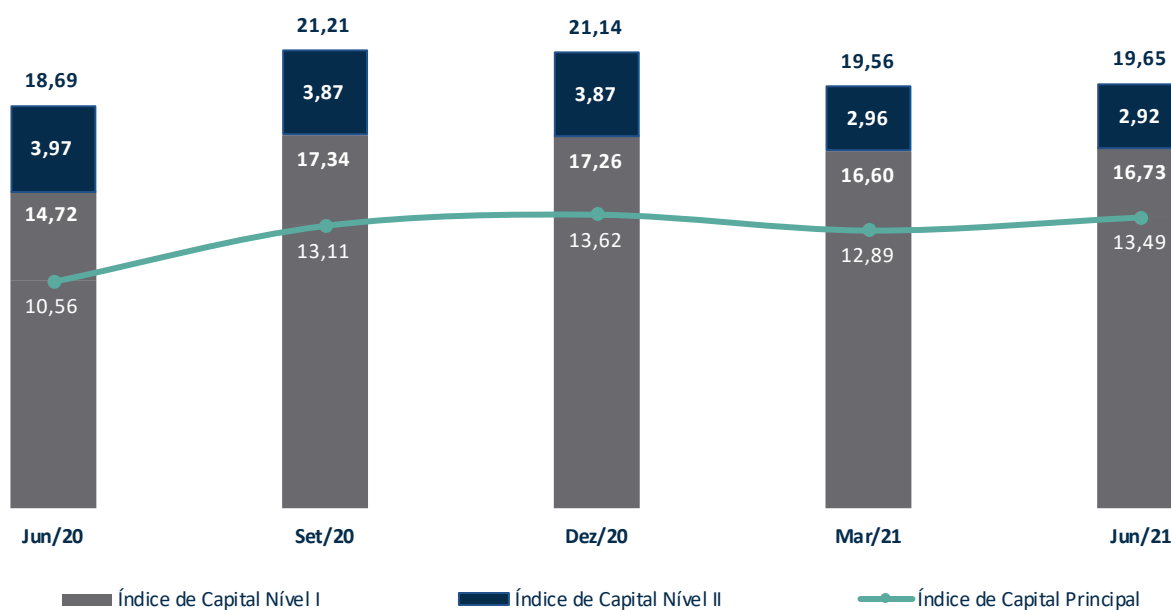
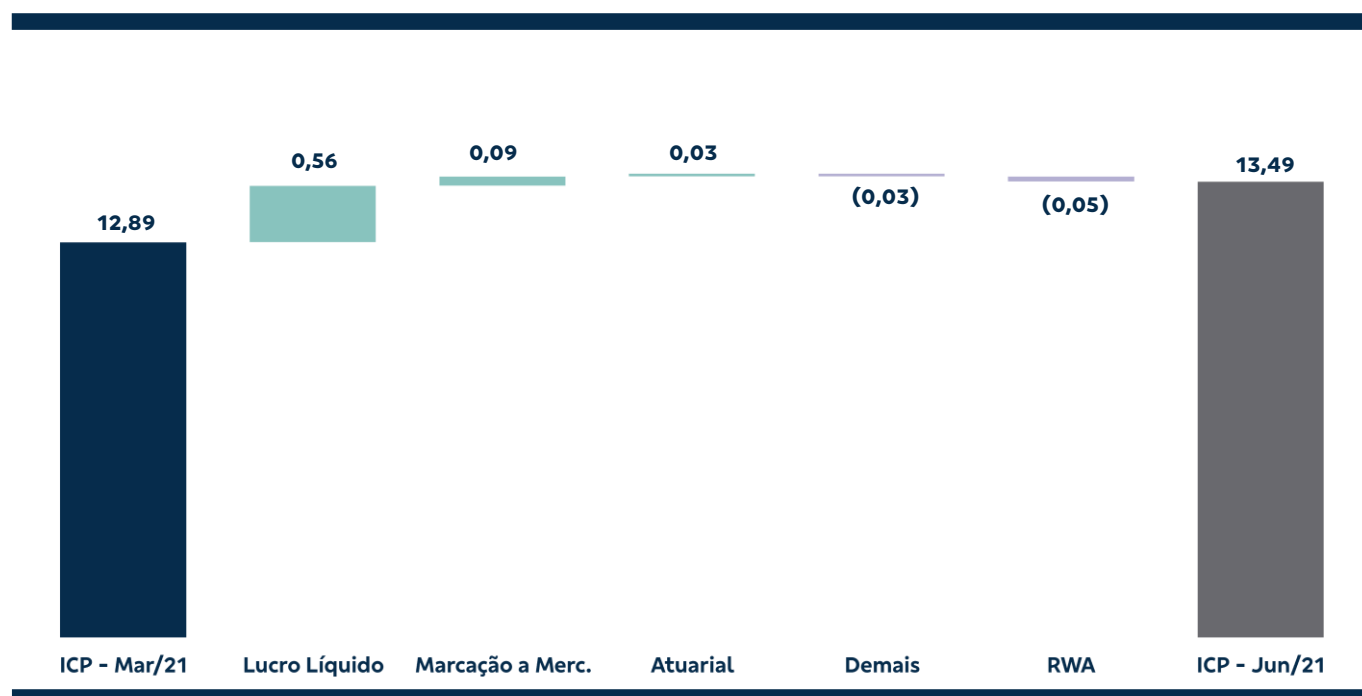




Figura 3. Movimentação no Índice de Capital Principal (ICP) - %



Carteira de Crédito

A Carteira de Crédito Ampliada, que inclui, além da Carteira Interna, TVM privados e garantias, totalizou R\$ 766,5 bilhões em junho/21, crescimento de 1,1% na comparação com março/21, com destaque para as operações com o varejo e com o agronegócio.

Na comparação com junho/20 (+6,1%), destaque para o crescimento do segmento PF (+10,3%) e do MPME (+24,8%) além do aumento de 9,7% do Agronegócios.

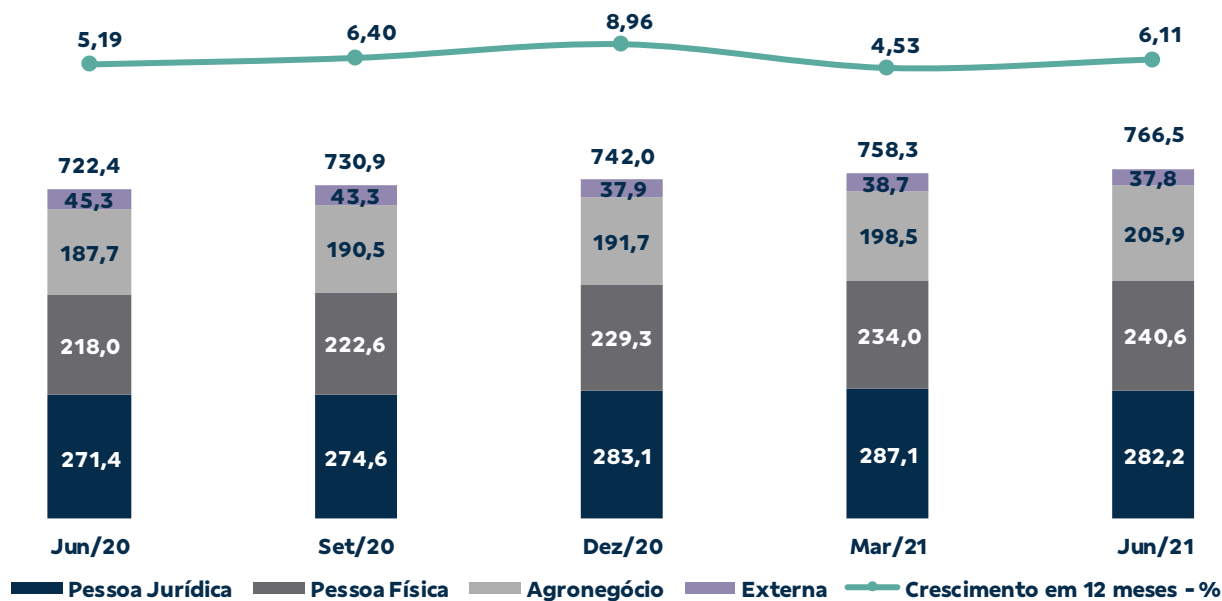
A carteira Pessoa Física cresceu 2,8% frente a Março/21, principalmente devido à performance positiva no crédito consignado (+3,8%) e no empréstimo pessoal (+6,5%). Cabe destacar o atingimento da marca de R\$ 100 bilhões da carteira de crédito consignado, consolidando a liderança do

BB em um dos mercados mais competitivos da indústria financeira. Essa performance é fruto das estratégias que envolvem o monitoramento diário das condições do mercado e da oferta qualificada.

Na Pessoa Jurídica houve redução foi de 1,7%. Apesar do crescimento das operações com as Micro, Pequenas e Médias Empresas (+0,6%) e Grandes Empresas (+1,2%), elas não foram suficientes para compensar a redução nas operações com o Governo (-9,2%), impactadas pelo câmbio.

No Agronegócio a carteira cresceu 3,7%, destaque para o crédito rural (+5,8%), para o custeio agropecuário (+11,3%) e para os títulos do agronegócio (+23,2%).

Figura 4. Carteira de Crédito Ampliada – R\$ bilhões

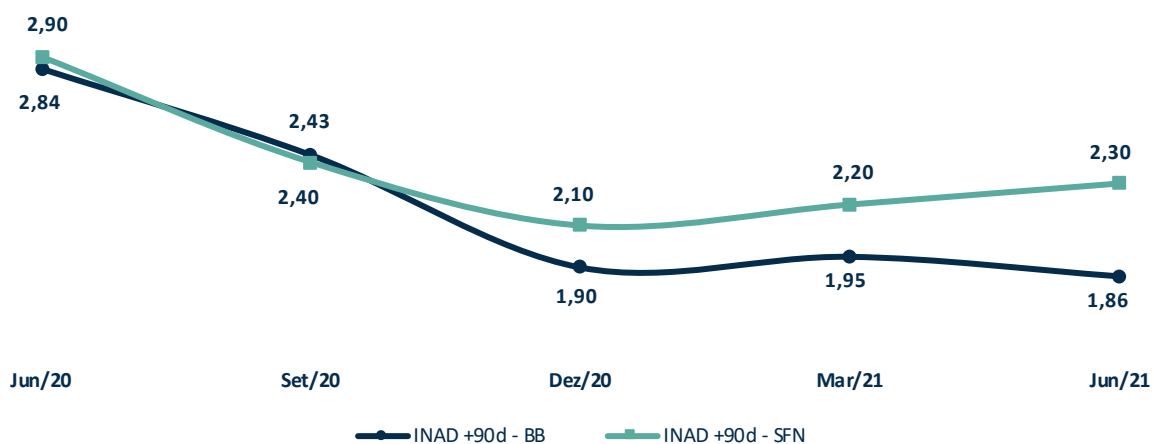




Qualidade do Crédito

O índice de inadimplência INAD+90d (relação entre as operações vencidas há mais de 90 dias e o saldo da carteira de crédito classificada) mostrou redução frente a março, atingindo 1,86% em junho/21.

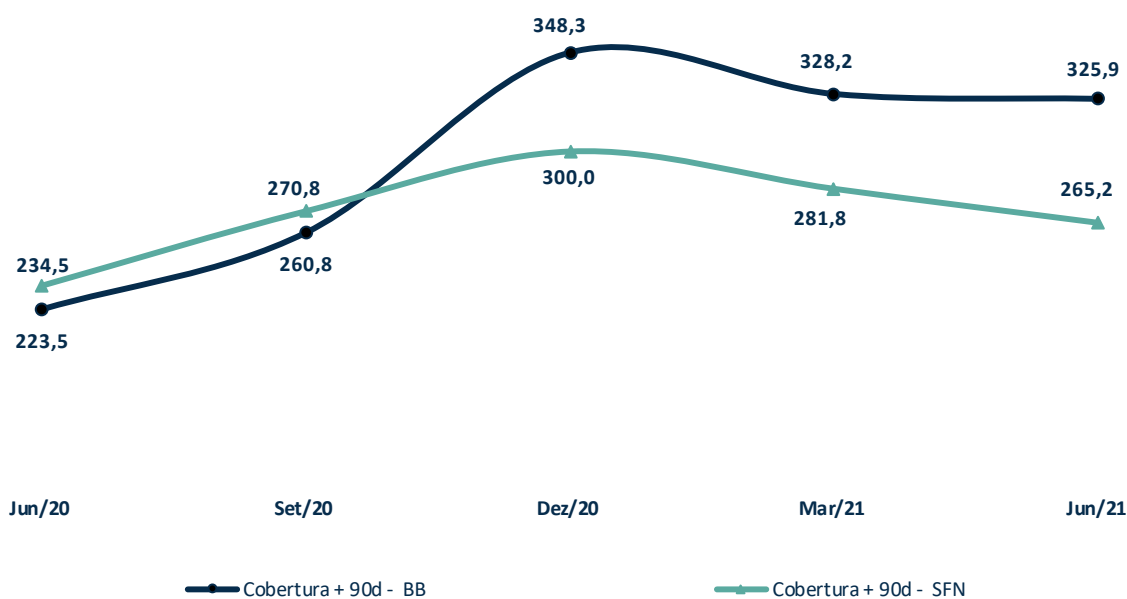
Figura 5. Inad +90d – %





O Banco mantém cobertura compatível com o perfil de risco de sua carteira. O índice de cobertura saiu de 328,2% em março/21 para 325,9% em junho/21, seguindo em nível elevado se comparado ao mesmo período do ano passado.

Figura 6. Cobertura¹ – %



(1) Relação entre o saldo total de provisão e o saldo das operações de crédito vencidas há mais de 90 dias.

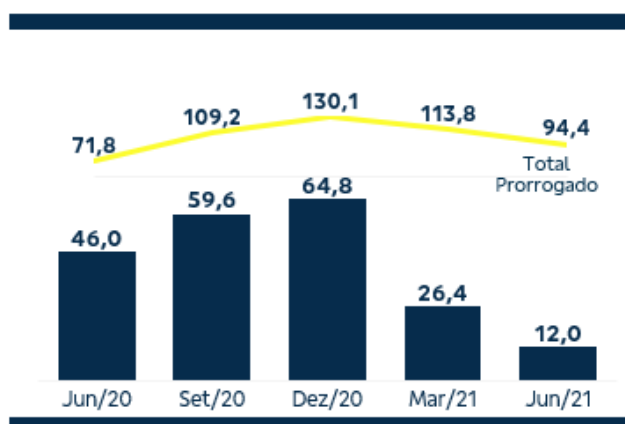
Apoio aos clientes em tempos de pandemia

Diante do cenário de incertezas trazido pela pandemia do novo coronavírus (Covid-19), o Banco do Brasil tem atuado para prover suporte aos clientes com seriedade, rapidez e segurança, ao mesmo tempo em que fortalece seu compromisso com a sociedade, pela adoção de ações que buscam minimizar os efeitos adversos da atual conjuntura sobre o país.

Créditos Prorrogados

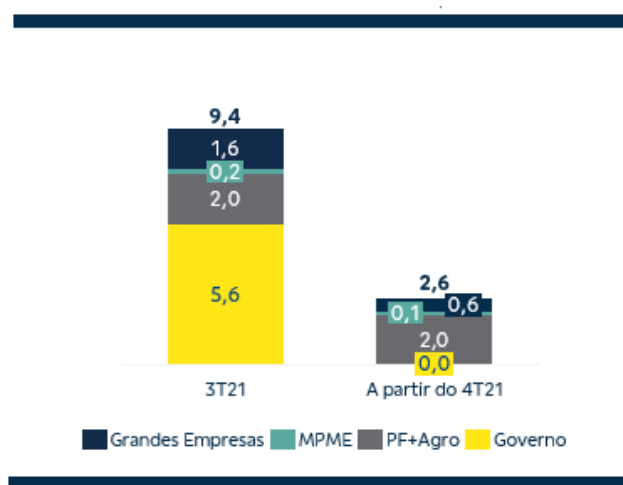
O saldo das operações ativas de crédito prorrogadas, reduziu-se para R\$ 94,4 bilhões em junho/21, com as liquidações e amortizações realizadas no período, o que representa 14,0% da carteira de crédito interna, dos quais R\$ 12 bilhões permanecem sob carência. Desse montante, 93,0% das operações possuem rating entre AA e C, e 97,6% das transações não tinham histórico de atraso nos últimos 12 meses. A inadimplência de mais de 15 dias foi de 3,37% enquanto a de mais de 90 dias foi de 1,86%. Além disso, 67,5% estão atreladas a garantias. O tempo médio de relacionamento dos clientes que prorrogaram operações é de 17,2 anos.

Figura 7. Prorrogações em Carência – R\$ bilhões



A Figura a seguir mostra os vencimentos das operações prorrogadas em carência. No 3T21, 78% das operações em carência, ou R\$ 9,4 bilhões, retomarão os pagamentos.

Figura 8. Vencimento das operações prorrogadas em carência – R\$ bilhões





Sustentabilidade

A sustentabilidade está incorporada na estratégia do BB, que tem por premissa a integração da geração de valor econômico à transparência, à governança corporativa e à responsabilidade socioambiental.

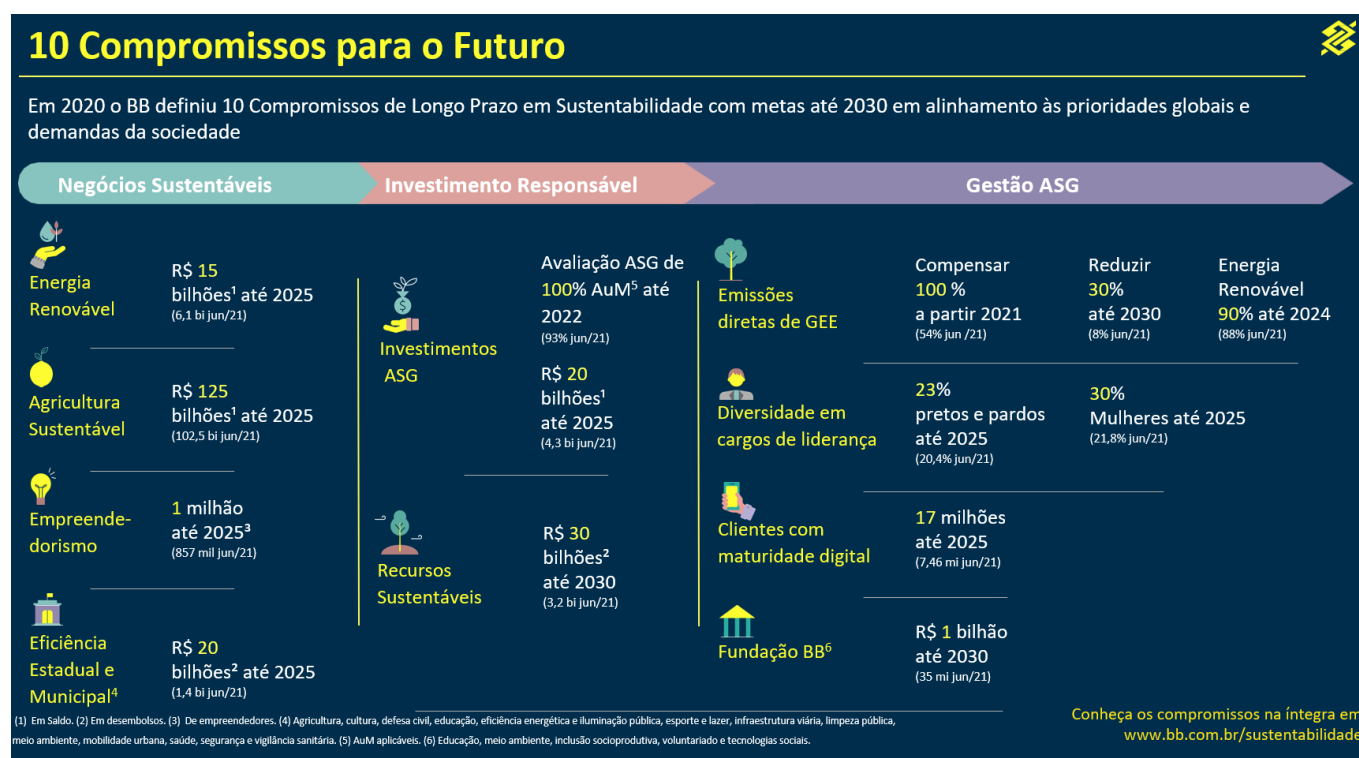
O BB acredita na capacidade de desenvolver e ofertar produtos e serviços voltados para uma economia de baixo carbono e inclusiva, que possam agregar cada vez mais qualidade e inovação ao atendimento de clientes e promover menor impacto social e ambiental, de fortalecer a governança corporativa, a gestão da ética e a transparência; de desenvolver o capital humano, valorizar a diversidade e aprimorar as práticas ambientais e de ecoeficiência, assegurando o uso eficiente e sustentável dos recursos naturais.

Sustentabilidade Empresarial

O BB adota as melhores práticas Ambientais, Sociais e de Governança (ASG), que permitem ações de antecipação e de gerenciamento de riscos e oportunidades. Essas premissas estão materializadas no Plano de Sustentabilidade–Agenda 30 BB. O Plano conta com 40 ações e 110 indicadores para o período 2021–2023.

O Banco estabeleceu 10 Compromissos de Longo prazo em Sustentabilidade, com metas a serem implementadas até 2030, que envolvem as frentes de Negócios Sustentáveis, Investimento Responsável e Gestão ASG.

Figura 9. Compromissos com a Sustentabilidade



Para auxiliar nossos clientes na transição para um portfólio mais sustentável um dos nossos objetivos é alcançar saldo de R\$ 15 bilhões em crédito para energia renovável até 2025. Elegemos o mês de maio foi eleito como o mês do Fomento à Energia Renovável. O Banco lançou a linha BB Crédito Energia Renovável, voltada aos clientes pessoas físicas, e cotas de consórcios nos "Grupos Verdes". As 10 mil cotas de consórcios colocadas à venda foram comercializadas, totalizando mais de R\$ 702 milhões em volume de vendas.

O BB atingiu 100% de compensação de gases de efeito estufa gerados por energia elétrica, neutralizados por meio da compra de certificados de energia renovável internacionais rastreáveis, conhecidos como I-RECs (International Renewable Energy Certificate), e do funcionamento da Usina Solar em Porteirinha (MG).

Além disso, o BB passou a utilizar energia de fontes renováveis em 27 prédios administrativos através do Ambiente de Contratação Livre (ACL). Com isso,

alcançamos uma economia acumulada de R\$ 13,3 milhões (2019/2021), com expectativa de atingir economia de R\$ 50 milhões até 2024.

Para expansão do projeto ACL, serão estudadas ao todo 1.767 unidades consumidoras em Média Tensão (A4) com viés de atingir 68% do consumo BB via fontes renováveis até dezembro de 2024. Estima-se economia de mais R\$ 33 milhões nas despesas com energia elétrica.

Ainda em 2021, o BB tem prevista a inauguração de mais três usinas: na Bahia, em Goiás e no Distrito Federal. A iniciativa faz parte do projeto Geração Distribuída (GD), que prevê a geração de energia limpa via usinas solares. Nesse contexto, a expansão prevê o total de 29 usinas com potencial de economia da ordem de R\$ 558 milhões em 15 anos.

Ainda no escopo do projeto de GD, serão viabilizadas mais 19 novas usinas a serem licitadas em 2021 com viés de atingir 22% do consumo BB via fontes renováveis até dezembro de 2023. Estima-se economia de aproximadamente R\$ 277 milhões ao longo de 15 anos de prestação de serviço, atendendo cerca de 789 unidades consumidoras.

Quando todos os projetos de GD estiverem concluídos, com 29 unidades entregues até 2023, serão gerados cerca de 117 GWh de energia por ano, o que corresponde ao consumo de 48,7 mil

residências de classe média. Com essas medidas, o BB deixará de emitir cerca de 5,9 mil toneladas anuais de dióxido de carbono, o que equivale ao plantio de aproximadamente 16,5 mil árvores.

Com isso, cerca de 117 mil certificados de energia renovável no padrão I-REC poderão ser utilizados para compensação de emissões do BB.

Ainda com foco na eficiência energética, instalamos solução de IoT (internet das coisas) para monitorar o funcionamento dos sistemas de climatização, nobreak e iluminação, além do consumo de energia elétrica e água, em 230 agências, durante o primeiro semestre. Com isso, queremos alcançar uma redução no consumo de energia na ordem de 15% nas dependências atendidas. A expectativa é expandirmos o modelo para 300 unidades de negócios, até o fim do ano.

Outro aspecto importante que vem recebendo atenção é o programa de coleta seletiva, que está em fase de reformulação, com o apoio da WWF, parceira do BB na busca pelo "Lixo Zero" e em diversas outras ações no tema de ASG.

O comprometimento com essa agenda nos permite evoluir e obter reconhecimentos em índices, rankings e ratings de sustentabilidade globais e nacionais, os quais reforçam nossa posição de destaque no tema.

Captação Internacional com Lastro Sustentável – Sustainable Repo

O Banco do Brasil realizou, em abril de 2021, uma operação financeira de tesouraria de US\$ 100 milhões com características de sustentabilidade. É a primeira operação deste tipo que se tem notícia na América Latina. A negociação com um investidor internacional foi realizada com o objetivo de captar recursos para

refinanciar empréstimos de Pronaf (categoria social) e, também, de operações do BB Financiamento PJ especificamente na modalidade de instalação de painéis solares (categoria verde), conforme Framework de Finanças Sustentáveis do BB.



Adesão a Força-Tarefa para Divulgações Financeiras relacionadas ao Clima (TCFD)

Para continuar como protagonistas na busca por novas oportunidades de gerar valor para os nossos públicos de relacionamento e contribuir para a preservação do meio ambiente, em 2021, o BB fez adesão às recomendações da Força-Tarefa sobre Divulgações Financeiras relacionadas ao Clima (TCFD,

Carteira de Negócios Sustentáveis

A carteira de negócios sustentáveis compreende o montante das operações/linhas de crédito destinadas a financiar atividades e/ou segmentos que possuem impactos socioambientais positivos, e é composta por operações de crédito para os setores de energias renováveis, eficiência energética, construção, transporte e turismo sustentáveis, água, pesca, floresta, agricultura sustentável e gestão de resíduos. Além disso, para fomentar uma economia inclusiva, nessa carteira são consideradas áreas de cunho social, como: educação, saúde e desenvolvimento local e regional. O volume de recursos foi destinado aos clientes de todos os segmentos, como Pessoa Física (Varejo e Private), empresas de diferentes portes (MPE, Corporate, Atacado) e para o Setor Público.

As linhas de crédito e operações que compõem a carteira tem como base a metodologia desenvolvida pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), que trata da mensuração e identificação de recursos alocados em setores da economia verde, e o nosso framework de finanças sustentáveis, que trata da

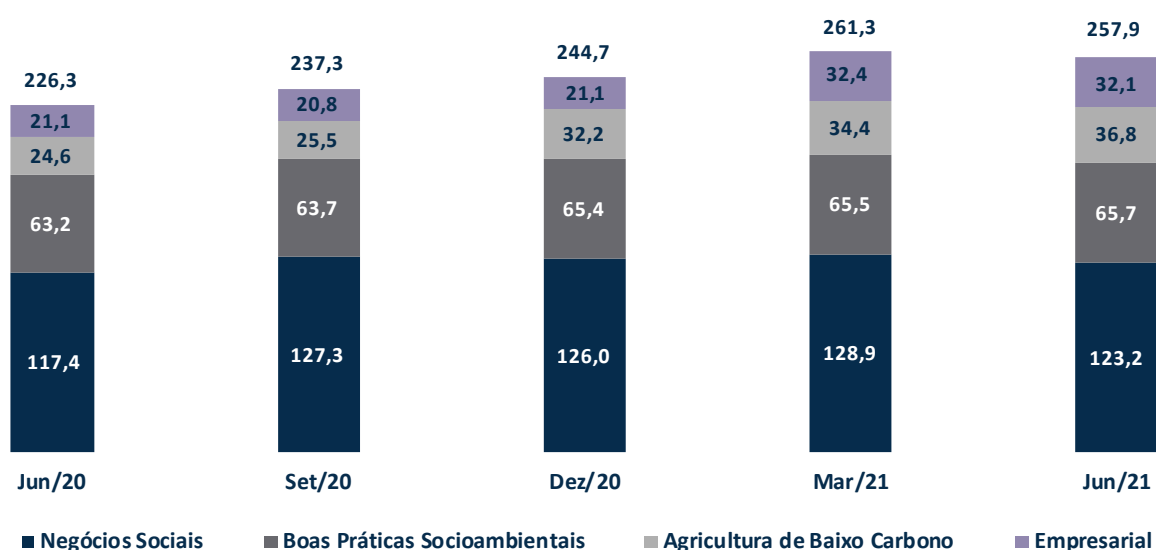
sigla em inglês), uma iniciativa do Conselho de Estabilidade Financeira (FSB, sigla em inglês) que visa desenvolver uma forma consistente de reporte dos riscos financeiros relacionados às mudanças climáticas.

mensuração e identificação de recursos alocados em setores da Economia Verde e negócios com impacto ambiental e social positivos. Foi submetido a revisão à avaliação independente da consultoria Sitawi – Finanças do Bem, que emitiu segunda opinião a partir do alinhamento das operações de crédito com padrões internacionais para avaliação de projetos e negócios sustentáveis, atribuindo um rating (de A a C), de acordo com as adicionalidades sociais e ambientais verificadas para cada linha.

Como resultado, as operações obtiveram classificação majoritária de alta adicionalidade (rating A), evidenciando que possuem contribuição positiva e transformacional para o desenvolvimento sustentável e para a transição para uma economia de baixo carbono e inclusiva.

Em junho/21, a carteira superou três milhões de operações ativas e apresentou um saldo de R\$ 257,9 bilhões, redução trimestral de 1,3%, influenciado pelo câmbio em algumas carteiras, e crescimento anual de 14,0%.

Figura 10. Carteira Sustentável – R\$ bilhões



Fundos de Investimento

O BB, por meio de sua gestora de recursos, BB DTVM, vem ampliando a oferta de fundos de investimento cuja seleção de ativos obedece a critérios ASG. Atualmente, o BB possui 12 fundos ASG, com patrimônio líquido de R\$ 4,3 bilhões, crescimento de 9,9% em relação a Março/21 e 229,5% em relação a Junho/2020. Em relação ao total de recursos administrados pela BB DTVM, 93,1% dos ativos sob gestão eram avaliados sob aspectos ASG ao final do 2T21.

Experiência do Cliente

O momento na indústria financeira onde o consumidor possui uma gama de opções de escolhas, as comparações podem ser realizadas de forma rápida, a apenas um clique de distância, e o diferencial está cada vez mais na experiência proporcionada ao cliente. Na verdade, ainda hoje, antecipar as necessidades dos clientes continua sendo um grande desafio para a maioria das empresas. É preciso ouvir o cliente de forma sistemática e utilizar as informações não apenas para solucionar problemas, mas como fonte de inovação, evolução da experiência como um todo e ao mesmo tempo resolver os desafios apresentados.

O rearranjo realizado pelo Banco sobre a transformação de tipologias de Unidades de Negócios resultou na migração de clientes entre os diversos modelos e possibilitou ampliar o relacionamento gerenciado em 1,4 milhão de clientes, possibilitando ao BB atingir a marca de mais de 7 milhões de clientes em modelos de relacionamento gerenciado.

O BB ampliou o modelo de atendimento gerenciado para clientes com alta maturidade digital nos escritórios Leve, ou seja, aqueles que realizam as transações bancárias e de consumo preferencialmente nos canais digitais, buscando elevar a experiência e a rentabilização deste público. Neste modelo, o canal predominantemente de atendimento acontece por mensagens instantâneas, entregando mais tempestividade no atendimento, segurança, além de contribuir para melhorar a

eficiência do atendimento e a experiência destes clientes.

Vale destacar que o primeiro semestre foi um marco para os beneficiários INSS do BB, com destaque para as diversos lançamentos em busca da melhor experiência do cliente em soluções e produtos, como por exemplo: lançamento da realização da prova de vida no APP BB (solução inovadora), portabilidade de operações de crédito consignado de não correntistas que recebem suas aposentadorias ou pensões do INSS no BB por meio do cartão benefício, averbação online para todas as modalidades do crédito consignado INSS e a possibilidade de solicitar a portabilidade do benefício INSS no WhatsApp, permitindo a ampliação do relacionamento e negócios com este público.

Estas e outras medidas têm mostrado resultados positivos em termos de satisfação do cliente, com o NPS (Net Promoter Score), evoluindo de forma consistente. Na comparação com junho/20, o indicador cresceu mais de 10 pontos, enquanto as reclamações procedentes no Ranking do Banco Central reduziram 20% frente ao 1T21. Temos diversos mecanismos para ouvir o cliente, além do NPS. Recebemos mais de 4,5 milhões de avaliações de clientes sobre o atendimento que prestamos nos meios digitais e físicos, com nota de 4,83 (sendo o máximo de 5,0). Importante lembrar ainda que a satisfação do cliente tem impacto direto na remuneração e premiação de funcionários, sendo um importante indutor para alinhar o objetivo do Banco em manter um atendimento de excelência.



Estratégia Digital

Com um Banco cada vez mais digital, consolidamos nossa presença em complementariedade à rede física e oferecemos novas soluções e conveniência aos nossos clientes. A adoção dos meios digitais para efetivação de diversos serviços cotidianos continuou se fortalecendo como novo hábito para milhões de brasileiros e nos antecipamos, fomentando a originação de negócios e o relacionamento pelo digital.

A transformação digital vai muito além a automação de processos e disponibilização de soluções nos canais digitais. Envolve colocar o cliente no centro da nossa atuação e das nossas prioridades. Assim, permanecem priorizados os processos que têm forte impacto sobre a satisfação dos clientes e a melhoria da eficiência. O BB usa dados, *analytics* e inteligência artificial para ter escala e capacidade para entregar um banco para cada cliente.

Engajamento Digital

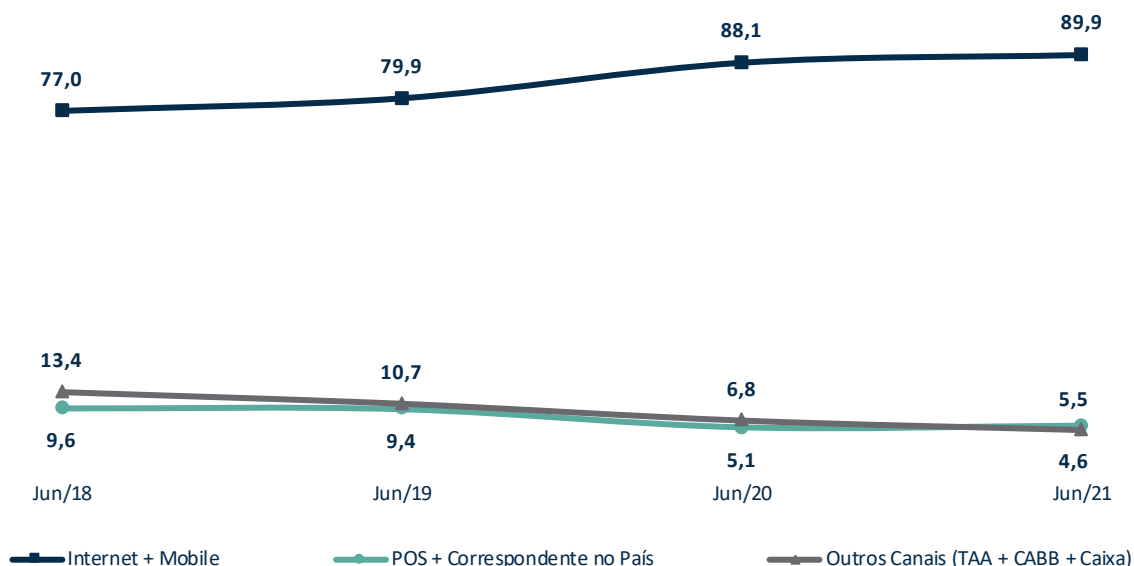
O BB terminou o 2T21 com 21,6 milhões de clientes ativos nas plataformas digitais, enquanto as transações realizadas pelos canais de internet e mobile representaram 89,9% das transações realizadas pelos nossos clientes, um aumento de 1,8 pontos percentuais em comparação com junho/20 (88,1%).

O App Banco do Brasil permaneceu como um dos mais bem avaliados da indústria financeira nas lojas de apps com avaliação de 4,6 no Google Play (a avaliação já foi feita por mais de 3,8 milhões de usuários) e 4,7 na Apple Store (sendo avaliado por

mais de 2,1 milhões de usuários), em uma escala com pontuação máxima de 5 estrelas.

A migração de clientes para os canais digitais também resultou em aumento dos negócios realizados integralmente via digital. As plataformas digitais (internet e mobile) representaram 46,0% do desembolso em crédito pessoal, 11,9% no crédito consignado, 40,9% no crédito veículos e 27,0% no crédito imobiliário. Considerando o volume de aplicações e resgates atingimos 36,9% em fundos de investimento.

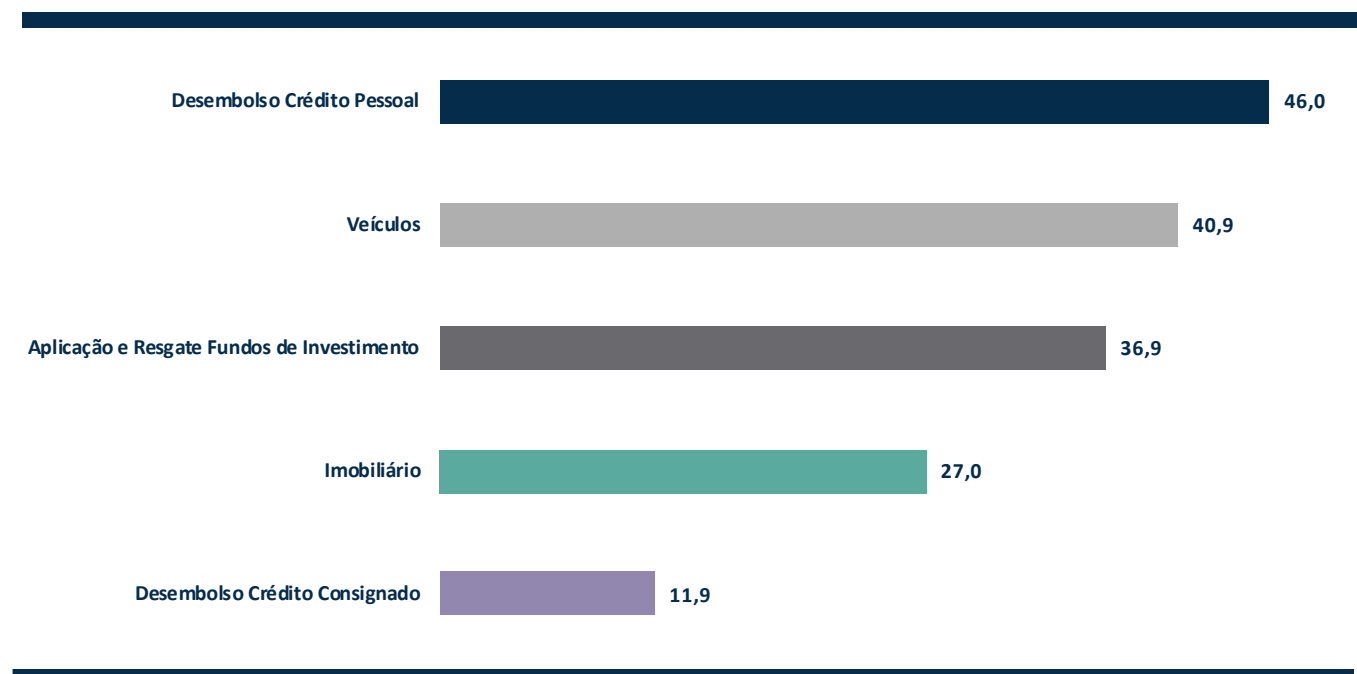
Figura 11. Participação dos Canais de Atendimento nas Transações – %



O BB alcançou o número de 6,6 milhões de clientes nativos digitais, ou seja, que começaram o relacionamento com o Banco, por meio das plataformas digitais, inclusive pelo *wallet*, apresentou crescimento de 27,9% em doze meses.



Figura 12. Participação das Plataformas Digitais nas Operações Bancárias – %

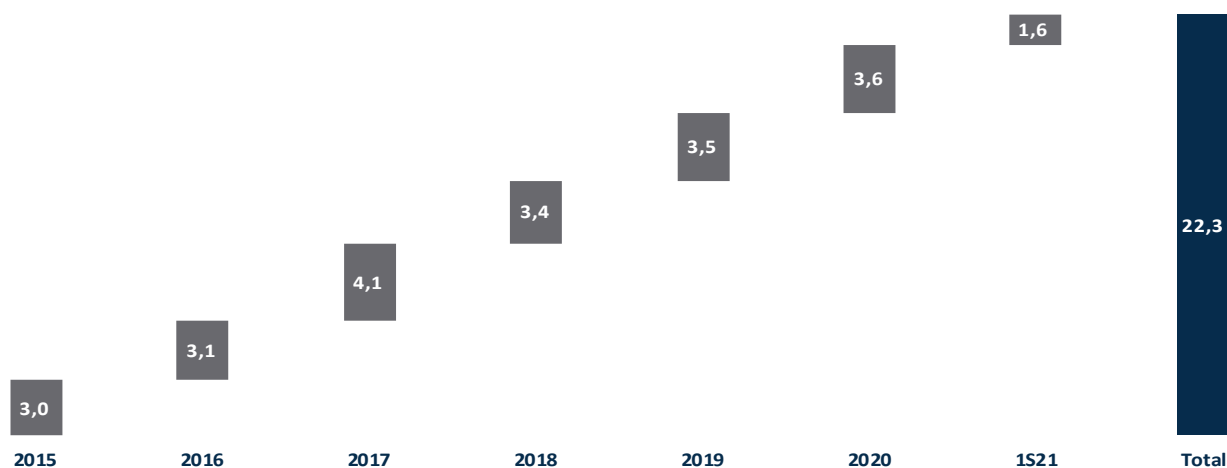


Investimentos em Tecnologia

O Banco do Brasil investe permanentemente em tecnologia com o objetivo de melhorar a eficiência operacional, reduzir as perdas operacionais, expandir os negócios e melhorar o atendimento ao cliente. Durante o período de 2015 até o 1S21 foi investido o montante de R\$ 22,3 bilhões.

Na próxima figura pode-se observar a série do total investido.

Figura 13. Investimentos em Tecnologia – R\$ bilhões



Open Banking

Para além do atendimento às exigências regulatórias, que determinam o compartilhamento de dados, produtos e serviços, o Open Banking traz oportunidades de distribuição de produtos e serviços próprios em canais de terceiros, com foco na ampliação da capilaridade digital, e, também, de oferta de produtos e serviços de terceiros nos canais próprios, com foco na experiência do cliente. De modo geral, essa abertura amplia as fronteiras de atuação, trazendo mais competitividade, mas também permitindo ofertas de maior valor agregado.

O Portal do Desenvolvedor, lançado em 2017 e reformulado em 2020, permite uma jornada digital de ponta a ponta para a integração, incluindo

ambiente de teste das soluções, além de conectar o público desenvolvedor, mantendo ativa uma comunidade que contribui para a construção e melhoria dos nossos serviços.

O Banco está trabalhando para disponibilizar todo o processo de compartilhamento de dados cadastrais e transacionais, para a implementação da Fase 2 do Open Banking, prevista para ocorrer em agosto de 2021, mediante consentimento dos clientes, bem como nos estruturando para consumir tais dados, com vistas a ampliar o leque de produtos e serviços à disposição dos atuais e futuros clientes. Nesse sentido, será possível oferecer uma melhor experiência, ampliando a assertividade das ofertas e a

personalização das soluções financeiras, que serão cada vez mais aderentes à necessidade individual de cada um deles.

No segundo trimestre, tivemos 16 APIs negociais integradas e com chamadas, cuja evolução encontra-se detalhada no quadro a seguir:

Tabela 6. Quantidade de Parceiros e APIs

Indicador Quantidade de Parceiros e APIs	Jun/20	Set/20	Dez/20	Mar/21	Jun/21
APIs com Chamadas em Produção	12	13	17	16	16
APIs Regulatórias	-	-	-	2	4
Parceiros com Chamadas em Produção	63	163	307	653	1.332
Parceiros em Teste	27	100	273	726	946

PIX

O Pix é um Sistema de Pagamentos Instantâneos criado pelo Banco Central do Brasil, em que as transferências e pagamentos são realizados em segundos, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Com ele o Brasil vai reduzir a fabricação de papel-moeda, as emissões de boletos e os encargos das transferências. Ou seja, Pix é mais sustentável para todo mundo.

Essa vanguarda gera impactos na relevância do BB para o sistema PIX: de todo o volume transferido pelos brasileiros via Pix, 30,4% passam pelo Banco do Brasil, segundo os dados do Banco Central (Bacen). No final de junho de 2021, o BB possuía mais de 15,6 milhões de chaves cadastradas.

O mobile é o canal preferido dos nossos clientes pessoas físicas, que fazem 99% das transações Pix pelo canal. Na pessoa jurídica, o principal canal utilizado é o Mobile - APJ Atacado, com 63,9% das transações. No entanto os pagamentos enviados por PJ representam 6,5% da quantidade e 54,7% do montante.

Já para as empresas, o BB está preparado para as mudanças que serão trazidas com soluções que atenderão às necessidades dos clientes, como no sistema de cobrança, onde o fator de conciliação de pagamentos é fundamental e poderão estar conectados com a logística e distribuição no comércio eletrônico, por exemplo. O Banco tem desenvolvido ainda APIs de todos os produtos de cash management para que as contas a pagar e a receber sejam adaptados ao sistema de pagamentos instantâneos, trazendo novas possibilidades de negócios e fidelização dos clientes.

Para o Setor Público, estamos desenvolvendo soluções de arrecadação que incorporam o uso do Pix no pagamento de impostos, multas e taxas diversas. Com a novidade, os gestores públicos poderão ampliar a oferta dos canais de arrecadação atualmente disponíveis, sem a necessidade de novos investimentos.

Estamos preparados para atender com toda segurança, rapidez e custo-benefício para nossos clientes. Para mais informações, acesse o Portal BB.

Cuponeria no App BB

O Banco do Brasil entende que cuidar do que é valioso para seus clientes vai muito além de prover soluções financeiras. Por isso, tem trabalhado para expandir e diversificar a oferta de serviços não financeiros que agreguem valor ao relacionamento em suas plataformas digitais.

Essa estratégia é motivada pelo aprofundamento do relacionamento com nossa grande base de clientes assim como na expansão de oportunidades de negócios em um ecossistema cada vez mais integrado B2C e B2B.

No final de dezembro de 2020, o BB disponibilizou a venda de giftcards – cartões presente de recargas

para os principais serviços digitais – no aplicativo Banco do Brasil para todos os seus clientes. Eles funcionam como créditos pré-pagos online para serviços e produtos que utilizam esse método de pagamento, como Uber, Spotify, Xbox, Google Play, iFood entre outras.

Apenas no 2T21 420 mil de giftcards foram comercializados.

Com essa solução, o BB tem realizado iterações para avançar com abordagens que promovam uma experiência mais completa, inclusive com a disponibilização de serviços não financeiros para os clientes.

Conexão com Startups

Experimentar e firmar parcerias com startups é um dos elementos core da inovação no Banco do Brasil. Seja por meio de acordos comerciais, fornecimento ou investimento, um dos direcionadores da estratégia do BB é a conexão com startups. Para empresas centenárias como o Banco do Brasil, contar com a força competitiva de empresas de base tecnológica obcecadas em resolver alguma dor do cliente e superar suas expectativas é fundamental para aumentar a agilidade e a potência do valor para o cliente.

Acelerações, demodays, desafios são caminhos que a Inovação Aberta do Banco do Brasil enxerga como oportunidade para melhorar a experiência dos clientes e acelerar a transformação digital.

Ao final do 2T21, o Programa de Aceleração Scale-Up Endeavor avaliou e selecionou startups para desenvolvimento de soluções com a temática “Smart Cities” em eixos de Gov Techs, Economia Circular, Energia, Água e Luz, Segurança Digital, Logística e Mobilidade.

Outra via, o Corporate Venture Capital (CVC), complementa os esforços internos de PD&I. O programa de CVC do Banco do Brasil, vislumbra não somente retorno financeiro, mas, primariamente, retorno estratégico. Com essa visão, foram definidas quatro verticais que serão o foco do Banco no Brasil em seus investimentos: Govtechs, Fintechs, Agtechs e Experiência do Cliente, com foco em mobile first e open banking. Hoje possuímos investimentos em fundos da Astella Investimentos, Indicator Capital (IoT) e SP Ventures (Agro). São mais de 20 startups indiretamente investidas, que avançam a estratégia do BB.

Conheça mais sobre o Programa de Investimento em Startups no Portal BB.

Inteligência Artificial

O propósito de utilizar a inteligência artificial no Banco do Brasil é potencializar a eficiência, simplificação e usabilidade dos processos, além de otimizar a tomada de decisão e promover engajamento com clientes, funcionários e demais partes interessadas. O objetivo é aumentar a capacidade humana de tomada de decisões, realização de negócios ou resolução dos desafios dos clientes.

Figura 14. Jornada de Inteligência Artificial no BB



O BB iniciou em 2016 um centro de experimentação em inteligência artificial, que teve como foco no primeiro momento uma solução para uso dos funcionários. Tratava-se de um assunto complexo – renegociação de dívidas. Até aquele momento, o índice de atendimento resolutivo em primeiro contato (FCR) era de 70% para questionamentos envolvendo este tema. Após a implementação de um assistente virtual para auxiliar os funcionários no atendimento, este índice subiu para 96%.

Este resultado nos deu uma dimensão do poder que a inteligência artificial poderia exercer sobre nossa capacidade de atendimento. Após avaliação, o

Facebook foi o canal escolhido para que o BB pudesse interagir via *chatbot*, possibilitando não apenas o teste da tecnologia como medir a aceitação dos usuários da rede social.

Em 2018, O BB expandiu a utilização dos *chatbots* no atendimento via Whatsapp, o que aumentou a escala de interações. Este contexto levou à criação de uma estrutura exclusiva para o ensino de inteligência artificial para *chatbots* – A Escola de Robô, hoje evoluída para Central de Atendimento Digital.

Conectada diretamente ao atendimento ao cliente, a estrutura abriga funcionários que detêm a expertise



em atendimento e ensinam ao assistente virtual tudo o que ele precisa saber para atender com agilidade e eficiência aos clientes do BB.

Nos anos de 2019 e 2020 o BB intensificou a experimentação em inteligência artificial direcionada ao processamento de voz, imagem e vídeo, especialmente com o atendimento por voz no *Google Assistant*.

Além de investir em interfaces para engajamento de clientes, o BB também está investindo em automação inteligente de processos. Neste ano, o BB implementou em grande escala uma solução de imagem que reconhece e extrai informações de documentos recebidos pelos clientes na abertura de conta corrente via *onboarding* digital.

O Centro de Aceleração, Pesquisa e Inovação em Inteligência Artificial do BB está organizado em *squads* multidisciplinares, modelo que gera sinergia entre as áreas de negócios, que participam diretamente da evolução das soluções inteligentes para seus clientes com os especialistas em IA que trabalham com autonomia e diversidade. Essa organização estimula um ambiente colaborativo e eleva o domínio de todos os envolvidos sobre Inteligência Artificial.

Além do Centro, a organização em times ágeis permite a transferência de conhecimento para as demais equipes de TI do Banco.

O objetivo é que, ao longo do tempo, as áreas sejam capazes de aplicar a Inteligência Artificial em todas as soluções possíveis do Banco, ao passo que o Centro se dedicará à pesquisa, estruturação de serviços e inovação.

O 2º trimestre de 2021 foi marcado pela evolução tecnológica da Plataforma de IA para permitir que soluções com IA sejam evoluídas em um ambiente dedicado à Inteligência Artificial. Aliado a isso, pilotos

de expansão do desenvolvimento de serviços e integrações de IA, até então conduzidos pelo Centro de Aceleração, estão evoluindo colaborativamente com demais times de TI do BB para ampliar a capacidade de uso de Inteligência Artificial em mais processos de negócio.

O reconhecimento facial vem melhorando a experiência de diversos clientes BB. Hoje traz comodidade aos beneficiários do INSS permitindo a Prova de Vida pelo App BB e evitando seu comparecimento às agências BB; celeridade no crédito acelerando a contratação de empréstimos por clientes não-correntistas; agilidade na abertura da Conta Digital PJ pelo app BB e da Conta Fácil PF pelo aplicativo Americanas, parceiro do BB no *onboarding* digital.

No segmento de Agronegócios, a análise de imagens de satélite com a Mappiá tem otimizado o monitoramento remoto de lavouras. A Mappiá tem o objetivo de oferecer novos serviços aos clientes e melhorias nos processos do Banco com aplicação de técnicas em Visão Computacional. As premissas do modelo de negócio de cada serviço da Mappiá são que o cliente produza mais e que o Banco do Brasil tenha uma visão mais ampla e um acompanhamento remoto periódico das culturas financiadas.

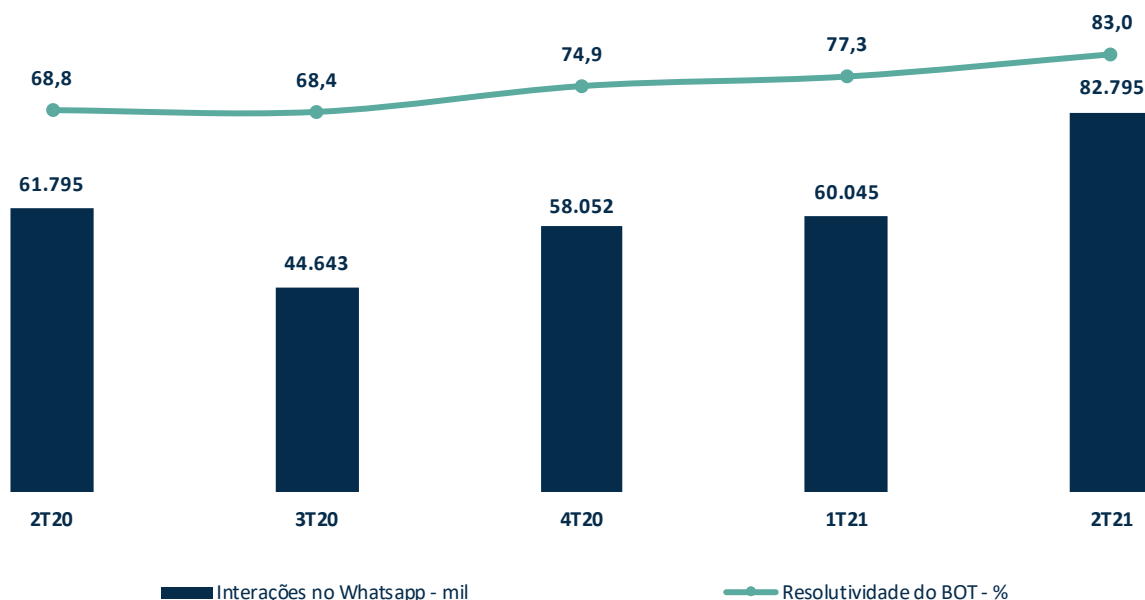
O atendimento digital aos clientes também ganhou mais funcionalidades de IA. A análise de textos passou a ajudar o Suporte Técnico do BB a classificar automaticamente o alto volume de e-mails diários. Os atendimentos telefônicos agora contam com a URA Cognitiva, um atendimento automatizado capaz de compreender a linguagem naturalmente falada pelos clientes. Além da compreensão da fala, essa inovação já responde sobre cartão de crédito e informações de agências BB.

O Assistente Virtual BB ampliou a renegociação de dívidas no WhatsApp para operações CDC – Crédito

Direto ao Consumidor. Além do processo conduzido de forma automatizada por mensagens no canal, a solução conta com um time de especialistas para

auxiliar os clientes em seus acordos numa experiência integrada.

Figura 15. Interações no WhatsApp X Resolutividade do Bot



Inteligência Analítica

O Banco do Brasil continua focado no propósito de consolidar a cultura analítica em todo o conglomerado Banco do Brasil. Para isso, foram desenvolvidas no segundo trimestre diversas ações orientadas à ampliação do conhecimento sobre ciência de dados e da geração de valor, por meio de iniciativas analíticas alinhadas aos temas estratégicos com maior impacto na experiência dos clientes, maximização do resultado e sustentabilidade.

Para expansão da geração de valor foram realizadas interações com as diversas áreas de negócio do Banco e fortalecido o desenvolvimento das iniciativas analíticas relacionadas aos temas em destaque no mercado financeiro como, por exemplo, *Open banking*.

Como forma de promover a escalada da Cultura *Data Driven* para todas as áreas do Banco, a ampliação do conhecimento em *Analytics* foi impulsionada por duas novas plataformas de ensino (*Alura* e *Coursera*), novas formações contratadas junto ao MIT e USP e promoção do Programa *BB Data Driven*, que engloba ações de comunicação, engajamento do público interno, capacitação e experimentação da ciência de dados para a geração de valor aos negócios. Com isso, fechamos o primeiro semestre de 2021 com sete parcerias realizadas com instituições reconhecidas de mercado no ensino de trilhas de conhecimento em *Analytics* e mais de 1300 colaboradores abrangidos pelas formações ofertadas.

Assistentes Virtuais

De olho no futuro e percebendo o avanço da Inteligência Artificial e de novas tecnologias, o BB criou a Central de Atendimento Digital – CAD BB. A área, criada no início de 2020, cresceu em 2021 e é responsável pela curadoria dos *chatbots* e pelo atendimento dos assistentes virtuais.

Os *chatbots* vêm apresentando constante evolução e reforçado sua importância no atendimento aos clientes nos diversos canais, como WhatsApp, Google Assistente, Facebook, Twitter, Carteira BB e no autoatendimento pela Internet.

O uso da inteligência artificial tem contribuído para integrar os atendimentos físico e digital, oferecendo informações e transações bancárias e para clientes Pessoa Física e Pessoa Jurídica, de forma rápida, prática e segura. A tecnologia permite ainda o atendimento de não correntistas, fornecendo informações diversas como benefícios sociais ou esclarecendo dúvidas sobre produtos e serviços.

Além de transações como saldo, extrato e consultas, por meio dos *chatbots* do BB é possível fazer pagamentos de contas e boletos, transferências entre contas e Pix, renegociação de dívidas, recargas de celular.

No trimestre, foram lançadas ainda novas funcionalidades no canal WhatsApp, como a possibilidade de contato ativo (gerentes podem fazer

atendimento aos clientes pelo canal), disponibilização de transações de cobrança para empresas e a possibilidade de solicitar a portabilidade de benefício do INSS. Já está em piloto também a possibilidade de simular e contratar empréstimos direto no canal, sem necessidade de atendimento por telefone ou presencial.

Os assistentes por voz também já estão preparados para interagir e responder as principais dúvidas sobre o *Open Banking*.

Os recursos de voz estão disponíveis no WhatsApp e Google *Assistant*, contribuindo também na acessibilidade dos clientes que possuem dificuldade de escrita ou simplesmente preferem enviar áudios. Em breve, o assistente estará disponível também na Alexa.

No 2T21, o número de clientes com acesso aos assistentes virtuais cresceu e atingimos 6,5 milhões de clientes ativos, com mais de 89 milhões de interações e 8,6 milhões de atendimentos.

Sabendo da tendência de crescimento do uso dos *chatbots* no futuro da indústria financeira, o BB está permanentemente investindo em capacitação da equipe e em ferramentas que possamos dar suporte à operação e permitir o aprimoramento do atendimento nos canais.



Projeções Corporativas 2021

Tabela 7. Projeções corporativas para 2021

	Projeções 2021	Observado 1S21	Revisado
Lucro Líquido Ajustado - R\$ bilhões	16,0 a 19,0	10,0	17,0 a 20,0
Margem Financeira Bruta - %	2,5 a 6,5	2,1	1,0 a 4,0
Carteira de Crédito ¹ - %	8,0 a 12,0	8,9	Mantido
Negócios Varejo ² - %	9,0 a 13,0	14,6	Mantido
Atacado PJ ³ - %	7,0 a 11,0	-7,1	3,0 a 7,0
Rural - %	7,0 a 11,0	15,0	11,0 a 15,0
Receitas de Prestação de Serviços - %	-1,5 a 1,5	0,4	Mantido
Despesas Administrativas - %	-1,5 a 1,5	-0,2	Mantido
PCLD Ampliada - R\$ bilhões	-17,0 a -14,0	-5,4	-15,0 a -13,0

(1) Carteira de Crédito: considera a carteira doméstica orgânica, adicionada de TVM Privados e Garantias e não considera crédito a Governo; (2) Negócios Varejo: considera carteira Pessoa Física e segmento MPME, com faturamento anual de até R\$ 200 milhões; (3) Atacado PJ: considera Grandes Empresas com faturamento anual superior a R\$ 200 milhões e Crédito Agroindustrial.

Desvios das Projeções Corporativas

No 1S21, os seguintes indicadores apresentaram desvio em relação ao esperado para o ano:

- Margem Financeira Bruta:** Desempenho influenciado pelo aumento da TMS acima do projetado e seus impactos nas despesas de captação;
- Varejo:** Carteira impactada pelo desempenho positivo do crédito consignado;
- Carteira Atacado PJ:** Desempenho influenciado por liquidações antecipadas;
- Rural:** Performance impactada pela maior demanda no segmento.