REVISTA CONTABILIDADE, GESTÃO E GOVERNANÇA
E-ISSN 1984-3925 JOURNAL OF ACCOUNTING, MANAGEMENT AND GOVERNANCE

OPEN ACCESS

Editor Responsável: Jorge Katsumi Niyama
Jomar Miranda Rodrigues
Editor Associado: Ilírio José Rech
Processo de Avaliação: Double Blind Review pelo SEER/OJS

Gerenciamento de Impressão em Relatórios de Sustentabilidade de Empresas de Água e Saneamento

RESUMO

Objetivo: Este estudo buscou investigar indícios de gerenciamento de impressão nos relatórios de sustentabilidade de companhias brasileiras de água e saneamento com capital aberto.
Método: Utilizou-se análise de conteúdo com abordagem qualitativa para examinar narrativas sobre recursos hídricos nos temas qualidade, distribuição e perdas de água, a partir de 20 relatórios publicados entre 2019 e 2023. A categorização seguiu Merkl-Davies e Brennan (2007), considerando ocultação temática e retórica, além de atribuições internas e externas. A análise contou com o software Atlas.ti e o Dicionário de Emoção de Kos et al. (2020).
Originalidade/Relevância: O estudo contribui para a compreensão de como empresas moldam narrativas para legitimar sua situação e reforçar a credibilidade corporativa em setor essencial e ainda pouco explorado, com foco exclusivo nos temas ligados á água.
Resultados: Observou-se predominância da ocultação temática, principalmente na distribuição da água, enquanto as demais estratégias apareceram com menor frequência. As companhias Sabesp e Casan concentraram maior ocorrência, com narrativas voltadas á valorização de aspectos positivos e atribuição de falhas a fatores externo.
Contribuições Teóricas/Metodológicas: O estudo contribui para que reguladores, investigadores e a sociedade analisem com maior rigor relatórios que podem conter omissões, ampliando o debate sobre transparência e construção de discursos em sustentabilidade.

Palavras-chave: Relatórios de sustentabilidade, Gerenciamento de impressão, Recursos hídricos, Setor de saneamento, Divulgação corporativa.

Djuairato Djaló
Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, Brasil
djuairato.djalo@posgrad.ufsc.br

José Alonso Borba
Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, Brasil
j.alonso@ufsc.br

Recebido: Outubro 15, 2025
Revisado: Março 04, 2026
Aceito: Março 23, 2026
Publicado: Julho 31, 2026

CC BY NC

How to Cite (APA)
Djaló. D., & Borba, J. A. (2026). Gerenciamento de Impressão em Relatórios de Sustentabilidade de Empresas de Água e Saneamento. *Revista Contabilidade, Gestão e Governança*, 29 (2), 280-313. http://dx.doi.org/10.51341/cgg.v29i2.3544

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, a divulgação de relatórios de sustentabilidade tem se destacado como prática de comunicação voltada a demonstrar responsabilidade socioambiental das organizações (Merkl-Davies & Brennan, 2007; Kanbaty et al., 2024). Para García-Sánchez et al. (2019); Inocêncio e Favoreto (2022), tais relatórios não apenas registram desempenhos e impactos, mas funcionam como instrumentos estratégicos capazes de reforçar a confiança dos *stakeholders* e assegurar legitimidade organizacional.

Diouf e Boiral (2017); Pereira e Capellini (2021) ressaltam que, além de comunicar impactos, esses documentos contribuem para alinhar operações corporativas a uma economia sustentável de longo prazo. Entretanto, como indicam Hummel e Schlick (2016), essa elaboração também pode ser motivada por interesses de imagem, em que a narrativa corporativa busca moldar percepções públicas, dialogando com a teoria da legitimidade apresentada por Adams e Larrinaga (2019).

Segundo a teoria da legitimidade, as organizações buscam adequar suas ações e discursos às normas, valores e expectativas sociais dominantes, de modo a garantir aceitação, apoio e continuidade de suas ações (Garcia et al., 2021; Adams & Larrinaga, 2019). Assim, a legitimidade se pauta na compreensão social de que as práticas organizacionais são apropriadas dentro de um sistema de valores coletivamente construído, tornando a comunicação um instrumento essencial nesse processo (Suchman, 1995).

Entretanto, nem sempre as empresas conseguem atingir os resultados almejados, e quando se deparam com essa situação, sentem-se ameaçadas e, para não enfrentar a pressão social, algumas corporações recorrem à distorção das informações divulgadas às partes interessadas, o que, segundo Merkl-Davies e Brennan (2007), pode ser denominado de gerenciamento de impressão.

O gerenciamento de impressão refere-se ao conjunto de estratégias utilizadas pelas empresas para moldar a forma como suas ações e resultados são percebidos pelos *stakeholders*, por meio da seleção, ênfase ou omissão de informações nos relatórios corporativos. No contexto dos relatórios de sustentabilidade, essas estratégias podem ser utilizadas para reforçar uma imagem positiva e preservar a legitimidade perante as partes interessadas.

Assim sendo, a elaboração de relatórios de sustentabilidade remonta à década de 1980 como prática voluntária (Ferreira et al., 2022). Desde então, a adesão cresceu, especialmente após adoção dos padrões internacionais da *Global Reporting Initiative (GRI)*, que têm servido como parâmetro de transparência e comparabilidade (Conte et al., 2024). Ainda assim, a regulação permanece fragmentada: leis ambientais como a Política Nacional de Recursos Hídricos (Lei n° 9.433/1997) e a Lei de Crimes Ambientais (Lei n° 9.605/1998) estabelecem diretrizes importantes, mas a publicação desses relatórios não é obrigatória, sendo em grande parte impulsionada pela pressão social e de investidores (Cruz et al., 2022).

No âmbito internacional, o *International Sustainability Standards Board* (ISSB) estabeleceu padrões IFRS S1 e S2, referentes à divulgação de informações de sustentabilidade. No Brasil, esses modelos foram assimilados pela Resolução da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) nº 193/2023, que estabelece a compulsoriedade desses relatórios para companhias abertas (Comissão de Valores Mobiliários, 2023). Ademais, o Conselho Federal de Contabilidade instituiu o Comitê Brasileiro de Pronunciamentos de Sustentabilidade (CBPS) e aprovou a Resolução do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) nº 1.710/2023, com a missão de produzir orientações que reforcem a convergência aos padrões internacionais (CFC, 2022).

Esse debate se intensifica no setor de água, cuja relevância é marcada por sua ligação direta à gestão dos recursos hídricos e ao abastecimento básico da população. O Brasil enfrenta desafios expressivos nesse campo. Estima-se que 40,3% da água tratada seja perdida na distribuição por falhas técnicas e fraudes (Instituto Trata Brasil & KPMG Brasil, 2023).

Além disso, crises hídricas recorrentes evidenciam a necessidade de ampliar a transparência sobre qualidade, distribuição e perdas de água. Pesquisas nacionais, como Jannuzzi et al. (2020), e internacionais, como Adhariani (2021), reforçam esse cenário. Enquanto Adhariani mostra que corporações, em diferentes países, são grandes usuárias de recursos hídricos e muitas vezes interpretam a crise não apenas como risco, mas também como oportunidade de mercado, Jannuzzi et al. ressaltam a importância de garantir clareza e acesso às informações para reduzir a assimetria informacional entre os usuários que dependem desses relatos.

Nesse sentido, a presente investigação analisa os relatórios de sustentabilidade de empresas brasileiras de água e saneamento com capital aberto, listadas na bolsa de valores. O estudo se concentra em companhias que publicam relatórios de sustentabilidade seguindo, em maior ou menor grau, os parâmetros da *Global Reporting Initiative*. Essas empresas, sob pressão pública, estão sujeitas à pressão por transparência e uso de narrativas que reforcem legitimidade e reputação (Talbot & Barbat, 2020). Tornam-se um grupo estratégico para observar o relato corporativo sobre recursos hídricos. A análise busca identificar lacunas de transparência, evidenciar o uso de narrativas seletivas e verificar até que ponto os relatórios atendem aos princípios de qualidade e conteúdo defendidos pela literatura internacional.

Assim, o estudo investiga quais estratégias de gerenciamento de impressão podem ser identificadas nas narrativas sobre qualidade, distribuição e perdas de água nos relatórios de sustentabilidade das companhias de saneamento com capital aberto, entre 2019 e 2023. Para tanto, o objetivo é identificar a presença dessas estratégias nessas narrativas, de modo a compreender como as empresas comunicam a gestão hídrica.

Além disso, entende-se que este é um dos primeiros estudos a adotar essa perspectiva para analisar a transparência das informações dos temas hídricos nos relatórios de sustentabilidade de companhias brasileiras de saneamento. Assim, o estudo busca adicionar

novos insights a literatura existente sobre gerenciamento de impressão em relatórios de sustentabilidade do setor de saneamento.

Diferentemente de estudos anteriores que analisaram setores como energia (Blanco-Zaitegi., 2024; Teixeira et al., 2024) ou instituições financeiras (García-Sánchez et al., 2019; Diouf & Boiral, 2017), esta pesquisa enfoca o setor de saneamento básico, caracterizado por elevada sensibilidade socioambiental. Com isso, contribui para a literatura ao ampliar a compreensão do gerenciamento de impressão em um setor de grande importância socioambiental, mas ainda pouco explorado na literatura e, na prática, traz subsídios para investidores, reguladores e sociedade avaliarem a transparência da difusão corporativa no Brasil.

Este trabalho foi estruturado em seis seções: a primeira corresponde à introdução; a segunda reúne a revisão de literatura sobre relatórios de sustentabilidade e gerenciamento de impressão; a terceira descreve a metodologia utilizada; a quarta apresenta os resultados, seguidos de discussões; e, por fim, a seção das conclusões, que expõe as limitações e as recomendações para pesquisas futuras.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Teoria da Legitimidade e Gerenciamento de Impressão

Para Suchman (1995), a legitimidade de uma empresa ocorre por meio da percepção social de que as ações empresariais estão baseadas nos princípios e valores aceitos pela coletividade. Assim, a relação entre empresa e sociedade depende da capacidade de transmitir informações que beneficiem esse vínculo e preservem a confiança da sociedade na atuação empresarial.

Nesse sentido, a relação entre a empresa e a sociedade é construída por meio de um "contrato social" implícito, cuja manutenção exige que a organização apresente coerência em

suas ações (Almeida et al., 2024). Além disso, a legitimidade empresarial deve ser compreendida como um processo contínuo, que pode se modificar ao longo do tempo e que depende tanto das ações da empresa quanto das expectativas dos usuários (Wong et al., 2020).

A percepção social sobre as atividades empresariais é construída de forma coletiva, por meio de diferentes processos de comunicação (Inocêncio & Favoreto, 2022). Assim, empresas com baixo desempenho ambiental, como aquelas que emitem grandes volumes de poluentes, tendem a apresentar maior motivação para transformar uma ação negativa em positiva, ou seja, para distorcer a comunicação (Merkl-Davies & Brennan, 2007).

Portanto, pode-se considerar que o gerenciamento de impressão se relaciona tanto com a teoria da legitimidade quanto com a teoria dos *stakeholders*, uma vez que ambas contribuem para explicar o uso de estratégias narrativas para manter a aprovação e o apoio das partes envolvidas (Perkiss et al., 2021).

O conceito de gerenciamento de impressão tem sua origem nos estudos clássicos de Erving Goffman (1959), no campo da psicologia social, em que o autor o definiu como a tentativa intencional dos indivíduos de controlar a imagem projetada aos outros em interações sociais (Bonfim et al., 2018; Ferreira et al., 2022). Mais tarde, essa noção foi ampliada para organizações, tornando-se objeto de análise em estudos corporativos (Pereira & Capelline, 2021; Silva & Francisco, 2023; Teixeira et al. 2024; Almeida et al., 2024).

Nesse ambiente, o gerenciamento de impressão passou a ser entendido como um conjunto de práticas discursivas utilizadas pelas empresas para influenciar a forma como suas ações são percebidas pelos *stakeholders*, sobretudo em relatórios financeiros e de sustentabilidade (Ferreira et al., 2022; Inocêncio & Favoreto, 2022; Cruz et al., 2022; Fialho et al., 2021). Isso marca a transição do conceito ligado ao indivíduo para a coletividade, nesse caso, as corporações, em que o gerenciamento de impressão passa a ser utilizado com o propósito de reconhecimento.

Merkl-Davies e Brennan (2007) identificaram duas formas principais de manifestação desse comportamento: a dissimulação e a atribuição. A primeira oculta desempenho fraco e valoriza resultados positivos; a segunda atribui falhas a situações externos e êxitos a agentes internos. Esses mecanismos visam proteger a imagem da empresa e manter sua legitimidade.

O gerenciamento de impressão pode envolver narrativas, gráficos e imagens que moldam percepções. Empresas o utilizam como estratégia de reputação, por ser menos oneroso que ações concretas (Kanbaty et al., 2024; Almeida et al., 2024; Wong et al., 2020; Teixeira et al., 2024). Estudos alertam para o uso de relatórios como instrumentos de marketing, comprometendo sua credibilidade (Domenico et al., 2017; Martins et al., 2021).

Diante de crises de imagem, organizações adotam discursos defensivos e seletivos para preservar sua reputação (Cruz et al., 2022; Fialho et al., 2021). Essas ações pretendem diminuir prejuízos de prestígio e reagir às reprovações sem necessariamente solucionar os problemas estruturais. Portanto, o gerenciamento de impressão tem uma relação tanto com a teoria da legitimidade quanto com a teoria dos *stakeholders*, uma vez que ambas ajudam a explicar o uso de estratégias narrativas para manter a aceitação e o apoio das partes envolvidas (Perkiss et al., 2021).

Essa perspectiva também reforça a relação entre o gerenciamento de impressão e a sustentabilidade, pois, em setores sensíveis, como o de água e saneamento, a legitimidade depende da forma como as empresas comunicam o uso e a preservação de recursos ambientais.

Outros estudos empíricos comprovam a utilização do gerenciamento de impressão em diferentes circunstâncias (Blanco-Zaitegi et al., 2024; Kanbaty et al., 2024; Wong et al., 2020). Essas descobertas confirmam que o gerenciamento de impressão se tornou um mecanismo amplamente empregado pelas empresas para formar a compreensão social.

Dessa forma, os relatórios de sustentabilidade tornam-se um dos espaços mais relevantes para observar o gerenciamento de impressão, já que reúnem práticas discursivas que

podem reforçar a legitimidade ou distorcê-la perante os *stakeholders* (Merkl-Davies & Brennan, 2007). Essas discussões mostram que, embora amplamente estudado em relatórios financeiros e em outros setores, o gerenciamento de impressão ainda carece de análises aprofundadas no setor de saneamento, principalmente na forma como as narrativas corporativas tratam dos recursos hídricos.

2.2 Relatórios de Sustentabilidade como Espaço de Gerenciamento de Impressão

Os relatórios de sustentabilidade empresarial, outrossim, renomados de relatos socioambientais ou de responsabilidade social corporativa, surgiram como evolução do antigo balanço social, consolidando-se como instrumentos de prestação de contas no decorrer do século XX (Inocêncio & Favoreto, 2022). Essa evolução cresceu a partir da década de 1990, quando as discussões globais sobre sustentabilidade passaram a exigir que as empresas integrassem em seus relatórios não apenas o desempenho econômico, mas também os aspectos sociais e ambientais, de acordo com o conceito de *triple bottom line*, que destaca a importância de existir equilíbrio entre os três pilares da sustentabilidade, o ambiental, social e econômico (Martins et al., 2022; Jannuzzi et al., 2020; Conte et al., 2024). Assim, o gerenciamento de impressão pode ser utilizado como ferramenta discursiva para reforçar essa questão de equilibro entre os três pilares da sustentabilidade, mesmo quando as ações corporativas não convergem integralmente com o discurso apresentado.

Em contraste com os relatórios financeiros, que são compulsórios e regulados por normativas legais, os relatórios de sustentabilidade permanecem em grande parte discricionários, permitindo que as empresas deliberem quais informações divulgar e como apresentá-las (Merkl-Davies & Brennan, 2007). Essa autonomia, ainda que promova a comunicação socioambiental, dá margem para que exista gerenciamento de impressão.

Nos últimos anos, contudo, observa-se uma mudança significativa em direção à sistematização de informações de sustentabilidade. O ISSB, instituído no âmbito da Fundação IFRS, definiu normativas internacionais referentes à disponibilização de dados de sustentabilidade de uma empresa, visando ampliar a comparabilidade, a consistência e a transparência desses documentos (ISSB, 2023).

No Brasil, essa questão se materializa por meio da Resolução da CVM nº 193/2023, que descreve diretrizes para a divulgação de informações financeiras relacionadas à sustentabilidade, em consonância com as normas já definidas pelo ISSB. A criação do CBPS e a Resolução CFC nº 1.710/2023 reforçam a aderência a essas normas internacionais, destacando uma estrutura normativa voltada à qualificação da divulgação dos relatórios de sustentabilidade.

Assim, os relatos não financeiros visam principalmente informar os *stakeholders* sobre medidas de conservação, condutas ecossistêmicas, ações sociais e desempenho econômico, operando como meios de evidenciar o posicionamento corporativo (García-Sánchez et al., 2019; Inocêncio & Favoreto, 2022). No entanto, estudos como os de Boiral (2016); Talbot e Boiral (2021) apontam que, mesmo com os esforços de normalização, persistem dúvidas sobre a credibilidade das divulgações.

Relatórios de sustentabilidade muitas vezes funcionam como marketing corporativo, com inconsistências e falta de comparabilidade entre as empresas (Wong et al., 2020; Martins et al., 2021). Segundo Brasil (2007), esses documentos devem ser abertos ao público, em formato eletrônico, para favorecer à sociedade a possiblidade de viabilizar e avaliar as ações empresariais. Entretanto, a falta de verificação sistemática compromete a integridade dos relatórios, especialmente em setores sensíveis, como o de água e saneamento (Cadorin & Theiss, 2022).

Alguns estudos também relatam essa situação: o estudo de Ogden e Clarke (2005) mostra como empresas de água privatizadas no Reino Unido empregaram relatórios para tentar

reforçar legitimidade após a privatização, enquanto Kanbaty et al. (2024) analisaram a adoção de fotografias em relatórios de sustentabilidade nos Estados Unidos, ressaltando a preferência das empresas analisadas por imagens que trazem representações benéficas como meio para moldar a opinião das partes interessadas.

Assim, os relatórios de sustentabilidade configuram-se como duais: ao mesmo tempo em que promovem transparência e aproximam as empresas da sociedade, também são passíveis de distorções (Conte et al., 2024; Martins et al., 2021). Essa dualidade acentua a relevância de estudos que analisem pormenorizadamente a forma como as empresas descrevem suas atividades (Merkl-Davies & Brennan, 2007). A autenticidade das informações de sustentabilidade pode ser analisada por meio do gerenciamento de impressão presente nesses documentos (Brennan et al., 2009).

Assim sendo, as narrativas assumem relevância, porque não se limitam a documentar apenas os eventos, mas selecionam e organizam acontecimentos para criar uma interpretação vantajosa do panorama de mercado (Dornelles & Sauerbronn, 2019). Estudos que examinam estratégias discursivas nesses relatórios incluem a compreensão de como a busca pela legitimidade pode incentivar atividades de ocultação, dissimulação ou atribuição seletiva de práticas de divulgação das organizações (Merkl-Davies & Brennan, 2007; Brennan et al., 2009; Diouf & Boiral, 2017).

Apesar da importância dos relatórios de sustentabilidade, persistem dúvidas sobre a credibilidade, especialmente no setor de saneamento, o que reforça a necessidade de investigar o uso de gerenciamento de impressão (Martins et al., 2021; Fialho et al., 2021; Gonçalves et al., 2022).

3 METODOLOGIA

A presente investigação adota o delineamento qualitativo, de caráter descritivo-analítico, fundamentado em fontes documentais e orientado pela técnica de análise do conteúdo. O objeto compreende os relatórios de sustentabilidade publicados por companhias brasileiras de água e saneamento com capital aberto no período de 2019 a 2023. O recorte temporal decorre da consolidação das práticas da GRI como referência internacional em padronização e transparência.

Nesse sentido, o método qualitativo mostra-se adequado para examinar estratégias discursivas e interpretar informações econômicas, sociais e ambientais (Krippendorff, 2019 & Adhariani, 2021).

3.1 Unidade de análise e amostra

Embora sete empresas de saneamento possuam capital aberto no Brasil, definiu-se como critério de inclusão a atuação direta no fornecimento, gestão e distribuição de água. A partir desse filtro, foram selecionadas quatro companhias, totalizando 20 relatórios (cinco de cada companhia). As demais foram excluídas por não atenderem aos objetivos da análise: Ambipar atua restritamente em esgotamento sanitário; Iguá Saneamento não disponibiliza relatórios completos; e Orizon concentra-se em gestão de resíduos e proteção ambiental. A Tabela 1 apresenta as empresas analisadas.

Tabela 1

Empresas Brasileiras de Água com Capital Aberto (Ações Negociadas na Bolsa de Valores)

Empresas	Estado	Período de Análise	Nº de Relatórios
Sabesp	São Paulo	2019 a 2023	5
Sanepar	Paraná	2019 a 2023	5
Copasa	Minas Gerais	2019 a 2023	5
Casan	Santa Catarina	2019 a 2023	5
Total	-	-	20

A amostra foi intencional, focando nas empresas com atuação direta na gestão hídrica e diversidade regional. A escolha de quatro empresas em diferentes regiões aumenta a representatividade.

3.2 Categorias Temáticas de análise

A investigação concentrou-se em três dimensões consideradas críticas no debate sobre recursos hídricos e que, simultaneamente, constituem temas recorrentes nos relatórios de sustentabilidade das companhias do setor. A Tabela 2 ilustra os temas verificados nos relatórios de sustentabilidade.

Tabela 2

Temas da análise dos recursos hídricos nos relatórios de sustentabilidade

Temas	Conceito	Análise
Perda da água	São desperdícios que ocorrem quando a água captada não é distribuída em sua totalidade.	Decorrentes de vazamentos, ligações clandestinas, fraudes ou falhas de gestão.
Distribuição da água	Refere-se ao processo de distribuir a água tratada até os consumidores finais.	Envolve cobertura de rede, investimentos em infraestrutura, capacidade de atendimento e acesso da população.
Qualidade da água	Diz respeito às condições que tornam a água própria para o consumo humano.	Relaciona-se ao monitoramento, conformidade regulatória e condições de potabilidade em todas as etapas de abastecimento.

Essas categorias dialogam tanto com os indicadores nacionais de saneamento (Instituto Trata Brasil & KPMG Brasi, 2023) quanto com pilares de prestação de contas corporativas esperados em setores de alta sensibilidade socioambiental.

3.3 Procedimentos metodológicos

A análise de conteúdo foi conduzida em três etapas, conforme Bardin (2010): (i) pré-análise, com leitura e organização dos relatórios; (ii) exploração do material, incluindo a identificação e seleção dos trechos sobre os três temas definidos; e (iii) tratamento e interpretação, com categorização e síntese de evidências.

Para aumentar a precisão da análise qualitativa, empregou-se o Dicionário de Termos de Emoção em Textos Financeiros (Kos et al., 2020), derivado da classificação de Loughran & McDonald (2011) e adaptado ao português. O dicionário classifica 1.004 termos em seis categorias. Além dos termos originais, foram incluídas variações semânticas dos termos do dicionário, conforme o contexto dos relatórios.

O dicionário foi aplicado manualmente para preservar a interpretação e garantir fidedignidade. A Tabela 3 traz alguns exemplos de termos retirados do dicionário.

Tabela 3

Distribuição dos termos emocionais (Kos et al., 2020)

Emoção	Total de Palavras	Termos do dicionário
Alegria	301	Abundância, agradável, alívio, amável, avanço, benefício, confiança, conquista, êxito, feliz, força, garantia, melhor, progresso, vencer.
Medo	155	Ameaça, colapso, crise, incerteza, instabilidade, oneroso, perigo, preocupação, oculto, ofuscar, risco, sinistro, suscetível.
Raiva	136	Acusação, afronta, coação, combater, depredar, dissimulação, difamar, distorção, obstrução, obtenção de vantagem, intriga, roubo, manipular, omissão, trapaça, oportunista.
Repugnância	109	Adulterar, clandestino, desonesto, escândalo, falsidade, fraude, irregularidade, malicia, maquiar resultados, balanços, quadrilha, repulsa, tirar vantagem, ultraje.
Surpresa	70	Acaso, brusco, inesperado, não previsto, novidade, perplexo, precoce, repentino, reviravolta, segredo, súbito, inacreditável, volátil.
Tristeza	233	Abandono, calamidade, catástrofe, demissão, desgaste, escassez, frustração, falência, lamento, perda, prejuízo, seca, triste, desastre.

*Nota***.** A tabela traz exemplos de termos do dicionário de Kos et al. (2020). O dicionário completo pode ser consultado no estudo original. *Fonte*: Kos, Scarpin & Pinto (2020, p. 155-159).

3.4 Classificação das estratégias de gerenciamento de impressão

As estratégias de gerenciamento de impressão foram classificadas a partir de Merkl-Davies e Brennan (2007). Optou-se por concentrar a análise em duas estratégias: ocultação (temática e retórica) e atribuição (interna e externa). O Tabela 4 sintetiza as categorias utilizadas.

Tabela 4

Categorias de Gerenciamento de Impressão

Estratégia	Categorias	Descrição
Ocultação	Temática	Ênfase em informações favoráveis (positivas) e minimização de aspectos negativos.
Ocultação	Retórica	Uso de linguagem persuasiva para influenciar, ou tentar moldar percepções favoráveis.
Atribuição	Interno	Êxitos atribuídos ao esforço interno da empresa (gestão, inovação, eficiência).
Atribuição	Externo	Falhas ou crises atribuídas a fatores externos (chuva, estiagem, fraudes, reguladores).

Fonte: adaptado de Merkl-Davies e Brennan (2007).

A codificação foi feita com software Atlas.ti 25, ferramenta que possibilitou organizar os trechos selecionados e quantificar ocorrências de estratégias por empresa e por tema. Ainda assim, a interpretação dos resultados manteve caráter qualitativo, exigindo dos pesquisadores uma leitura mais detalhada e contextualizada das narrativas.

A combinação entre software e análise manual mostra-se essencial para captar a complexidade das estratégias discursivas. Portanto, a abordagem adotada permite identificar estratégias de gerenciamento de impressão nos relatórios analisados.

4 RESULTADOS

A seção apresenta estratégias de gerenciamento de impressão identificadas nos relatórios de 2019 e 2023, organizadas em tabelas e quadros conforme Merkl-Davies e Brennan (2007) e Kos et al. (2020).

4.1 Perda da Água

As perdas representam o volume de água captado que não chega ao consumidor por vazamentos, fraudes ou falhas de gestão. A análise revelou 192 ocorrências. A Tabela 5 mostra o uso de gerenciamento de impressão por companhia.

Tabela 5

Gerenciamento de impressão nas narrativas sobre perdas da água (2019-2023)

Estratégias	Casan	Copasa	Sabesp	Sanepar	Totais	% do total
Fatores Externos	1	6	7	5	19	9,9%
Fatores Internos	22	8	12	2	44	22,9%
Manipulação Retorica	6	0	14	1	21	10,9%
Manipulação Temática	32	21	31	24	108	56, 3%
Total por companhia	61	35	64	32	192	–
% no tema	31,8%	18,2%	33,3%	16,7%	100%	–

Fonte: Elaboração própria com base em dados do software Atlas.ti.

Predomina a ocultação temática (56,3%), seguida por atribuição interna (22,9%), retórica (10,9%) e externa (9,9%). Sabesp e Casan concentram 65,1% das ocorrências, com narrativas distintas, a primeira recorre a atribuições externas e linguagem retórica, enquanto a segunda enfatiza esforços internos e ocultação temática, como mostra a Tabela 6.

Tabela 6

Exemplos representativos das narrativas textuais sobre perda da água (2019-2023)

Companhia	Ano	Trecho do relatório	Termos-Kos et al. (2020)	Categorias
Casan	2019	Entre os anos 2018 e 2019 as perdas de água na Companhia tiveram uma redução aproximada de 12L/lig.dia. No período observado, o volume de água captado pela CASAN teve redução de aproximadamente 2,8% ou 7.800.000m³/ano.	Alegria: redução, eficiência, diminuir	Ocultação temática+ atribuição interna
Copasa	2020	Em 2020, foram registrados 632.072 vazamentos de água ocorridos nas ligações e nas redes de distribuição. Já em 2019, houve registro de 401.574 vazamentos. A grande diferença se dá pela melhora na atuação das equipes quanto ao tempo de resposta á identificação e às retiradas de vazamentos, havendo ganho de eficiência.	Alegria+Tristeza: vazamentos, eficiência.	Atribuição interna+ ocultação temática.
Sabesp	2022	Em 2022, a média de consumo na RMSP foi de 117 litros por habitante/dia, índice 14,7% menor que os 135 litros registrados em 2013, antes da crise.	Alegria: menor, redução.	Ocultação temática+ retórica.
Sanepar	2023	Em 2023, foram furtados 23,2 milhões de metros cúbicos de água por meio de ligações clandestinas, volume equivalente a 23.155,2 megalitros, totalizando uma perda de R$163 milhões em arrecadação.	Tristeza+ repugnância: furtos, clandestinas, perdas.	Atribuição externa+ Ocultação temática

Fonte: Relatórios de sustentabilidade 2019-2023.

As partes das narrativas ilustram diferentes estratégias: Casan e Copasa demonstram reduções como ganhos de eficiência; Sabesp associa a redução de consumo a conquistas pós-crise; e Sanepar transfere responsabilidades para fatores externos. Também se identificam termos de alegria (redução, eficiência, diminuição) ligados a atribuições internas, e termos de tristeza/repugnância (vazamentos, furtos, clandestinas, perdas), associados a atribuições externas.

4.2 Distribuição da Água

A distribuição envolve acesso, regularidade e segurança hídrica. Foram identificadas 332 ocorrências, conforme a Tabela 7, que demonstra as estratégias de gerenciamento de impressão encontradas no tema de distribuição.

Tabela 7

Estratégia de Gerenciamento de Impressão nas Narrativas sobre Distribuição da Água

Estratégias	Casan	Copasa	Sabesp	Sanepar	Totais	% do total
Atribuição Externa	8	8	26	3	45	13, 6%
Atribuição Interna	12	6	19	9	46	13,9%
Ocultação Retorica	5	1	41	2	49	14,8%
Ocultação Temática	36	30	80	46	192	57,8%
Total por companhia	61	45	166	60	332	–
% no tema (distrib.)	18,4%	13,6%	50,0%	18,1%	100%	–

Fonte: Elaboração própria com base em dados do software Atlas.ti.

A ocultação temática prevaleceu (57,8%). A Sabesp concentrou metade de todas as ocorrências (50,0%), com realce para ocultação retórica em torno de “planos”, “resiliência” e “investimentos”. Casan e Sanepar apresentaram padrões semelhantes, enquanto Copasa foi a que menos usou estratégias no tema. A Tabela 8 mostra algumas narrativas dos relatórios dessas empresas.

Tabela 8

Exemplos de narrativas textuais sobre distribuição de água (2019-2023)

Companhia	Ano	Trecho do relatório	Termos	Categorias
Copasa	2019	No ano hidrológico de 2018/2019 (outubro a setembro), registra-se que 51% das estações apresentaram precipitação menor que a média anual; em dezembro, 83,5% estiveram abaixo da média.	Tristeza: menor, abaixo, nula.	Atribuição externa+ Ocultação temática.
Casan	2020	O índice de perdas da CASAN em 2020 foi de 39,75% sendo que entre 2019 e 2020 houve redução aproximada de 9L/lig.dia, diminuindo a quantidade de água bruta a ser captada dos mananciais.	Alegria: redução, diminuição.	Atribuição interna + Ocultação temática.
Sabesp	2021	A elevada concentração populacional somada á localização geográfica (na nascente da bacia hidrográfica do Alto Tietê) são fatores que impactam na baixa disponibilidade hídrica da região.	Tristeza+ medo: impactam, baixa disponibilidade.	Ocultação temática+ Atribuição externa.
Sanepar	2022	A companhia aumentou seus investimentos em diversas iniciativas destinadas a garantir a perpetuidade do abastecimento público e mitigar o risco prioritário de indisponibilidade hídrica da Sanepar de R$ 1,25 milhão em 2019 para R$ 15 milhões em 2022	Alegria: investimento, garantir, perpetuidade.	Manipulação temática+ Retórica+ Atribuição externa.

Fonte: Relatórios de sustentabilidade 2019-2023.

Os exemplos mostram Copasa atribuindo falhas a fatores externos; Casan reforçando reduções como eficiência; Sabesp relacionando geografia e concentração populacional a escassez; e Sanepar enfatizando investimentos. Identificam-se termos de tristeza (menor, impacto, baixa disponibilidade) usados para justificar falhas, e termos de alegria (investimentos, garantir, perpetuidade) para ressaltar méritos internos.

4.3 Qualidade da Água

A qualidade da água constitui um dos principais pontos de atenção regulatória. Foram identificadas 293 ocorrências conforme os dados ilustrados na Tabela 9, que mostra o total de gerenciamento empregado em cada companhia e as porcentagens.

Tabela 9

Estratégias de gerenciamento de impressão nas narrativas sobre qualidade da água

Estratégias	Casan	Copasa	Sabesp	Sanepar	Totais	% do Total
Atribuição Externa	4	14	4	3	25	8,5%
Atribuição Interna	17	26	8	5	56	19,1%
Ocultação Retorica	4	1	18	7	30	10,2%
Ocultação Temática	43	51	42	46	182	62,1%
Total por companhia	68	92	72	61	293	–
% no tema (qualid.)	23,2%	31,4%	24,6%	20,8%	100%	–

Fonte: Elaboração própria com base em dados do software Atlas.ti.

Nesse tema, a Copasa apresentou maior número de ocorrências (31,4%). Predominou a ocultação temática (62,1%), seguida de atribuição interna (19,1%) e retórica (10,2%). A Sabesp destacou-se pelo uso de retórica com 18 ocorrências, articulando estratégias de longo prazo. Para reforçar esses dados, a Tabela 10 apresenta narrativas dos relatórios de sustentabilidade.

Tabela 10

Exemplos de narrativas textuais sobre qualidade da água (2019-2023)

Companhia	Ano	Trecho do relatório	Termos	Categoria
Sanepar	2019	O indicador considera o número de violações em relação á quantidade de parâmetros analisados. Em 2017, foi registrado 0,169% em não conformidade; em 2018, 0,165%; e em 2019, 0,156%. Foram atendidos 99,84% dos parâmetros.	Alegria: conformidade, atendimento.	Ocultação temática+ atribuição interna
Copasa	2021	Em 2021, foram realizadas 18 milhões de análises para garantir os padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde. O objetivo dessa análise é verificar e atender os padrões físico-quimicos e biológicos estabelecidos, como os indicadores de potabilidade da água.	Alegria: garantir, padrões, potabilidade.	Ocultação temática+ retórica +atribuição interna.
Casan	2022	Em 2022, foram transportados mais de 272 milhões de metros cúbicos de água tratada para atender uma base de clientes de 1,2 milhão de unidades autônomas.	Alegria: atender, milhões, clientes.	Ocultação temática+ atribuição interna
Sabesp	2023	Desenvolvemos estratégias e planejamento a longo prazo para lidar com a escassez de água, promovendo práticas de uso nacional e consciente, reuso, Programa de Redução de Perdas e tecnologias de conservação, a fim de garantir a segurança hídrica da população.	Alegria: estratégia, nacional, garantir.	Ocultação temática+ atribuição interna.

Fonte: Relatórios de sustentabilidade 2019-2023.

Os relatos enfatizam aderência às normas e segurança estabelecida pelas entidades. A Sanepar apresenta indicadores de não conformidade reduzidos; a Copasa destaca milhões de análises anuais; a Casan informa o volume de água tratada entregue aos clientes; e a Sabesp descreve planos de longo prazo. Termos de alegria (garantir, padrões, segurança hídrica, monitorar) predominam, reforçando uma imagem de confiabilidade.

4.4 Síntese das estratégias no período (2019-2023)

No consolidado das três temáticas, foram registradas 817 ocorrências, conforme apresenta a Tabela 11 que mostra o total de uso das estratégias de gerenciamento de impressão nos três temas.

Tabela 11

Total de estratégias de gerenciamento de impressão por companhia (2019-2023)

Estratégias	Casan	Copasa	Sabesp	Sanepar	Total	% do Total
Ocultação Temática	111	102	153	116	482	59,1%
Ocultação Retórica	15	2	73	10	100	12,2%
Atribuição Interna	51	40	39	16	146	17,9%
Atribuição Externa	13	28	37	11	89	10,9%
Totais por companhia	190	172	302	153	817	–
% no Total (817)	23,2%	21,1%	37,0%	18,7%	100%	–

Fonte: Elaboração própria com base em dados gerados do software Atlas.ti.

A ocultação temática apresentou 59,1% do total, seguida de atribuição interna (17,9%), retórica (12,2%) e externa (10,9%). A Sabesp concentrou a maior parte (37,0%), seguida por Casan (23,2%), Copasa (21,1%) e Sanepar (18,7%).

4.5 Comparação entre Companhias

A Tabela 12 apresenta e sintetiza a posição relativa das companhias por temática, trazendo à porcentagem total.

Tabela 12

Posição relativa das companhias por intensidade de Gerenciamento de impressão

Temática	Casan	Copasa	Sabesp	Sanepar	Total
Perdas	31,8%	18,2%	33,3%	16,7%	100%
Distribuição	18,4%	13,6%	50,0%	18,1%	100%
Qualidade	23,2%	31,4%	24,6%	20,8%	100%

A Sabesp se sobressai em grande porcentagem de trechos apresentando alguma estratégia, especialmente em distribuição. A Casan se destaca em qualidade, enquanto a Sanepar mostra maior estratégia de atribuições externas em perdas. Copasa apresenta uma situação intermediária, mas a maioria em qualidade da água. A Tabela 13 apresenta narrativas que demonstram relatos das companhias.

Tabela 13

Exemplos comparativos de narrativas (2019-2023)

Companhia	Ano	Trecho do relatório	Termos	Categoria
Casan	2019	Em 2019, um dos maiores desafios enfrentados pela companhia foram relacionados à estiagem que iniciou no fim de maio e perdurou durante todo o ano e continuou no início de 2020, sendo considerada a maior estiagem registrada em Santa Catarina desde 1978. A companhia teve seu abastecimento prejudicado e trabalhou arduamente para minimizar os impactos para seus clientes.	Tristeza: prejudicado+ Alegria: minimizar, trabalhou.	Atribuição externa+ Ocultação temática
Copasa	2021	Em 2021, foram realizadas 18 milhões de análises para garantir os padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde. O objetivo dessas análises é verificar e entender os padrões físico-quimicos e biológicos estabelecidos, como indicadores de potabilidade da água	Alegria: garantir, padrões, potabilidade.	Ocultação temática+ retórica+ atribuição interna
Sabesp	2022	Em 2022, a média de consumo na RMSP foi de 117 litros por habitante/dia na categoria residencial. Este índice é 14,7% menor que os 135 litros por habitante/dia registrados na média de 2013, antes da crise.	Alegria: menor, redução.	Ocultação temática+ retórica
Sanepar	2023	Em 2023, foram furtados 23,2 milhões de metros cúbicos de água por meio de ligações clandestinas, volume equivalente a 23.155,2 megalitros, totalizando uma perda de R$ 163 milhões em arrecadação.	Tristeza: furtos, clandestinas, perdas.	Atribuição externa+ Ocultação temática

Fonte: Relatórios de sustentabilidade 2019-2023.

Os exemplos mostram a Casan ligando a estiagem a dificuldades, mas ressaltando esforços internos; a Copasa valorizando análises laboratoriais em grande número; a Sabesp ressaltando a redução histórica de consumo; e a Sanepar afirmando que as perdas decorrem de furtos e clandestinidade.

5 DISCUSSÃO

A análise das narrativas mostra que os relatórios de sustentabilidade das companhias de água com capital aberto não cumprem integralmente a função de reduzir a assimetria informacional com as partes interessadas. O que se observa é a construção de discursos voltados à legitimação da imagem corporativa. Essa descoberta confirma o que apontam Diouf e Boiral (2017), de que as empresas, mesmo declarando preocupação ambiental, ainda concentram suas ações na geração de lucro. Resultados idênticos também foram identificados por Cruz et al. (2022) e Martins et al. (2021), que ressaltam o caráter legitimador nas narrativas socioambientais.

Entre as estratégias identificadas, a ocultação temática foi a mais recorrente, sobretudo nas narrativas sobre qualidade e distribuição de água. As companhias destacam pequenas melhorias, apresentadas como iniciativas voluntárias, quando, na realidade correspondem a deveres inerentes ao serviço público de saneamento. Um exemplo é o discurso da Casan, que, em plena estiagem, afirmou apoiar a população como se fosse uma ação extra, quando na verdade tal medida constitui sua obrigação básica. Esse tipo de narrativa confirma Merkl-Davies e Brennan (2007), ao indicarem a ocultação temática como prática frequente de gerenciamento de impressão.

Esse resultado está de acordo com a teoria da legitimidade, segundo a qual as organizações utilizam a divulgação de informações como mecanismo para manter a receptividade social (Suchman, 1995), especialmente quando suas atividades envolvem

recursos indispensáveis, como a água. Em setores altamente sensíveis, como o saneamento, a anuência social das organizações depende fortemente da forma como estas comunicam a gestão e o uso dos recursos hídricos.

Assim, a predominância da manipulação temática sugere um esforço das empresas em reforçar aspectos positivos de sua atuação, ao mesmo tempo em que minimizam limitações operacionais, como meio de preservar sua legitimidade perante reguladores, investidores e a sociedade. Além disso, esse tipo de comportamento não é exclusivo do setor de saneamento, já que Talbot e Boiral (2021) mostraram que em diferentes setores, corporações tendem a realçar informações favoráveis e tratar com precaução relatos que possam afetar sua imagem.

Outro ponto observado foi a variação no tamanho dos relatórios. Durante períodos de crise hídrica, os documentos foram mais curtos, mas, em 2021, após a estiagem, tornaram-se mais extensos. Esse aumento, que poderia indicar maior transparência, reforçou apenas a seletividade. Conquistas e investimentos foram detalhados em longos trechos acompanhados de gráficos e índices, enquanto temas como perdas e falhas operacionais foram tratados brevemente, quase sempre atribuídos a fatores externos. Diferentemente do que sugerem Healy & Palepu (2001), que relacionaram maior volume de informações à redução da assimetria, aqui o crescimento dos relatórios não significou mais clareza, mas a repetição de estratégias retóricas.

As companhias também apresentam diferentes focos narrativos, a Sabesp enfatiza investimentos; a Casan insiste em reforçar a qualidade da água; a Copasa detalha processos de tratamento; e a Sanepar atribui perdas a fatores externos, chegando a responsabilizar a população por furtos, sem admitir suas próprias fragilidades. Essas descobertas confirmam Blanco-Zaitegi et al. (2024), ao afirmarem que relatórios de sustentabilidade muitas vezes funcionam como ferramentas discursivas para desviar críticas.

Outro aspecto crítico é a repetição das mesmas narrativas ao longo dos cinco anos (2019-2023). O discurso sobre qualidade, distribuição e perdas praticamente não se altera, sugerindo reaproveitamento de trechos de relatórios anteriores. Isso levanta questionamentos importantes: será que o desempenho realmente permaneceu inalterado durante todo o período? Ou as informações que poderiam comprometer a reputação são sistematicamente omitidas? Essa padronização narrativa reforça a ideia de que a transparência é construída de forma seletiva.

Os discursos da Sabesp demonstram maior uso dessas práticas, talvez por ser a maior empresa entre as analisadas e por apresentar o maior volume de páginas em seus relatórios. Essa é uma lacuna que poderá ser explorada em estudos futuros, a fim de verificar se o porte da companhia influencia no tamanho dos documentos. Em seguida, aparecem Casan e Copasa; já a Sanepar se destacou por ter sido a que menos utilizou essa prática e, ao mesmo tempo, a que apresentou relatórios menos extensos.

O gerenciamento de impressão foi mais utilizado por corporações maiores, sendo que, quanto maior é o tamanho da companhia, maior seria a expectativa de transparência, como apontam alguns estudos acadêmicos. No entanto, neste estudo, verificou-se o contrário: quanto mais espaço uma empresa conquista no mercado, maior é o seu receio de perder reputação, o que a torna mais propensa a usar discursos distorcidos e números que, muitas vezes, servem apenas para gerenciar a percepção dos *stakeholders*.

Os resultados indicam que o setor de saneamento possui padrões narrativos próprios, influenciados pela essencialidade dos serviços e pelas crises hídricas. Assim, não se pode afirmar que esses documentos não contenham informações benéficas às partes interessadas; contudo, é possível dizer que as narrativas priorizam a proteção da imagem institucional. Quando situações negativas aparecem, as empresas tendem a atribuir a responsabilidade a fatores externos e ressaltam sua disposição em resolver a fragilidade.

Dessa forma, quando as companhias privilegiam a seletividade e a retórica positiva, não cumprem os princípios de equilíbrio e clareza que fundamentam a prestação de contas em sustentabilidade. A ausência de relatos consistentes sobre ações que não seguem a normativa compromete a credibilidade informacional e confirma a discussão de Inocêncio e Favoreto (2022), de que a retórica da transparência pode ser usada como forma de ocultação da realidade operacional.

Apesar da existência de trechos descritivos mais neutros a predominância da retórica positiva confirma a hipótese de outros estudos: os relatórios, sobretudo aqueles discricionários, funcionam como instrumentos de reputação (Merkl-Davies 7 Brennan, 2007; Brennan et al., 2009; Blanco-Zaitegi et al., 2024).

Assim, os relatórios analisados demonstram que ainda funcionam mais para legitimação do que como mecanismos de governança. Para a sociedade e investidores, esse padrão indica que a leitura desses documentos deve ser feita de forma crítica, visto que a transparência apresentada é, em grande medida, mais discursiva do que efetiva.

6 CONCLUSÃO

A análise das quatro companhias brasileiras de água com capital aberto revelou um quadro consistente de manipulação discursiva nos relatórios de sustentabilidade. Essa descoberta confirma os resultados de vários estudos anteriores sobre gerenciamento de impressão (ver, por exemplo, Almeida et al., 2024; Cadorin et al., 2022; Bonfin et al., 2018).

A seleção de quais informações devem ser apresentadas nos relatórios mostra que os *stakeholders* podem ser induzidos a tomar decisões equivocadas sobre a gestão dos recursos hídricos. Assim, a criação de normas para a elaboração desses documentos e a realização de fiscalizações constantes tornam-se essenciais para garantir que as narrativas tragam informações capazes reduzir a assimetria entre as companhias e as partes interessadas,

cumprindo, assim, a sua função informacional, e não apenas atuando como mecanismos de proteção da reputação corporativa.

Os resultados deste estudo podem oferecer subsídios relevantes para profissionais, reguladores e pesquisadores que atuam na área dos recursos hídricos e da transparência corporativa. A pesquisa amplia o debate já existente sobre divulgação de relatórios socioambientais e acrescenta contribuições para a contabilidade ao mostrar como estratégias de gerenciamento de impressão são utilizadas nas narrativas. Além disso, gestores e demais *stakeholders* podem se basear nessas evidências para melhorar a prática retórica, assegurando, assim, maior clareza sobre qualidade, perdas e distribuição da água.

Em termos teóricos, esta pesquisa reforça como o gerenciamento de impressão pode explicar as escolhas de linguagem e a ênfase nos relatórios de sustentabilidade. Além disso, a análise dos temas de qualidade, distribuição e perdas da água permitiu evidenciar como as empresas estruturam seus discursos influenciar a percepção de legitimidade, aumentando o debate acadêmico em setores essenciais.

Em termos práticos, possibilita compreender como organizações moldam suas narrativas em setores altamente sensíveis, como o saneamento. Estudos internacionais também mostram tendências semelhantes, em que eventos negativos são omitidos ou descritos parcialmente através de estratégias de gerenciamento de impressão (Blanco-Zaitegi et al., 2024).

Como limitação, o estudo concentrou-se em companhias de saneamento de capital aberto, não incluindo empresas estaduais nem privadas, e os relatórios foram analisadas parcialmente, focando apenas nos temas sobre qualidade, distribuição e perdas da água. Esse recorte delimita a generalização dos resultados. Além do mais, no processo de análise das narrativas, a interpretação dos pesquisadores teve papel essencial na forma como as estratégias

foram categorizadas e identificadas nos trechos, o que torna possível que outros estudos, a partir de critérios ou perspectivas distintas, cheguem a resultados diferentes dos apresentados aqui.

Pesquisas futuras podem expandir a amostra, analisando os relatórios completos, explorar comparações nacionais e internacionais, assim como entre setores sensíveis, como o setor de energia, e investigar como os usuários percebem esses relatórios e até que ponto as narrativas influenciam sua opinião sobre a gestão desses recursos. Também será importante analisar como mecanismos de auditoria e regulação podem reduzir a seletividade informacional.

Por fim, confirma-se que os relatórios analisados mostram mais o que as empresas desejam que os usuários externos vejam do que a realidade completa de sua atuação. Essa constatação amplia a necessidade de discutir a governança da divulgação em sustentabilidade, sob o risco de comprometer a função social desses relatórios perante a sociedade.

REFERÊNCIAS

Adams, C.A., & Larrinaga, C. (2019). Progress: Engaging with organisations in pursuit of improved sustainability accounting and performance. *Accounting, Auditing & Accountability Journal,* 32(8), 2367-2394. https://doi.org/10.1108/AAAJ-03-2018-3399.

Adhariani, D. (2021). The shape of water: Analysis of corporate water disclosure in Indonesia. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 15(4), 121-134. https://doi.org/10.14453/aabfj.v15i4.7.

Almeida, I. D. V., Silva, J. O., Silva, W. A., & Cardoso, R. L. (2024). Impression management in sustainability reports: A graph analysis of companies listed on the corporate sustainability index of the Brazilian stock exchange. https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4706637.

Bardin, L. (2010). *Análise de conteúdo*. Edições 70.

Blanco-Zaitegi, G., Álvarez Etxeberria, I., & Moneva, J. M. (2024). Impression management of biodiversity reporting in the energy and utilities sectors: An assessment of transparency in the disclosure of negative events. *Journal of Behavioral and Experimental Finance,* 42, 100942. https://doi.org/10.1016/j.jbef.2024.100942.

Boiral, O. (2016). Accounting for the unaccountable: Biodiversity reporting and impression management. *Journal of Business Ethics*, 135(4), 751-768. https://doi.org/10.1007/s10551-014-2497-9.

Bonfim, M. P., Souza, I. G. D. M., Silva, C. A. T., & Serafim, A. D. O. (2018). Gerenciamento de impressão gráfica no processo decisório. *Revista Ambiente Contábil, 10*(1), 71-87. http://www.atena.org.br/revista/ojs-2.2.3-06/index.php/Ambiente/article/view/3242/2503.

Brasil. (2007). Lei n° 11.445, de 5 de janeiro de 2007. Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/l11445.htm.

Brennan, N. M., Guillamon-Saorin, E., & Pierce, A. (2009). Impression management: Developing and illustrating a scheme of analysis for narrative disclosures–A methodological note. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 22(5), 789-832. https://doi.org/10.1108/09513570910966379.

Cadorin, J. R., & Theiss, V. (2022). Gerenciamento de impressão das narrativas contábeis da Vale SA em detrimento do rompimento da barragem de Brumadinho. *Revista Mineira de Contabilidade, 23*(2), 32–42. https://doi.org/10.51320/rmc.v23i2.1344.

Casan. (2019–2023). *Relatórios de sustentabilidade 2019–2023*. https://www.casan.com.br/.

Cho, C. H., Fabrizi, M., Pilonato, S., & Ricceri, F. (2022). Not all bad News is harmful to a good reputation: Evidence from the most visible US companies. *Journal of Business Ethics, 176*(2), 311-332. https://doi.org/10.1007/s10997-022-09645-6.

Comissão de Valores Mobiliários (CVM). (2023). Resolução CVM n 193. https://conteudo.cvm.gov.br/legislacao/resolucoes/resol193.html.

Conselho Federal de Contabilidade. (2022). CFC aprova resolução criando o Comitê Brasileiro de Pronunciamentos de Sustentabilidade. Conselho Federal de Contabilidade. https://cfc.org.br/noticias/cfc-aprova-resolucao-criando-o-comite-brasileiro-de-pronunciamentos-de-sustentabilidade/.

Conte, A., Mazzioni, S., Dal Magro, C. B., & Zanella, C. (2024). Comportamento socialmente responsável e a legibilidade dos relatórios de sustentabilidade: Socially responsible behavior and the readability of sustainability reports. *Ciências Sociais Aplicadas em Revista*, *27*(47), 1-24. https://doi.org/10.48075/csar.v27i47.32934.

Copasa. (2019–2023). *Relatórios de sustentabilidade 2019–2023*. https://www.copasa.com.br/.

Cruz, J., Rodrigues, M. D., Araújo, R. A., & Silva, A. R. (2022). Racionalidade substantiva no gerenciamento de impressões: Uma análise dos relatórios corporativos da empresa JBS. *Revista de Administração Mackenzie, 23*, eRAMR220239. https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMR220239.pt.

Developing and illustrating a scheme of analysis for narrative disclosures–A methodological note. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 22(5), 789-832. https://doi.org/10.1108/09513570910966379.

Diouf, D., & Boiral, O. (2017). The quality of sustainability reports and impression management: A stakeholder perspective. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 30(3), 643–667. http://dx.doi.org/10.1108/AAAJ-04-2015-2044.

Domenico, D. D., Tormem, L., & Mazzioni, S. (2017). Nível de disclosure nos relatórios de sustentabilidade em conformidade com o global reporting initiative (GRI). *Revista*

Catarinense da Ciência Contábil, *16*(49), 84-100. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6232347.

Dornelles, O. M., & Sauerbronn, F. F. (2019). *Revisiting Narratives: Searching for Definition and Uses in Accounting. Sociedade, Contabilidade e Gestão, 14* (4). https://doi.org/10.21446/scg_ufrj.v14i4.27082.

Ferreira, C. C., Marinello, R. M., Della Togna, B. B., & Borim-de-Souza, R. (2022). O gerenciamento de impressões no discurso sustentável de uma mineradora. *Amazônia, Organizações e Sustentabilidade, 11*(1). https://doi.org/10.17648/aos.v11i1.1017.

Fialho, A., Morais, A., & Costa, R. P. (2021). Impression management strategies and water disclosures – The case of CDP A-list. *Meditari Accountancy Research, 29*(3), 568–585. https://doi.org/10.1108/MEDAR-08-2019-0542.

García-Sánchez, I. M., Suárez-Fernández, O., & Martínez-Ferrero, J. (2019). Female directors and impression management in sustainability reporting. *International business review*, *28*(2), 359-374. https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2018.10.007.

Gonçalves, E., Werneck Capodeferro, M., Jerônimo Smiderle, J., & Engel Guimarães, P. H. (2022). Sustainability of water and sanitation state-owned companies in Brazil. *Competition and Regulation in Network Industries*, *23*(2), 101-118. https://doi.org/10.1177/17835917221077915.

Healy, P. M., & Palepu, K. G. (2001). Information asymmetry, corporate disclosure, and the capital markets: A review of the empirical disclosure literature. *Journal of accounting and economics*, *31*(1-3), 405-440. https://doi.org/10.1016/S0165-4101(01)00018-0.

Hummel, K., & Schlick, C. (2016). A relação entre desempenho em sustentabilidade e divulgação de sustentabilidade – Conciliando a teoria da divulgação voluntária e a teoria da legitimidade. *Revista de Contabilidade e Políticas Públicas, 35*(5), 455–476. https://doi.org/10.1016/j.jaccpubpol.2016.06.001.

Inocêncio, E. R., & Favoreto, R. L. (2022). Distorções comunicativas em relatórios de sustentabilidade: Uma análise pautada no pensamento habermasiano. *Cadernos EBAPE. BR, 20*(4), 543-556. https://doi.org/10.1590/1679-395120210171.

Instituto Trata Brasil, & KPMG Brasil. (2023). *ESG e tendências no setor de saneamento do Brasil*. https://tratabrasil.org.br/wp-content/uploads/2023/02/ESG-e-Tendencias-no-Setor-de-Saneamento-do-Brasil-ITB.pdf.

International Financial Reporting Standard- IFRS Foundation. (2023, 26 de junho). ISSB emite padrões globais inaugurais de divulgação de sustentabilidade. IFRS. https://www.ifrs.org/news-and-events/news/2023/06/issb-issues-ifrs-s1-ifrs-s2/.

Jannuzzi, C. A. S. C., Sugahara, C. R., Ferreira, D. H. L., Falsarella, O. M., & Mariosa, D. F. (2020). Olhar interdisciplinar da sustentabilidade na busca de fontes de informação sobre a água no Brasil. *Sustentabilidade: Diálogos Interdisciplinares, 1*. https://periodicos.puc-campinas.edu.br/sustentabilidade/article/download/5162/3101.

Kanbaty, M., Hellmann, A., Ang, L., & He, L. (2024). A review and analysis of impression management with photographs in sustainability reporting. *Meditari Accountancy Research, 32*(3), 976–1005. https://doi.org/10.1108/MEDAR-09-2022-1798.

Kos, S. R., Scarpin, J. E., & Pinto, J. S. D. P. (2020). Proposta de um dicionário de termos de emoção em textos financeiros. *Revista De Ciências Da Administração*, *21*(55), 147–164. https://doi.org/10.5007/2175-8077.2019v21n55p147.

Krippendorff, K. (2019). Análise de conteúdo: Uma introdução á sua metodologia. Califórnia: Sage publicações.

Loughran, T., & McDonald, B. (2011). When is a liability not liability? Textual analysis, dictionaries, and 10-Ks. *Journal of Finance, 66*(1), 35-65. https://doi.org/10.1111/j.1540-6261.2010.01625.x.

Machado, A. K. L., Osório, P. P., Nunes, P. R. C., & Rodrigues, R. C. (2021). Práticas de sustentabilidade em empresas estatais de saneamento básico. XXIII ENGEMAI.

Martins, A., Gomes, D., & Branco, M. C. (2021). Managing Corporate Social and Environmental Disclosure: An Accountability vs. Impression Management Framework. Sustainability, 13 (1), 296. https://doi.org/10.3390/su13010296.

Merkl-Davies, D. M., & Brennan, N. M. (2007). Discretionary disclosure strategies in corporate narratives: Incremental information or impression management? *Journal of Accounting Literature, 27*, 116–196. https://ssrn.com/abstract=1089447.

Ogden, S., & Clarke, J. (2005). Customer disclosures, impression management and the construction of legitimacy: Corporate reports in the UK privatised water industry. *Accounting, Auditing & Accountability Journal, 18*(3), 313–345. https://doi.org/10.1108/09513570510600729.

Oliveira, F. K. D. S., De Souza, N. F., & Silva, R. B. (2023). Gerenciamento de impressão na pandemia de Covid-19: Estudo em empresas do setor comercial listadas na [B]3. *Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade (REPeC)*, *17* (4), 2023. https://doi.org/10.17524/repec.v17i4.3335.

Oliveira, O. C., & Moraes, S. C. (2017). Desafios para a sustentabilidade na gestão dos serviços de abastecimento de água na Amazônia: Aspectos socioambientais e econômicos do sistema de abastecimento de água na cidade de Macapá-AP. *Desafios, 38*(22). https://revistaespacios.com/a17v38n22/a17v38n21p27.pdf.

Pereira, A. Z., & Capellini, G. A. (2021). Gerenciamento de impressão nos relatórios de sustentabilidade: Uma análise comparativa das gigantes em mineração. *Revista Conhecimento & Inovação*, *2*(01). https://ojs.unimar.br/index.php/conhecimentoeinovacao/article/view/1607.

Perkiss, S., Bernardi, C., Dumay, J., & Haslam, J. (2021). A sticky chocolate problem: Impression management and counter accounts in the shaping of corporate image. Critical Perspectives on Accounting, 81, 102229. https://doi.org/10.1016/j.cpa.2020.102229.

Queiroz, J. N., Da Silva, R. C., & De Souza Francisco, J. R. (2021). Ações adotadas pelas empresas da B3 alinhadas com os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS): Uma análise dos relatórios de sustentabilidade. *Revista Mineira de Contabilidade, 22*(2), 37-50. https://doi.org/10.51320/rmc.v22i2.1217.

Sabesp. (2019–2023). *Relatórios de sustentabilidade 2019–2023*. https://www.sabesp.com.br/.

Sanepar. (2019–2023). *Relatórios de sustentabilidade 2019–2023*. https://ri.sanepar.com.br/apresentacoes-e-relatorios/relatorios-anuais.

Schlenker, B. R. (1980). *Impression management: The self-concept, social identity, and interpersonal relations*. Brooks/Cole.

Silva, B. S., & Francisco, J. R. S. (2023). Evidenciação socioambiental: uma análise dos relatórios de sustentabilidade. *REUNIR: Revista de Administração, Ciências Contábeis e Sustentabilidade, 13*(1), 215-233. https://hdl.handle.net/1843/79208.

Silva, C. H. R. T. (2012). Recursos hídricos e desenvolvimento sustentável no Brasil. *Boletim do Legislativo, (23)*, 9.

Suchman, M. C. (1995). Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches. Academy of management review, 20(3), 571-610.

Talbot, D., & Barbat, G. (2020). Water disclosure in the mining sector: An assessment of the credibility of sustainability reports. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management, 27*(3), 1241-1251. https://doi.org/10.1002/csr.1880.

Talbot, d., & boiral, o. (2021). Public organizations and biodiversity disclosure: Saving face to meet a legal obligation?. *Bus. Strategy environ, 30* (5), 2571–2586. Https://doi.org/10.1002/bse.2764.

Teixeira, B. P., Silva, B., de Lima, Y. G., & de Farias, R. S. (2024). Estudo dos relatórios de sustentabilidade GRI das empresas do setor de energia e saneamento. *Revista Ensaios Pioneiros, 8*(1). https://doi.org/10.24933/rep.v8i1.331.

Wong, C. C., Jalaludin, D., & Phua, L. K. (2020). Assurance and impression management of sustainability reporting in Malaysia. In Z. Ahmad (Ed.), *Progressing beyond and better: Leading businesses for a sustainable future*, *88*, 180–188. European Publisher. https://doi.org/10.15405/epsbs.2020.10.16.

Impression Management in Sustainability Reports of Water and Sanitation Companies

ABSTRACT

Objective: *This study sought to investigate evidence of impression management in the sustainability reports of publicly traded Brazilian water and sanitation companies.*

Method: *A qualitative content analysis approach was used to examine narratives about water resources in the areas of water quality, distribution, and losses, based on 20 reports published between 2019 and 2023. Categorization followed Merkl-Davies and Brennan (2007), considering thematic and rhetorical concealment, as well as internal and external attributions. The analysis utilized the Atlas.ti software and the Dictionary of Emotion by Kos et al. (2020).*

Originality/Relevance: *This study contributes to understanding how companies shape narratives to legitimize their position and reinforce corporate credibility in an essential yet still relatively unexplored sector, focusing exclusively on water-related issues.*

Results: *Thematic concealment predominated, particularly in water distribution, whereas other strategies were used less frequently. The companies Sabesp and Casan showed the highest occurrence, with narratives that highlighted positive aspects and attributed failures to external factors.*

Theoretical/Methodological Contributions*: This study helps regulators, researchers, and society to analyze reports with greater rigor, potentially identifying omissions, thus broadening the debate on transparency and the construction of sustainability narratives.*

Keywords: *Sustainability reports, Impression management, Water resources, Sanitation sector, Corporate disclosure.*

Djuairato Djaló
Federal University of Santa Catarina, Santa Catarina, Brazil
djuairato.djalo@posgrad.ufsc.br

José Alonso Borba
Federal University of Santa Catarina, Santa Catarina, Brazil
j.alonso@ufsc.br

Received: October 15, 2025
Revised: March 04, 2026
Accepted: March 23, 2026
Published: July 31, 2026