

influenciada pelo aumento da concorrência, por novos produtos e por inovação tecnológica no segmento. A participação das rendas de mercado de capitais reduziu de 10% em 2021 para 6,9% em 2023, constituindo-se na maior queda entre os componentes. Esse comportamento está associado à redução do ritmo de atividade para esse segmento nos últimos anos em função do ciclo de elevação da taxa Selic.

As despesas administrativas cresceram em termos reais. Em 2023, o aumento das despesas administrativas foi de 5,6%, superando a inflação de 4,62% medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) (Tabela 4.2). A elevação nas despesas com pessoal, sobretudo em razão dos acordos coletivos, foi a principal causa do aumento nas despesas administrativas. Além dessas, as despesas com serviços de terceiros e com processamento de dados e telecomunicações foram as linhas que mais aumentaram sua participação na composição das despesas administrativas ao longo dos últimos anos. Em contraste, as despesas com instalações diminuíram sua representatividade, passando de 5,7% em 2021 para 5,1% em 2023, em linha com o contexto de redução de estruturas físicas e maior digitalização no atendimento aos clientes.

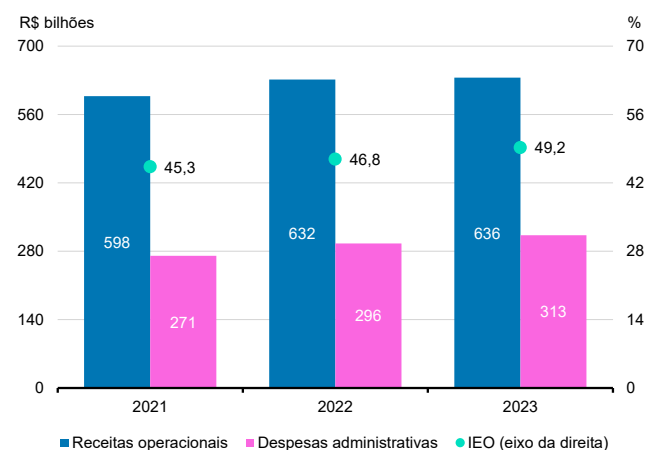
A eficiência operacional³¹ reduziu novamente, com as despesas administrativas crescendo em ritmo superior às receitas operacionais. O crescimento mais elevado das despesas administrativas em relação às receitas operacionais resultou em redução da eficiência operacional desde o final de 2021 (Gráfico 4.5). Esse movimento refletiu, principalmente, as pressões inflacionárias sobre os custos e o momento adverso para o crescimento das receitas operacionais. As receitas operacionais foram impactadas pela desaceleração do crédito, pela materialização do risco nas carteiras e pelo baixo crescimento das receitas de serviços, dado o aperto das condições financeiras e o aumento da concorrência, que afetaram de forma mais significativa as receitas de tarifas PF, de mercado de capitais e de fundos de investimento. Em 2023, as receitas operacionais cresceram 0,5%, enquanto as despesas administrativas avançaram 5,6%.³² Na segunda metade do ano, no entanto, o crescimento de ambas foi praticamente nulo, com maior desaceleração do crescimento das despesas

Tabela 4.2 – Composição das despesas administrativas
Acumulado em cada ano

Discriminação	2021	2022	Variação %	R\$ bilhões	
				2023	Variação %
Total	272,9	297,3	8,9	314,1	5,6
Pessoal	143,5	156,8	9,3	165,2	5,4
Processamento de dados e telecomunicações	24,6	27,8	13,1	29,4	5,9
Instalações	15,4	16,2	5,0	16,1	-0,8
Serviços de terceiros	32,9	36,5	11,0	40,1	9,8
Propaganda e promoção	7,8	9,0	15,8	8,4	-6,9
Depreciação, amortização e impairment ^{1/}	21,4	22,2	3,6	26,1	17,6
Outras	27,4	28,8	5,3	28,8	0,0

1/ Não inclui amortização de ágio em aquisições.

Gráfico 4.5 – Índice de eficiência operacional (IEO)



/ Quanto maior o IEO, menor a eficiência operacional.

31 A eficiência operacional do sistema é medida pelo Índice de Eficiência Operacional (IEO), calculado pela divisão das despesas administrativas pelas receitas operacionais.

32 Não houve impacto relevante dos efeitos da variação cambial sobre as despesas de subsidiárias e agências de bancos no exterior no segundo semestre de 2023.