

FOLHETO
F-9324

Guia de Aspectos Sociais



Área de Desenvolvimento Social
Gerência de Estudos Setoriais - AS

MATERIAL PARA USO INTERNO DO BNDES

14433701-0

Índice



Introdução	
1ª Parte - O Guia de Aspectos Sociais – GAS: abordagem inicial	1
1.1. Objetivos da aplicação do GAS	2
1.2. Principais conceitos	2
1.3. Das informações que compõem o GAS	4
1.4. Do preenchimento	5
1.5. Resultados esperados	6
1.6. Indicadores de avaliação	7
2ª Parte - Responsabilidade social corporativa (RSC) e investimentos sociais	8
2.1. Dimensões de Atuação Empresarial	8
2.2. Estágios da Responsabilidade Corporativa	10
2.3. Investimentos sociais de empresas	10
2.3.1. Papel do BNPDES	10
2.3.2. Diretrizes para o fomento e o financiamento	10
3ª Parte - Glossário	10
3.1. Itens relacionados no GAS	11
3.2. Definições mais freqüentes	12
3.3. Formas mais comuns de atuação social das empresas	13
3.4. Atuação social tradicional x paradigmas RSC (investimentos sociais)	14

Versão de novembro de 2002

Área de Desenvolvimento Social
Gerência de Estudos Setoriais - AS/GSET
Cláudia Soares Costa – Gerente - 2277-7379
Colaborador: Gabriel Rangel Visconti - Economista

Introdução

O tratamento da análise das variáveis sociais relativas aos projetos financiados, assim como a formulação de diretrizes para o financiamento de investimentos sociais realizados ou apoiados pelas empresas vêm ocupando um espaço crescente na agenda atual do BNDES.

Este trabalho tem por objetivo subsidiar o processo de "internalização" da dimensão social na análise dos financiamentos concedidos pelo BNDES, de forma a contribuir para o aperfeiçoamento desta cultura na instituição. Neste sentido, busca estimular a identificação dos impactos gerados pelos projetos e operações financiadas, não só pela ótica dos empreendimentos, mas também pela ótica dos diversos atores sociais envolvidos.

O presente texto está dividido em duas partes: a primeira apresenta o **Guia de Aspectos Sociais**, e a segunda visa disseminar as diretrizes gerais já aprovadas para o fomento e para o financiamento de investimentos sociais de empresas. Tanto o modelo de abordagem de variáveis sociais - **GAS** que estamos propondo (já em utilização experimental com versões anteriores) quanto o aperfeiçoamento destas diretrizes serão objetos de discussão entre as unidades operacionais e gerências de estudos setoriais específicas visando sua melhor adequação e correta aplicação. Por este motivo, este trabalho é de circulação restrita ao BNDES e representa o ponto de partida para a implantação e melhoria destes procedimentos.

BNDES AP / COFED Centro de Pesquisas e Dados
N.º REG. F-9324 DATA: 07/03/03

1ª Parte

O Guia de Aspectos Sociais – GAS abordagem inicial

O modelo apresentado denominado de **Guia de Aspectos Sociais – GAS** - visa à obtenção de informações que possam gerar indicações quanto ao perfil social das empresas, assim como da gestão dos principais aspectos sociais referentes:

- ao âmbito interno e inerente à atuação da empresa: empregados e seus familiares; fornecedores e outros agentes da cadeia produtiva; consumidores e clientes;
- ao âmbito externo: comunidades do entorno geográfico ou de suas áreas de influência; meio-ambiente; diferentes instâncias governamentais e assuntos pertinentes à sociedade em geral.

O conhecimento e o acompanhamento destas informações correspondem aos procedimentos básicos e preliminares que devem propiciar a construção de parâmetros acerca do perfil da gestão de aspectos sociais ou do estágio de atuação da empresa frente aos principais temas que correspondem ao exercício do que se conveniu chamar de Responsabilidade Social Corporativa (RSC)¹.

Assim, o **Guia de Aspectos Sociais – GAS** - constitui-se em um instrumental adicional de análise, que se soma à identificação das demais variáveis sociais decorrentes de questões setoriais específicas ou da natureza da operação financiada (implantação, reestruturação, realocação e outras), por exemplo, avaliadas através de outros instrumentos e metodologias já disponíveis no BNDES.

Portanto, os resultados obtidos através da aplicação do **GAS** não substituem a análise relativa à geração de emprego, trabalho e renda, aos impactos regionais e sociais decorrentes da operação e ou da natureza do projeto. Pode auxiliar, no entanto, para identificar outras questões tais como o atendimento de metas relativas à qualidade dos produtos que a empresa coloca no mercado, medido pela satisfação ou índice de reclamações dos consumidores, ou a necessidade de substituição de equipamentos causadores de acidentes graves, por exemplo.

¹ Um panorama destes temas e do assunto “responsabilidade social corporativa” (RSC) é apresentado no Relatório Setorial nº 1 AS/Geset - “Empresas, responsabilidade corporativa e investimento social: uma abordagem introdutória”.

1.1. Objetivos da aplicação do GAS

- propiciar a produção de conhecimento no BNDES referente ao assunto;
- conhecer o perfil de atuação/gestão empresarial de aspectos sociais;
- produzir referências para a análise técnica, mediante a tabulação e a consolidação dos dados obtidos, como por exemplo: “cortes” setoriais, tipo de atividades, porte das empresas, política de governança, etc;
- identificar questões sobre as quais o BNDES possa contribuir ou influir através da concessão de crédito;
- identificar o foco adequado de fomento e financiamento quando couber, à realização de investimentos sociais, agregando maior valor social às ações financiadas pelo Banco.

1.2. Principais conceitos

- Como agente tradicional de fomento e de financiamento da atividade empresarial do país, o BNDES tem também um importante papel na difusão e indução de princípios e procedimentos éticos e socialmente responsáveis no meio econômico. Assim, em seus procedimentos de análise para a concessão de crédito o Banco não se limita à observância do cumprimento das disposições legais referentes às obrigações fiscais, trabalhistas, ambientais e sociais das empresas. O estímulo à geração e à manutenção de empregos e à ampliação dos impactos regionais, por exemplo, fazem parte das diretrizes e rotinas operacionais do Banco, assim como o crédito destinado às melhorias de produtos e processos com impactos sobre o meio ambiente. A idéia deste Guia de Aspectos Sociais é avançar no conhecimento dos aspectos qualitativos e quantitativos que indicam o perfil social das empresas, bem como da existência e do estágio de atuação das mesmas em termos de “responsabilidade social corporativa” (RSC).
- A noção que modernamente se discute sobre responsabilidade social corporativa (RSC) está relacionada ao cumprimento daqueles compromissos assumidos pelas empresas e instituições que vão além dos legalmente obrigatórios para com os seus funcionários, com as diferentes instâncias governamentais e com a sociedade. Uma empresa é definida como

“socialmente responsável” pelo conjunto de sua atuação quando persegue a excelência: na remuneração e no atendimento adequado de seus acionistas, inclusive os minoritários; na satisfação das necessidades, expectativas e adequado atendimento de seus clientes; na garantia da qualidade, da utilidade e da segurança dos seus produtos; na promoção do crescimento profissional e social de seus funcionários (familiares inclusive) e colaboradores; e, na atuação externa responsável, nos campos ambiental e social.

- Desta forma, o conceito de responsabilidade social corporativa inclui um espectro de temas bastante amplo e diversificado. A inclusão destes temas na gestão empresarial reflete o reconhecimento de que as atividades e resultados das empresas afetam e são afetadas por outros públicos com as quais as empresas interagem. Desta forma, discute-se a passagem de uma visão empresarial exclusivamente focada na maximização do lucro das empresas para seus proprietários e acionistas majoritários, para uma visão mais abrangente, que inclui a busca por resultados ou a realização de ações que também tragam benefícios públicos. Pode ser interpretado, portanto, sob a ótica ampliada da boa *governança* corporativa (dos *shareholders* para *stakeholders*), dado que o seu exercício auxilia na identificação dos processos, procedimentos e atitudes que devem ser implementadas para responder ao desafio de conduzir e gerir empreendimentos com a necessária competitividade e a preocupação com a *sustentabilidade* do desenvolvimento no longo prazo. Estão associadas, ainda, ao processo de gestão da responsabilidade corporativa social, questões relacionadas ao registro, à divulgação, à transparência e à auditoria das informações sobre as atividades e resultados empresariais com impactos no campo social.
- No cenário internacional, a preocupação da sociedade organizada, dos governos e dos consumidores direciona o foco da responsabilidade social corporativa, predominantemente, para questões ambientais e de respeito e garantia aos direitos humanos básicos, como por exemplo, se há utilização de mão de obra infantil e ou de trabalho escravo.
- No caso brasileiro, diversos fatores contribuem para trazer o tema ao centro da agenda de debates do setor privado: a cobrança crescente da sociedade junto às empresas para que adotem ou melhorem suas práticas e procedimentos quanto às variáveis sociais; a emergente percepção de vantagens competitivas na adoção destes procedimentos em um cenário globalizado; o reconhecimento do papel complementar que o somatório das ações sociais realizadas ou apoiadas pelas empresas pode representar para reduzir as fragilidades e os riscos presentes no cenário institucional brasileiro. Coincide, também, com uma emergente noção de participação social e de co-responsabilidade frente ao desafio ético de maior engajamento das empresas no combate à exclusão social e na promoção da cidadania de enorme parcela da população ainda à margem dos benefícios do desenvolvimento e da modernização econômica. Por estes motivos, a realização e a divulgação de investimentos sociais apoiados ou diretamente implementados pelas empresas têm se constituído na face mais visível da responsabilidade corporativa (RSC).

1.3. Das informações que compõem o GAS

- As informações que integram o **GAS** compreendem os principais aspectos da atuação empresarial de acordo com o referido conceito ampliado de “responsabilidade social corporativa (RSC)”. A seleção dos itens que o compõem está baseada nos principais trabalhos e modelos nacionais e internacionais sobre o assunto, com destaque para:
 - as propostas de balanços sociais que tramitam pelo Poder Legislativo brasileiro (Câmara dos Deputados Federais, Assembléia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul, Câmara dos Vereadores de São Paulo);
 - instituições não governamentais como o Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas - IBASE e a Fundação Instituto de desenvolvimento Empresarial e Social-FIDES;
 - nos indicadores elaborados pelo Instituto Ethos, no Brasil, o qual, por sua vez, se inspira na organização americana Business for Social Responsibility - BSR;
 - nos aspectos comumente abordados por instituições e empresas de *rating* social e ambiental;
 - nas normas e certificações mundiais do gênero (BS 8800, AS 8000, por exemplo)² e,
 - nos preceitos relacionados ao *Global Report Initiative* -GRI, uma iniciativa global que reúne empresas (brasileiras inclusive), *ONGS*, instituições governamentais e multilaterais, com o objetivo de propor tratamento homogêneo e padronizado ao conteúdo dos diversos modelos de relatórios sócio-ambientais existentes.
- Os itens abordados neste Guia (GAS) têm por objetivo conhecer o perfil social das empresas e incluem questões referentes ao âmbito interno e também aspectos relativos ao ambiente externo, conforme detalhado a seguir:

Âmbito Interno

- ▶ concessão de benefícios obrigatórios e adicionais;
- ▶ composição do perfil dos recursos humanos da empresa: gênero, grau de escolaridade, faixa etária, diversidade, por exemplo;
- ▶ indicadores de saúde e segurança do trabalhador, sobretudo os que se referem a acidentes de trabalho, inclusive de áreas terceirizadas;
- ▶ geração e qualidade dos empregos próprios e terceirizados: quantidade, faixa salarial, índice de absenteísmo, taxa de rotatividade, áreas e funções terceirizadas;
- ▶ condições de vida dos funcionários: jornada de trabalho, tipo de habitação, tamanho de unidade familiar, número de filhos, escolaridade da família, tempo médio gasto em transporte;

² Ver Relato Setorial nº2 AS/Geset - Balanço Social e outros aspectos da responsabilidade corporativa.

- ▶ relacionamento com clientes/consumidores: política de atendimento, reclamações de qualidade e segurança dos produtos, etc.;
- ▶ política de relacionamento com fornecedores e aspectos sociais relativos à cadeia produtiva.

Âmbito Externo

- ▶ questões relacionadas ao conhecimento da realidade social onde se inserem;
- ▶ relacionamento com as comunidades das áreas de influência (o conjunto formado pelas comunidades do entorno geográfico ou áreas de atuação das empresas);
- ▶ valor e natureza dos recursos (próprios/incentivos fiscais/outros) investidos, em benefício de público externo à empresa em atividades na área social: principais focos, destinatários e ações realizadas (assistencial, educação, geração de trabalho e renda, desenvolvimento local/urbano, cultura, saúde, apoio à criança e jovem e outras);
- ▶ grau de articulação destas ações com políticas públicas no campo social.

1.4. Do preenchimento

- As informações requeridas para o preenchimento deste Guia deverão ser solicitadas às empresas juntamente com as demais informações necessárias ao processo de análise.
- Algumas das informações listadas neste Guia podem ser obtidas ou complementadas através de outros materiais e roteiros utilizados pelo BNDES (a *carta-consulta*, *careta de enquadramento*).
- Os dados relativos ao quadro de funcionários (quantitativo, grau de escolaridade, admissões e demissões anuais, distribuição por gênero e outros) são informações disponíveis nas empresas, uma vez que são basicamente as mesmas que são fornecidas anualmente pelas firmas ao Ministério do Trabalho, em caráter compulsório, no modelo RAIS - Relação Anual de Informações Sociais. O BNDES, através da Gerência Executiva de Emprego e E-Gov (GEEMP), dispõe de tabulação dos resultados individuais e consolidados por porte, setor e região. Outra fonte de referência de padrões setoriais de geração de emprego é o Modelo de Geração de Emprego, desenvolvido no BNDES e atualizado periodicamente pela GEEMP.
- O Banco de Dados Geo-Referenciado, administrado pela Área de Planejamento, constitui-se em outro instrumental disponível no BNDES e que pode auxiliar no mapeamento das condições sociais e da disponibilidade de infra-estrutura urbana, por exemplo, das localidades envolvidas na implantação dos projetos ou áreas de influência das empresas.
- Com relação à análise de financiamentos aos investimentos sociais, quando couber, a Área de Desenvolvimento Social, que dispõe de produtos e de conhecimento acumulado no assunto, tem prestado assessoria quando consultada para auxiliar na identificação ou na avaliação preliminar dos projetos propostos pelas empresas.

1.5. Resultados esperados

- A aplicação do **GAS** visa a obter informações básicas relativas aos aspectos sociais que envolvem a atividade e a gestão empresarial, e, desta forma, subsidiar a aquisição e o aumento de conhecimento do assunto no Banco, propiciando a construção de referências que auxiliem os técnicos responsáveis pela análise das operações e acompanhamento das empresas. Por decisão da Diretoria do BNDES, a utilização do **GAS** como instrumento de análise tornou-se obrigatória em cada nova operação que o Banco avalia.
- Em seu Plano Estratégico para o período 2000-2005, o Banco incluiu, dentre seus princípios de atuação, o estímulo ao exercício da responsabilidade social corporativa. Considera-se que a *responsabilidade corporativa* (RSC), tal como descrita neste trabalho, representa um processo contínuo diante do qual as empresas encontram-se em diferentes estágios de implementação. Dado que o assunto é relativamente recente e que não existem ainda muitas pesquisas e dados passíveis de comparação ou mesmo consenso em relação a diversos temas que envolvem a RSC, torna-se difícil estabelecer padrões de melhor ou pior desempenho, os quais dependem da consideração de vários fatores. Para auxiliar a comparação dos dados obtidos com a aplicação do **GAS** para cada empresa, está prevista a realização, no início de 2003, de uma pesquisa com empresas representativas de todos os setores com os quais o Banco opera, escolhidas pelas unidades operacionais competentes, de forma a obter parâmetros de análise.
- O resultado da avaliação de aspectos sociais a partir do **GAS** representa um instrumento adicional de análise que pode contribuir para o fomento da realização de investimentos sociais por parte das empresas, orientando o foco deste fomento, caso se conclua pela necessidade ou oportunidade da realização de investimentos sociais. Cumpre observar, também, que o **GAS** pode propiciar subsídios na identificação de prioridades para estes investimentos, de forma a respeitar uma hierarquia de cumprimento de obrigações sociais e melhorias a serem implementadas do âmbito interno para o âmbito externo de atuação das empresas. Isto é, a participação da empresa na resolução de questões sociais de natureza "macro" é meritória e desejável, desde que consideradas satisfatórias as condições no seu raio de atuação mais próximo, seja para com seus funcionários e familiares, seja em sua cadeia produtiva, seja em sua região de influência.

- Nos tópicos seguintes estão apresentados alguns indicadores e contra-indicadores comumente utilizados para comparar as informações obtidas com o **GAS**; também sugerimos, para discussão, uma classificação genérica para os possíveis estágios que podem ser encontrados em responsabilidade social corporativa, assim como os respectivos papéis que o BNDES pode assumir em cada um destes estágios identificados. Incluímos, também, um glossário com as principais formas de atuação empresarial no campo social, acompanhados de um quadro-resumo das principais características que marcam as diferenças mais significativas entre a tradicional e histórica filantropia empresarial e os conceitos que embasam esta atuação sob o paradigma da moderna responsabilidade social corporativa.

1.6. Indicadores de avaliação

Internos

Benefícios Sociais - valor total investido / nº de funcionários.

Capacitação Profissional - total gasto em capacitação e desenvolvimento profissional / nº de funcionários.

Participação nos Resultados - valor total distribuído pela participação nos lucros ou resultados / nº de funcionários.

Diversidade - número de empregados portadores de deficiência + número de empregados negros + número de empregados mulheres / nº total de funcionários.

Externos

Emprego - número de funcionários no ano / número de funcionários no ano anterior.

Cidadania - valor de investimentos sociais e/ou doações / receita líquida.

Contra-indicadores

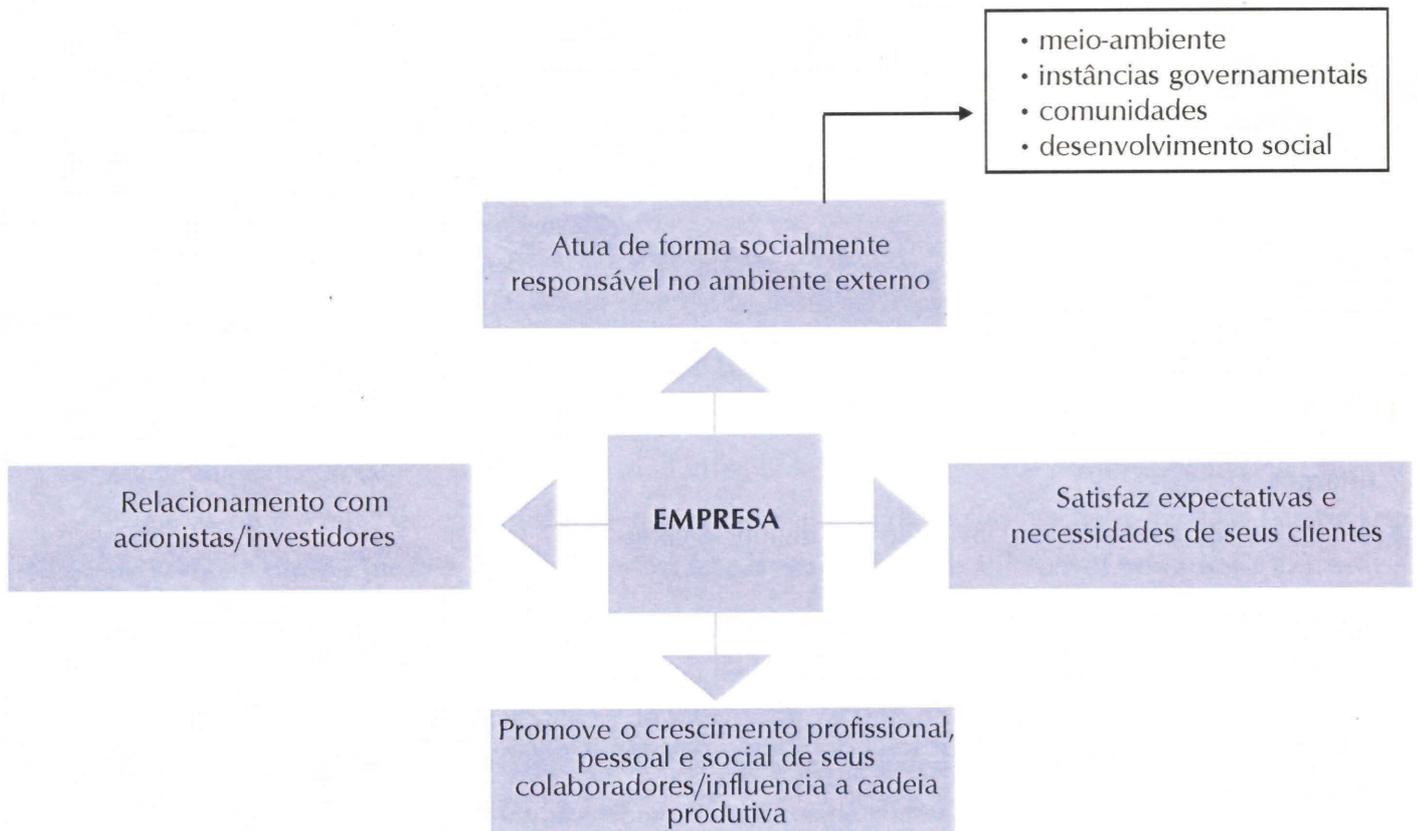
Segurança no trabalho - média anual de acidentes de trabalho por empregado.

Processos e violações - quantidade de processos administrativos contra a empresa e autuações por violação de normas de proteção ambiental e legislação trabalhista / nº de funcionários.

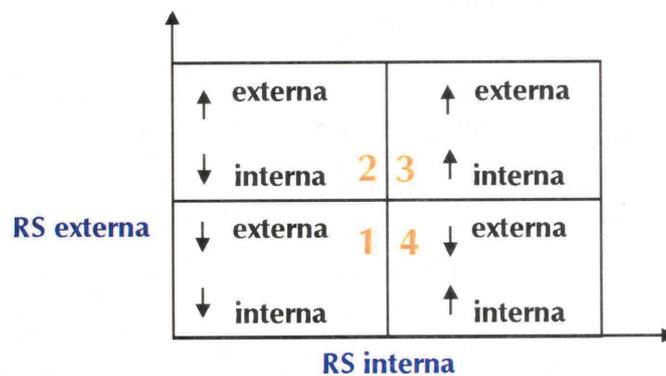
2ª Parte

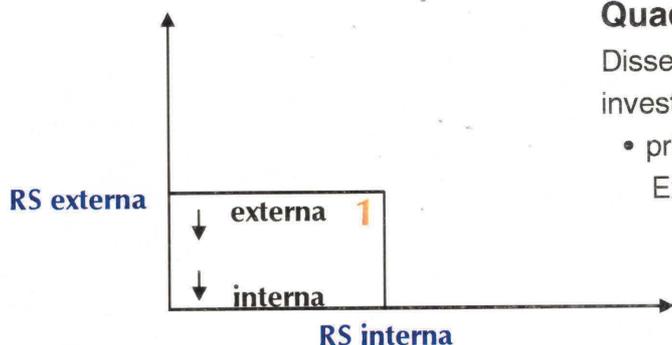
Responsabilidade social corporativa (RSC) e investimentos sociais

2.1. Dimensões da Atuação Empresarial



2.2. Estágios da Responsabilidade Corporativa





Quadrante 1 - Papel do BNDES:

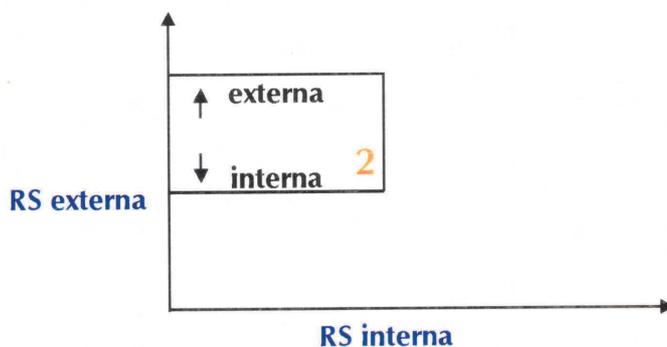
Disseminar o conceito de RSC; estimular a prática de investimentos sociais.

- prioridade âmbito interno
Ex: educação, saúde e segurança do trabalhador

Quadrante 2 - Papel do BNDES:

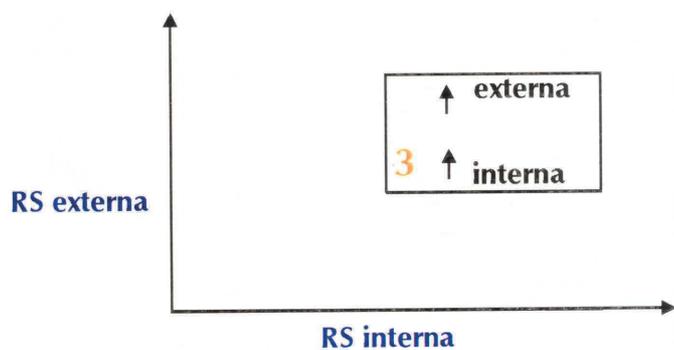
Induzir realização de ações sociais

- prioridade ambiente interno/externo condicionado



Quadrante 3 - Papel do BNDES:

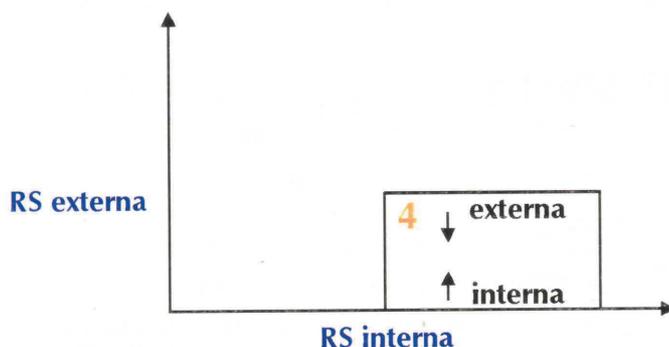
Estimular a continuidade dos projetos; vislumbrar a realização de parcerias em projetos estruturantes



Quadrante 4 - Papel do BNDES:

Estimular a ampliação das práticas sociais

- prioridade ambiente externo/comunidade entorno/macro



2.3. Investimentos sociais de empresas

2.3.1. Papel do BNDES

Agregar valor aos projetos:

- volume de recursos
- qualidade (conhecimento)
- articulação diversos atores
- visão regional

2.3.2. Diretrizes de fomento

- Não obrigatório
- Agenda positiva/oportunidades
- A indicação de realização de investimentos sociais decorre da análise completa de impactos do projeto e das variáveis sociais
- Público: empregados e familiares, comunidades vizinhas, regiões de influência e ambiente macro
- Hierarquia e abrangência de ações:
 - interno
 - externo
 - macro
- Não-substituição de recursos
- Articulação com políticas públicas
- Projetos “estruturantes”
 - impactos locais e regionais
 - novas metodologias e tecnologias
 - aperfeiçoamento políticas públicas
 - apoio ao desenvolvimento do Terceiro Setor

3ª Parte

Glossário

Apresentamos a seguir os principais conceitos relativos às informações aqui tratadas, extraídos na íntegra e adaptados (em alguns casos) dos diversos modelos elaborados pelas instituições de referência em termos de balanços sociais e de práticas de responsabilidade social.

3.1. Itens relacionados no GAS

Alimentação	gastos com restaurantes, vale-refeição, lanches, cestas básicas e outros.
Previdência privada	planos especiais de aposentadoria, fundações previdenciárias, complementações de benefícios aos aposentados e seus dependentes.
Segurança	gastos com equipamentos de segurança e programas de prevenção a acidentes.
Educação	gastos com ensino regular em todos os níveis, reembolso de educação, bolsas, assinaturas de revistas, gastos com biblioteca (excluído pessoal) e outros gastos com educação.
Cultura	gastos com eventos e manifestações artísticas e culturais (música, teatro, cinema, literatura e outras artes).
Capacitação e desenvolvimento profissional	recursos investidos em treinamentos, cursos, estágios (excluído os salários) e gastos voltados especificamente para capacitação relacionada com a atividade desenvolvida pelos empregados.
Creches ou auxílio-creche	Creche no local ou auxílio-creche aos empregados.
Participação nos lucros ou resultados	participações que não caracterizem complemento de salários.
Requalificação	programas de (re)treinamento de funcionários e de (re)inserção no mercado de trabalho, no caso de demissões.
Saúde	valor dos gastos com planos de saúde, assistência médica, programas de medicina preventiva, programas de qualidade de vida e outros.
Esporte e lazer	gastos em programas de estímulo ao desenvolvimento da prática esportiva e do lazer, clubes de funcionários e outros.
Habitação	auxílio financeiro para compra ou construção de casas próprias.
Taxa de rotatividade	é a razão do mínimo entre as admissões e desligamentos no mês (ano) de referência e o número médio de pessoas ocupadas neste mesmo mês (ano), multiplicado por 100. Representa, portanto, a relação entre o número de trabalhadores substituídos e o total (médio) de trabalhadores.
Taxa de absenteísmo	percentual médio de faltas de empregados, por dia de trabalho, excluindo o afastamento por acidente de trabalho.

3.2. Definições mais freqüentes

Ética - está na base da Responsabilidade Social e se expressa através dos princípios e valores adotados pela organização e da coerência entre ação e discurso. Não há Responsabilidade Social sem ética nos negócios;

Responsabilidade Social - forma de conduzir os negócios da empresa; a empresa socialmente responsável identifica, escuta e administra os interesses das diferentes partes (acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio-ambiente), cujas demandas e necessidades a empresa deve buscar entender e incorporar em seus negócios e ao planejamento de suas atividades. Assim, a Responsabilidade Social trata diretamente dos negócios da empresa e como ela os conduz;

Filantropia e Investimentos sociais - nomes genericamente atribuídos à ação social externa da empresa, tendo como beneficiário principal indivíduos, comunidades ou suas representações (conselhos comunitários, organizações não governamentais, associações comunitárias etc.).

Fonte: Instituto Ethos

3.3. Formas mais comuns de atuação social das empresas

doações - destinação de recursos (financeiros ou outros) à melhoria de problemas sociais, sem a divulgação imediata da imagem da empresa; realizada geralmente de forma eventual ou permanente, para atender demandas pontuais ou dedicada à alguma causa específica ou assistencial;

patrocínio - destinação de recursos (financeiros ou outros) a entidades/eventos em troca de divulgação da imagem da empresa; pode utilizar-se de incentivos de renúncia fiscal;

campanhas - mobilização de funcionários, clientes e/ou fornecedores para conscientizar ou angariar recursos destinados a um problema social; caráter em geral não permanente;

marketing relacionado a causas - destinação de parte da receita de produto(s) / serviço(s) a causas sociais, durante pelo menos um período de tempo, com campanhas onde há divulgação da imagem da empresa;

apoio a projetos - destinação de recursos (financeiros ou outros) a projetos desenvolvidos por outras instituições (entidades filantrópicas e organizações não governamentais, projetos governamentais e outros);

desenvolvimento de projetos em parceria - ação conjunta com outra(s) entidade(s) em que as organizações envolvidas compartilham recursos e se comprometem com os resultados;

desenvolvimento de projetos através de fundação ou Instituto - da própria empresa: atuação social na qual a empresa participa através de sua Fundação ou Instituto.

Fonte: CEATS - USP

Centro de Estudos em Administração do Terceiro Setor

3.4. Atuação social tradicional x paradigmas RSC (investimentos sociais)

Quadro Resumo

Filantropia pontual / dispersa	➔	estratégica/focada
Assistencial	➔	impacto/ "estruturante"
Atuação isolada	➔	complementar/parcerias com setor governamental/apoio ao terceiro Setor
Doação de recursos	➔	\$, técnico, resultados
Ação exógena à empresa	➔	inserção organizacional/cultura
Pouca divulgação	➔	visibilidade/publicidade/ <i>marketing</i>