

2023

Guia prático: estratégias de comunicação interna para a implementação de políticas de diversidade em empresas

Felipe Gonçalves Pinheiro

Sumário

Objetivos do guia	4
Entendendo a diversidade e a inclusão	5
Por que implementar políticas de diversidade?	6
Como fazer?	8
O início de tudo: criando um comitê de diversidade	8
Realizando um diagnóstico interno	9
Comunicação interna como pilar fundamental	11
Estratégias para uma comunicação interna mais eficaz	12
1ª estratégia: criar um plano de comunicação interna	13
2ª estratégia: uso de uma linguagem acessível e inclusiva	14
3ª estratégia: conteúdos informativos, educativos e inspiradores sobre diversidade e inclusão	15
Considerações finais	17
Links Úteis	18
Ficha técnica	20



Introdução

A diversidade é um valor fundamental para as organizações que desejam se adaptar às mudanças sociais, culturais e econômicas do mundo atual. Esse fenômeno se refere à variedade de características, identidades, experiências e perspectivas que as pessoas trazem para o ambiente de trabalho, tais como gênero, etnia, idade, orientação sexual, deficiência, religião, formação, entre outras.

A implementação de políticas de diversidade nas organizações visa promover um clima de respeito, inclusão e equidade entre os colaboradores, além de gerar benefícios como maior criatividade, inovação, produtividade e competitividade.

No entanto, para que as políticas de diversidade sejam efetivas e sustentáveis, é preciso que elas sejam comunicadas de forma adequada aos colaboradores. A comunicação interna é um processo estratégico que envolve o planejamento, a execução e a avaliação de ações de comunicação que visam informar, educar, sensibilizar e engajar os colaboradores em relação aos objetivos, valores e cultura da organização.

Neste guia prático apresentamos algumas estratégias de comunicação interna que podem auxiliar empresas na implementação de políticas de diversidade. Este produto foi formulado com base em uma série de estudos e literaturas sobre o tema, incluindo o livro

Diversos Somos Todos: valorização, promoção e gestão da diversidade nas organizações de Bulgarelli, a publicação/guia *Como as Empresas Podem (e Devem) Valorizar a Diversidade* do Instituto Ethos, análises da *Great Place to Work*, bem como insights de outras consultorias de renome, como a *McKinsey*, entre outros estudos relevantes.



1

Objetivos do Guia

Ao ler este material você irá:

Compreender diversidade e inclusão dentro de um contexto empresarial;

Descobrir os benefícios da diversidade dentro de empresas;

Entender qual é a importância da comunicação interna na promoção da diversidade e inclusão;

Aprender estratégias de comunicação interna para a implementação de políticas de diversidade em empresas.

Aqui você encontra os primeiros passos para se aprofundar no tema e/ou implementar estas estratégias, buscando uma maior inclusão e diversidade dentro da sua empresa. Considerando que este é um produto que visa destacar estratégias de comunicação interna de maneira simples, rápida e coesa, e não um manual descritivo completo sobre o assunto, **é importante citar que, para que a implementação de políticas de diversidade obtenha pleno sucesso, muitos outros fatores e estudos devem ser realizados frequentemente, assim como avaliações, evoluções e atualizações.**

Entendendo a diversidade e a inclusão

Diversidade é um termo que se refere à variedade de características, identidades, experiências e perspectivas que existem entre os seres humanos, tais como gênero, etnia, idade, orientação sexual, religião, cultura, classe social, deficiência, entre outras. A diversidade é uma realidade presente em todas as sociedades e organizações, e implica em reconhecer, respeitar e valorizar as diferenças entre as pessoas.

Já falando sobre inclusão, é um conceito que se relaciona com a diversidade, mas que vai além dela. Inclusão significa promover a participação efetiva e equitativa de todas as pessoas na sociedade e nas organizações, garantindo o acesso aos direitos, aos recursos, às oportunidades e ao desenvolvimento pessoal e profissional.

Garantias e leis ligadas à diversidade e inclusão

No Brasil, existem diversas leis que visam proteger e promover a diversidade e a inclusão nas empresas, alguns exemplos são:

- ⌚ A Lei nº 12.288/2010, que institui o Estatuto da Igualdade Racial;
- ⌚ A Lei nº 8.213/1991, que estabelece cotas para pessoas com deficiência;
- ⌚ A Lei nº 9.029/1995, que proíbe a discriminação por sexo, origem, raça, cor, estado civil, situação familiar ou idade;
- ⌚ E a Lei nº 13.146/2015, que institui o Estatuto da Pessoa com Deficiência.

Para aqueles que têm o interesse de fomentar a diversidade dentro de sua organização, é importante realizar um estudo prévio mais aprofundado dessas leis e garantias.

Por que implementar políticas de diversidade?

No Brasil, e no mundo, as empresas que abraçam a diversidade, seja ela de gênero, etnia, orientação sexual, cultural, etc., demonstram maior capacidade de adaptação em um mercado que está em constante transformação. A diversidade nas equipes de trabalho estimula diferentes perspectivas e contribui para a tomada de decisões mais abrangentes e eficazes.

Nesse contexto empresarial que vivenciamos hoje em dia, a diversidade é vista como uma vantagem competitiva, uma vez que reflete a pluralidade da sociedade e ajuda as empresas a se conectarem com uma base de consumidores mais diversificada. E, no final, tudo se resume a isso: capacidade de conexão, não apenas entre público e consumidor, mas conexão interna entre colaboradores e empresa.

Diversos estudos realizados demonstraram uma correlação positiva entre um ambiente de trabalho mais diverso e um melhor desempenho financeiro. Além disso, empresas que implementam essa política estão em melhor posição para atrair e reter talentos, assim, melhorando a competitividade no mercado de trabalho.

Benefícios da diversidade em empresas:

- ➡ Investir em diversidade e inclusão nas empresas traz diversos benefícios, como:
- ➡ Fortalecimento da reputação e da responsabilidade social;
- ➡ Aumento da criatividade, inovação e produtividade;
- ➡ Melhora do clima organizacional e da satisfação dos colaboradores;
- ➡ Atração e retenção de talentos;
- ➡ Ampliação do mercado e da conexão com os clientes, por meio de uma maior identificação;
- ➡ Redução de riscos e conflitos.

A implementação de um ambiente mais diverso e inclusivo dentro de uma empresa traz diversas vantagens competitivas para a mesma. E, conseqüentemente, a lucratividade de uma empresa que se preocupa em implementar essas políticas também é maior. Em um estudo sobre lucratividade e resultados, realizado pela consultoria McKinsey, *A diversidade como alavanca de performance*, os números são evidentes: empresas que investem em equipes mais diversas têm potencial para aumentar seus lucros em **21%**, quando incluem diversidade de gênero, e **35%**, quando incluem diversidade racial. Demonstrar o compromisso genuíno com a pluralidade dos funcionários é crucial para alcançar esses resultados, ressaltando que lucro deve ser apenas mais um dos benefícios da diversidade em empresas, não o seu foco.

Algumas empresas que possuem políticas de diversidade e inclusão bem definidas e implementadas são:

Ambev

A empresa regularmente disponibiliza treinamentos e palestras, sobre diversidade e inclusão, direcionados aos CEOs, presidentes, diretores, coordenadores e todos os demais colaboradores;

Natura

Com uma forte política de diversidade desde 2019, a Natura implementa ações que promovem a inclusão, aumentando a representatividade de grupos sub-representados, como negros, mulheres, LGBTQ+ e pessoas com deficiência. A empresa, atualmente, possui cerca de 62% de mulheres em seu quadro de colaboradores, além de apresentar 56% dos cargos de liderança ocupados por mulheres;

Mastercard

Em 2019, a Mastercard foi reconhecida, pela *Great Place To Work (GPTW) Mulher*, como a melhor empresa do Brasil para mulheres trabalharem, destacando seu compromisso com a igualdade de gênero;

Gupy

A empresa possui uma extensa política de diversidade implementada, buscando atrair talentos cada vez mais diversos. Além disso, a Gupy também produz materiais, guias e realiza cursos relacionados à diversidade e inclusão.

Diversidade e inclusão no contexto empresarial não são apenas um diferencial, são uma necessidade, e, quem não se preocupa com isso, fica para trás.

2

Como fazer

// O início de tudo: criando um comitê de diversidade

Quando falamos sobre aplicar políticas de diversidade em uma empresa, precisamos definir os responsáveis sobre o assunto. Claro que a participação de todos, de alguma forma, será necessária, mas precisamos que certas pessoas tomem à frente e se dediquem mais “fielmente” a essa temática e construção, por isso se faz necessária a criação de um **comitê de diversidade**.

Um comitê de diversidade é um grupo de trabalho formado por pessoas de diferentes características, identidades e experiências, que tem como objetivo promover a inclusão e a valorização dentro da organização. Esse grupo deve ser diverso em características, vivências e hierarquias, e deve ser composto por pessoas de diversos cargos da empresa, abrangendo pessoas chave para a implementação da diversidade e inclusão.

Após definir quem serão os responsáveis por essa implementação, podemos colocá-la em prática, começando pelo **diagnóstico**.

// Realizando um diagnóstico interno

O diagnóstico interno de uma empresa nada mais é que uma grande pesquisa realizada para compreender mais sobre as características e os diferentes perfis dos seus colaboradores. É crucial realizar um diagnóstico interno abrangente para entender a situação atual da organização em relação à diversidade e inclusão. Esse diagnóstico fornece insights e dados relevantes que podem servir como base sólida para a criação de políticas eficazes.

Como realizar o diagnóstico da diversidade dentro da minha empresa?

Para realizar o diagnóstico da diversidade dentro da sua empresa, você pode seguir as seguintes etapas:

- **Avaliação da cultura organizacional:** comece por analisar a cultura da empresa e avaliar se ela promove ativamente a diversidade e a inclusão. Isso pode envolver pesquisas de clima organizacional, entrevistas com funcionários e a revisão de políticas e práticas existentes;
- **Coleta de dados demográficos:** é essencial obter informações sobre a composição demográfica da força de trabalho, identificando áreas em que a diversidade pode ser melhorada. Coletar dados sobre gênero, etnia, idade, orientação sexual e deficiências é fundamental para identificar lacunas de representação;

- **Análise de disparidades:** uma vez coletados os dados demográficos, é importante analisar as disparidades existentes dentro da organização. Identificar áreas em que grupos minoritários são sub-representados ou enfrentam desigualdades no local de trabalho ajuda a priorizar ações específicas;
- **Consulta aos funcionários:** ouça a voz dos funcionários. Realize pesquisas e grupos de discussão para entender as experiências e percepções dos colaboradores em relação à diversidade e inclusão na empresa. Isso pode revelar preocupações e oportunidades de melhoria;
- **Revisão de políticas existentes:** examine as políticas de recrutamento, promoção, treinamento, remuneração e outras áreas para identificar possíveis vieses ou práticas que precisam ser ajustadas para promover a diversidade e a inclusão;
- **Definição de metas e objetivos:** com base nas informações coletadas no diagnóstico interno, estabeleça metas claras e mensuráveis para melhorar a diversidade e a inclusão na organização. Essas metas devem ser realistas e alinhadas aos valores e o propósito da empresa. **Dentro dessas metas você vai direcionar sua política de diversidade e inclusão.**

E, assim, baseado nesse diagnóstico você já pode começar a:

Desenvolver políticas de diversidade e inclusão alinhadas ao propósito da sua empresa

Com o diagnóstico, os dados e as metas em mãos, é hora de desenvolver políticas de diversidade e inclusão específicas e adaptadas à empresa. Essas políticas devem abordar áreas críticas, como recrutamento inclusivo, programas de treinamento e desenvolvimento, promoção da equidade salarial e elaboração de medidas que visem a criação de um ambiente de trabalho inclusivo.

Exemplos de políticas de diversidade e inclusão:

- ✔ **Recrutamento e seleção inclusivos:** adotar práticas de recrutamento que busquem ativamente candidatos diversos e que eliminem preconceitos inconscientes no processo de seleção, garantindo que todas as oportunidades de emprego sejam acessíveis a todos os candidatos;
- ✔ **Políticas de igualdade salarial:** garantir que os salários sejam equitativos, independentemente de raça, gênero, orientação sexual ou outras características pessoais;
- ✔ **Flexibilidade no trabalho:** oferecer opções de trabalho flexíveis, como trabalho remoto, horários flexíveis e licenças parentais, para acomodar as diversas necessidades dos funcionários;

- ✔ **Políticas de antidiscriminação e antiassédio:** estabelecer diretrizes claras que proíbam qualquer forma de discriminação ou assédio no local de trabalho e definir procedimentos, canais e outros, para denúncias e resolução de problemas;
- ✔ **Apoio a funcionários com deficiência:** adaptar o local de trabalho e as práticas para acomodar funcionários com deficiência, oferecendo recursos, tecnologia assistiva e acessibilidade.
- ✔ **Programas de mentoria e patrocínio:** estabelecer programas de mentoria e patrocínio que ajudem a promover o avanço de funcionários sub-representados.

Esses são apenas alguns exemplos de ações que podem ser realizadas, na prática, é fundamental que as políticas de diversidade e inclusão sejam reformuladas e estejam alinhadas ao propósito e aos valores da empresa. Isso não apenas garantirá a autenticidade e a sinceridade das ações, mas também promoverá uma cultura organizacional mais coesa e comprometida com a diversidade.

// Comunicação interna como pilar fundamental

É necessário compreender que o papel da comunicação interna nas organizações é fundamental para o seu sucesso e sustentabilidade. Ela influencia diretamente na qualidade das relações interpessoais, na produtividade, na satisfação, no comprometimento dos colaboradores, na capacidade de adaptação às mudanças do ambiente externo e na construção de uma identidade organizacional coesa e positiva.

Quando falamos de um ambiente diverso e inclusivo, agora pensando em seu desenvolvimento, não temos como deixar de enxergar a comunicação interna como centro de todo esse processo. É importante fazer essa analogia pelo simples fato de que a comunicação interna é o único meio de informação transversal a todas as áreas, núcleos e setores, além de abranger toda a hierarquia do funcionamento de uma empresa, mesmo que com níveis de impacto diferentes.

Assim, a comunicação interna, a implementação e, principalmente, o sucesso de políticas de diversidade e inclusão, andam juntos dentro de uma empresa.

Estratégias para uma comunicação interna mais eficaz

Por ser um guia sobre a diversidade atrelada à comunicação interna dentro das organizações empresariais, o que foi apresentado até agora também faz parte da composição de estratégias para uma comunicação interna mais eficaz. Assim, falando especificamente de estratégias gerais presentes em todas as etapas, podemos destacar as três mais importantes a serem aplicadas antes, durante e após a implementação de políticas de diversidade em empresas:

- A definição de um plano de comunicação interna que contemple os objetivos, os públicos, as mensagens, os canais, os recursos, os prazos e as formas de avaliação das ações de comunicação sobre a diversidade;
- A utilização de uma linguagem clara, objetiva, respeitosa e inclusiva em todos os meios de comunicação interna, utilizando diferentes canais de comunicação, tais como jornais, revistas, murais, intranet, e-mail, redes sociais, aplicativos, entre outros, para alcançar todos os colaboradores;
- A produção de conteúdos informativos, educativos e inspiradores sobre a diversidade, tais como notícias, artigos, entrevistas, depoimentos, vídeos, podcasts, infográficos, entre outros;

Essas estratégias de comunicação interna devem estar

presentes em todo o processo de implementação das políticas de diversidade em uma empresa, pois são a chave para o sucesso conjunto.

Vamos para um passo a passo? →

//1ª estratégia: criar um plano de comunicação interna

A primeira estratégia é **definir um plano de comunicação interna que oriente as ações de comunicação sobre a diversidade na organização**. O plano deve responder e conter os seguintes elementos:

- **Objetivos:** quais são os resultados esperados com as ações de comunicação sobre a diversidade? Por exemplo: aumentar o conhecimento dos colaboradores sobre o tema; promover uma cultura de respeito e inclusão; reduzir preconceitos e discriminações; incentivar a participação dos colaboradores nas iniciativas de diversidade;
- **Públicos:** quem são os destinatários das ações de comunicação sobre a diversidade? Por exemplo: todos os colaboradores; líderes; gestores; equipes específicas; grupos minoritários;
- **Mensagens:** quais são as informações, ideias e sentimentos que se quer transmitir ao público sobre a diversidade? Por exemplo: o que é diversidade; qual é a política de diversidade da organização; quais são os benefícios da diversidade; quais são os desafios da diversidade; quais são as boas práticas de diversidade;
- **Canais:** quais são os meios ou ferramentas que serão utilizados para veicular as mensagens ao público sobre a diversidade? Por exemplo: jornais; revistas; murais; intranet; e-mail; redes sociais; aplicativos;
- **Recursos:** quais são os recursos humanos, materiais e financeiros que serão necessários para executar as ações de comunicação sobre a diversidade? Por exemplo: equipe responsável pela comunicação interna; profissionais externos (ex: consultores, jornalistas, designers); equipamentos (ex: computadores, câmeras, microfones); materiais (ex: papel, tinta); orçamento (ex: custos com produção, distribuição);
- **Prazos:** qual é a previsão de tempo para a realização das ações de comunicação sobre a diversidade? Por exemplo: cronograma com as etapas e atividades do plano; datas específicas para lançamento ou divulgação das mensagens ou dos canais;
- **Formas de avaliação:** quais são os métodos ou indicadores que serão utilizados para medir a eficácia e a eficiência das ações de comunicação sobre diversidade? Por exemplo: pesquisas de satisfação, opinião ou clima; análise de dados quantitativos (alcance, audiência, engajamento, etc.); análise de dados qualitativos (feedback, comentários, sugestões, etc.).

O plano de comunicação interna deve ser elaborado com a participação dos principais envolvidos no processo, sendo, assim, o comitê de diversidade em colaboração com a alta direção, gestores, líderes, representantes dos colaboradores e especialistas em diversidade. O plano deve ser revisado e atualizado periodicamente de acordo com as mudanças internas e externas que possam afetar a comunicação sobre a diversidade na organização.

//2ª estratégia: uso de uma linguagem acessível e inclusiva

É importante utilizar uma linguagem clara, objetiva, respeitosa e inclusiva em toda a comunicação da empresa, assim como na divulgação e implementação das políticas. A linguagem é um instrumento fundamental para a construção da cultura organizacional e para o relacionamento entre os colaboradores. Ela também reflete os valores e as crenças da organização e dos seus integrantes. Por isso, como segunda estratégia, é essencial utilizar uma linguagem clara, objetiva, respeitosa e inclusiva na comunicação com seus colaboradores, especialmente quando o assunto é diversidade e inclusão.

Algumas dicas para isso são:

- **Clareza:** evite termos técnicos, siglas ou linguajares que possam dificultar o entendimento das mensagens. Use frases curtas e simples. Explique conceitos ou termos específicos quando necessário;
- **Objetividade:** vá direto ao ponto e evite informações desnecessárias ou repetitivas. Use dados ou fatos que comprovem ou ilustrem as mensagens. Seja coerente e consistente;
- **Respeito:** reconheça e valorize as diferenças individuais e coletivas dos colaboradores. Evite expressões ou palavras que possam ofender ou discriminar alguém por sua origem, gênero, orientação sexual, idade, religião, deficiência ou qualquer

outra característica pessoal. Use termos neutros ou genéricos quando não se sabe o gênero ou a preferência da pessoa. Peça desculpas e corrija-se caso cometa algum erro ou equívoco na comunicação.



Inclusão: busque representar a diversidade da organização e dos seus colaboradores nas mensagens e nos meios de comunicação. Use imagens, vídeos, áudios ou outros recursos que mostrem a diversidade de forma positiva e realista. Adapte ou traduza as mensagens para diferentes idiomas ou formas de comunicação, quando possível. Considere as necessidades e as expectativas dos diferentes públicos na comunicação.

Ao seguir essas dicas você garante uma comunicação mais acessível e inclusiva dentro da empresa, o que é um grande avanço para a implementação de políticas de diversidade e inclusão.

//3ª estratégia: conteúdos informativos, educativos e inspiradores sobre diversidade e inclusão

Os conteúdos são os elementos que compõem as mensagens e que transmitem as informações e os argumentos sobre a diversidade na comunicação interna. Os conteúdos podem ser de diferentes formatos, tais como notícias, artigos, entrevistas, depoimentos, vídeos, podcasts, infográficos, entre outros.

Para produzir conteúdos informativos, educativos e inspiradores sobre a diversidade na comunicação interna você pode se guiar respondendo os seguintes tópicos com algumas perguntas chave:

- **Definir o objetivo do conteúdo:** o que se pretende alcançar com o conteúdo? Informar, educar ou inspirar os colaboradores sobre a diversidade? Qual é a mensagem principal que se quer transmitir?
- **Definir o público do conteúdo:** para quem o conteúdo será destinado? Qual é o perfil dos colaboradores que irão receber o conteúdo? Quais são as suas características, interesses e necessidades em relação à diversidade?
- **Definir o formato do conteúdo:** qual é o formato mais adequado para o conteúdo? Notícia, artigo, entrevista, depoimento, vídeo, podcast, infográfico ou outro? Qual é o canal de comunicação mais apropriado para o conteúdo, jornal, revista, mural, intranet, e-mail, rede social, aplicativo ou outro?
- **Pesquisar e selecionar as fontes do conteúdo:** de onde virão as informações e os argumentos para o conteúdo? Quais são as fontes confiáveis e atualizadas sobre o tema da diversidade? Quem são as pessoas ou as entidades que podem contribuir com depoimentos ou entrevistas sobre a diversidade?
- **Produzir e revisar o conteúdo:** como elaborar o conteúdo de forma clara, objetiva, respeitosa e inclusiva? Como organizar o conteúdo de forma lógica e coerente? Como usar recursos visuais ou sonoros que complementem ou ilustrem o conteúdo? Como verificar se o conteúdo está correto e adequado ao objetivo, ao público e ao formato definidos?
- **Divulgar e avaliar o conteúdo:** como fazer com que o conteúdo chegue aos colaboradores de forma eficiente e eficaz? Como estimular a participação e o feedback dos colaboradores sobre o conteúdo? Como medir o alcance e o impacto do conteúdo na comunicação interna sobre a diversidade?

São especialmente pelos conteúdos que os colaboradores começarão a entrar em contato com essas políticas, então é extremamente importante essa preocupação ao desenvolver e reter interesse sobre o tema.

Considerações finais

A diversidade e a inclusão não são apenas um objetivo a ser alcançado, mas um processo contínuo de melhoria que pode trazer benefícios significativos para a empresa e seus colaboradores.

Esperamos que, após a leitura deste guia, você consiga compreender a importância da diversidade e inclusão em empresas, e que agora esteja mais claro como você irá estruturar esse processo com a ajuda da comunicação interna.

E, lembre-se, diversidade e inclusão não são apenas um diferencial, mas sim, uma necessidade!

Especialistas e links úteis



Consultoria e Produtora de Conteúdo Multiplataforma Cross Content

A Cross Content é uma consultoria e produtora de conteúdo com uma multiplataforma para empresas e instituições. São especialistas na produção de guias e manuais de diversidade e inclusão.



Pesquisa de Diversidade e Inclusão (Instituto Ethos)



Como as empresas podem (e devem) valorizar a diversidade (Instituto Ethos)

O instituto Ethos é uma organização não-governamental (ONG) criada com a missão de mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável.

Especialistas e links úteis



Curso gratuito de diversidade e inclusão da Gupy

A Gupy é uma empresa de recrutamento online. Que além do sistema recrutamento, também disponibilizam uma variedade de cursos e conteúdos para aqueles que querem trazer a diversidade para seu negócio.



Política de diversidade e inclusão do Instituto Natura

O instituto Natura é uma organização sem fins lucrativos, que atua em conjunto com diferentes setores da sociedade para transformar a educação.



Políticas de diversidade da Mastercard

A Mastercard é atualmente uma das maiores empresas de serviços financeiros. São destaque pelas suas fortes políticas de diversidade e equidade de gênero.

Este produto é resultado de um trabalho de conclusão de curso (TCC) do curso de Comunicação Organizacional da Universidade de Brasília (UnB), realizado pelo aluno Felipe Gonçalves Pinheiro e orientado pela professora Maíra Moraes. TCC apresentado em dezembro de 2023.

Idealização

Felipe Gonçalves Pinheiro

Orientação

Maíra Moraes

Produção de conteúdo

Felipe Gonçalves Pinheiro

Revisão

Maíra Moraes

Larissa Garcia

Produção gráfica

Ana Laura Barros

Agradecimentos

Aos envolvidos no processo de idealização, pesquisas e produção deste trabalho. À professora Maíra, pela orientação e auxílio durante todo o projeto; À jornalista e fundadora da Cross Content, Andréia Peres, que foi a entrevistada base para o processo de idealização do produto; À designer Ana Laura Barros, que foi a responsável por toda a parte de diagramação; e à revisora de textos Larissa Garcia, que auxiliou na revisão de todo o conteúdo.

Ficha técnica

