

**Atena**  
Editora  
Ano 2021



# Comunicação Institucional, Gestão e Atores Organizacionais

Marcelo Pereira da Silva  
(Organizador)

**Atena**  
Editora  
Ano 2021



# Comunicação Institucional, Gestão e Atores Organizacionais

Marcelo Pereira da Silva  
(Organizador)

**Editora Chefe**

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

**Assistentes Editoriais**

Natalia Oliveira

Bruno Oliveira

Flávia Roberta Barão

**Bibliotecária**

Janaina Ramos

**Projeto Gráfico e Diagramação**

Natália Sandrini de Azevedo

Camila Alves de Cremona

Luiza Alves Batista

Maria Alice Pinheiro

**Imagens da Capa**

Shutterstock

**Edição de Arte**

Luiza Alves Batista

**Revisão**

Os Autores

2021 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2021 Os autores

Copyright da Edição © 2021 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena

Editora pelos autores.



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

**Conselho Editorial**

**Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais  
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília  
Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense  
Prof. Dr. Crisóstomo Lima do Nascimento – Universidade Federal Fluminense  
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa  
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília  
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia  
Profª Drª Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo  
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá  
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará  
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima  
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros  
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice  
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador  
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense  
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins  
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas  
Profª Drª Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador  
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

#### **Ciências Agrárias e Multidisciplinar**

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano  
Profª Drª Carla Cristina Bauermann Brasil – Universidade Federal de Santa Maria  
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás  
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – Universidade Federal da Grande Dourados  
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná  
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia  
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa  
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará  
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Prof. Dr. Jael Soares Batista – Universidade Federal Rural do Semi-Árido  
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará  
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa  
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão  
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará  
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido

Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

### **Ciências Biológicas e da Saúde**

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas

Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Débora Luana Ribeiro Pessoa – Universidade Federal do Maranhão

Prof. Dr. Douglas Siqueira de Almeida Chaves – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Elizabeth Cordeiro Fernandes – Faculdade Integrada Medicina

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

Prof. Dr. Fernando Mendes – Instituto Politécnico de Coimbra – Escola Superior de Saúde de Coimbra

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras

Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria

Prof. Dr. Helio Franklin Rodrigues de Almeida – Universidade Federal de Rondônia

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco

Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande

Prof. Dr. Jefferson Thiago Souza – Universidade Estadual do Ceará

Prof. Dr. Jesus Rodrigues Lemos – Universidade Federal do Piauí

Prof. Dr. Jônatas de França Barros – Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará

Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande

Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Maria Tatiane Gonçalves Sá – Universidade do Estado do Pará

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá

Prof. Dr. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Regiane Luz Carvalho – Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

### **Ciências Exatas e da Terra e Engenharias**

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto

Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná

Prof. Dr. Cleiseano Emanuel da Silva Paniagua – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás

Prof. Dr. Douglas Gonçalves da Silva – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia

Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Profª Drª Érica de Melo Azevedo – Instituto Federal do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará  
Profª Dra. Jéssica Verger Nardeli – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho  
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande  
Profª Drª Luciana do Nascimento Mendes – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá  
Prof. Dr. Marco Aurélio Kistemann Junior – Universidade Federal de Juiz de Fora  
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Profª Drª Priscila Tessmer Scaglioni – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

### **Linguística, Letras e Artes**

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins  
Profª Drª Angeli Rose do Nascimento – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro  
Profª Drª Carolina Fernandes da Silva Mandaji – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará  
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões  
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná  
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará  
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste  
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

### **Conselho Técnico Científico**

Prof. Me. Abráao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo  
Prof. Me. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza  
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba  
Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí  
Prof. Dr. Alex Luis dos Santos – Universidade Federal de Minas Gerais  
Prof. Me. Alexsandro Teixeira Ribeiro – Centro Universitário Internacional  
Profª Ma. Aline Ferreira Antunes – Universidade Federal de Goiás  
Prof. Me. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão  
Profª Ma. Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa  
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico  
Profª Drª Andreza Miguel da Silva – Faculdade da Amazônia  
Profª Ma. Anelisa Mota Gregoleti – Universidade Estadual de Maringá  
Profª Ma. Anne Karynne da Silva Barbosa – Universidade Federal do Maranhão  
Prof. Dr. Antonio Hot Pereira de Faria – Polícia Militar de Minas Gerais  
Prof. Me. Armando Dias Duarte – Universidade Federal de Pernambuco  
Profª Ma. Bianca Camargo Martins – UniCesumar

Profª Ma. Carolina Shimomura Nanya – Universidade Federal de São Carlos  
Prof. Me. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Me. Christopher Smith Bignardi Neves – Universidade Federal do Paraná  
Prof. Ma. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo  
Profª Drª Cláudia Taís Siqueira Cagliari – Centro Universitário Dinâmica das Cataratas  
Prof. Me. Clécio Danilo Dias da Silva – Universidade Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Me. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará  
Profª Ma. Daniela da Silva Rodrigues – Universidade de Brasília  
Profª Ma. Daniela Remião de Macedo – Universidade de Lisboa  
Profª Ma. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco  
Prof. Me. Douglas Santos Mezacas – Universidade Estadual de Goiás  
Prof. Me. Edevaldo de Castro Monteiro – Embrapa Agrobiologia  
Prof. Me. Eduardo Gomes de Oliveira – Faculdades Unificadas Doctum de Cataguases  
Prof. Me. Eduardo Henrique Ferreira – Faculdade Pitágoras de Londrina  
Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil  
Prof. Me. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita  
Prof. Me. Ernane Rosa Martins – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás  
Prof. Me. Euvaldo de Sousa Costa Junior – Prefeitura Municipal de São João do Piauí  
Prof. Dr. Everaldo dos Santos Mendes – Instituto Edith Theresa Hedwing Stein  
Prof. Me. Ezequiel Martins Ferreira – Universidade Federal de Goiás  
Profª Ma. Fabiana Coelho Couto Rocha Corrêa – Centro Universitário Estácio Juiz de Fora  
Prof. Me. Fabiano Eloy Atílio Batista – Universidade Federal de Viçosa  
Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas  
Prof. Me. Francisco Odécio Sales – Instituto Federal do Ceará  
Profª Drª Germana Ponce de Leon Ramírez – Centro Universitário Adventista de São Paulo  
Prof. Me. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária  
Prof. Me. Givanildo de Oliveira Santos – Secretaria da Educação de Goiás  
Prof. Dr. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná  
Prof. Me. Gustavo Krahl – Universidade do Oeste de Santa Catarina  
Prof. Me. Helton Rangel Coutinho Junior – Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro  
Profª Ma. Isabelle Cerqueira Sousa – Universidade de Fortaleza  
Profª Ma. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia  
Prof. Me. Javier Antonio Albornoz – University of Miami and Miami Dade College  
Prof. Me. Jhonatan da Silva Lima – Universidade Federal do Pará  
Prof. Dr. José Carlos da Silva Mendes – Instituto de Psicologia Cognitiva, Desenvolvimento Humano e Social  
Prof. Me. Jose Elyton Batista dos Santos – Universidade Federal de Sergipe  
Prof. Me. José Luiz Leonardo de Araujo Pimenta – Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria Uruguay  
Prof. Me. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco  
Profª Drª Juliana Santana de Curcio – Universidade Federal de Goiás  
Profª Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Kamilly Souza do Vale – Núcleo de Pesquisas Fenomenológicas/UFGA  
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia  
Profª Drª Karina de Araújo Dias – Prefeitura Municipal de Florianópolis

Prof. Dr. Lázaro Castro Silva Nascimento – Laboratório de Fenomenologia & Subjetividade/UFPR  
Prof. Me. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Ma. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará  
Profª Ma. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ  
Profª Drª Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás  
Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e da Cultura de Sergipe  
Prof. Dr. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual do Paraná  
Profª Ma. Luana Ferreira dos Santos – Universidade Estadual de Santa Cruz  
Profª Ma. Luana Vieira Toledo – Universidade Federal de Viçosa  
Prof. Me. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados  
Profª Ma. Luma Sarai de Oliveira – Universidade Estadual de Campinas  
Prof. Dr. Michel da Costa – Universidade Metropolitana de Santos  
Prof. Me. Marcelo da Fonseca Ferreira da Silva – Governo do Estado do Espírito Santo  
Prof. Dr. Marcelo Máximo Purificação – Fundação Integrada Municipal de Ensino Superior  
Prof. Me. Marcos Aurelio Alves e Silva – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo  
Profª Ma. Maria Elanny Damasceno Silva – Universidade Federal do Ceará  
Profª Ma. Marileila Marques Toledo – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri  
Prof. Me. Pedro Panhoca da Silva – Universidade Presbiteriana Mackenzie  
Profª Drª Poliana Arruda Fajardo – Universidade Federal de São Carlos  
Prof. Me. Ricardo Sérgio da Silva – Universidade Federal de Pernambuco  
Prof. Me. Renato Faria da Gama – Instituto Gama – Medicina Personalizada e Integrativa  
Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal  
Prof. Me. Robson Lucas Soares da Silva – Universidade Federal da Paraíba  
Prof. Me. Sebastião André Barbosa Junior – Universidade Federal Rural de Pernambuco  
Profª Ma. Silene Ribeiro Miranda Barbosa – Consultoria Brasileira de Ensino, Pesquisa e Extensão  
Profª Ma. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo  
Profª Ma. Taiane Aparecida Ribeiro Nepomoceno – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Prof. Me. Tallys Newton Fernandes de Matos – Faculdade Regional Jaguaribana  
Profª Ma. Thatianny Jasmine Castro Martins de Carvalho – Universidade Federal do Piauí  
Prof. Me. Tiago Silvio Dedoné – Colégio ECEL Positivo  
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

## Comunicação institucional, gestão e atores organizacionais

**Editora Chefe:** Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira  
**Bibliotecária:** Janaina Ramos  
**Diagramação:** Luiza Alves Batista  
**Correção:** Vanessa Mottin de Oliveira Batista  
**Edição de Arte:** Luiza Alves Batista  
**Revisão:** Os Autores  
**Organizador:** Marcelo Pereira da Silva

### Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

C741 Comunicação institucional, gestão e atores organizacionais /  
Organizador Marcelo Pereira da Silva. – Ponta Grossa -  
PR: Atena, 2021.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5706-761-1

DOI 10.22533/at.ed.611212201

1. Comunicação. I. Silva, Marcelo Pereira da  
(Organizador). II. Título.

CDD 302.2

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

**Atena Editora**

Ponta Grossa – Paraná – Brasil

Telefone: +55 (42) 3323-5493

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)

[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br)

## DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa.

## APRESENTAÇÃO

As sociedades constituem verdadeiras fábricas de significações e sementeiras da vida social com sentido. Assim como as sociedades, as organizações, igualmente, são um viveiro de significações e sentidos que envolvem diferentes sujeitos, identidades, perspectivas, espaços e idiosincrasias.

As organizações contemporâneas constroem seus ethos calcadas em valores como responsável socioambientalmente, diversa, credível, plural, virtuosa, inclusiva, empreendedora, inovadora, etc.; porém muitos destes qualificadores se alicerçam mais no “parecer ser”, pois não dão conta das demandas que os públicos apresentam tanto em ambientes on-line como em off-line, demonstrando certa dificuldade em ouvir e atender aos interesses de seus públicos, negociar e coabitar.

Verifica-se considerável esforço de administradores e gestores da comunicação organizacional no fomento de engajamento dos públicos em relação às marcas; não seria demasiado que considerassem os arranjos e modalidades de subjetivação emergentes nos sistemas de coletividade que são as organizações, dado que estão investidas de visões de mundo que se materializam em relevantes categorias de pensamento para a constituição da identidade corporativa e o delineamento do seu propósito.

As organizações necessitam entender a complexidade do sujeito para que lidem com mais eficiência com suas vindicações, construindo identidades corporativas mais coerentes e honestas, equilibrando discurso e prática, haja vista que a árvore da informação e os frondosos ramos da transmissão escamoteiam a floresta da comunicação, das alteridades e dos atores que dão vida às organizações.

Os modos de organização do discurso organizacional não podem ser tomados somente por “maneiras de dizer” sem que passem, obrigatoriamente, pelas “maneiras de ser”, já que que os modos de ser regem as maneiras de dizer das instituições. Ou pelo menos deveriam. A legitimidade das ações organizacionais estruturadas sob a égide do esforço comunicativo na procura da conciliação de interesses é um pilar fundamental para instituições e sujeitos.

Postas estas questões, este e-book intitulado “**Comunicação Institucional, Gestão e Atores Organizacionais**”, abarca textos fulcrais para a pesquisa em comunicação organizacional, aventando hipóteses e objetivos e analisando as configurações da sociedade, dos atores e das instituições na contemporaneidade. Os 6 artigos exibem arcabouços teóricos, metodológicos, empíricos e analíticos que estruturam e pavimentam o caminho que leva à necessidade de investigações sobre a comunicação das instituições e o lugar dos atores sociais para a legitimação e a consecução do propósito e da cultura organizacional.

Marcelo Pereira da Silva

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>1</b>
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL, GESTÃO DE CRISES E REDES SOCIAIS DIGITAIS – UM ESTUDO SOBRE A VALE S.A	
Ana Carolina Trindade Jéssica de Cássia Rossi Marcelo Pereira da Silva	
<b>DOI 10.22533/at.ed.6112122011</b>	
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>16</b>
BANCO DO BRASIL E OS DIREITOS HUMANOS: UMA PARCERIA PARA FORMAR IMAGEM	
Marta Cardoso de Andrade Hélder Uzêda Castro	
<b>DOI 10.22533/at.ed.6112122012</b>	
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>25</b>
SOCIAL TECHNOLOGIES AND CRISIS COMMUNICATION IN THE AVIATION SECTOR	
Lúcia de Fátima Silva Piedade	
<b>DOI 10.22533/at.ed.6112122013</b>	
<b>CAPÍTULO 4</b> .....	<b>36</b>
RELACIONAMENTO COM A EQUIPE DO PROJETO: UMA ANÁLISE SOBRE A GESTÃO DOS <i>STAKEHOLDERS</i> NO PMBOK	
Marta Cardoso de Andrade Michele Freitas da Silva Carvalho	
<b>DOI 10.22533/at.ed.6112122014</b>	
<b>CAPÍTULO 5</b> .....	<b>48</b>
O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR DIGITAL E AS ESTRATÉGIAS MERCADOLÓGICAS DO PROCESSO DE DECISÃO NO ENSINO SUPERIOR PRIVADO	
Nathalia Cristina Ramos Araújo e Silva Marcelo Pereira da Silva Pablo Ricardo Monteiro Dias	
<b>DOI 10.22533/at.ed.6112122015</b>	
<b>CAPÍTULO 6</b> .....	<b>60</b>
PETER GREENAWAY: SIGNOS DA MULTIPLICIDADE NO CINEMA	
Francismar Formentão	
<b>DOI 10.22533/at.ed.6112122016</b>	
<b>SOBRE O ORGANIZADOR</b> .....	<b>72</b>
<b>ÍNDICE REMISSIVO</b> .....	<b>73</b>

## BANCO DO BRASIL E OS DIREITOS HUMANOS: UMA PARCERIA PARA FORMAR IMAGEM

Data de aceite: 01/02/2021

Data de submissão: 04/11/2020

### **Marta Cardoso de Andrade**

Universidade Salvador, Salvador - Bahia  
<http://lattes.cnpq.br/8667477201125880>  
<https://orcid.org/0000-0003-4461-8139>

### **Hélder Uzêda Castro**

Universidade Salvador  
Salvador - Bahia  
<http://lattes.cnpq.br/5151065642581544>

**RESUMO:** A Sustentabilidade Empresarial (SE) constitui-se a partir do seu tripé, o qual é formado por três responsabilidades: a Social, a Ambiental e a Econômica. No âmbito dessa SE, as organizações estão, cada vez mais, debruçando-se sobre os ditos direitos humanos (DH), que estão situados na parte Social daquela. Ao se ponderar sobre esse tocante, observa-se que o Banco do Brasil (BB) se preocupa, com os DH, a ponto de inseri-los como um dos itens que compõe a sua estratégia organizacional e a sua Responsabilidade Social. Isso pode ser facilmente encontrado no *Relatório Anual 2016*, disponibilizado no *site* do BB. Também se nota que, ao fornecer importância para essas questões, o BB termina por construir uma imagem positiva junto aos seus públicos estratégicos e aumenta, conseqüentemente, o seu capital reputacional. Sobre a imagem corporativa, no caso do BB, essa é oriunda das informações recebidas acerca da empresa de um modo geral,

sendo que o referido Relatório se presta a esse fim. Dessa forma, este trabalho estudou como a Comunicação Organizacional (CO) pode utilizar-se da estratégia empresarial do BB de fornecer importância aos DH como um “norte” para a formação de uma imagem corporativa positiva. Igualmente se pesquisou como o discurso se torna um “aliado” importante nessa construção. Para tanto, foram utilizados os pressupostos das seguintes teorias: Sustentabilidade Empresarial (focando-se na Responsabilidade Social); Comunicação Organizacional; e Análise do Discurso de linha francesa, sendo que esta última também se constitui em uma das metodologias seguidas para a feitura da investigação. Ainda foram empreendidas pesquisas de cunho bibliográfico, eletrônico e documental. Como resultado, obteve-se a imagem construída pelo BB discursivamente e o entendimento de como a CO pode usar os DH como uma estratégia de aumento de capital reputacional.

**PALAVRAS-CHAVE:** Comunicação Organizacional, Direitos Humanos, Imagem Corporativa, Discurso, Banco do Brasil.

### **BANCO DO BRASIL AND HUMAN RIGHTS: A PARTNERSHIP TO FORM AN IMAGE**

**ABSTRACT:** Corporate Sustainability (CS) is constituted from its tripod, which is formed by three responsibilities: Social, Environmental and Economic. Within this SE, organizations are increasingly looking at human rights (HR), which are located in the social part of it. Considering this point, it is observed that the Bank of Brazil (BB) is very concerned with the HR, to the point

of inserting them as one of the items that make up its organizational strategy and its Social Responsibility. This can be easily found in the 2016 Annual Report, available on the BB website. It is also noteworthy that, by giving importance to these issues, BB ends up constructing a positive image with its strategic stakeholders and, consequently, increasing its reputational capital. Regarding the corporate image, in the case of BB, this comes from the information received about the company in general, and that Report is suitable for this purpose. Thus, this study studied how the Organizational Communication (OC) can use BB's business strategy to give importance to HR as a "north" for the formation of a positive corporate image. We also investigated how discourse becomes an important "ally" in this construction. For that, the assumptions of the following theories were used: Corporate Sustainability (focusing on Social Responsibility); Organizational Communication; and Discourse Analysis, of the French Speech, the latter being also one of the methodologies used to carry out the research. Bibliographical, electronic and documentary research were still undertaken. As a result, the image constructed by BB discursively and the understanding of how the OC can use HR as a strategy of reputational capital increase was obtained.

**KEYWORDS:** Organizational Communication, Human Rights, Corporate Image, Discourse, Banco do Brasil.

## 1 | INTRODUÇÃO

Com o esgotamento dos recursos naturais e grupos humanos com as mais diversas carências, as empresas estão sendo impelidas a uma atuação mais consciente, uma nova forma de fazer seus negócios. Assim, a preocupação generalizada com as questões sociais e ambientais conduziu as organizações a incorporarem a dimensão da Sustentabilidade Empresarial (SE) na gestão das suas operações, como estratégia competitiva num cenário cada vez mais disputado. Dessa forma, observa-se que a forma de enxergar e de relacionar com a sociedade e com o meio ambiente, como a de atuar no mercado estão mudando rapidamente. Destaca-se ainda que a relação das organizações com os seus *stakeholders* têm modificado no sentido de envolver maior transparência e a prestação de contas sobre esses fatores, bem como dar relevância aos atores que não eram importantes no processo de legitimação social (OLIVEIRA, 2005).

Nas últimas décadas, Responsabilidade Corporativa (RC) é referida por diferentes termos análogos, tais como responsabilidade social corporativa, sustentabilidade, cidadania corporativa e ética empresarial.

Nota-se ainda que as organizações estão também debruçando-se sobre os ditos direitos humanos (DH), uma vez que esses são todos aqueles relacionados à garantia de uma vida digna a todas as pessoas que habitam o planeta, sendo garantidos aos indivíduos pelo simples fato desses pertencerem à espécie humana, devendo ser afiançados a todos os cidadãos de qualquer parte do mundo e sem qualquer tipo de discriminação.

Ao se ponderar sobre esse tocante, observa-se que o Banco do Brasil (BB) se preocupa, com os DH, a ponto de inseri-los como um dos itens que compõe a sua estratégia

organizacional e a da sua Responsabilidade Social (RS), um dos pilares da SE. Isso pode ser facilmente encontrado no *Relatório Anual 2016*, disponibilizado no *site* do BB. Também se nota que, ao fornecer importância para essas questões, o BB termina por construir uma imagem positiva junto aos seus públicos estratégicos e de interesse, reforçando a discussão acerca da Governança Corporativa e aumentando, conseqüentemente, o seu capital reputacional.

Em meio a esse panorama, neste trabalho, escolheu-se estudar com o referido *Relatório*, sendo esse documento de comunicação dirigida (CD) produzido inicialmente para os investidores e os acionistas, mas que alcança cada vez mais um número maior de públicos empresariais.

Dessa forma, este trabalho visou pesquisar como a Comunicação Organizacional (CO) pode utilizar-se da estratégia empresarial do BB de fornecer importância aos DH como um “norte” para a formação de uma imagem corporativa positiva. Igualmente se estudou como o discurso se torna um “aliado” importante nessa construção.

Para tanto, foi utilizado como aporte teórico pressupostos da SE (visando-se chegar à teoria embasadora da RS); da CO; e da Análise do Discurso (AD) de linha francesa.

A AD também se constituiu numa das metodologias seguidas para a feitura dessa investigação, bem como foram realizadas pesquisas bibliográfica, eletrônica e documental.

Como resultado deste estudo, obteve-se a imagem construída pelo BB discursivamente e o entendimento de como a CO pode usar os DH como uma estratégia de aumento de capital reputacional.

## 2 | PERCURSO TEÓRICO SEGUIDO

Segundo Duarte (2008), planejar e gerir os negócios de maneira responsável, é estabelecer um compromisso de longo prazo com os princípios sociais, como também com a integridade e preservação do meio ambiente. Esse pacto que os agentes econômicos empreendem com o futuro da Terra, a qual está no limite dos seus recursos, e com os seres humanos que nele vivem, e ainda viverão, é medido por meio de iniciativas, as quais levam em conta o uso comprometido e comedido dos recursos necessários a sua atuação corporativa. Um comportamento como esse se reverte em diferencial de longo prazo para as companhias, pois traz vantagem competitiva, construção de imagem positiva e aumento de capital reputacional.

Dantas (2009, p. 86-87) defende que a estratégia de SE deve “(...) basear-se no desenvolvimento de um vasto conjunto de práticas e processos, apoiados em três vertentes, (...) – a econômica, a ambiental e a social (...)”, as quais compõem o tripé da SE. Para efeitos deste trabalho, centrar-se-á na RS e, neste sustentáculo, pode-se encontrar os Direitos Humanos (DH). De acordo com a ONUBR (2018), esses direitos são

(...) comumente compreendidos como aqueles direitos inerentes ao ser humano. (...) reconhece que cada ser humano pode desfrutar de seus direitos humanos sem distinção de raça, cor, sexo, língua, religião, opinião política ou de outro tipo, origem social ou nacional ou condição de nascimento ou riqueza.

(...) são garantidos (...) pela lei de direitos humanos, protegendo indivíduos e grupos contra ações que interferem nas liberdades fundamentais e na dignidade humana.

Os DH “(...) incluem o direito à vida e à liberdade, à liberdade de opinião e de expressão, o direito ao trabalho e à educação, entre e muitos outros. Todos merecem estes direitos, sem discriminação” (ONUBR, 2018).

Há características inerentes a esse tipo de direito, a saber:

- (...) são fundados sobre o respeito pela dignidade e o valor de cada pessoa;
- (...) são universais, o que quer dizer que são aplicados de forma igual e sem discriminação a todas as pessoas;
- (...) são inalienáveis, e ninguém pode ser privado de seus direitos humanos; eles podem ser limitados em situações específicas. Por exemplo, o direito à liberdade pode ser restringido se uma pessoa é considerada culpada de um crime diante de um tribunal e com o devido processo legal;
- (...) são indivisíveis, inter-relacionados e interdependentes, já que é insuficiente respeitar alguns direitos humanos e outros não. Na prática, a violação de um direito vai afetar o respeito por muitos outros;
- Todos os direitos humanos devem, portanto, ser vistos como de igual importância, sendo igualmente essencial respeitar a dignidade e o valor de cada pessoa. (ONUBR, 2018)

Dito isso, cabe entender o que vem a ser o capital reputacional, sabe-se que esse constitui a denominada “Reputação Corporativa”, termo cunhado da teoria da CO e, segundo Blamer e Greyser (apud ALMEIDA, 2006, p. 232), esta “(...) é construída ao longo dos anos e tem como base as ações e os comportamentos da empresa”. Almeida (2006, p. 232) assevera que esse conceito reflete a percepção da consistência da ação, da postura e do comportamento da corporação no decorrer do tempo. Dessa forma, percebe-se que, quanto mais positiva for a reputação, maior será, portanto, o valor daquele capital.

Observa-se que há uma necessidade de se informar aos públicos estratégicos empresariais as decisões e ações feitas pelas organizações, bem como “(...) criar instrumentos de acompanhamento e controle do desempenho social e ambiental” (FÉLIX, 2009, p. 26). Uma ferramenta da CD escrita que cumpria essas funções e era usada pelos gestores empresarias é o denominado de Balanço Social.

Os principais objetivos da publicação do Balanço Social referem-se (...) à possibilidade de acompanhamento, diálogo e participação dos atores e da sociedade com a empresa e ao acompanhamento dos resultados e desafios na gestão empresarial com base na responsabilidade social. (FÉLIX, 2009, p. 26).

Segundo Chiozzotto (2010), “O **Balanço Social** já foi ultrapassado e substituído pelo **Relatório de Sustentabilidade** que além de ações sociais, relata o **desempenho social, econômico e ambiental** das empresas”. Nota-se que esses documentos igualmente são denominados de Relatório Anual (RA), como é o caso do do BB estudado neste artigo. Segundo Duarte (2008, p. 85), esse documento de CD é

Resultado de um conjunto de dados e de indicadores dos investimentos, além das iniciativas de cunho social direcionadas aos diversos públicos com os quais a empresa interage, esses relatórios cumprem a função de conferir transparência e dar visibilidade desses feitos, levando informações não apenas aos acionistas das companhias (*shareholders*, no jargão do mercado), mas também a um número maior de públicos estratégicos (*stakeholders*) (...).

Chiozzotto (2010) ainda afirma que o G3 – compêndio publicado em 2006 pela *Global Reporting Initiative* (GRI) – é, hodiernamente, o modelo de RS mais usado no mundo, sendo adotado por milhares de organizações espalhadas pelo planeta e pode ser aplicado por empresas de qualquer tamanho, setor e localização geográfica, sendo que o GRI G4 é a atualização do G3 e já está superando este.

Para objetivar a feitura da análise proposta neste trabalho, utilizou-se ainda o aporte teórico da AD de linha francesa, a qual terá dupla função, como já explicitado: a de se constituir teoria e a instituir o percurso metodológico a ser seguido na análise dos dados. Iniciou-se com alguns conceitos usados por aquela, mas oriundos da Retórica de Aristóteles.

Aristóteles ([V a.C.] 1998) sistematizou os três elementos fundamentais do discurso, a citar: o *ethos* – quem fala (ou escreve) –, o *logos* – argumento apresentado – e o *pathos* – quem se dirige, aquele que ouve ou lê, bem como também advogou que a persuasão fornecida pelo discurso pode ser de três espécies. Neste estudo, forçar-se-á apenas na do *ethos*. Para se conseguir persuadir por esse, o discurso deve ser montado e proferido de tal forma a passar a impressão de que o orador é digno de fazê-lo, que um dos segredos da persuasão está no orador, passar uma imagem favorável de si mesmo, imagem essa que deve seduzir o *pathos* e captar a benevolência e a simpatia deste. Esta representação é o que constitui o *ethos*, equivalendo ao caráter que o orador atribui a si mesmo pelo modo como exerce sua atividade retórica. Trata-se também da escolha das palavras e dos argumentos.

Cabe destacar que, na época de Aristóteles, quem detinha valor era o orador, enquanto que o escriba (escritor dos textos dos oradores) era uma profissão desprestigiada, realizada por pessoas sem importância social. Diante disso, há sempre a menção ao orador

na Retórica Aristotélica, mas se entenda que, se atualiza para os dias atuais, como é o caso deste estudo caberia tanto mencionar o orador como o escritor. Hoje, inclusive, esse orador pode ser também uma organização ou a “voz” identificadora dessa.

Passa-se, agora, aos conceitos da AD propriamente ditos, os quais devem ser apresentados para que melhor se abarque um discurso estudado.

Segundo Orlandi (2002, p. 21), discurso são “(...) efeitos de sentido entre locutores”. Todo discurso possui condições de produção específicas e essas são denominadas de enunciações e determinam a elocução de um discurso e não de outros, uma vez que se referem a “(...) determinadas circunstâncias, a saber, o contexto histórico-ideológico e as representações que o sujeito, a partir da posição que ocupa ao enunciar, faz de seu interlocutor, de si mesmo, do próprio discurso etc.” (MUSSALIM, 2001, p. 116). Dessa maneira, num discurso, deve-se identificar o “enunciador” discursivo, que determina o ponto de vista a partir do qual os acontecimentos são explicitados (DUCROT 1987, p. 193), e o “co-enunciador”, que se responsabiliza pela recepção discursiva. Esses estabelecem a subjetividade enunciativa. Benveniste (1995, p. 286) afirma que essa é a capacidade de se propor como ‘sujeito’. Assim, nota-se a existência da embreagem textual, que são elementos ajudam na formação da situação de enunciação, sendo apresentados comumente pelo “EU” e “TU” – embreagem de pessoa; pelo “AGORA” – embreagem de tempo; e pelo “AQUI” – embreagem de espaço.

Feitas essas breves considerações introdutórias referentes à teoria que embasou a análise, passa-se a seguir para a análise propriamente dita.

### 3 | ANÁLISE PROPRIAMENTE DITA

Para construir um *ethos*/imagem organizacional positiva, o BB incluiu em sua estratégia o discurso de defensor dos direitos humanos em seu *Relatório Anual 2016*.

O BB definiu os seus Desafios, em número de 25, e há, nesses, 13 que são Temas Materiais, os quais “(...) representam desafios em sustentabilidade convencionados no nosso Plano de Sustentabilidade, intitulado neste ano Agenda 30 BB, em alinhamento à agenda 2030 Global e aos ODS” (BANCO DO BRASIL, 2016, p. 5). O BB (p. 6) afirma que “Nossa materialidade é definida a partir das duas premissas da GRI G4, o impacto de cada desafio e sua influência na percepção dos *stakeholders* (...)”. Os DH entram no citado Relatório, pela primeira vez, no item “Paz” no Desafio 21, como indicador de *due diligence social*. Assim, o BB se propõe como enunciado demonstra a sua preocupação com a metrificação da sua RS a partir do DH.

Cabe esclarecer que a *due diligence*, de acordo com SGS Sustentabilidade (2017), é uma ferramenta usada pelas empresas, cujo objetivo é conhecer os riscos que suas atividades oferecem em termos ambientais e sociais. Trata-se de uma auditoria, uma análise detalhada da situação de uma empresa ou de um projeto, a fim de apresentar aos

seus investidores e responsáveis um cenário completo sobre a atividade que está sendo desempenhada.

Dito isso, pode-se afirmar que os ODS são os *Objetivos de Desenvolvimento Sustentável* (ou também denominados de *Objetivos Globais para o Desenvolvimento Sustentável*) são uma coleção de 17 metas globais (MINISTÉRIO DAS RELAÇÕES EXTERIORES, s. f.) estabelecidas pela Assembleia Geral das Nações Unidas, sendo parte da Resolução 70/1 daquela Assembleia: “Transformando o nosso mundo: a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável”, que depois foi encurtado para *Agenda 2030*. As metas são amplas e interdependentes. Atingir todos os 169 alvos indicaria a realização de todos os 17 objetivos.

Observa-se que o BB é colocado como enunciador discursivo em todo o seu *Relatório*, como também nas produções textuais estudadas neste trabalho, e esse se reposta a um co-enunciador pertencente a um dos públicos de interesse daquele Banco, os quais prioritariamente são os acionistas e os investidores, mas se sabe que esse instrumento de CD está atingindo cada vez mais outros *stakeholders*, interessados nas questões de SE e de DH. Este fato conduz a uma postura e comportamento das empresas mais consciente frente àqueles tópicos e a construção de um *ethos/imagem* em consonância ao demandado por esses co-enunciadores.

A segunda menção dos DH aparece na “Atualização do Plano de Sustentabilidade” (BANCO DO BRASIL, 2016, p. 27): “ODS com ênfase em Direitos Humanos” foi um dos temas relevantes considerados pelo BB que compuseram as discussões, as quais versaram também sobre as proposição de ações e soluções inovadoras que serviram de insumo para atualização do Plano de Sustentabilidade (PS) - Agenda 30 BB, ou seja, o Banco em questão buscou a voz dos seus públicos estratégicos para montar o seu PS. Fato que comprova o seu cuidado em não impor a sua vontade frente às questões que envolvem a sua sustentabilidade.

Na parte “Perfil do Quadro Funcional” (BANCO DO BRASIL, 2016, p. 86-89), encontra-se o entendimento do BB acerca de como o seu quadro funcional deve ser montado em cima do conceito da diversidade, nas palavras do próprio BB: “A promoção da diversidade é baseada na valorização dos direitos humanos, na equidade das relações internas e na eliminação de todas as fontes de preconceito” (p. 87). Observa-se assim uma aderência entre o preconizado pelos DH e o sustentado pelo referido Banco. Ainda, nesta parte, há a apresentação dos seus programas corporativos os quais garantem uma equidade de gêneros e raça, bem como a defesa do empoderamento das mulheres (Princípio 5 da ONU). Isso comprova a construção discursiva em consonância com o recomendado pela ONU e consequente *ethos* organizacional em conformidade com o pregado pelos DH.

Por fim, aparecerá os DH, no *Relatório*, em tabelas que explicitam a prestação de contas do BB ao normatizado no GRI (2015a e 2015b) para as empresas do setor em que

aquele atua. Dessa forma, o tema DH aparece nas páginas 125, 126, 134, 140, 142, 160, 161 e 163.

Em todas essas produções textuais estudadas, presencia-se uma predominância de verbos semiplenos (verbos que não marcam tempo, ou seja, são as formas nominais verbais: gerúndio, infinitivo e particípio, enquanto os plenos seriam aqueles os quais o tempo - presente, passado e futuro- estaria marcado, a saber: os flexionados no modo indicativo e no subjuntivo), o que cria um efeito de sentido de atemporalidade das ações praticadas pelo BB acerca dessa temática. Como também os verbos plenos estão no presente gnômico, ou seja, o momento de referência temporal é ilimitado, causando o mesmo efeito discursivo impresso nos semiplenos. Quanto à embreagem de lugar, observa-se que se trata do BB internamente, como um todo.

#### 4 | BREVES CONCLUSÕES

Após a análise empreendida, observou-se que, nos textos analisados, foi construído o *ethos* de uma empresa que “encarna” a preocupação a qual começa a circular na sociedade em torno do DH, como estratégia da própria empresa (ex.: forma de se comunicar ou de selecionar o seu RH). Dessa forma, o que foi observado é que o *ethos* do BB é o de uma corporação com ações voltadas para os referidos direitos, orientados pela ODS, oriundas da teoria produzida para essa área ou da dinâmica inerente ao próprio mercado no qual está inserido, cujo principal foco é a formação de uma imagem corporativa positiva, a qual é construída discursivamente a partir da construção desse elemento retórico. Para se criar essa imagem, o *ethos* foi construído de forma preponderante para persuadir o co-enunciador do discurso acerca do que esse Banco entende por DH, no caso os investidores e acionistas, os quais se destinam precipuamente o tipo relatório analisado neste artigo, mas que estes documentos, como já dito, terminam atingindo cada vez mais *stakeholders*.

Por fim, alcançou-se o objetivo demarcado para este trabalho que era o de observar a construção discursiva da imagem empresarial, que coincide com a do *ethos* organizacional, o qual termina por auxiliar na elaboração textual que explícita o discurso acerca dos DH.

#### REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Ana Lúcia de Castro. Identidade, imagem e reputação organizacional. In: KUNCH, Margarida Maria Krohling (Org.). **Comunicação Organizacional: linguagem, gestão e perspectivas**. v. 2. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 215-242.

ARISTÓTELES. **Retórica**. Tradução de M. Alexandre Júnior et al. Lisboa: Imprensa Nacional/Casa da Moeda ([V a.C.] 1998).

BANCO DO BRASIL. **Relatório Anual 2016**. Disponível em: <<https://www.bb.com.br/docs/pub/siteEsp/ri/pt/dce/dwn/relan2016.pdf>>. Acesso em: 22 ago. 2018.

BENVENISTE, Émile. **Problemas de linguística geral I**. 4. ed. Tradução de M. G. Novak e M. L. Neri. Campinas, SP: Pontes, 1995.

CHIOZZOTTO, Sueli. **Relatório de Sustentabilidade: o novo Balanço Social (2010)**. Disponível em: <<http://www.sustentabilidaderesultados.com.br/relatorio-de-sustentabilidade-o-novo-balanco-social/>>. Acesso em: 13 nov. 2015.

DANTAS, Edmundo Brandão. Imagem organizacional e imagem de marca. In: FÉLIX, Joana d'Arc Bicalho; BORDA, Gilson Zehetmeyer (Orgs.). **Gestão da Comunicação e Responsabilidade Socioambiental: uma nova visão de Marketing e Comunicação para o desenvolvimento sustentável**. São Paulo: Atlas, 2009. p. 51-94.

DUARTE, Soraia de Oliveira. **Informação S/A: o valor da comunicação para companhias abertas e para investidores**. São Paulo: Saraiva, 2008.

DUCROT, Oswald. **O dizer e o dito**. Revisão técnica e tradução de E. Guimarães. Campinas, SP: Pontes, 1987.

FÉLIX, Joana d'Arc Bicalho. A nova organização. In: FÉLIX, Joana d'Arc Bicalho; BORDA, Gilson Zehetmeyer (Orgs.). **Gestão da Comunicação e Responsabilidade Socioambiental: uma nova visão de Marketing e Comunicação para o desenvolvimento sustentável**. São Paulo (SP): Atlas, 2009. p. 15-36.

GRI. **G4 Diretrizes para a elaboração de Relatórios de Sustentabilidade: princípios para relato e conteúdo padrão**. 2. ed. (2015a). Disponível em: <<https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Brazilian-Portuguese-G4-Part-One.pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2017.

GRI. **G4 Diretrizes para a elaboração de Relatórios de Sustentabilidade: manual de implementação**. 2. ed. (2015b). Disponível em: <<https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Brazilian-Portuguese-G4-Part-Two.pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2017.

MINISTÉRIO DAS RELAÇÕES EXTERIORES. **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) (s.f.)**. Disponível em: <<http://www.itamaraty.gov.br/pt-BR/politica-externa/desenvolvimento-sustentavel-e-meio-ambiente/134-objetivos-de-desenvolvimento-sustentavel-ods>>. Acesso em: 11 out. 2018.

MUSSALIM, Fernanda. Análise do discurso. In: MUSSALIM, Fernanda; BENTES, Anna Christina (Orgs.). **Introdução à linguística: domínio e fronteira**. v. 2. São Paulo: Cortez, 2001. p. 101-142.

OLIVEIRA, J. A. P. de. Uma avaliação dos balanços sociais das 500 maiores. **RAE-eletrônica**, São Paulo, v. 4, n.1, p. 1-19, jan./jul. 2005.

ONUBR – Nações Unidas do Brasil. **O que são os direitos humanos?**. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/direitoshumanos/>>. Acesso em: 11 out. 2018.

ORLANDI, Eni Puccinelli. **Análise do discurso: princípios e procedimentos**. 4. ed. Campinas, SP: Pontes, 2002.

SGS SUSTENTABILIDADE. **O que é Due Diligence SocioAmbiental? (2017)**. Disponível em: <<http://sgssustentabilidade.com.br/2017/12/11/o-que-e-due-diligence-socioambiental/>>. Acesso em: 11 out. 2018.

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Análise 16, 18, 24  
Artes 60, 66, 69, 72

### B

Bakhtin 60, 61, 62, 63, 64, 65, 70, 71  
Banco do Brasil 16, 17, 21, 22, 23

### C

Cinema 60, 65, 69, 70  
Comportamento 1, 2, 3, 6, 8, 14, 18, 19, 22, 38, 39, 46, 48, 49, 50, 52, 53, 54, 56, 57, 58, 59  
Comunicação 2, 1, 5, 15, 16, 18, 23, 24, 36, 37, 38, 45, 46, 58, 72  
Comunicação Institucional 2, 1  
Comunicação Organizacional 1, 2, 3, 4, 5, 13, 14, 15, 16, 18, 23  
Consumidor 3, 46, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 64  
Crise 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 14, 15, 50

### D

Dialogismo 60, 61, 62, 63, 70  
Diálogo 15, 20, 41, 46, 54, 60, 65  
Digital 1, 2, 5, 48, 49, 52, 53, 56, 57, 58, 59, 69  
Direitos Humanos 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24  
Discurso 16, 18, 20, 21, 23, 24, 46, 62, 63, 65, 69, 70

### E

Ensino Superior Privado 48  
Estratégia 2, 4, 12, 13, 16, 17, 18, 21, 23, 40, 43, 47, 51, 56  
Estratégias 41, 42, 46, 48, 49, 50, 51, 54, 55, 57, 58

### F

Facebook 1, 2, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 26  
Filosofia 60, 61, 62, 64, 70, 71

### G

Gestão 2, 1, 2, 3, 6, 15, 17, 20, 23, 24, 36, 37, 41, 46, 47, 50

## **I**

Imagem Corporativa 16, 18, 23

Internet 1, 2, 5, 6, 14, 25, 49, 52, 56, 59

## **M**

Mariana 1, 2, 7, 8, 9, 12, 13

Mercado 1, 4, 7, 13, 17, 20, 23, 48, 49, 50, 51, 52, 54, 55, 56, 57, 58

Metodologia 2, 6, 36, 37

## **N**

Narrativa 60

## **P**

Pesquisa Bibliográfica 13, 48, 50

Peter Greenaway 60, 65, 69, 70

PMBOK 36, 37, 38, 39, 40, 41, 44, 45, 46, 47

Processo Decisório 55, 56, 57

Projeto 21, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47

## **R**

Redes Digitais 2, 14

Redes Sociais 1, 5, 14, 15, 48, 49, 50, 52, 53, 54, 56, 57, 59

Relações Públicas 15, 36, 37, 38, 45, 46, 47, 72

Reputação 2, 5, 6, 19, 23

Responsabilidade Social 3, 5, 14, 16, 17, 18, 20

## **S**

Semiótica 60, 61, 63, 65

Site 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 16, 18

Stakeholders 17, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 29, 32, 34, 35, 36, 37, 38, 40, 41, 44, 45, 46, 47

Sucesso 14, 36, 38, 39, 56

Sustentabilidade 1, 14, 15, 16, 17, 20, 21, 22, 24

Sustentabilidade Empresarial 16, 17

## **V**

Vale S.A 1, 2, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15

# Comunicação Institucional, Gestão e Atores Organizacionais

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br) 

[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br) 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

[www.facebook.com/atenaeditora.com.br](https://www.facebook.com/atenaeditora.com.br) 

# Comunicação Institucional, Gestão e Atores Organizacionais

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br) 

[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br) 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

[www.facebook.com/atenaeditora.com.br](https://www.facebook.com/atenaeditora.com.br) 