



## PROJETO MULHERES, DIGNIDADE E TRABALHO

### Termos de Referência (TDR) para Realização de Consultoria Especializada

## ESTUDO DE MERCADO PARA FUTURAS OPORTUNIDADES DE NEGÓCIOS SOCIAIS A SEREM ADMINISTRADOS PELAS TRABALHADORAS DOMÉSTICAS (TD) NO BRASIL

**Co-financiamento:** Agência Francesa de Desenvolvimento – AFD  
**Implementação:** Themis – Brasil

### 1. ANTECEDENTES

No Brasil, as mulheres enfrentam evidentes situações de desigualdade, exclusão e opressão, agravadas pelas condições econômicas, sociais e políticas. No continente ainda persiste uma cultura machista e patriarcal onde as mulheres, apesar dos avanços nos marcos legais-normativos, ainda não vivenciam o pleno exercício dos seus direitos.

Na América Latina existem 19 milhões de trabalhadoras que desenvolvem atividades remuneradas em lares privados, representando cerca de 7% da ocupação urbana regional (OIT, 2012). Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT), 37% do trabalho doméstico mundial se encontra distribuído na América Latina. Trata-se de uma ocupação eminentemente feminina e urbana: as mulheres representam cerca de 95% da força de trabalho doméstico. Mas não é apenas uma ocupação basicamente feminina, é fundamentalmente uma das atividades mais importantes para as mulheres da região, observando-se do ponto de vista quantitativo que 15,3% delas trabalham como empregadas domésticas.

Nesse contexto, é frequente que as trabalhadoras da categoria vivenciem diversas formas de violência, como a psicológica e o tráfico de pessoas, exclusão social e perda de direitos trabalhistas e sociais. Na região, oito em cada dez trabalhadoras domésticas afirmam ter sido vítimas de algum tipo de violência no exercício de sua atividade laboral. Na maioria desses países, o serviço doméstico constitui a principal porta de entrada no mercado de trabalho das mulheres mais pobres, menos escolarizadas e em situação de maior exclusão social (OIT, 2011). Na região, o trabalho doméstico geralmente ocupa um papel de destaque quando se observa a importância deste como facilitador da inserção laboral de mulheres, especialmente de segmentos médios e altos no mercado de trabalho que contratam este tipo de serviços devido à insuficiência de políticas de conciliação entre trabalho e vida familiar.

Na região, apesar da imensa contribuição das trabalhadoras domésticas ao cuidar milhões de famílias na América Latina, o salário médio oscila entre \$100 e 178 dólares mensais, menos do que se requer para cobrir os gastos da cesta básica familiar (680 dólares). Até o ano de 2013, a taxa de informalidade era de 77,5% (OIT, 2012). Boa parte das trabalhadoras domésticas não acessam políticas de previdência social e direitos trabalhistas vigentes nos seus países, agravando-se as condições de exclusão e vulnerabilidade social para as mulheres TD. Destaca-se que, no caso das mulheres trabalhadoras domésticas migrantes, as situações de exclusão ainda são maiores: na



América Latina as trabalhadoras domésticas representam 60% da população migrante e fronteiriça. É muito comum, também, que as mulheres indígenas e afrodescendentes migrem para as grandes cidades em busca de trabalho e outras oportunidades de desenvolvimento individual e social.

No Brasil, o trabalho doméstico constitui a principal fonte de emprego das mulheres em situação de vulnerabilidade, representando 14% dos empregos formais. Existem sete milhões de Trabalhadoras Domésticas (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, IBGE, 2017), 70% delas são negras, pardas e mestiças, com baixa escolaridade (50% não completaram o ensino fundamental: OIT/IPEA, 2018). Os dados recentes da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD – Continua), apontam que o mercado de trabalho brasileiro continua caracterizando-se pela precarização do emprego, sendo este elemento sua regra principal. Atualmente, cinco milhões de TD vivem na informalidade, ou seja, quase 70% das trabalhadoras deste seguimento.

Visando responder a este contexto, surge o Projeto Mulheres, Dignidade e Trabalho, em parceria com Themis-Brasil, Fundação Bem Humano-Colômbia e CARE-Ecuador em co-financiamento pela Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD). O projeto tem como finalidade contribuir com os objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), das Nações Unidas, Agenda 2030: Objetivo 5: Alcançar a igualdade entre os gêneros e empoderar todas as mulheres e meninas (metas 5.1,5.2,5.4, 5.5), Objetivo 8: Trabalho decente e crescimento econômico (meta 8.8). O caráter regional deste projeto permite promover intercâmbios de conhecimentos e experiências em prol do fortalecimento de redes de alianças das organizações sociais a nível regional e nacional. Espera-se, como resultado, a construção de um modelo de gestão e formação replicável promovendo a efetivação dos direitos humanos e trabalhistas das TD na região.

No Brasil, o Projeto Mulheres, Dignidade e Trabalho procura fortalecer a organização das TD por médio de processos de formação em direitos humanos e trabalhistas e em ações de incidência política a nível local, regional y nacional. Com este projeto, as TD terão a oportunidade de profissionalizar seus serviços, procurando oportunidades que lhes permitam condições dignas de emprego a partir de critérios mais justos e igualitários, bem como fortalecer a autonomia de suas organizações identificando — projeções — oportunidades de negócios sociais conforme seus próprios interesses e agendas.

Levando em consideração esses aspectos, será realizado um estudo de mercado com a finalidade de analisar a estrutura e a dinâmica do mercado de serviços domésticos, identificando-se oportunidades viáveis para a oferta futura de um portfólio de serviços domésticos – projeções – com padrões de eficiência e inovação.

Um olhar exploratório e inicial permite observar que no Brasil o mercado de serviços domésticos vem se diversificando cada vez mais para atender as demandas de grupos pertencentes a estratos sociais altos e médios, os quais geralmente demandam serviços diferenciados e especializados.

Segundo a Revista de Negócios C&S, as empresas prestadoras de serviços domésticos aumentaram com maior intensidade nas grandes capitais de estados como São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ) e Minas Gerais (MG), observando-se que o mercado de consumidores demanda com maior frequência de serviços domésticos de modalidades diferenciadas e flexíveis (diaristas e semanais). Da mesma forma, segundo o Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada (IPEA), baseado na análise de dados da Pesquisa por Amostras de Domicílio (PNAD/IBGE), foi indicado que o número de trabalhadoras domésticas diaristas aumentou desde o ano de 1995, com 17,8%, até chegar ao ano 2015 com 31,7%. Dessa maneira, observa-se que esta tendência acompanha as dinâmicas internacionais de flexibilização do mercado de serviços.

Esses dados iniciais serão analisados e estimados no estudo de mercado, alcançando-se como resultado principal a identificação de oportunidades — projeções — viáveis para a oferta futura de um portfólio de serviços domésticos que será implementado pelas TD em seus futuros negócios



sociais, em condições dignas de emprego, respeito aos direitos humanos e trabalhistas em espaços livres de violência e acoso laboral (Convenio OIT, 189, 190).

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 Geral

Conhecer a estrutura e dinâmica do mercado de serviços domésticos a fim de projetar um portfólio que será futuramente gerenciado/administrado pelas trabalhadoras domésticas .<sup>1</sup>

### 2.2 Específicos

- a) Conhecer a oferta e demanda de serviços domésticos, focalizando aspectos como: mercado consumidor, serviços concorrentes, nível de preços, serviços substitutos e complementares, bem como analisar seu ambiente econômico, social e cultural.
- b) Estudar a segmentação do mercado de serviços domésticos através da análise de variáveis econômicas, demográficas, representacionais y de consumo, a fim de estimar o público-alvo para o qual será ofertado o portfólio de serviços identificando-se seus interesses, demandas e especificidades.
- c) Estimar um portfolio de serviços domésticos, identificando futuras estratégias de marketing que possam ser desenvolvidas em condições dignas de trabalho e respeito aos direitos trabalhistas das TD, com a finalidade de promover espaços de autonomia e empoderamento. Para tanto, o estudo deverá analisar as oportunidades possíveis para comercializar um portfólio de serviços domésticos de impacto social e orientado para a obtenção de seu selo social.
- d) Analisar as percepções sociais das TD e empregadores (as) sobre a oferta e demanda de serviços domésticos, identificando-se forças e debilidades, bem como as boas práticas alcançadas na comercialização dos serviços que podem ser analisadas para melhoria e inovação desses serviços.

## 3. ENFOQUE

Para o desenvolvimento da consultoria, serão consideradas as abordagens de gênero, direitos humanos – trabalho digno e direitos econômicos e sociais:

### Gênero:

- Esta abordagem contribuirá na análise das percepções de gênero que influenciam no consumo de serviços domésticos, que devem ser compreendidas como parte de um campo mais amplo de inter-relações e representações simbólicas. LAGE (2017) analisa que as famílias com valores mais tradicionais-patriarcais sobre os papéis de homens e mulheres contratam menos serviços domésticos em comparação com aquelas que possuem valores

---

<sup>1</sup> Para fins de consultoria, os serviços domésticos propostos incluem atividades de limpeza, alimentação e complementares, como assistência no atendimento de crianças e adultos.



mais abertos e flexíveis. Segundo a autora, em grupos familiares tradicionais, o trabalho doméstico é percebido como uma atividade exclusiva de “mães” e “esposas”, portanto, a contratação de serviços domésticos é percebida como não prioritária. Além disso, as trabalhadoras domésticas são percebidas como “pessoas alheias à vida familiar”. Dessa maneira, as percepções de gênero ocupam um lugar de destaque, tanto quanto outras variáveis, como renda, nível de escolaridade e faixa etária.

- Assumindo o gênero como opção política, esta abordagem permitirá analisar, avaliar e questionar as desigualdades e hierarquias organizadas no mercado de serviços domésticos resultantes de fatores altamente heterogêneos e complexos organizados no sistema patriarcal, os quais ainda persistem nas sociedades contemporâneas.
- Assim, esta abordagem possibilitará a identificação de estratégias orientadas à desconstrução de práticas sociais frequentemente naturalizadas que se estendem a outros campos da vida social como a economia e o mercado de serviços.

### **Direitos Humanos – Trabalho Decente:**

- Esta abordagem pretende contribuir para a definição de uma proposta de negócio social a partir de uma perspectiva de desenvolvimento socioeconômico, visando "corrigir práticas discriminatórias e a injusta distribuição de poder, fatores que impedem o desenvolvimento equitativo das sociedades".<sup>2</sup>
- Analisar as estratégias de negócios sociais alinhadas ao projeto de emancipação das mulheres permite incluir os direitos humanos como uma ferramenta importante para alcançar o reconhecimento de sua igualdade e autonomia.<sup>3</sup>
- A Organização Internacional do Trabalho (OIT), considera trabalho decente como uma atividade devidamente remunerada, exercida em condições de liberdade, equidade e segurança, capaz de garantir uma vida digna e livre de acoso (Convenio 189, 190).
- O trabalho decente é uma condição fundamental para superar a pobreza, reduzir as desigualdades sociais, garantir a governabilidade democrática e o desenvolvimento sustentável. O elemento central do conceito de trabalho decente constitui a igualdade de oportunidades, promovendo a eliminação de todas as formas de discriminação, especialmente as de classe, gênero, raça / etnia e geração.
- Com base nessas considerações, a análise da proposta de comercialização de serviços domésticos deverá tomar como referência a identificação de estratégias que possibilitem a oferta desses serviços em condições dignas e de respeito aos direitos trabalhistas das TD, a fim de “preservar sua saúde física e mental”.<sup>4</sup>

### **Direitos Econômicos e Sociais:**

- Esta abordagem permite analisar a contribuição do trabalho doméstico para a manutenção, reprodução e desenvolvimento da sociedade, bem como para a superação de representações dicotômicas, assimétricas e discriminatórias em relação a: divisão sexual do trabalho, organização das esferas pública e privada e caracterização dos papéis de homens e mulheres, representações estas ancoradas no sistema patriarcal e reorganizados nas sociedades modernas. Nesse sistema, ao longo do tempo e em diferentes contextos, essas representações dicotômicas estiveram acompanhadas de complexos processos de

---

<sup>2</sup> Oficina do Alto Comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos, Perguntas Frequentes sobre a abordagem de Direitos Humanos para a Cooperação para o Desenvolvimento, Nações Unidas, New York e Genebra, 2006, p. 15. Disponível em: [www.ohchr.org/Documents/Publications/FAQsp.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FAQsp.pdf)

<sup>3</sup> Foi criada a Convenção sobre a Eliminação de todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (CEDAW), instrumento criado em torno da promoção da igualdade de direitos das mulheres.

<sup>4</sup> Abramo, Laís. Uma década de promoção de trabalho decente no Brasil: uma estratégia de ação baseada no diálogo social. Organização Internacional do Trabalho. Genebra: OIT, 2015.



invisibilidade e desvalorização do trabalho doméstico geralmente associado e atribuído ao campo do feminino.

Desnaturalizar o trabalho doméstico, cuidado concebido como algo inerente ao feminino e de natureza secundária, significa tornar visíveis os contextos, espaços e lugares onde esse trabalho é realizado (família, interfamiliar ou comunidade). Implica, também a definição de ações que permitam contribuir para a valorização e reconhecimento desse tipo de trabalho, promovendo a conquista dos direitos econômicos e sociais das mulheres (León, 2009).<sup>5</sup>

- O Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos e Sociais permite confirmar a importância da realização deste tipo de iniciativas que visam promover o acesso equitativo de homens e mulheres aos recursos econômicos e à construção de uma sociedade mais justa e igualitária.
- Tomando essa abordagem como referência, o estudo de mercado deverá analisar as estratégias necessárias para comercializar um portfólio de serviços domésticos voltado a promover e valorizar o trabalho doméstico, visualizando, também, a importância do acesso das mulheres aos recursos econômicos e sociais, iniciativa esta que será desenvolvida por meio da projeção de negócios sociais a partir de uma perspectiva de direitos econômicos e sociais.

#### **4. METODOLOGIA**

O estudo de mercado será realizado através de uma metodologia qualitativa-quantitativa, seguindo procedimentos necessários para garantir a confiabilidade e validade das informações. Serão realizadas as seguintes etapas:

##### **Etapa 1: Levantamento, processamento e análise de dados secundários:**

Esta fase será realizada tomando-se como referência indicadores-chave que permitam uma compreensão adequada da estrutura do mercado de serviços domésticos, seu ambiente cultural, social e econômico. No caso do Brasil, sugere-se consultar dados do Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada (IPEA), da Pesquisa por Amostra de Domicílios (PNAD – Contínua/IBGE), e a Pesquisa de Orçamentos Familiares (POF – IBGE), entre outros.

##### **Etapa 2: Levantamento, processamento de dados primários:**

O levantamento de dados primários será realizado por meio da combinação da aplicação das técnicas de questionário e entrevistas semiestruturadas:

**O questionário** será definido levando-se em consideração, especialmente, os seguintes aspectos: a) estrutura do mercado de serviços domésticos (consumidores, compradores, preço, concorrentes, serviços substitutos e complementares), b) segmentação de mercado (variáveis econômicas, demográficas, tipos de demanda, localização geográfica, aspectos comportamentais), mercado alvo (demandas, perfil, cobertura, modalidades, etc.) e oportunidades de comercialização/captação de mercado. O questionário será aplicado por meio de uma amostra representativa (índice de confiança) com segmentos de mercado previamente definidos (por exemplo, famílias e empresas) e através da utilização de uma rede eletrônica (montagem em linha).

---

<sup>5</sup> LEÓN, Magdalena. **Mudar a economia para mudar a vida. Desafios de una economia para vida.** In: **O Bem-Viver.** Org. ACOSTA, Alberto. Abya-Yala. Quito. Equador. 2009.



A **entrevista semiestruturada** será elaborada com base na seleção de variáveis relacionadas à percepção dos TD acerca da oferta e demanda de serviços domésticos (entre outros). A entrevista será aplicada com mulheres líderes da FENATRAD e alguns empregadores estratégicos (em menor porcentagem). O processamento de dados quantitativos e qualitativos poderá ser realizado com ajuda de *softwares* como o *SPPSS* e *ATLAS Ti*, tendo como referência uma proposta preliminar de tabulação e cruzamento de variáveis (plano tabular).

A análise dos dados terá como desafio a descrição estatística-descritiva e qualitativa-representacional das variáveis-chave selecionadas para realização do estudo com foco no alcance dos objetivos propostos.

## 5. ÁREA GEOGRÁFICA

A seleção das áreas identificadas para o levantamento das informações será definida conjuntamente com as líderes das organizações das TD e a equipe técnica de Themis.

## 6. PRODUCTOS

Através desta consultoria serão elaborados os seguintes produtos:

Produto	Tempo de Entrega	Valor Sem IVA	Codificação
<b>Produto 1. Plano de trabalho e proposta metodológica:</b> critérios metodológicos para a definição das técnicas de pesquisa (questionário e entrevistas semiestruturadas), seleção /cálculo de amostras, matriz de indicadores, cronograma de atividades e estrutura do documento. Em termos amplos deveriam ser considerados os seguintes elementos:  a) Índice de informe final. b) Matriz de dados secundários (banco de dados) c) Critérios metodológicos, critérios de seleção da amostra e variáveis (plano tabular). d) Construção de instrumentos de pesquisa (questionários e entrevistas semiestruturadas) e) Validação dos instrumentos de pesquisa.	20/08/19 – 06/09/19		
Levantamento, processamento e análise da informação: a) Dados secundários (Matriz – Banco de dados) b) Montagem de rede eletrônica para aplicação de questionários. c) Aplicação de questionários com públicos definidos (segmentos de mercado) e entrevistas semiestruturadas com líderes das organizações de TD e empregadores. d) Processamento e análise integrada de dados e) Conclusões	07/09/19 – 15/10/19		
<b>Produto 2. Documento de revisão do informe de análise de dados secundários e primários</b>	16/10/19 – 25/10/19		



<b>Produto 3: Informe preliminar e validação do estudo de mercado de serviços domésticos</b> com foco na análise de dados secundários e primários. Validação com a equipe técnica do projeto, sindicatos das TD. Estudo com foco na definição da projeção de um portfólio de serviços domésticos com padrões de eficácia e eficiência para segmentos previamente definidos (mercado meta). Abordagem da perspectiva de gênero e valor social como categorias transversais na definição da proposta.	26/10/19 10/11/19	–		
<b>Produto 4: Informe final e validação do Estudo de Mercado.</b>	11/11/19 20/11/19	–		

## 7. ATIVIDADES

1. Elaborar o marco conceitual e metodológico do estudo: etapas e atividades, definição de objetivos, alcance, justificativa e instrumentos (questionários e entrevistas semiestruturadas).
2. Definir matriz de dados secundários e verificação das fontes de pesquisa (Base de dados).
3. Elaborar plano tabular (seleção e cruzamento de variáveis)
4. Levantar, processar e analisar dados secundários e primários.
5. Validação das informações da pesquisa com as organizações sindicais das mulheres TD.
6. Participar em reuniões periódicas com a equipe técnica para socialização de aportes e revisão de resultados
7. Elaborar informes periódicos de avance.
8. Elaborar informe final.

## 8. PERFIL REQUERIDO

### Em pesquisas e estudos

Estudos de pós-graduação em Administração de Empresas, Economia, Engenharia Comercial e similares.

### Experiência de laboral

Experiência laboral comprovada mínima de cinco (5) anos em pesquisas e estudos de mercado.

### Experiência específica na área:

- Conhecimentos y experiência na realização de consultorias e/ou estudos de mercado.
- Conhecimento na aplicação de metodologias quantitativas e qualitativas de pesquisa
- Experiência em montagem de questionários em rede eletrônica.
- Domínio na análise de dados estatísticos-descritivos
- Domínio na análise de dados qualitativos com abordagem de gênero.
- Manejo de tecnologias informáticas para o processamento da informação
- Domínio de metodologias para consulta de banco oficiais de dados.
- Experiência em trabalho com organizações de mulheres e gênero.
- Capacidade de trabalho em equipe.

## 9. TEMPO DE CONSULTORIA

A consultoria será realizada durante um período de quatro meses, de agosto a dezembro de 2019.



## 10. LOCAL DE TRABALHO

O estudo de mercado será realizado a nível interlocal, os questionários e entrevistas semiestruturadas serão realizadas em .....

## 11. ADMINISTRADOR DO CONTRATO

O acompanhamento será realizado por um comitê técnico conformado para o objeto desta consultoria.

## Comunicação e coordenação da Equipe da Consultoria com THEMIS

Além disso, o consultor responsável participará de análises periódicas e debates com a equipe técnica do projeto e com outros atores envolvidos no projeto. Os instrumentos e metodologias definidas para o estudo serão validados e aprovados pela equipe técnica e líderes dos sindicatos das TD, serão entregues como anexos ao relatório final. O monitoramento e o desenvolvimento da consultoria estarão a cargo do responsável do projeto e em estreita intercomunicação com a Coordenação Regional do Projeto Regional.

## 12. TIPO DE CONTRATO E PERIODIZAÇÃO

A realização desta consultoria será realizada através de um contrato de prestação de serviços profissionais no período do dia 18 de agosto até o dia 21 de novembro de 2019, finalizando com a aprovação do quarto produto e emissão do pagamento correspondente.

## 13. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O pagamento da consultoria será realizado por produto conforme a seguinte distribuição:

- Produto 1 e 2: 40%.
- Produto 3: 30%.
- Produto 4: 30 %.

## 14. COORDENAÇÃO

As atividades de consultoria serão coordenadas diretamente com o Comitê Técnico constituído por...

## 15. LUGAR PARA A ENTREGA DA PROPOSTA

A pessoa física ou jurídica interessada para realização desta consultoria entregará----- via e-mail ao seguinte correio eletrônico: -----, até o dia \_\_\_\_ de agosto de 2019.

**Nota:** Somente os/as candidatos/as pré-selecionados/as serão contatado/as.

## 16. POLÍTICAS A APLICAR

ACCIÓN	NOMBRES APELLIDOS	CARGO	FIRMA
Elaborado por:	Alejandra Gavilanes Nubia Zambrano		
Revisão	Ada Zambrano Freddy Huaraca		
Aportes	Marcia Soares – Themis Renata Jardim – Themis		
Revisão	Marina Olgier		





(Anexo I)

**PROPOSTA DE ÍNDICE PARA ELABORAÇÃO DO INFORME FINAL**

- 1. Introdução**
- 2. Marco Conceitual e Teórico**
- 3. Objetivos**
- 4. Justificativa e Alcance**
- 5. Desenho Metodológico e Estratégico do Estudo de Mercado**
  - 5.1. Metodologia Qualitativa
  - 5.2. Metodologia Quantitativa
- 6. Cobertura Geográfica e Caracterização**
- 7. Estrutura e Contextualização do Mercado de Serviços Domésticos**
  - 7.1. Entorno Local, Social e Cultural**
  - 7.2. Caracterização e Análise do Mercado Consumidor do Mercado Consumidor**
  - 7.3. Caracterização de Setores Competitivos**
  - 7.4. Descrição de Serviços Substitutos e Complementares**
  - 7.5. Análise de Estratégias e Inovação**
  - 7.6. Segmentação e Estratificação**
    - 7.6.1. Caracterização Socioeconômica e Demográfica
    - 7.6.2. Aspectos Geográficos e Cobertura
    - 7.6.3. Aspectos Representacionais de Gênero
    - 7.6.4. Demandas e Tendências do Mercado de Consumo
    - 7.6.5. Aspectos Comportamentais e Culturais
- 8. Análise e Caracterização do Público Alvo – Mercado Meta**
  - 8.1. Aspectos Socioeconômicos**
  - 8.2. Tendências, Necessidades e Demandas de Consumo**
  - 8.3. Análise, Fortalezas, Oportunidades, Ameaças e Debilidades**
  - 8.4. Estratégias de Inovação e Complementaridade**



- 9. Projeção do Portfolio de Serviços Domésticos**
  - 9.1. Descrição Geral e Especificidades**
  - 9.2. Cobertura, Preço, Modalidades e Estratégias**
  - 9.3. Propostas de Inovação e Diferenciação**
  - 9.4. Padrões de Inovação e Competitividade**
  - 9.5. Percepções e propostas das TD**
- 10 Aproximações e Conclusões**
- 11. Bibliografia**
- 12 Anexos**
  - 12.1. Lista de Siglas**
  - 12.2. Lista de Gráficos**
  - 12.3. Lista de Tablas**
  - 12.4. Registro Fotográfico**