



**Convivendo
com as
diferenças
no ambiente
de comércio,
serviços e
turismo**

SUMÁRIO

Coordenação de Diversidade, Equidade e Inclusão	3
Introdução.....	5
Como dar as boas-vindas às pessoas com deficiência física/motora e mobilidade reduzida em seu comércio.....	7
Como receber uma pessoa com deficiência visual em sua loja.....	15
Como acolher em seu estabelecimento uma pessoa com paralisia cerebral.....	17
Como receber as pessoas com deficiência auditiva que visitarem seu negócio.....	17
Como receber as pessoas com deficiência intelectual em sua organização.....	21
Como recepcionar as pessoas idosas no seu empreendimento.....	23
Como ser hospitaleiro com as pessoas negras em sua casa comercial.....	28
Como tratar as pessoas LGBTQIAPN+ em seu espaço comercial.....	33
Como atender as mulheres de forma respeitosa em seu comércio.....	39
Referências.....	44



01

**COORDENAÇÃO
DE DIVERSIDADE,
EQUIDADE E
INCLUSÃO**

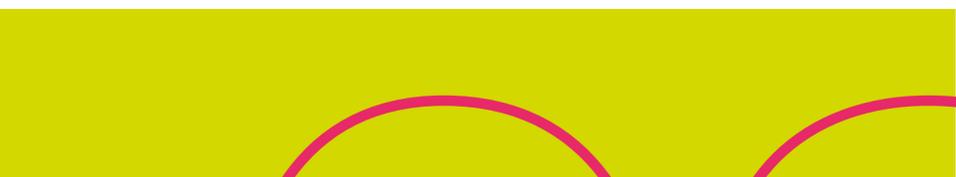
As mudanças advindas do cenário mundial globalizado criam desafios às instituições de educação profissional perante a responsabilidade de contribuírem para o desenvolvimento pessoal e profissional de seus e suas estudantes, auxiliando essas pessoas no processo de formação, para que sejam ampliadas suas possibilidades de inserção no mundo do trabalho, gerando renda e participação social efetiva.

O Senac em Minas, consciente da importância da educação na construção de uma sociedade inclusiva, e de seu papel como instituição de educação profissional, por meio da sua Coordenação de Diversidade, Equidade e Inclusão tem como referencial norteador a contribuição para a inclusão efetiva no contexto educacional e profissional.

Suas ações amparam-se na atenção em articular, junto às unidades educacionais, o acompanhamento, da matrícula ao término do curso, do público inclusivo:

- Pessoas com deficiência;
- Altas habilidades e/ou superdotação;
- Autismo;
- Pessoas em vulnerabilidade e risco social;
- Grupos étnicos;
- Identidade de gênero;
- Idosos,
- Refugiados e assegurados do INSS.

Além disso, também são realizadas ações junto à Gerência Geral de Pessoas que envolvem diversidade, equidade e inclusão de todas as pessoas que trabalham na instituição.



02

INTRODUÇÃO



Atendimento é um assunto de grande prioridade para qualquer empresa. Cada vez mais encontramos novas estratégias e técnicas para corresponder às expectativas de diferentes públicos e, entre os esforços destinados à obtenção de clientes satisfeitos, é comum ouvirmos algo sobre a inclusão da diversidade no atendimento ao cliente.

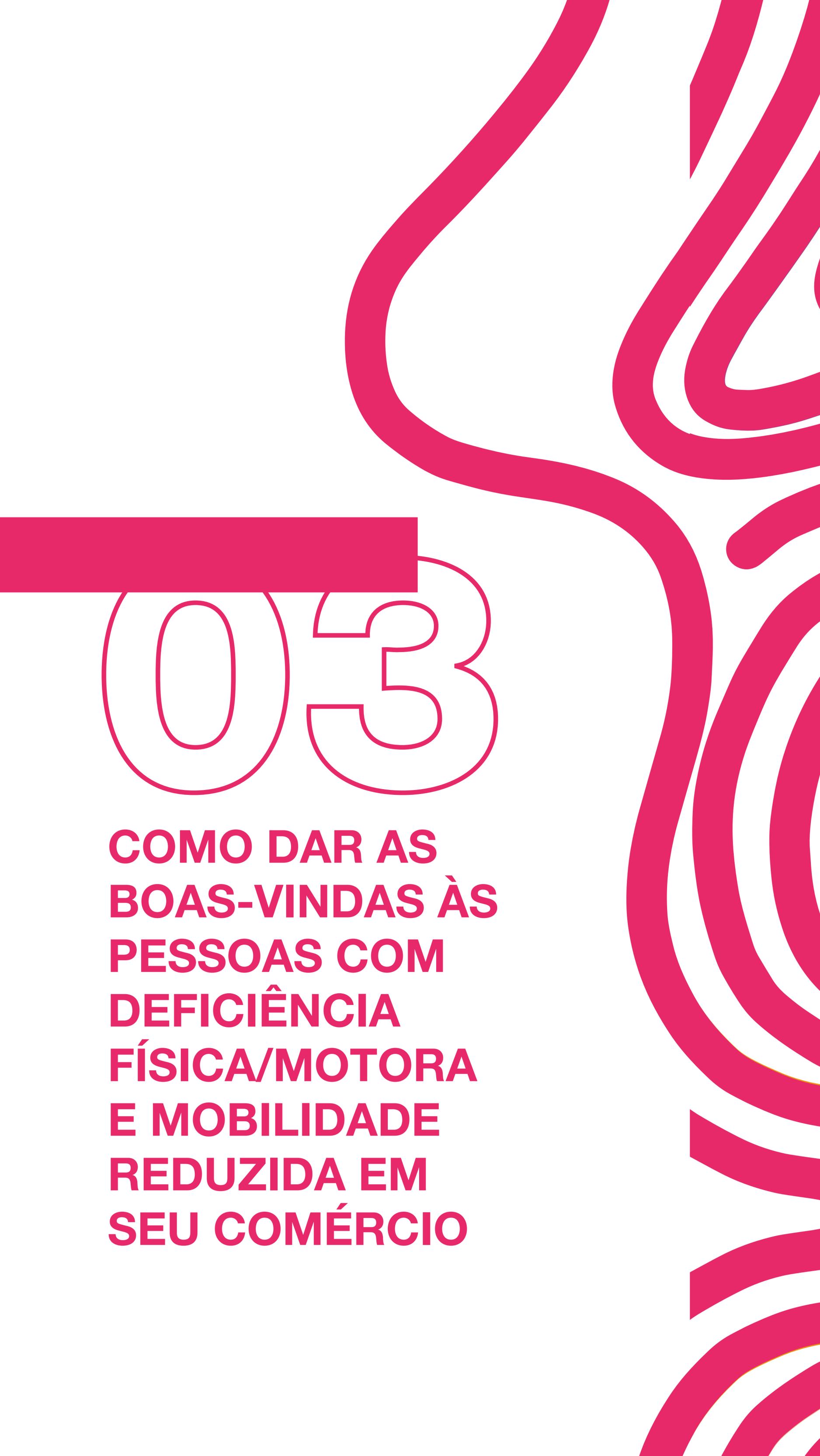
O tema da diversidade é muito abordado em diversos setores. O conceito abrange várias vertentes da gestão de negócios e está diretamente ligado a outras questões, como o reforço da marca e o posicionamento organizacional.

A satisfação do cliente vai muito além da aquisição de um produto ou serviço que resolva uma demanda específica. E ir além significa, sobretudo, investir no relacionamento com o cliente e isso inclui a diversidade no atendimento.

Por isso, o Senac em Minas, por meio da sua Coordenação de Diversidade, Equidade e Inclusão, desenvolveu este e-book com o intuito de fornecer aos empreendedores, atendentes e a todas as pessoas interessadas na temática, dicas claras e objetivas para que seja realizado um atendimento eficiente ao público diverso.



Boa leitura!



03

**COMO DAR AS
BOAS-VINDAS ÀS
PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA
FÍSICA/MOTORA
E MOBILIDADE
REDUZIDA EM
SEU COMÉRCIO**



#LegendaInclusiva fotografia mostra jovem em uma farmácia. Ela está de costas, sentada em uma cadeira de rodas. Possui cabelos castanhos, está de coque e veste blusa de frio bege. Ela está conversando com um atendente que está de pé e com medicamento na mão.

Para uma pessoa que utiliza cadeira de rodas ou tem o nanismo, por exemplo, é incômodo ficar olhando para cima por muito tempo. Portanto, ao conversar por mais que alguns minutos com uma pessoa que usa cadeira de rodas, tenha baixa estatura ou nanismo, lembre-se de sentar-se para que você e ela fiquem com os olhos no mesmo nível.

Dica de boas práticas:

A cadeira de rodas (assim como as bengalas e muletas) é parte do espaço corporal da pessoa, quase uma extensão do seu corpo. Apoiar-se na cadeira de rodas é tão desagradável como fazê-lo numa cadeira comum onde uma pessoa está sentada.

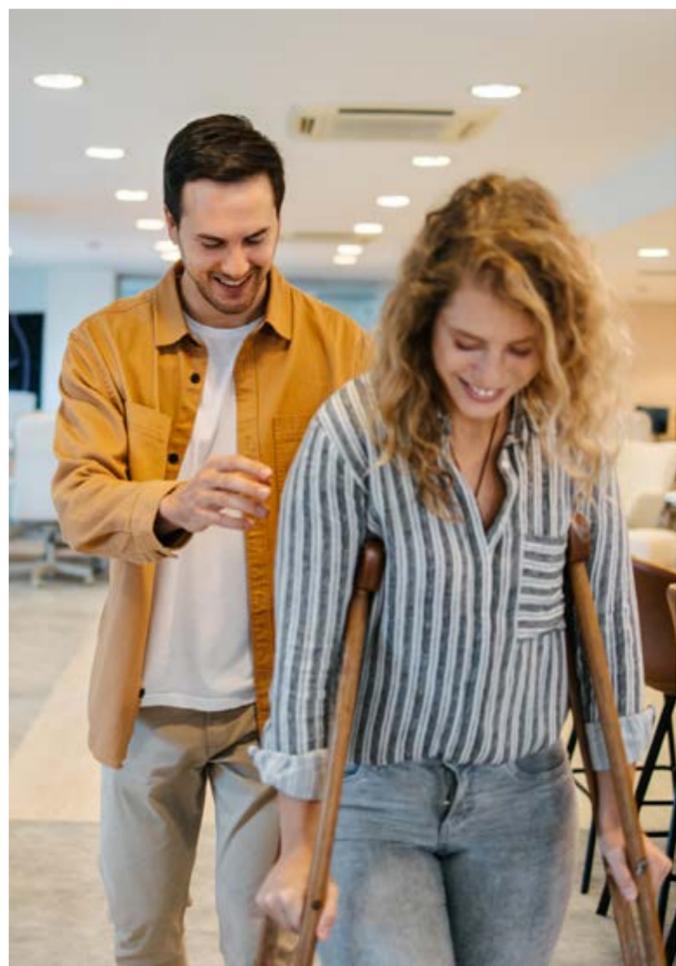
Ao empurrar uma pessoa em cadeira de rodas, faça-o com cuidado. Preste atenção para não bater naqueles que caminham à frente. Se parar para conversar com alguém, lembre-se de virar a cadeira de frente para que a pessoa também possa participar da conversa.

Mantenha as muletas ou bengalas sempre próximas à pessoa com deficiência física/motora ou com mobilidade reduzida.

Se achar que ela está em dificuldades, ofereça ajuda e, caso seja aceita, pergunte como deve proceder.

As pessoas têm suas técnicas individuais para subir escadas, por exemplo, e, às vezes, uma tentativa de ajuda inadequada pode até atrapalhar.

Outras vezes, o auxílio é essencial. Pergunte e saberá como agir, e não se ofenda se a ajuda for recusada.



#LegendaInclusiva foto de frente de um casal jovem saindo de um espaço. Ela é loira, de cabelos ondulados e eles estão soltos. Ela veste blusa listrada cinza e branca, com manga comprida e está de jeans. Usa muletas. Atrás dela, rapaz de cabelos castanhos, blusa branca, jaqueta amarela e calça social, a acompanha com a mão erguida para frente.

Se você presenciar um tombo de uma pessoa com deficiência física/motora ou com mobilidade reduzida, ofereça-se imediatamente para auxiliá-la, mas nunca aja sem antes perguntar se e como deve ajudá-la.

Esteja atento para a existência de barreiras arquitetônicas. Uma pessoa com deficiência física/motora ou mobilidade reduzida precisa de acesso adequado para conhecer um restaurante, teatro, comércio ou qualquer outro local.



#LegendaInclusiva foto lateral de um jovem sentado em cadeira de rodas. Ele possui cabelos pretos, usa camisa verde-limão clara, calça social bege e tênis vermelho. Está com as mãos esticadas diante de uma escada íngreme, mostrando a impossibilidade de subir.



044

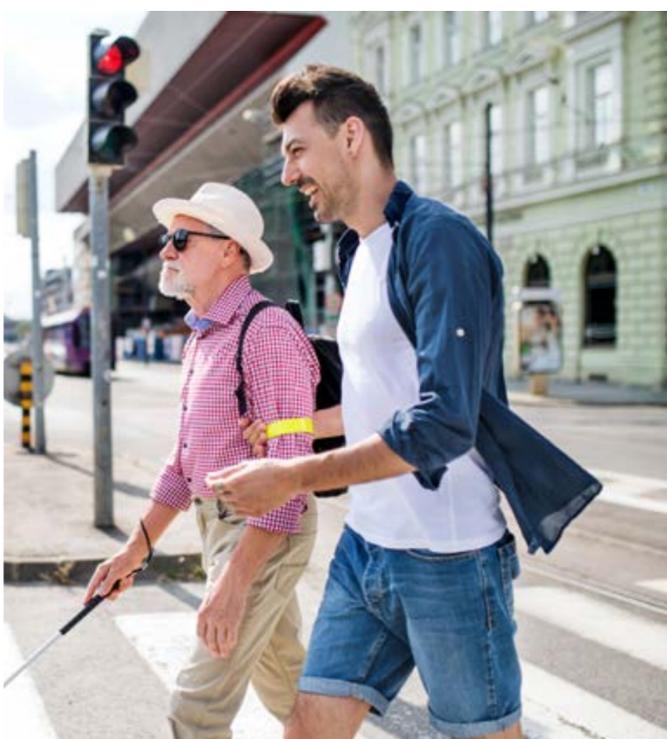
**COMO RECEBER
UMA PESSOA
COM DEFICIÊNCIA
VISUAL EM SUA
LOJA**



Nem sempre as pessoas com deficiência visual precisam de ajuda. Se encontrar alguém que pareça estar em dificuldades, identifique-se, faça-a perceber que você está falando com ela e ofereça seu auxílio.

#LegendaInclusiva foto de casal na faixa etária de mais ou menos 35 anos. Ele possui cabelos curtos e castanhos, usa óculos e camisa de frio azul-marinho, calça jeans cinza e tênis branco. Está de bengala branca e vermelha. Ela é loira, cabelos lisos e soltos e está de roupa preta com um casacão de frio cinza e sapato preto. Ambos estão parados na beirada do passeio esperando oportunidade de atravessar a rua.

Nunca ajude sem perguntar como fazê-lo. Caso seja necessário seu apoio como guia, coloque a mão da pessoa em seu cotovelo dobrado ou em seu ombro, conforme a preferência da pessoa a ser guiada. Em um corredor estreito, por onde só é possível passar uma pessoa, coloque o seu braço para trás, de modo que a pessoa com deficiência visual possa continuar seguindo você.



Não guie uma pessoa com deficiência visual empurrando-a ou a puxando pelo braço. Basta deixá-la segurar seu braço ou ombro que o movimento de seu corpo lhe dará a orientação que ela precisa.

#LegendaInclusiva foto de dois homens atravessando uma faixa de rua. Um é idoso, usa chapéu, óculos escuros, blusa xadrez vermelha e branca e calça bege. Uma bengala orienta o seu caminhar. Ao seu lado, jovem de blusa e bermuda jeans e camiseta branca. Ele segura o braço do senhor dando suporte na caminhada.

Avise antecipadamente sobre a existência de degraus, pisos escorregadios, buracos e outros obstáculos no trajeto.

Ao explicar direções, seja o mais claro e específico possível. Quando afastar-se, avise sempre.

Para ajudar uma pessoa com deficiência visual a sentar-se, você deve guiá-la até a cadeira e colocar a mão dela sobre o encosto, informando se a cadeira tem braço ou não. Deixe que a pessoa se sente sozinha, a não ser que ela solicite seu apoio.



#Legendainclusiva casal negro sentado em um banco de cimento e madeira num jardim. Ele possui cabelos, barba e bigode pretos e usa óculos. Está de blusa xadrez azul e branca e calça verde-clara com tênis branco. Ao seu lado, mulher de blusa e calça jeans está lendo um livro.

Em restaurantes, pergunte sempre à pessoa com deficiência visual se ela quer auxílio para o servir. Informe o cardápio e pergunte qual pedido ela deseja. Explique a posição dos alimentos. Pergunte também se ela quer que as carnes sejam cortadas, bem como se os alimentos devem ser adoçados.

Algumas pessoas, sem perceber, falam em tom de voz mais alto quando conversam com pessoas com deficiência visual. A menos que a pessoa tenha, também, uma deficiência auditiva que justifique isso, não faz nenhum sentido gritar. Fale em tom de voz usual.

Quanto ao cão-guia, ele nunca deve ser distraído do seu dever de guia com afagos, alimentos etc.

Lembre-se de que esse cão está trabalhando e tem a responsabilidade de guiar seu tutor ou tutora.

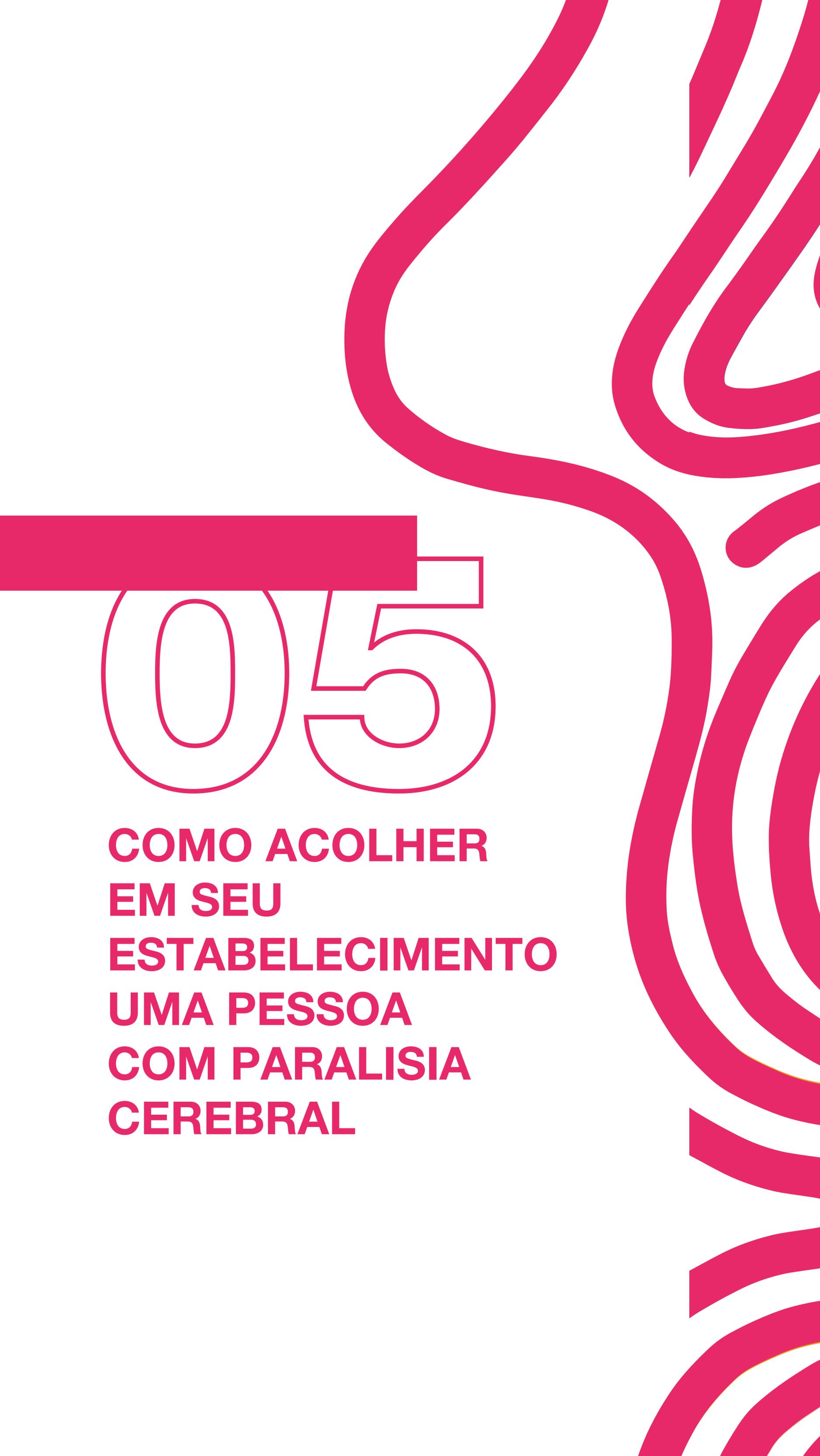


#Legendainclusiva fotografia de um homem jovem, cabelos curtos e pretos, de óculos de hastes azuis, camiseta branca, colete cinza, calça clara e tênis branco. Ele caminha com uma bengala branca e vermelha (surdocegueira) e está também com seu cão-guia na rua.



#Legendainclusiva casal andando aparentemente num shopping. Ambos estão de roupas de frio escuras. Ele tem uma bengala na mão esquerda e com a outra mão a segura pelo cotovelo.

Ao responder perguntas a uma pessoa com deficiência visual, evite fazê-lo com gestos, movimentos de cabeça ou apontando lugares. Fique à vontade para usar palavras como “veja” e “olhe”, pois essas pessoas as empregam com naturalidade.



05

**COMO ACOLHER
EM SEU
ESTABELECIMENTO
UMA PESSOA
COM PARALISIA
CEREBRAL**

A pessoa com paralisia cerebral não possui uma doença contagiosa.

Trate-a com a mesma consideração e respeito que você usa com as demais pessoas.



#LegendaInclusiva foto de duas mulheres, uma jovem e uma mais velha, numa cozinha mostrando biscoitos feitos por ambas. A mais velha é ruiva e está com os cabelos soltos, vestido jeans e avental amarelo. Nas mãos, tabuleiro com os biscoitos. A jovem, ao seu lado, sorri.

Quando receber uma pessoa com paralisia cerebral, lembre-se de que ela tem necessidades específicas por causa de suas diferenças individuais e pode ter dificuldades para andar, fazer movimentos involuntários com as pernas e os braços e apresentar expressões estranhas no rosto.

Não se intimide, trate-a com naturalidade e respeite o seu ritmo, porque, em geral, essas pessoas são mais lentas. Tenha paciência ao ouvi-la, pois a maioria tem dificuldade na fala. Há pessoas que confundem essa dificuldade e o ritmo lento com deficiência intelectual.



06

**COMO RECEBER
AS PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA
AUDITIVA QUE
VISITAREM SEU
COMÉRCIO**

Ao receber uma pessoa com deficiência auditiva, acene para ela ou toque levemente em seu braço para que ela volte a atenção para você.

Posicione-se de frente para ela, deixando a boca visível para possibilitar a leitura labial. Evite fazer gestos bruscos ou segurar objetos em frente à boca.

Fale de maneira clara, pronunciando bem as palavras, mas sem exagero. Use a sua velocidade normal, a não ser que lhe peçam para falar mais devagar.



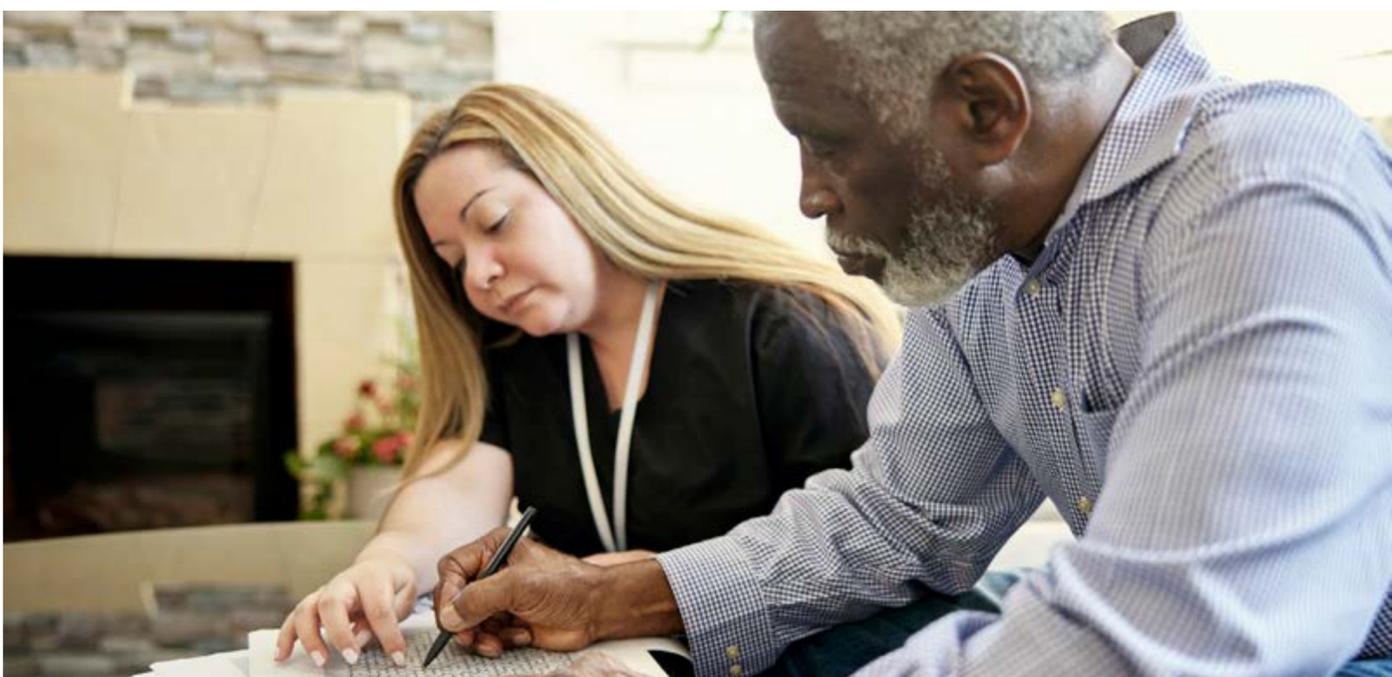
#LegendInclusiva foto de um homem e uma mulher conversando. Ele com semblante cabisbaixo olha para ela com atenção. Possui cabelos bem curtos e está de camisa vermelha e calça jeans. Ela conversa com ele e está com sua mão direita sobre os seus ombros. Ela é ruiva, de cabelos médios e soltos. Veste blusa listrada azul e branco e calça jeans.

Procure não ficar contra a luz e sim em um lugar iluminado. Seja expressivo; pessoas com deficiência auditiva não podem ouvir mudanças sutis de tom de voz que indicam sentimentos, portanto, as expressões faciais, os gestos e o movimento do seu corpo são excelentes indicações do que você quer dizer.

Enquanto estiver atendendo, mantenha sempre contato visual. Se você desviar o olhar, a pessoa surda pode achar que o atendimento terminou e ela ainda pode ter dúvidas.

Nem sempre a pessoa surda tem uma boa dicção. Se tiver dificuldade para compreender o que ela está dizendo, não se acanhe em pedir para que repita. Geralmente, elas não se incomodam em repetir quantas vezes for preciso para que sejam entendidas. Se for necessário, comunique-se por meio da escrita.

Mesmo que a pessoa com deficiência auditiva esteja acompanhada de um intérprete, dirija-se a ela e não ao intérprete.



#LegendaInclusiva homem idoso e negro usa camisa quadriculada azul e branco, está sentado ao lado de uma mulher e faz rabiscos em um papel. Ela, loira, de cabelos lisos e soltos, está de blusa preta com um colar branco. Sentada ao seu lado, ela o orienta.

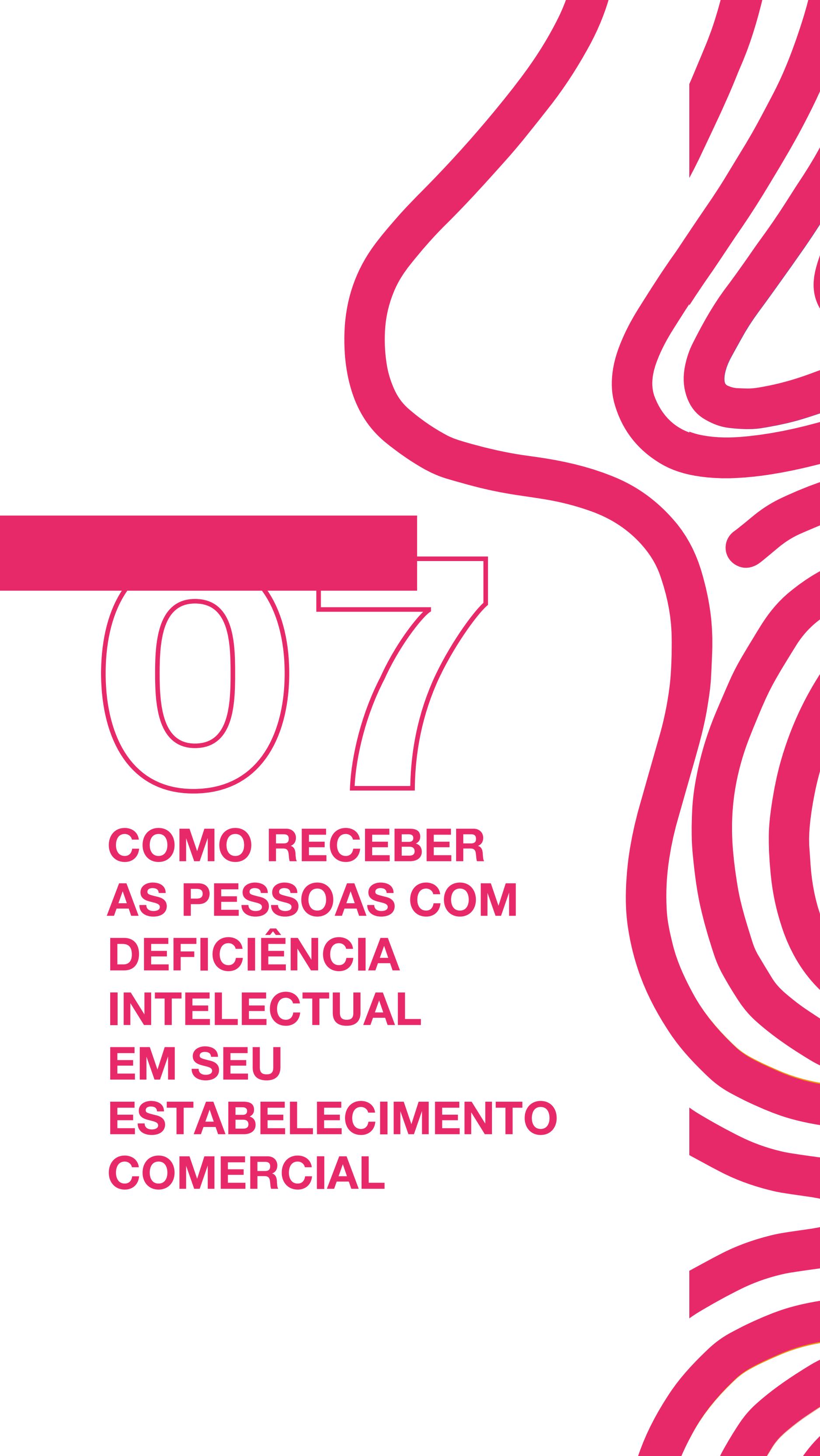
Algumas pessoas surdas preferem a comunicação escrita, outras usam língua de sinais e outras ainda preferem códigos próprios.

Esses métodos podem ser lentos, requerem paciência e concentração. Você pode tentar se comunicar usando perguntas cujas respostas sejam sim ou não.

Se possível, ajude a pessoa com deficiência auditiva a encontrar a palavra certa, de forma que ela não precise de tanto esforço para transmitir sua mensagem.



#LegendInclusiva jovem, loiro de camisa amarela, está sentado ao lado de uma mulher, loira, de cabelos curtos e soltos, de vestido verde estampado. Ela fala em Libras com ele. À sua frente, um computador aberto.



07

**COMO RECEBER
AS PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA
INTELLECTUAL
EM SEU
ESTABELECIMENTO
COMERCIAL**

Haja naturalmente, com respeito e consideração. Você não precisa superprotegê-la e nem utilizar linguagem infantilizada.

Deixe que ela faça ou tente fazer sozinha tudo o que puder. Ajude apenas quando for realmente necessário.



#Legendainclusiva fotografia mostra dois homens num campo de futebol. Técnico é mais velho e veste camisa amarela e, no momento, acaricia cabeça do outro homem. O rapaz de uniforme vermelho e branco mostra alegria com seus feitos.



08

**COMO
RECEPCIONAR AS
PESSOAS IDOSAS
NO SEU NEGÓCIO**

Para prestar um atendimento de qualidade à pessoa idosa, seguem algumas dicas:

Seja gentil

É preciso ser gentil e simpático com todos os clientes, principalmente os idosos. Dê as boas-vindas, pergunte como ele está e do que está precisando, sempre mostrando-se solícito.



#Legendainclusiva foto de uma senhora realizando compras em um armazém. Jovem negro que atende, se mostra solícito e sorri. Ele está com roupa e uniforme jeans. Ela, de blusa amarela e cabelos brancos soltos, mostra-se satisfeita com o atendimento.

Atenda o mais rápido que puder

Idosos têm prioridade no atendimento. Se entrar alguma pessoa idosa no seu estabelecimento, procure ser eficiente e rápido no que estiver fazendo e realize o atendimento preferencial. Caso não seja possível, peça a algum colega para fazer. Alguns idosos podem ter dificuldade para ficar em pé, caminhar ou, até mesmo, sentir algum desconforto devido a algum problema de saúde. Por isso, faz parte de um bom atendimento ser empático e servi-los o quanto antes.



#LegendaInclusiva idosa veste blusa de frio marrom e bege, usa uma calça branca e está com um sapato de estampa de onça. Segurando sua muleta, ela olha um óculos que está sendo mostrado pelo vendedor. Ele está com uma blusa xadrez azul, veste calça bege e usa um tênis escuro. O atendimento parece satisfatório.

Dê atenção a tudo e demonstre boa vontade

Durante os atendimentos, as pessoas idosas podem demonstrar interesse em conversar sobre outros assuntos e contar histórias. Se possível, dê a atenção devida, converse, sendo educado e cordial. Caso não possa, condicione o idoso ao fim do atendimento de forma respeitosa para poder atender às outras pessoas que aguardam.



#LegendaInclusiva foto de uma idosa de cabelos brancos, curtos, usando óculos. Ela está sentada e usa blusa rosa-clara. Ela toma café numa xícara e conversa com jovem ao seu lado, que está com um copo de suco de laranja. Ambas conversam de forma feliz.



#LegendaInclusiva mulher de meia idade está numa farmácia conversando com farmacêutico e aponta para medicamentos. Ambos estão de óculos e usam roupas brancas. A atenção dele está totalmente voltada para ela.

Tenha muita paciência

Dificuldades cognitivas, na fala ou na audição são algumas características que podem afetar as pessoas idosas. Nessas situações, espere o tempo do idoso e deixe claro que você está especificamente para atendê-lo. Ajude como puder.

Use uma linguagem simples e explique muito bem

A pessoa idosa pode apresentar dificuldades para entender o que é dito de forma rápida. Fale de maneira clara, em tom adequado e certifique-se de que ela entendeu tudo.

Caso necessário, escreva em um papel qualquer orientação que precise ser levada em consideração para ser lembrada depois.



#LegendInclusiva fotografia de um idoso em um atelier experimentando um terno. Ele está sendo atendido por um jovem vendedor negro, de terno, bandana na cabeça com dread, que arruma sua blusa sob o terno. A relação de interação é tranquila e satisfatória.



09

**COMO SER
HOSPITALEIRO
COM AS PESSOAS
NEGRAS EM SUA
CASA COMERCIAL**

A prática de racismo é um crime previsto na Lei 7.716/1989 que regulamenta a punição a crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor.

Esse crime é inafiançável e imprescritível (art. 5º, XLII).

Assim, aquele que recusar ou impedir o acesso a estabelecimento comercial e à prestação de serviços em geral (hospedagem, alimentação, transporte, estética etc.), negando-se a servir, atender ou receber cliente ou comprador em função da raça ou cor, poderá ser punido a qualquer tempo com a pena de reclusão e não caberá fiança para que o acusado aguarde o julgamento em liberdade provisória.

A empresa estará sujeita às consequências previstas no Código de Defesa do Consumidor (CDC) e ao dever de indenizar a vítima. Ao assumir a posição de fornecedora de produtos ou serviços, a empresa se submete ao regime do Código.

Embora não haja uma norma que expresse e discipline a prática do racismo como conduta abusiva na relação de consumo, há a Política Nacional das Relações de Consumo que observa o atendimento das necessidades dos consumidores e o respeito a sua dignidade, dentre outros objetivos (art. 4º, CDC).



#LegendInclusiva foto apresenta jovem negro, de cabelos crespos fazendo compras em um supermercado. Ele está sendo atendido de forma solícita pela operadora de caixa, que é uma jovem de cabelos pretos, lisos e soltos. A relação de troca apresenta-se satisfatória.



A prática discriminatória do racismo no comércio configura violação à dignidade do consumidor e é passível de quaisquer das sanções administrativas previstas no art. 56 do CDC.

Ocorrendo em um estabelecimento a prática de racismo, este poderá ser autuado pelo Procon e ser punido, por exemplo, com a suspensão temporária da atividade, a cassação de licença do estabelecimento ou da atividade e ainda multa administrativa que será revertida para o Fundo de Defesa do Consumidor.

A empresa estará sujeita ao processo judicial que apurará os danos sofridos pela vítima da conduta racista. Dessa forma, o estabelecimento responsável pelos danos causados por seus funcionários no exercício do trabalho, devendo assumir os riscos inerentes ao seu negócio.

Logo, caso algo ocorra, ela será acionada judicialmente para responder pelo dano causado pelo funcionário.



Constrangimento, tratamento diferenciado, perseguição dentro do estabelecimento ou qualquer outra forma de discriminação, não devem ser praticadas. Qualquer abordagem ou solução de conflitos deve ser realizada com respeito à dignidade do indivíduo.



#LegendInclusiva foto de um grupo de pessoas, de costas, sentados em cadeiras, participando de um treinamento. Em pé, jovem de blazer e papel na mão esquerda, expõe conteúdo.



#LegendInclusiva foto de um jovem negro sentado em um espaço parecendo ser organizacional. Atrás, casal de jovens comentam sobre o mesmo. Ambos estão de blusas e calças azuis e cochicham. Rosto do rapaz negro mostra o peso do preconceito sentido por ele em relação aos comentários.



10

**COMO TRATAR
AS PESSOAS
LGBTQIAPN+ EM
SEU ESPAÇO
COMERCIAL**

A orientação sexual e a identidade de gênero de uma pessoa devem ser entendidas como condições naturais do indivíduo. Qualquer empresa deve aproveitar esta oportunidade para demonstrar publicamente seu apoio à diversidade e estreitar laços com esse público. E, entre vários motivos significativos, está o potencial de compras.



#LegendInclusiva foto de duas mulheres negras sentadas diante de um computador. Uma está de camisa azul e branca estampada e a outra de camisa laranja com blazer escuro. Foto mostra relação de respeito.

O empreendedor precisa ir além da compreensão das dimensões básicas do cliente. Deve mergulhar nos desejos, vivências e valores e isso passa por conhecer e estar alinhado com os posicionamentos políticos e sociais da clientela.

Estamos vivendo uma mudança de comportamento encabeçada pelas novas gerações que estão consumindo de formas diferentes e querem ser realmente vistas e entendidas pelas marcas.

Empresas que não souberem compreender essas mudanças perderão relevância e disputarão a preferência do consumidor por outras organizações, menores ou não, mas que falam a mesma língua e entendem os novos valores do consumidor.



#LegendInclusiva fotografia de um braço de uma pessoa com a pulseira nas cores LGBTQIAPN+. Pessoa escreve num papel. Ao fundo a bandeira da comunidade LGBTQIAPN+ nas cores roxo, azul, verde, amarela e laranja.

Diversidade é diálogo. Posicione sua empresa frente ao tema e analise o impacto que este posicionamento vai gerar no seu negócio e na sociedade. Manifeste-se de forma natural e veja se é passível de ser absorvido por todas as pessoas.



#LegendInclusiva fotografia de um grupo de pessoas onde há um homem cadeirante, uma negra e três jovens participando de uma reunião. Eles estão tranquilos e os debates parecem fluir naturalmente.

Comece esse trabalho internamente. Inicie por conhecer a sua equipe e dê voz a ela para que os componentes possam se expressar sem serem julgados. Isso trará grande aprendizado e permitirá corrigir rotas e abordagens.

Faça com que a sua sua empresa impacte efetivamente nas relações com a sociedade. Dialogue com empresas parceiras e toda a sua cadeia. Pense em sua marca como um movimento que reverbera em diferentes esferas. Pessoas da comunidade LGBTQIAPN+ sentem-se mais positivas em relação às marcas que as apoiam.



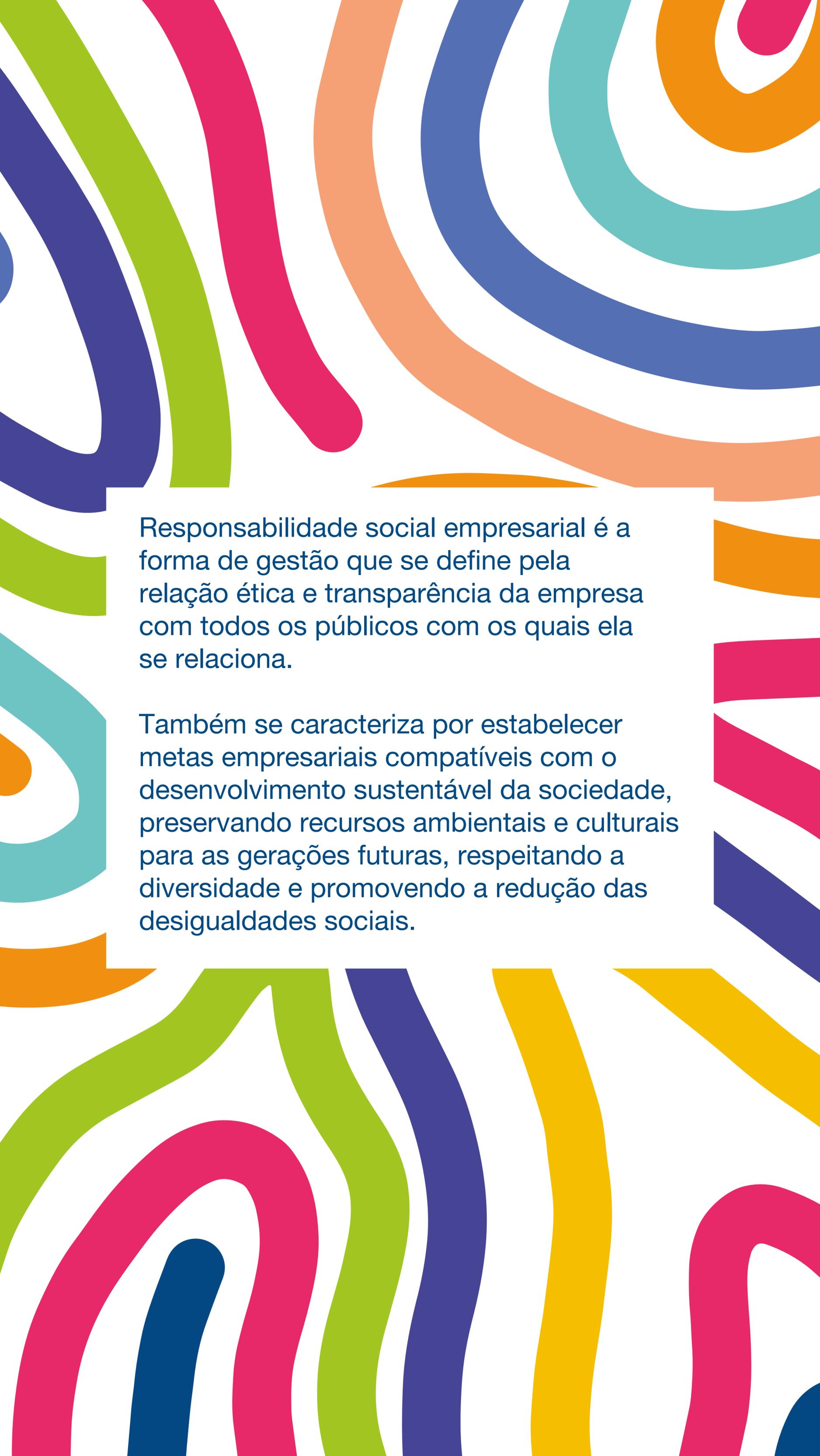
#LegendaInclusiva foto de um arranha-céu no pôr do sol com as cores LGBTQIAPN+ nas pontas.

Defenda a diversidade e o respeito às pessoas LGBTQIAPN+ em seus canais. Alinhe a sua missão, visão e valores com esses conceitos. As diferenças serão entendidas cada vez mais com naturalidade.

Empregue pessoas diversas. Direcione o uso dos banheiros de acordo com a identidade de gênero, crie crachá social, estimule a utilização de roupas associadas ao gênero com o qual a pessoa mais se identifica, enfim, realize as melhores práticas de diversidade, inclusão e bem-estar.



#LegendInclusiva foto de uma sala organizacional com público diverso: cadeirante, negro, idoso e jovem em uma discussão. Relação acontece com tranquilidade e harmonia.



Responsabilidade social empresarial é a forma de gestão que se define pela relação ética e transparência da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona.

Também se caracteriza por estabelecer metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.



**COM ATENDER
AS MULHERES
DE FORMA
RESPEITOSA
EM SEU
COMÉRCIO**

Além das importantes lutas pela igualdade de gênero e políticas de diversidade nas empresas, pesquisas mostram que as mulheres estão cada vez mais demonstrando capacidade de gestão, liderança e inovação. O mercado começa a perceber que ações em direção à equidade de gênero é uma pauta sem volta.



#Legendainclusiva foto de uma jovem oriental, de cabelos pretos, longos e soltos, usando blusa listrada amarela e azul e calça tijolo. No braço direito, ela leva uma bolsa. Ela segura seu crachá e está sorrindo.

A mulher consome com comportamento conectivo e relacional.

O papel integrativo é parte de sua natureza, o que significa que ela checa todos os aspectos antes de decidir. Beleza, praticidade e conforto são primordiais. Todo produto ou serviço deve proporcionar facilidade em sua vida e não somente cumprir vida útil, mas entregar sua promessa técnica.



#Legendainclusiva foto de uma moça negra, com cabelos crespos. Ela está em uma loja olhando um tênis preto. Usa blusa amarela e calça jeans e mostra tranquilidade na sua análise do produto.

“Efeito-surpresa” é sempre muito estratégico. Mostrar à mulher que o produto ou serviço possui características que nem ela sabia que estava precisando e que satisfaz uma necessidade, com qualidade e distinção, é fundamental. Para fidelizar, é necessário ser ético e entregar o que há de melhor.



#Legendainclusiva fotografia de uma jovem negra de pele clara, de cabelos cacheados, longos e pretos, realizando compras numa loja de roupas. Ela está sendo bem-atendida por uma vendedora branca, loira e que está de blusa branca e calça jeans.

Mulheres são diversas, de classes diferentes e com objetivos e comportamentos muito dessemelhantes.

Um dos maiores erros ao lidar com o público feminino é o de criar estereótipos, massificar ou generalizar.

Uma mulher exige abordagem atenciosa e prestativa. No local de consumo, a atmosfera da loja ou ponto de venda deve ser funcional e acolhedor, mesmo nos diferentes estilos e arranjos decorativos ou inovadores.



#LegendInclusiva foto de duas jovens numa loja de manipulação. A atendente usa blusa de listras pretas e mostra produto à consumidora que está de blusa rosa clara.

Atender bem as mulheres é antecipar seus desejos. A vitrine bonita chama a atenção, mas não garante a compra. Mulheres são fidelizadas pelo bom relacionamento, logo, atenda bem, sempre e todas. Sem preconceito de gênero, raça/etnia, escolaridade, aparência física, religião e classe social.

Faça seu ponto de venda marcante, com qualidade organizacional da venda até a troca ou reclamação. A expertise técnica e a confiabilidade no trato com a cliente ajudam a decidir e superar objeções.



#Legendainclusiva fotografia de jovem negra, com cabelos crespos diante de uma vitrine de roupas. Ela está de jeans e jaqueta de couro preta. Foto mostra moça olhando para uma peça de roupa em exposição.



PRODUÇÃO

EQUIPE DE DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

BRUNO DA SILVA PAULO
ELIZABETH MARIA MACHADO JUNQUEIRA
JÉSSICA NIANNE MACIEL E SILVA
JULIANA REZENDE GAUDÊNCIO
MARCOS VENANCIO MENDES
POLLIANE STEFANE AMARO DE LIMA

REVISÃO ORTOGRÁFICA:

JORDANIA SOUZA

CRIAÇÃO:

MARINA ZANOLA

DIAGRAMAÇÃO:

BRENO TADIM

PRODUÇÃO

GUIA DE ACESSIBILIDADE EM EVENTOS

Disponível em:

<<http://institutomaragabrilli.org.br/publicacoes/426-guia-de-acessibilidadeem-eventos-e-lancado-com-apoio-do+img>>

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9050/15 – ABNT

Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaço equipamentos urbanos.

Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. “O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência”

Disponível em:

<www.ethos.org.br>

PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPED)

Acessibilidade Manual de Instruções Técnicas de Acessibilidade para Apoio ao Projeto Arquitetônico. Elaboração: Camila Caruso, Daniella Bertini, Elisa Prado e Fabiola Plaza. São Paulo: SMPED, s.d.

COM A PALAVRA O CONSUMIDOR

Disponível em:

<<https://www.migalhas.com.br/coluna/com-a-palavra-o-consumidor/357731/discriminacao-contra-idoso-e-crime>>

5 DICAS PARA DEIXAR SEU NEGÓCIO MAIS INCLUSIVO PARA PcD

Disponível em:

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/sebraeaz/5-dicas-para-deixar-seu-negocio-mais-inclusivo-para-pcd,38f3d7194d3cb610VgnVCM1000004c00210aRCRD>

12 TERMOS QUE VOCÊ PRECISA CONHECER PARA AJUDAR A COMBATER O RACISMO

Disponível em:

<https://www.blend-edu.com/12-termos-para-combater-o-racismo/>

6 BOAS RAZÕES PARA APOIAR O ORGULHO LGBTQIA+

Disponível em:

<https://cndi.org.br/varejosa/6-boas-razoes-para-apoiar-o-orgulho-lgbtqia/>

O COMPROMISSO DAS EMPRESAS COM OS LGBT – DIREITOS HUMANOS

Disponível em:

https://www.ethos.org.br/wp-content/uploads/2013/12/Manual-LGBT_Dez_2013.pdf



Senac

Fecomércio

Sesc