



ABAAS
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DOS ATÁCAREJOS

DI VER SI DA DE

GUIA DE BOAS PRÁTICAS

PARA UMA ABORDAGEM
CORRETA À DIVERSIDADE

2023



EXPEDIENTE

Realização: ABAAS – Associação Brasileira dos Atacarejos

Revisão: Comitê de Abordagem Correta à Diversidade

Diagramação: Galpão 33

Ano: 2023 | **Edição:** 1

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. O QUE É DIVERSIDADE?	4
2.1. DIVERSIDADE E LEGISLAÇÃO	4
2.2. VIESES INCONSCIENTES	4
3. CONHECENDO AS DIVERSIDADES	5
3.1. DIVERSIDADE ETÁRIA OU GERACIONAL	5
3.2. PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	6
3.3. GÊNERO (MULHERES)	6
3.4. DIVERSIDADE SEXUAL (LGBTQIAP+)	7
3.5. DIVERSIDADE RACIAL (NEGROS E INDÍGENAS)	8
4. O QUE É RACISMO?	9
4.1. A LEI BRASILEIRA DE COMBATE AO RACISMO	10
4.2. TENHA EM MENTE	11
4.3. COMO RESOLVER CONFLITOS RACIAIS	11
5. ATENDIMENTO <i>COM RESPEITO</i> AO CLIENTE	11
5.1. A ABORDAGEM	11
6. COMO LIDAR COM PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA E PEDINTES	13
6.1. AÇÕES IMPORTANTES NA LOJA	14
ANOTAÇÕES	16 - 17

1. INTRODUÇÃO

Caro associado ABAAS,

Este documento é um guia de boas práticas para uma abordagem correta à diversidade em lojas, compreendendo pisos, estacionamento, quiosques e demais áreas.

O objetivo deste material é ajudar nossos funcionários a serem agentes de mudança, de justiça e igualdade no ambiente de trabalho, e na sociedade como um todo.

O preconceito e a discriminação são graves problemas em nosso país. Assim, todos nós somos responsáveis pela criação de uma sociedade cada vez mais justa e igualitária.

Vamos juntos nesta missão!



2. O QUE É DIVERSIDADE?

Diversidade significa variedade, pluralidade, diferença. É um substantivo que caracteriza tudo que é diverso, que tem multiplicidade. No contexto social, a diversidade é a convivência em um mesmo espaço de indivíduos diferentes em relação à idade, raça, gênero, orientação sexual, deficiência, entre outras características.

2.1. DIVERSIDADE E LEGISLAÇÃO

No Brasil, a Lei nº 7.716, de 5 de janeiro de 1989, estabeleceu que:

Art. 1º Serão punidos, na forma desta Lei, os crimes resultantes de discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia, religião, procedência nacional, sexo, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

Art. 5º Recusar ou impedir acesso a estabelecimento comercial, negando-se a servir, atender ou receber cliente ou comprador. Pena: reclusão de um a três anos.

2.2. VIESES INCONSCIENTES

Na Psicologia, vieses inconscientes são associações instantâneas que fazemos sem perceber, e que orientam a nossa forma de pensar e agir em relação às situações e pessoas. É como se o nosso cérebro tivesse um "banco de dados" que nos permite formar uma rápida opinião a respeito de tudo e de todos que encontramos em nosso cotidiano.

Vieses inconscientes são baseados nos estereótipos. Mas, como formamos os estereótipos? Partindo de situações e experiências que vivenciamos em nosso dia a dia.

Todos nós, seres humanos, baseados em classificações sociais, rótulos de fundamentação, formamos opiniões e tomamos decisões.

Pessoas com deficiência, jovens e idosos, mulheres, comunidade LGBTQIAP+, negros e outras etnias são os grupos sociais mais afetados por preconceitos e comportamentos inconscientes, pois foram excluídos por processos sociais estruturais e ainda não estão em posição de igualdade na sociedade, tampouco no mercado de trabalho.

DICAS DE OURO:

- Não se expressar ou agir a partir do primeiro pensamento que vier à mente;
- Abertura e escuta atenta são fundamentais para compreender o outro;
- Quando tiver dúvidas, perguntar, de maneira respeitosa, é a única forma de embasar uma opinião com informações realistas;
- Valorize as diferenças e aprenda com as opiniões e atitudes diferentes das suas;
- Exercite a empatia!

3. CONHECENDO AS DIVERSIDADES

3.1. DIVERSIDADE ETÁRIA OU GERACIONAL

No Brasil, temos o privilégio de conviver com pessoas de diversas idades e diferentes gerações, sejam elas colegas de trabalho ou clientes.

Pessoas acima de 60 anos possuem direito a vagas de estacionamento e atendimento preferenciais. Assim, garanta este direito em seu estabelecimento.

No dia a dia, e na abordagem com o cliente, seja consciente, nunca use termos e expressões etaristas, como:

- "Velho" / "Velha";
- "Aborrescente";
- "Novinho" / "Novinha".





3.2. PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

De acordo com pesquisas, cerca de 24% da população brasileira possui algum tipo de deficiência, desde graus leves a muito severos. Existem diversos tipos de deficiência: física, auditiva, visual, intelectual ou múltipla.

O termo correto para se referir a estas pessoas é **PESSOA COM DEFICIÊNCIA (PcD)**. Termos e siglas como PNE, deficiente, dentre outros, são incorretos e discriminatórios. Pessoas com deficiência:

- Possuem direito ao atendimento preferencial;
- Possuem características que não os limitam, pois trabalham, estudam e são clientes;
- O que os limitam são as barreiras. Assim, muitas vezes, podem necessitar de ajuda na loja;
- Em caso de dúvidas, fale diretamente com a pessoa com deficiência.

3.3. GÊNERO (MULHERES)

Segundo o IBGE, mais de 51% da população brasileira é feminina. As mulheres, no geral, possuem mais anos de estudo e investem mais na capacitação profissional. No entanto, recebem, no geral, salários mais baixos que os homens.

As mulheres contribuem no orçamento familiar ou, muitas vezes, são as únicas responsáveis por ele. É comum mulheres enfrentarem dupla jornada, trabalhando no serviço e depois em casa. Casos de assédio moral e sexual, como também de violência física, são frequentes em diversas empresas e estabelecimentos, inclusive contra mulheres trans. No dia a dia e na abordagem com a cliente, seja consciente – nunca use termos e expressões machistas ou que subestime as mulheres.





3.4. DIVERSIDADE SEXUAL (LGBTQIAP+)

O termo Diversidade Sexual abarca a diversidade de orientações sexuais, expressões e identidades de gênero que existem em nossa sociedade. Ela também é conhecida pela sigla LGBTQIAP+, comunidade formada por homens gays, mulheres lésbicas, pessoas bissexuais, transgêneros, entre outras.

Segundo a pesquisa Mosaico Brasil, realizada pela Universidade de São Paulo, cerca de 10% da população brasileira é parte da comunidade LGBTQIAP+. No entanto, apesar de numerosa, são frequentes os casos de discriminação e violência contra essa população, inclusive em estabelecimentos comerciais.

No dia a dia e na abordagem com os clientes, seja consciente – nunca use termos e expressões homofóbicas ou transfóbicas, como:

- "Viado";
- "Afeminado"
- "Sapatão";
- "Gilete";
- "Traveco".

No caso de mulheres trans ou travestis, sempre trate a pessoa no feminino. Respeite também o uso do nome social, ou seja, o nome com o qual a pessoa prefere ser chamada.

DICAS DE OURO:

- Não faça ou reproduza piadas;
- Oriente sempre que possível para cessar piadas e comentários;
- Pergunte como a pessoa gostaria de ser chamada;
- Você não precisa entender ou aceitar, apenas respeitar.



3.5. DIVERSIDADE RACIAL (NEGROS E INDÍGENAS)

No Brasil, as diferenças sociais estão relacionadas a uma questão de raça, pois acabam atingindo em maior proporção a população negra e indígena.

Segundo dados do IBGE, mais de 56% da população brasileira se declara negra, ou seja, preta ou parda. No entanto, embora seja maioria, essa parcela da população ainda possui os piores trabalhos e remunerações, dificuldades para avanços na carreira, entre outras barreiras, o que é chamado por especialistas de Racismo Estrutural.

Além disso, parte desta mesma população, que professa uma fé baseada nas religiões afro-brasileiras, sofre, também, com a discriminação religiosa, o que é chamado de Racismo Religioso.

No dia a dia e na abordagem com o cliente, seja consciente – nunca use termos e expressões racistas, como:

- "Serviço de preto";
- "Neguinho" / "neguinha";
- "Mulato";
- "Macumbeiro(a)";
- "Passado negro";
- "A coisa ficou preta".

4. O QUE É RACISMO?

A palavra "racismo" vem de "raça". Há quem pense que as diferentes raças existem por questões biológicas, como se existissem seres humanos diferentes por natureza. Mas isso não é verdade. Cor de pele e aparência física são apenas aspectos externos (fenótipos) relacionados à origem e ascendência das famílias, ou seja, como são seus pais, seus avós, bisavós, e assim por diante.

Mas, pelas pessoas terem aprendido a pensar que existem raças diferentes, elas passaram a acreditar também que há raças melhores e raças piores, e que determinadas raças servem para fazer um determinado tipo de trabalho.

Também por pensar assim, pessoas negras e indígenas são vistas como perigosas, ou que sempre fazem coisas erradas. O racismo é exatamente essa ideia de que o mundo se divide entre pessoas a partir de suas aparências, cores ou origens, e que podem ser qualificadas por suas características externas.

No Brasil, o racismo é tão forte e grave que as pessoas buscam sempre dizer que ele não existe. Mas por que então, em nosso país, há tanta diferença de classe social entre brancos e não brancos? Por que os melhores trabalhos, aqueles que pagam mais, são reservados a pessoas brancas, enquanto as demais normalmente fazem os trabalhos mais pesados e que pagam menos?

Devemos perceber que isso tudo é muito injusto, que todas as pessoas devem ser respeitadas incondicionalmente e devem ter acesso às mesmas oportunidades. Devemos lembrar que o racismo existe, sim, e que causa muita desigualdade. Por isso, um país justo é um país sem racismo!





4.1. A LEI BRASILEIRA DE COMBATE AO RACISMO

A Constituição Federal Brasileira, que é a Lei mais importante do país, diz, em seu artigo 5º, que "todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza", além disso, estabelece que a prática do racismo constitui crime inafiançável (que significa que não é possível pagar fiança para sair da prisão) e imprescritível (que pode ser punido não importa o tempo que passar), e pode levar o ofensor a ser preso.

A Lei 7.716/89 complementa a nossa Constituição e fala de forma mais detalhada sobre o crime de racismo. A lei brasileira também combate o racismo por meio do nosso Código Penal, no artigo 140, que trata do crime de injúria racial.

O crime de injúria racial consiste em ofensas feitas à honra de uma pessoa por sua cor de pele, etnia, origem ou religião. É o que ocorre, por exemplo, quando uma pessoa ofende a outra em função de sua cor da pele.

A Lei 7.716/89 trata do crime de racismo, propriamente dito. Ela diz que são criminosas as ofensas e outras formas de violência feitas por questões raciais, pelo ódio motivado pela cor de pele, etnia, origem nacional ou religião da pessoa ofendida, destacando que são delitos imprescritíveis e inafiançáveis.

Uma informação muito importante: é a Justiça que diz se a pessoa deve ser punida pela Lei de Injúria Racial ou pela Lei do Racismo, ou seja, quem avalia se a ofensa foi feita a uma única pessoa ou à coletividade, é o Juiz. Os agentes de polícia, como o escrivão e o delegado, não podem passar na frente do Juiz e decidir, eles mesmos, qual crime foi praticado, devendo apenas registrar o fato ocorrido.

4.2. TENHA EM MENTE

O racismo é crime e deve ser enfrentado com firmeza em qualquer situação ou relação. Os grupos mais sujeitos ao racismo são os negros, indígenas, asiáticos e ciganos (romani).

O racismo desqualifica, exclui, torna suspeito, impede o acesso a lugares, bens e serviços baseado nas características da pessoa. É também considerada prática de racismo qualquer comentário sobre cabelos, aparência física ou vestimentas.

4.3. COMO RESOLVER CONFLITOS RACIAIS

A prática de discriminação racial deve ser enfrentada com diálogo firme e respeitoso, deixando evidente que não somos coniventes com tais práticas.

Medidas formais devem ser tomadas, jamais permitindo que a pessoa que se sentiu agredida sinta que houve omissão por parte da empresa.

As empresas devem adotar instrumentos de apoio para o registro, averiguação e tratativas de casos, por intermédio de canais de denúncia e *compliance*.

5. ATENDIMENTO COM RESPEITO AO CLIENTE

Para a lei, TODO visitante de loja, independentemente de sua classe social, idade, cor, raça, orientação sexual, origem, religião e outras características, deve ser considerado "cliente".

Sabemos que a qualidade no atendimento é essencial para a satisfação do cliente. Desta forma, além da qualidade, é necessário tratarmos o cliente com seriedade e RESPEITO.

5.1. A ABORDAGEM

Neste item, alguns pontos importantes devem ser considerados:

- Não desconfie da palavra do cliente;
- Não seja invasivo com perguntas pessoais durante a abordagem;
- Explique o motivo da abordagem e esclareça que esta é uma prática frequente na unidade.

O maior problema em uma abordagem incorreta é o comprometimento da imagem da empresa e suas consequências negativas

Importante: *Cumpra sempre todas as etapas e procedimentos de abordagem. A equipe de Prevenção de Perdas e os colaboradores da loja devem estar bem orientados, pois normalmente ela será em uma situação delicada, por mais que pareça simples.*

Lembre-se: Preserve sempre a imagem da empresa e a integridade dos clientes. Isso também faz parte da abordagem!



EM HIPÓTESE ALGUMA DEVE-SE TOCAR NO CLIENTE, COMO TAMBÉM:

- Nunca humilhar ou expor o cliente a situações constrangedoras;
- Nunca abordar baseado em informações de terceiros;
- Nunca levar nenhuma pessoa para depósitos, banheiros, salinha da Prevenção etc. (Esta prática configura Cárcere Privado);
- Não correr atrás de furtantes em vias públicas;
- Jamais agredir ninguém física ou verbalmente;
- Nas abordagens, ser firme sem ser constrangedor, orientar/segurar a atuação dos apoios, pois não temos poder de polícia;
- O excesso de um colaborador da Prevenção de Perdas ou de um apoio (Segurança) atinge a imagem da empresa, além de gerar indenizações e prejuízos;
- Nos casos de furtos, após a recuperação do produto, liberar o infrator (no caso de furto de pequeno valor) ou acionar a Polícia através do 190 (no caso de furto de alto valor);
- Em caso de dúvidas, NÃO ABORDAR.

LEMBRE-SE:

- Uma abordagem errada pode gerar ação indenizatória para a empresa, mas quem responde criminalmente é a pessoa que realizou a abordagem;
- Além disso, a violência do preconceito produz o isolamento entre as pessoas, introduz a desconfiança entre a sociedade, fortalecendo o racismo estrutural e fazendo com que a vítima passe por uma severa autopunição do sentimento de culpabilidade.

NÃO TOLERAMOS:

- Abordagens desrespeitosas e/ou discriminatórias motivadas pela cor, raça, gênero, orientação sexual, identidade ou expressão de gênero, ou na forma de se vestir e usar acessório;
- Compartilhar informações de terceiros (cliente ou colaborador);
- Ignorar, desrespeitar ou não levar a sério as queixas de uma pessoa dentro do nosso ambiente;
- Piadas ou brincadeiras desrespeitosas e/ou pejorativas sobre clientes e/ou colaboradores.

ESTIMULAMOS:

- ✓ O respeito e a promoção da diversidade e inclusão de todos os públicos em seu conceito mais amplo;
- ✓ O diálogo amistoso para resolução de conflitos em qualquer situação;
- ✓ Tratar com seriedade as reclamações de clientes ou membros da comunidade em geral que se sentirem discriminados por colaboradores(as) e/ou prestadores(as);
- ✓ Ambiente livre de assédio, preconceito e/ou discriminação para todos(as) colaboradores(as) e prestadores(as).

COMO AGIR:

- Caso o cliente relate que foi vítima de racismo e preconceito, não diga que é mentira e nem pergunte se ele tem certeza, pois essa postura pode passar a impressão de que você não deu importância ao relato;
- Acolha a reclamação do cliente, mas oriente que a acusação é muito grave e será apurada, demonstrando firmeza, como também a rejeição da empresa a práticas de racismo;
- É importante que o cliente, como em qualquer outra situação de discriminação, sinta que sua queixa está sendo respeitada, e que a gerência irá tomar todas as providências necessárias para que o fato seja apurado com justiça e responsabilidade.

6. COMO LIDAR COM PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA E PEDINTES

Com o maior número de desempregados e a crescente miséria no país, temos visto uma onda sucessiva de pessoas em situação de rua e pedintes que entram em nossas lojas em busca de ajuda. Além dos verdadeiros necessitados, temos muitos aproveitadores e desordeiros ameaçando a segurança de nossos clientes, e para evitarmos esse tipo de situação, é importante tomarmos algumas providências.

Primeiramente, tenha empatia e entenda que não podemos proibir nenhuma pessoa de entrar em nossas lojas durante o horário de funcionamento, mesmo que não comprem. Todas as pessoas merecem respeito.

Por se tratar de um problema social, há uma grande dificuldade para solucionarmos a questão, mas é importante agir para prevenir casos usando o apoio dos seguintes órgãos:

- Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS): serviço com o objetivo de acolher, orientar e acompanhar famílias e indivíduos em situação de violação de direitos;
- Conselho comunitário de segurança (CONSEG): grupo de pessoas do mesmo bairro ou município que se reúnem para analisar, planejar e acompanhar uma solução de seus problemas comunitários de segurança;
- Conselho tutelar: aplica medidas protetivas pertinentes a cada caso;
- Guarda Municipal: garante a segurança de patrimônios e dos cidadãos do município;
- Polícia Militar: realiza o policiamento ostensivo, preventivo e repressivo imediato.



6.1. AÇÕES IMPORTANTES NA LOJA

No Brasil, não é proibido pedir ou dar esmolas, motivo pelo qual temos que atuar no sentido de conscientizar nossos clientes de que referida prática não acaba sendo a mais adequada, por não resolver a situação da pessoa que está recebendo a esmola.

- A liderança da loja e a prevenção de perdas precisam conhecer os órgãos de suporte às pessoas em situação de rua, solicitando visitas nas unidades para apoio;
- Colocar placas incentivando os clientes a não darem esmola e direcionando-os a centros de apoio às pessoas em situação de rua, além de placas informativas com indicação das entidades apoiadas por sua empresa.

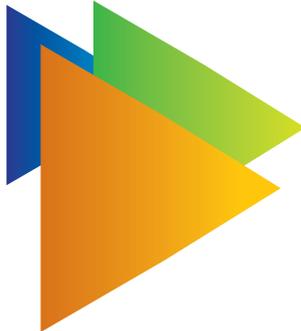
SEMPRE QUE SE DEPARAR COM ALGUÉM PEDINDO DOAÇÃO, ESMOLAS OU SITUAÇÃO SIMILAR:

- Oriente que tal prática não é permitida em nossas dependências, incluindo o estacionamento, de forma a acompanhá-los à distância e reiterando essa posição a cada abordagem que for praticada;
- Nunca fique próximo - mantenha a distância mínima de 2 metros;
- Não tenha contato físico - nunca toque ou agride, mantenha mãos e braços longe;
- Não gesticule - não faça gestos com as mãos e braços, quem olha à distância pode entender que está ocorrendo algum desentendimento;
- Cuidado com o que fala - nunca grite ou fale palavras de baixo calão, bem como não tenha uma postura que possa ser considerada ofensiva ou discriminatória;
- Nunca reaja - Trate sempre com muito respeito e educação e não reaja a qualquer forma de agressão;
- Se a situação sair do seu controle, peça ajuda para que outro líder continue o atendimento e se afaste.



Em caso de ameaças ou danos, acione os órgãos governamentais, tais como Conselho Tutelar para crianças e adolescentes até 18 anos e Polícia Militar ou Guarda Municipal para adultos. É importante saber:

- O crime de ameaça é previsto no artigo 147 do Código Penal e consiste no ato de ameaçar alguém, por palavras, gestos ou outros meios, de lhe causar mal injusto e grave e, como punição, a lei determina detenção de um a seis meses, ou multa.
- O crime de dano também está previsto no código penal em seu artigo 163 e prevê que "Destruir, inutilizar ou deteriorar coisa alheia está sujeito à pena de detenção, de um a seis meses, ou multa".





ABAAS
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DOS ATÁCAREJOS

