



Diversidade & Inclusão

Cartilha de consulta



DiversidadeVolkswagen



Diversidade Volkswagen

Olá!

Este é um guia prático, desenvolvido para a nossa Rede de Concessionárias, a fim de garantir um atendimento respeitoso e inclusivo a todos os clientes Volkswagen.

Sabemos o quanto é sensível reconhecer as diferenças existentes entre nós seres humanos. De maneira geral, buscamos a todo momento encontrar pessoas que compartilhem ideias, comportamentos e atitudes semelhantes, construindo assim relações que determinam nossos grupos de convívio social.

Somos nós quem escolhemos as pessoas que chamamos de colegas/amigos em meio ao ambiente profissional e pessoal. E, a partir desse "filtro", vamos confiar, bem como nutrir afeto e carinho.

Porém, como devemos lidar em situações em que somos levados a conviver com colegas de trabalho, gestores e clientes que, muitas vezes, são opostos a nós? Pessoas que nos estimulam a confrontar nossas crenças pessoais e nossos preconceitos?

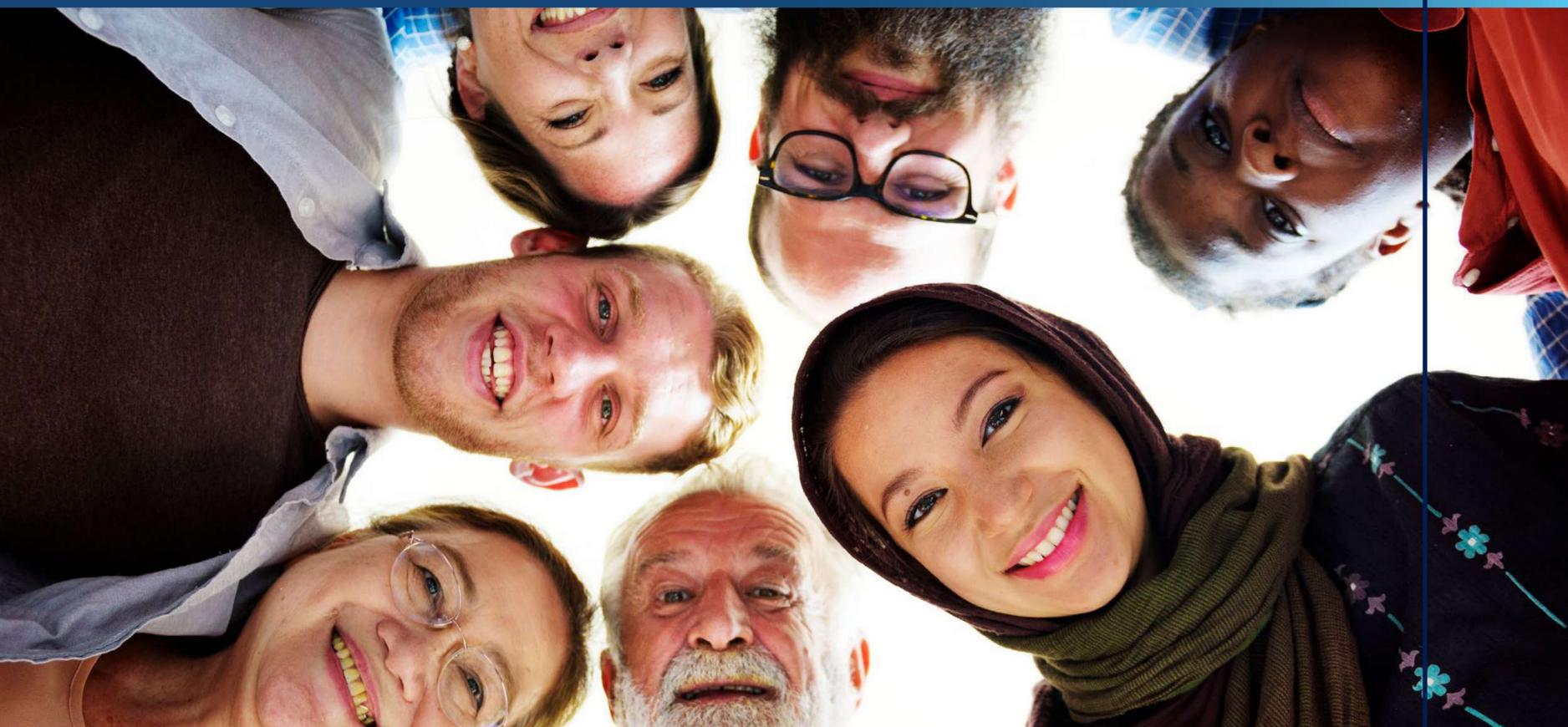


Aparentemente, o respeito e a não discriminação seriam os ingredientes mais simples para responder essa pergunta, no entanto, na prática, é bem mais desafiador. É difícil compreender as características pessoais de cada indivíduo quando olhamos a diversidade que compõe a sociedade.

Falar sobre diferenças é desconfortável e incomoda, principalmente porque crescemos com nossas crenças e nossos costumes. Sendo assim, o instinto automático, no primeiro momento, é a resistência.



Essa tal Diversidade...



1.

Sabemos que o processo de desconstrução das crenças pessoais é demorado e doloroso. Além disso, requer dedicação própria e esforço diário.

2.

A mudança depende especialmente da vontade de abrir a mente para conhecer novas visões e culturas, bem como disponibilizar-se a aprender sempre.

3.

E a conscientização precisa começar desde já! O único fator inegociável nessa jornada é o respeito. Respeito ao outro enquanto ser humano.

E a Inclusão?



1.

Inclusão é extrair o melhor das características individuais, reconhecendo e potencializando as capacidades de todas as pessoas.

2.

É a garantia de que todas elas sejam igualmente tratadas e respeitadas dentro de um mesmo ambiente.

3.

Incluir é ação, é disposição para o encontro, para a mudança. Significa incluir não só as pessoas, mas também as perspectivas que elas trazem de sua jornada pessoal.



Vamos falar sobre alguns comportamentos para:



Mulheres



LGBTQIA+



PcD



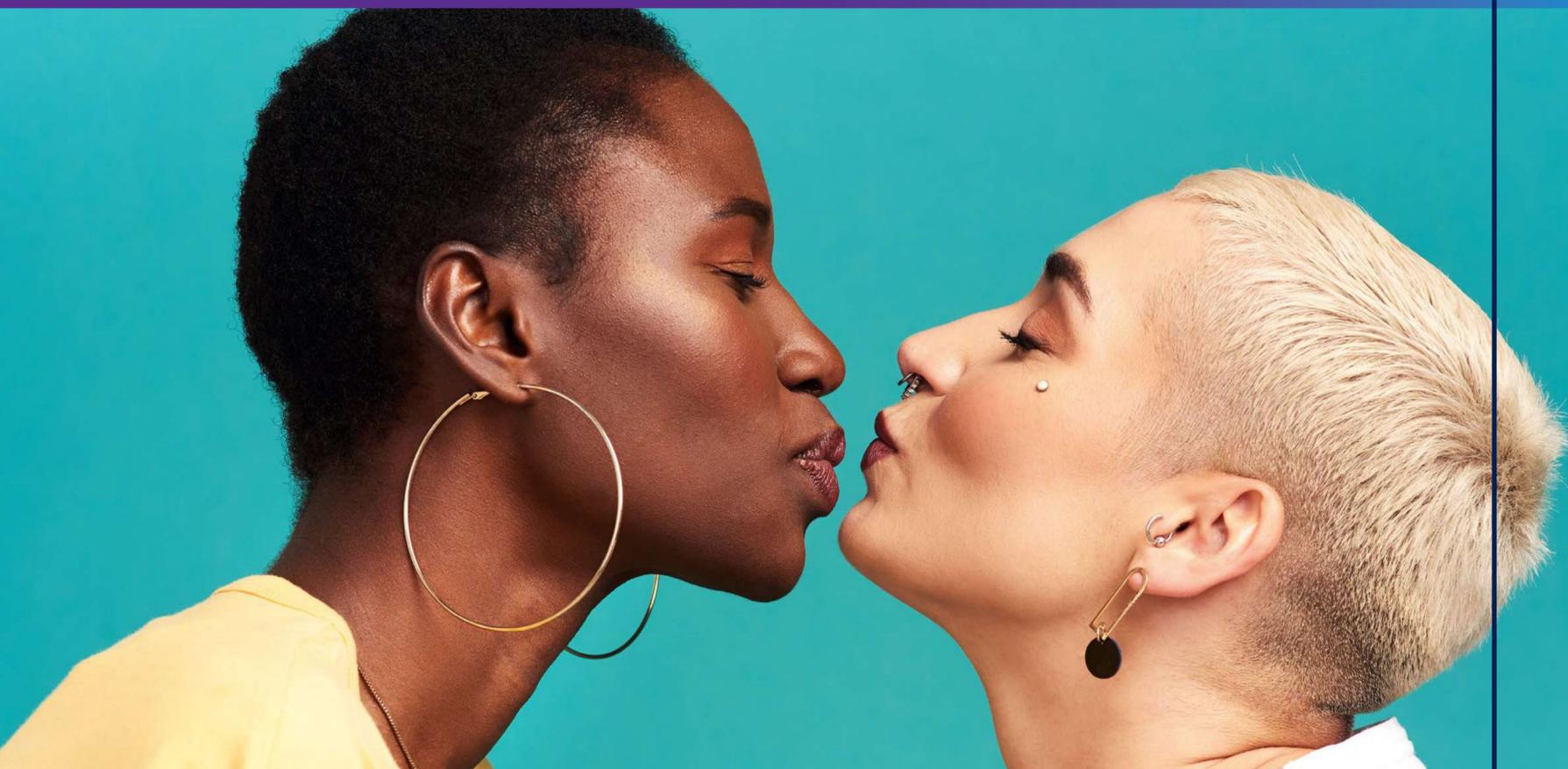
Raça

1 Mulheres



- Ouça com atenção o diálogo com mulheres, não faça interrupções e nem subvalorize a importância dos argumentos em função do gênero.
- Cuidado com expressões machistas: "isso é coisa de mulherzinha", "trabalho de homem", "peça pro seu marido".
- Cuidado com contatos físicos forçados, comentários e propostas de caráter sexual – isso é assédio sexual.
- Não deduza que uma mulher está grávida por estar acima do peso. Nada mais desagradável que um comentário aleatório como: "quantos meses"?, "é menino ou menina"?
- Ameaças, xingamentos, ofensas verbais, brincadeiras e piadinhas ofensivas e constrangedoras ou ainda castigos que ridicularizam – isso é assédio moral.

2 LGBTQIA+



- Use orientação sexual no lugar de opção.
- Não diga que um casal é normal ou que é um casal de lésbicas ou de gays. São apenas casais.
- Não utilize a palavra "homossexualismo", "bissexualismo", pois esses termos configuram doenças e não comportamentos. Utilize "homossexualidade", "bissexualidade" e assim por diante.
- Chame pessoas trans sempre pelo nome social (como a pessoa quer ser chamada) e utilize a concordância apropriada (seja masculino ou feminino).
- Pessoas transgêneras podem e devem utilizar o banheiro correspondente ao gênero pelo qual se apresentam. Isso é um direito.
- Não faça nem permita piadas e brincadeiras sobre a diversidade sexual e identidade de gênero. Elas podem ofender, agredir. Além disso, esse comportamento não está de acordo com as diretrizes da Volkswagen. Não se esqueça também de que homofobia é crime.



- Não presuma que uma pessoa com deficiência, apenas por essa condição, não possa ser independente, trabalhar, consumir, viajar, estudar e se relacionar.
- A pessoa com deficiência é uma pessoa como qualquer outra, que possui suas particularidades, assim como todo mundo. Na dúvida, pergunte!
- Sempre que estiver atendendo ou interagindo com alguma pessoa com deficiência, converse com ela, pergunte, busque se adaptar ao ritmo dela. Dirija-se a ela e não ao acompanhante (caso esteja presente).
- Não é a deficiência que define uma pessoa. Nunca utilize frases como "é cadeirante, mas dirige", "é cego, mas gosta de passear", etc.
- Para se referir a uma pessoa sem deficiência, nunca use termos como – ah, essa pessoa é normal!, utilize apenas pessoa sem deficiência, só isso!
- Ao se referir à deficiência de alguém, utilize os nomes corretos – deficiência visual, auditiva, física, intelectual, múltipla. Nunca recorra a apelidos ofensivos.
- Na dúvida, sempre pergunte! O preconceito em relação à pessoa com deficiência chama-se capacitismo.

4 Raça



- Nunca desqualifique, julgue ou desmereça alguém pela cor de pele, formato dos olhos, nariz, tipo de cabelo, traços faciais (fenótipos). O uso do cabelo afro (black power, dreads, tranças) é um símbolo de luta contra o racismo e não interfere no caráter ou poder.
- Crenças e demais manifestações religiosas que estejam ligadas à matriz africana não são exóticas.
- “Brincadeiras” e “piadinhas” relacionadas às pessoas negras são consideradas discriminação racial, ou seja, racismo, algo que não podemos tolerar mais em nossa sociedade. Além disso, esse comportamento não está de acordo com as diretrizes da Volkswagen. Se você presenciar qualquer comentário preconceituoso, interceda, interrompa e preze sempre pelo respeito por uma boa conversa, se tiver oportunidade para tal.
- É importante ressaltar que a história do negro não se resume à escravidão. Precisamos conhecer e estudar sobre a história da cultura brasileira por meio da população africana.



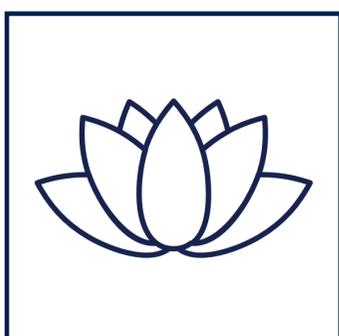
Vamos falar sobre alguns comportamentos para:



Religião



Gerações



Estética



Outras diversidades

5 Religião



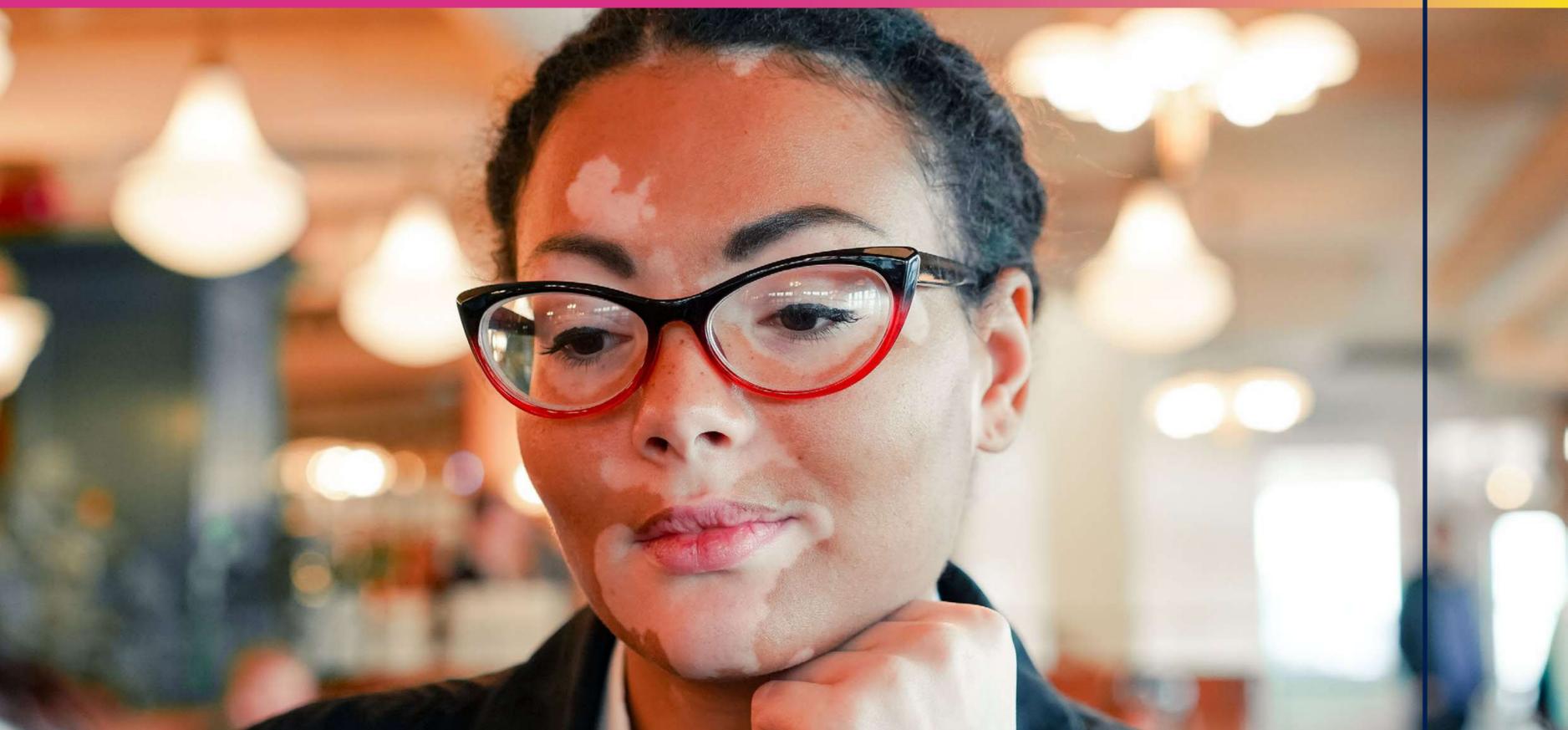
- Não julgue a capacidade de alguém pela religião ou a ausência dela.
- Não utilize simbologias ou práticas religiosas como pauta de brincadeiras e piadas.
- Não tente convencer uma pessoa que a sua religião é melhor do que todas as outras.
- Não associe religião e expressões religiosas a guerras ou terrorismo.
- Também não associe um determinado comportamento ao fato de uma pessoa não ter uma crença religiosa.
- Procure aprender, conhecer um pouco mais sobre outras religiões, culturas e significados. Lembre-se de que, assim, desmistificamos preconceitos e a intolerância.

6 Gerações



- Jamais considere que a pessoa não será capaz de realizar um trabalho, comprar um carro, fazer uma viagem, uma faculdade, iniciar um novo relacionamento por causa da idade.
- Não utilize termos como "moleque", "tiozinho", a "velhinha" e palavras com conotação ofensiva.
- Não faça julgamentos precipitados quando uma pessoa é muito nova ou muito velha. Perguntas do tipo "Você já tem habilitação para dirigir?" ou "Você ainda consegue renovar a sua habilitação?" devem ser evitadas. Atente-se apenas à documentação.
- Faça parte das relações entre diferentes idades e escute diferentes pontos de vista, ideias e contribuições sempre com respeito.
- Lembre-se de aproveitar a riqueza e as semelhanças entre as gerações.

7 Estética



- A beleza não é única, o bonito está nos olhos de quem vê.
- Não desrespeite ou inferiorize alguém por conta de uma condição de saúde.
- Entenda que o que para alguns é apenas um hábito, para outros, pode ser um problema de saúde, uma condição genética, depressão ou compulsão alimentar.
- Não faça comentários maldosos e ofensivos sobre a saúde de uma pessoa. Lembre-se de que você pode estar desrespeitando a intimidade de alguém.

8 Outras diversidades



- Não discrimine alguém por conta do lugar onde nasceu, essa história de vida precisa ser motivo de orgulho, quando falamos sobre sotaques e diferentes hábitos.
- Não julgue alguém pelo título, diploma, faculdade que cursou ou ainda se uma pessoa não teve a oportunidade de ter tido uma educação formal. Inteligência e experiência de vida vão muito além do que o modelo tradicional.
- Não julgue ou crie estereótipos com base em renda ou classe social e nem impeça que isso possa oferecer um bom atendimento ou atenção.

Informações complementares



Direitos e legislações vigentes

- Nenhum estabelecimento pode recusar a atender uma pessoa baseado em preconceito (art. 39 do CDC).
- Casamento homoafetivo: cartórios de todo o Brasil não podem recusar a celebração de casamentos civis de casais do mesmo sexo ou deixar de converter em casamento a união estável homoafetiva (Resolução 175 do CNJ).
- Adoção de crianças por casais homoafetivos: "preenchidas as condições para a adoção, não se discute mais a respeito de qualquer impedimento em decorrência da orientação sexual dos pretendentes" (ADI 4277/ADPF 132).
- União Homoafetiva é entidade familiar (ADI 4277/ADPF 132).
- Transexuais e travestis podem usar seu nome social em todos os órgãos públicos, autarquias e empresas estatais federais (Decreto Nº 8.727, de 28 de abril de 2016).
- A Constituição Federal tem como objetivo promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação (art. 3º da Constituição Federal).

Gentileza, educação e respeito



- A regra de ouro é: dentro e em nome da VWB, o comportamento deve estar alinhado às diretrizes, aos princípios e valores da empresa. Isso vale para todos os níveis de interação (colegas de trabalho, gestores e clientes).
- Construir um ambiente baseado no respeito às singularidades significa assumir uma postura aberta, de tolerância e aceitação a todas as pessoas.

E, na concessionária, como deve agir?



Situação de Preconceito

Não se omita! Converse com o Titular/Diretor da concessionária sobre a situação ocorrida.

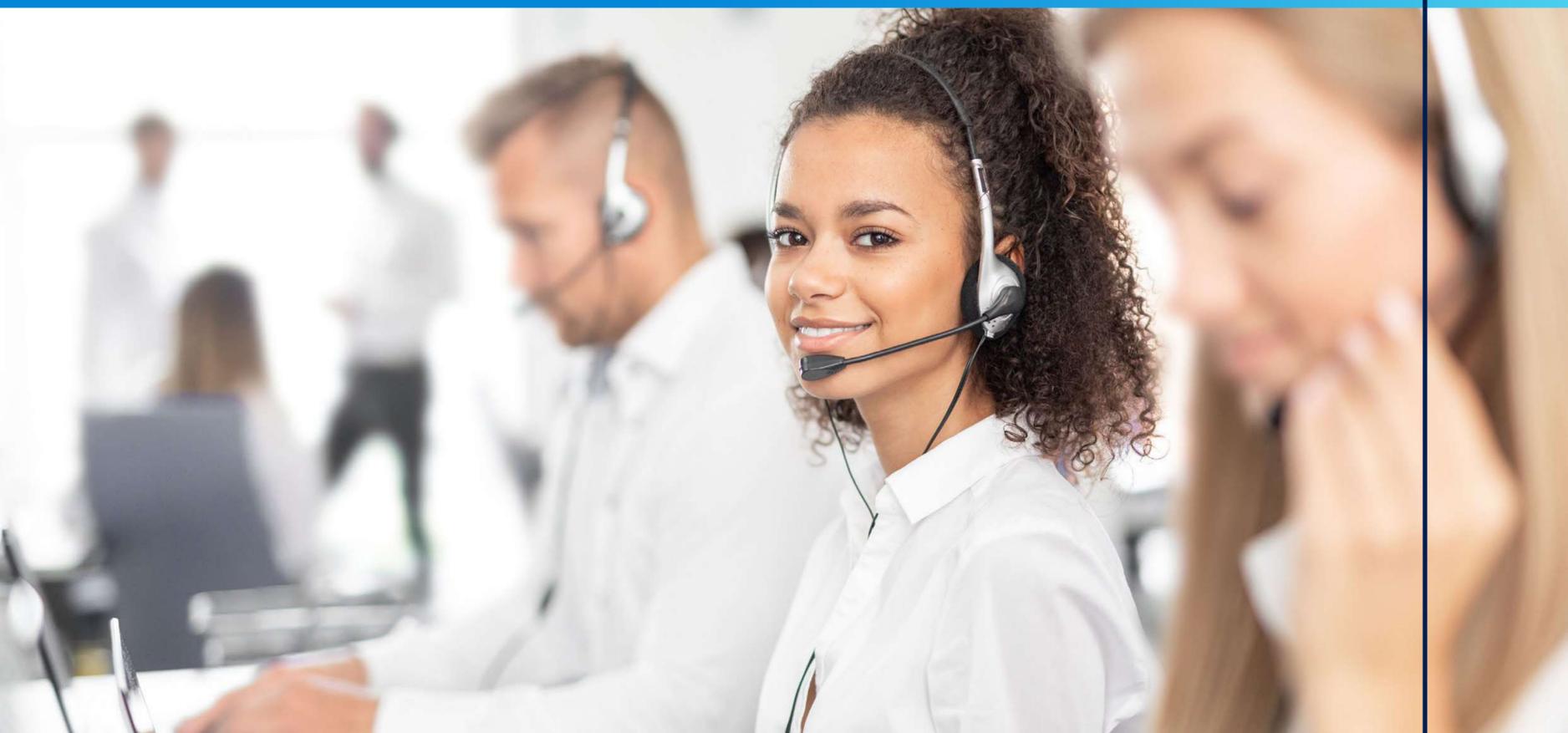
Mitigar os riscos

É importante destacar a importância da situação desrespeitosa ocorrida.

Código de Conduta VWB

O Grupo Volkswagen incentiva uma convivência respeitosa e de parceria, a diversidade e a tolerância. Não discriminamos ninguém, nem toleramos discriminação por etnia, nacionalidade, gênero, religião, visão de mundo, idade, deficiência, orientação sexual, cor de pele, posição política, origem socioeconômica ou outras características protegidas por lei.

Canais de Denúncia Volkswagen:



Para situações que envolvam empregados Volkswagen:

E-mail: conduta@volkswagen.com.br

Telefone: 0800 770 5770

Endereço: Via Anchieta km 23,5, São Bernardo do Campo-SP
CEP: 09823-901, CPI 1013



DiversidadeVolkswagen

Diversidade & Inclusão

Cartilha de consulta

Edição nº 1
Julho/2021

Volkswagen do Brasil

www.vw.com.br