



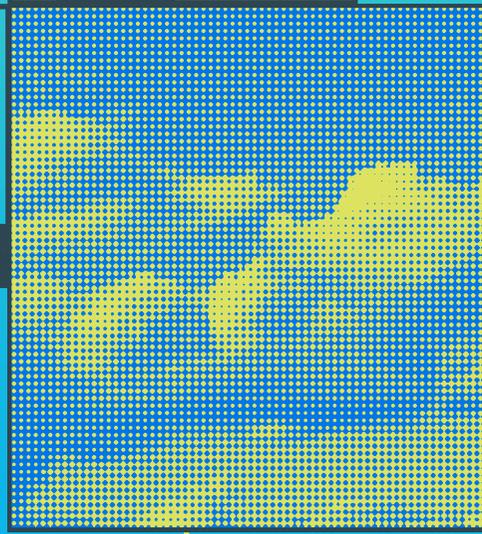
**Cartilha de**



***Diversidade & Inclusão***

**Somos Todos Um**

**cielo**



# Sumário

**03**.... *Introdução*

**04**.... *Diversidade e Inclusão: você sabe o que significam?*

**05**.... *Vieses: ensinando seu cérebro a pensar diferente*

**08**.... *Microagressões*

**09**.... *Pessoas com Deficiência*

**11**.... *LGBTQIA+*

**15**.... *Vamos falar sobre gênero?*

**17**.... *Raça e Etnia*

**21**.... *Diversidade e Inclusão no dia a dia da Cielo*

# Introdução

Na Cielo, *Diversidade e Inclusão* não é somente uma política da empresa, **mas um conjunto de ações e atitudes que devemos praticar todos os dias.**

Antes de começar sua leitura, que tal conferir nosso **Manifesto de Diversidade & Inclusão?**

Aponte a câmera do seu celular para o **QR code**,



ou clique no link abaixo e **assista ao vídeo!**

<https://cielo.sharepoint.com/sites/Portal/diversidadeeInclusao/SitePages/MANIFESTO-PELA-DIVERSIDADE-E-INCLUSÃO.aspx>

# **Diversidade e Inclusão:** *você sabe o que significam?*

## **Diversidade: variedade, diferença, pluralidade.**

Quando ouvimos falar em diversidade, normalmente associamos a palavra aos grupos minorizados, como **mulheres, negros, pessoas com deficiência, LGBTQIA+, entre outros.** Mas você já parou para pensar no verdadeiro significado de diversidade?

Para começar, **a diversidade é uma característica de todos nós – e não só de alguns.** É o conjunto das nossas semelhanças e diferenças, aquilo que nos torna **únicos!** Isso inclui a nossa **origem, raça, identidade de gênero, orientação sexual, religião e muito mais!** Afinal, não dá para se definir por meio de uma só palavra, não é mesmo?

Por isso, diversidade não é sobre incluir os que estão “de fora” por conta das injustiças como um favor ou uma obrigação, mas entender que todos temos semelhanças e diferenças. E é aí que entra a Inclusão.

## **Inclusão: desenvolver e promover a diversidade.**

**“Diversidade é convidar para a festa. Inclusão é chamar para dançar.”** Essa frase é da vice-presidente de Diversidade e Inclusão da Netflix, Vernã Meyers, e diz muito sobre como devemos encarar o tema da D&I no nosso dia a dia.

Quando entendemos que a diversidade é parte natural – e essencial – dentro da nossa convivência, percebemos que existe muito trabalho a ser feito para que essa mistura funcione de fato.

**Estar aberto para ouvir, aprender e mudar comportamentos.** Permitir que todas as pessoas possam agir como elas mesmas no dia a dia de trabalho, **contribuindo para um ambiente mais criativo, inovador, dinâmico e, é claro, diverso.**

# Vieses: ensinando seu cérebro a pensar diferente.

Com certeza você já ouviu falar em **representatividade e visibilidade**, não é?

Estes conceitos são muito importantes para nossas ações de D&I. *Por exemplo*, sabemos que ter mulheres em cargos de liderança, sendo valorizadas pelo seu trabalho e competências é importante. Isso também reflete na nossa forma de enxergar o mundo, além de inspirar e encorajar outras mulheres a se tornarem futuras profissionais de sucesso.

*Isso é representatividade.*



## **Mas você sabia que existe um fundo científico por trás disso?**

Ao longo da nossa vida, somos impactados por uma quantidade imensa de informações.

**Pesquisas estimam que o cérebro humano capta 11 milhões delas por segundo!**

Com o tempo, tudo isso vai ensinando nosso inconsciente a se comportar no “piloto automático” em algumas situações.

**Segundo neurocientistas, a nossa consciência responde por só 10% de tudo o que acontece no nosso cérebro.**

**Todo o resto, que acontece de forma inconsciente, é influenciado pelo que chamamos de vieses.** Segundo o escritor Buster Benson, existem 188 tipos de vieses, mas aqui elencamos os **5** que influenciam diretamente a forma como avaliamos, julgamos e nos relacionamos com as outras pessoas.

**01 Viés de afinidade:** tendência a se relacionar melhor com quem é parecido com a gente. Isso inclui não só a aparência física, mas gostos e opiniões também.

**02 Viés de percepção:** quando reforçamos estereótipos sem base concreta em fatos.

**03 Viés de confirmação:** tendência a prestar mais atenção nas informações que reforçam as nossas opiniões, muitas vezes ignorando os fatos que poderiam mudar nossa forma de pensar.

**04 Efeito halo | horns:** quando usamos a pouca informação que temos a respeito de algo, ou alguém, para julgar como bom ou ruim. Esse primeiro julgamento pode influenciar toda a nossa percepção no futuro.

**05 Efeito de grupo:** a tendência a seguir o comportamento – incluindo as opiniões – de um grupo em que estamos inseridos.

*Vieses são parte natural da maneira como nosso cérebro funciona.*

*Mas é importante tomar o cuidado de não entrar no “**piloto automático**” e permitir que os preconceitos e discriminação se espalhem ainda mais.*

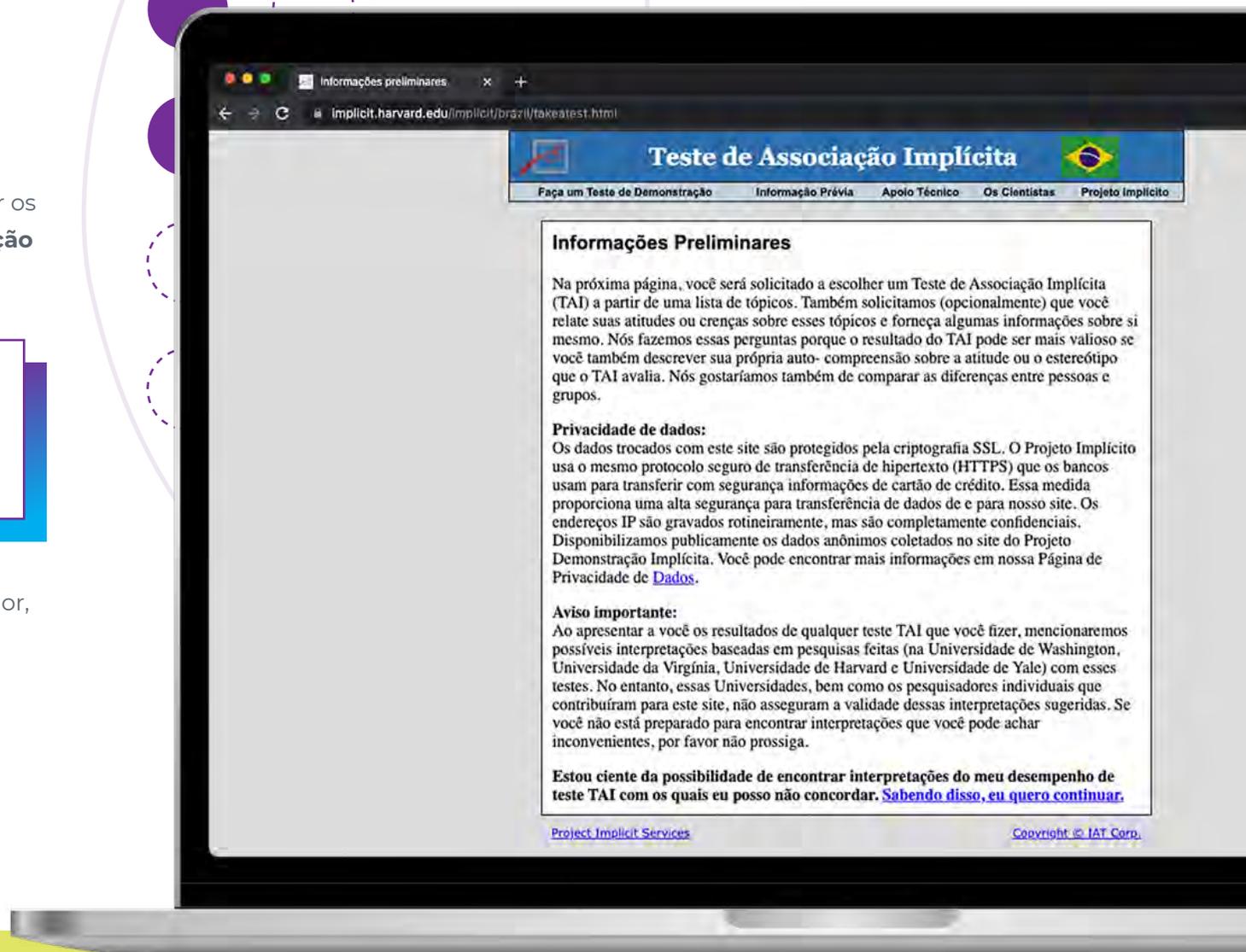


# Teste os seus vieses

Pesquisadores da **Universidade de Harvard** criaram um **teste online** onde você pode testar os seus vieses inconscientes. O **“teste de associação implícita (TAI)”** pode ser acessado neste link:

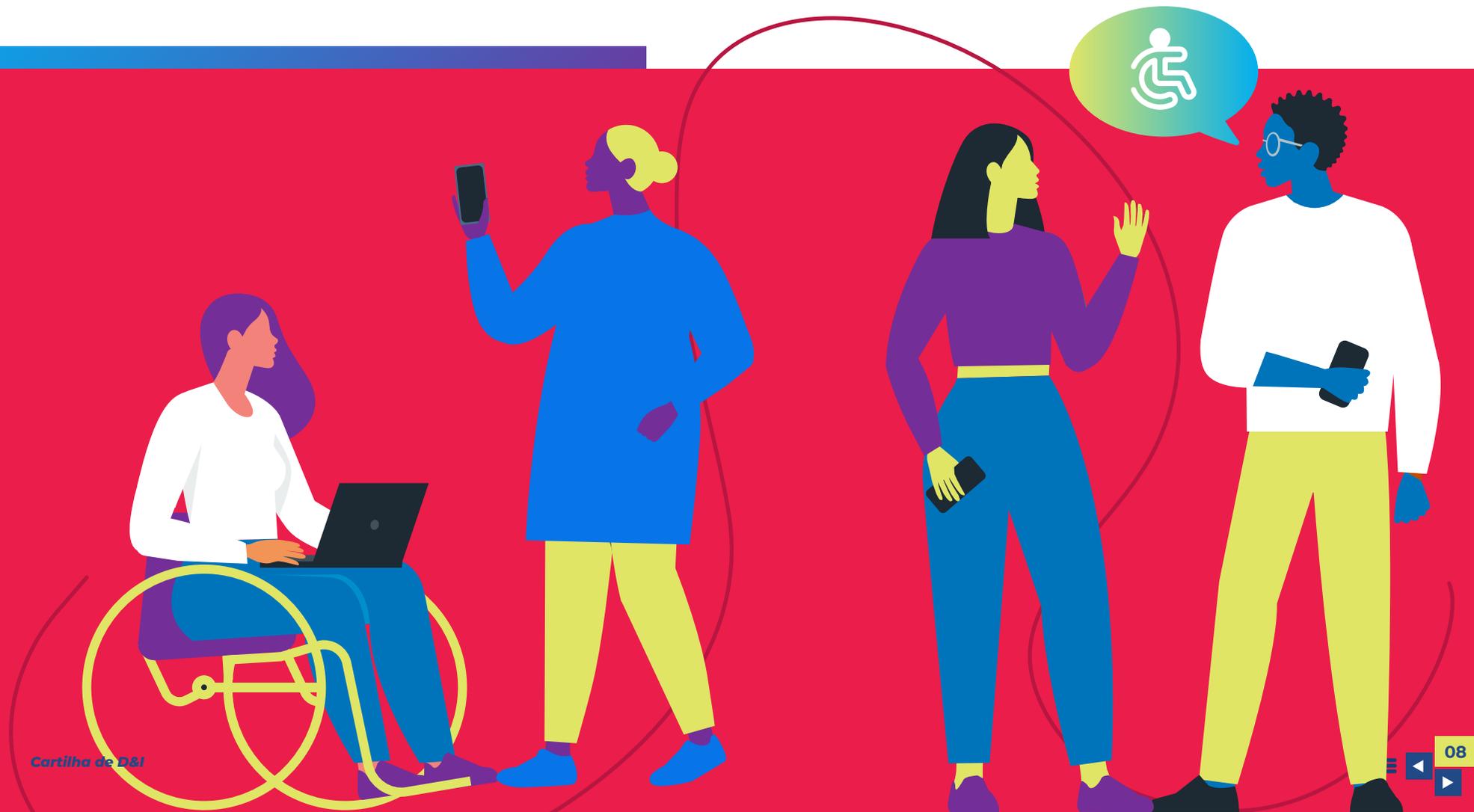
<https://implicit.harvard.edu/implicit/brazil/takeatest.html>

É recomendável fazer o teste no seu computador, pois alguns recursos podem não funcionar corretamente no celular ou tablet.



# Você sabe o que são microagressões?

São insultos verbais ou comportamentais, que transmitem uma mensagem ou opinião negativa com relação a **peças que representam um grupo**. Podem ser feitos de forma mais ou menos evidentes, intencional ou inconsciente, muitas vezes em tom de “brincadeira”. Ao longo dessa cartilha, vamos conhecer vários **exemplos de microagressões, expressões e comportamentos que devemos evitar no dia a dia**.



# Pessoas com Deficiência (PCD)

Segundo a Lei Federal nº 13.146/2015, artigo 2º: São consideradas pessoas com deficiência **aquelas que têm impedimentos de longo prazo, de natureza física, mental, intelectual ou sensorial**. Esses impedimentos podem prejudicar a participação das pessoas com deficiência no nosso meio. Por isso, para garantir a igualdade de oportunidades, é importante conhecer alguns conceitos básicos. **Vale lembrar que, aqui na Cielo, temos o grupo de afinidade “Somos Todos Um”, voltado para a inclusão das pessoas com deficiência.**

*É importante lembrar que existem diversos níveis de deficiência, isso varia de pessoa para pessoa. Por exemplo, uma pessoa com deficiência visual pode ter redução total ou parcial da visão.*

## Tipos de deficiência

Existem quatro tipos de deficiência:

- ◆ Deficiência física
- ◆ Deficiência visual
- ◆ Deficiência auditiva
- ◆ Deficiência intelectual (desde 2004, o termo “deficiência mental” está em desuso. O correto é deficiência intelectual)



**Somos Todos Um**



# O que é capacitismo?

*Discriminar pessoas com deficiência é errado. Julgarmos alguém como inferior ou incapaz para uma função, se baseando em vieses, preconceitos ou estereótipos, é capacitismo. Também existem expressões e comportamentos capacitistas que devemos evitar.*

## **Confira:**

### **Expressões capacitistas para excluir do seu vocabulário**

- ♦ Se referir a uma pessoa sem deficiência como **“pessoa normal”**
- ♦ Termos como: pessoa com necessidades especiais, portador de deficiência, pessoa especial ou excepcional. **O termo correto é, sempre, pessoa com deficiência.**
- ♦ **Não use termos ofensivos como:** retardado, lesado, aleijado, inválido, mongoloide etc.
- ♦ **Não use frases e expressões como:** “Apesar de deficiente...” e “Você é uma guerreira, foi escolhida para essa missão.”
- ♦ **Evite frases e expressões como** “João sem braço” e “não temos braço para isso”. Expressões como essas carregam um significado ofensivo.
- ♦ Evite usar a sigla PCD para se referir às pessoas. Por exemplo: “João é o PCD da nossa área.” **A sigla pode ser usada para abreviar o termo em comunicações institucionais**, por exemplo.

### **Dicas sobre comportamentos**

- ♦ Entenda que nem toda pessoa com deficiência tem um laudo médico ou uma deficiência visível.
- ♦ **Não necessariamente uma pessoa com deficiência vai te contar uma história de vida inspiradora.**
- ♦ **Evite os estereótipos.**
- ♦ Se você estiver interagindo com pessoas com deficiência auditiva, **acene para iniciar uma conversa e procure falar diretamente com a pessoa, não de lado ou atrás dela.** Muitos deficientes auditivos conseguem fazer leitura labial, então você não precisa falar mais devagar para ele te entender. **Também não tem problema falar por meio de bilhetes ou mímicas, se necessário.**
- ♦ Se você estiver interagindo com pessoas com deficiência visual, você pode tocar no braço para iniciar uma conversa. **Caso seja a sua primeira interação, você pode fazer o que chamamos de áudio descrição**, por exemplo: “Sou uma mulher branca, de cabelos pretos curtos, olhos castanhos, estou usando uma blusa azul e batom.”
- ♦ Se for preciso, ofereça seu braço para conduzir uma pessoa com deficiência visual para um local. **Não agarre ou puxe o braço da pessoa.**

# LGBTQIA+

Sigla para “Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transgêneros, Queer, Intersexuais e Assexuais” (em alguns casos, o A pode se referir a Aliados; pessoas que não são da comunidade, mas apoiam as lutas e direitos).

*Pessoas intersexuais, segundo a ONU, correspondem a 1,7% da população mundial. Antigamente, essas pessoas eram chamadas de “hermafroditas”; hoje em dia, esse termo está em desuso.*



*Pessoas assexuais não sentem atração sexual por nenhum gênero. Vamos falar mais sobre isso nas próximas páginas dessa cartilha.*

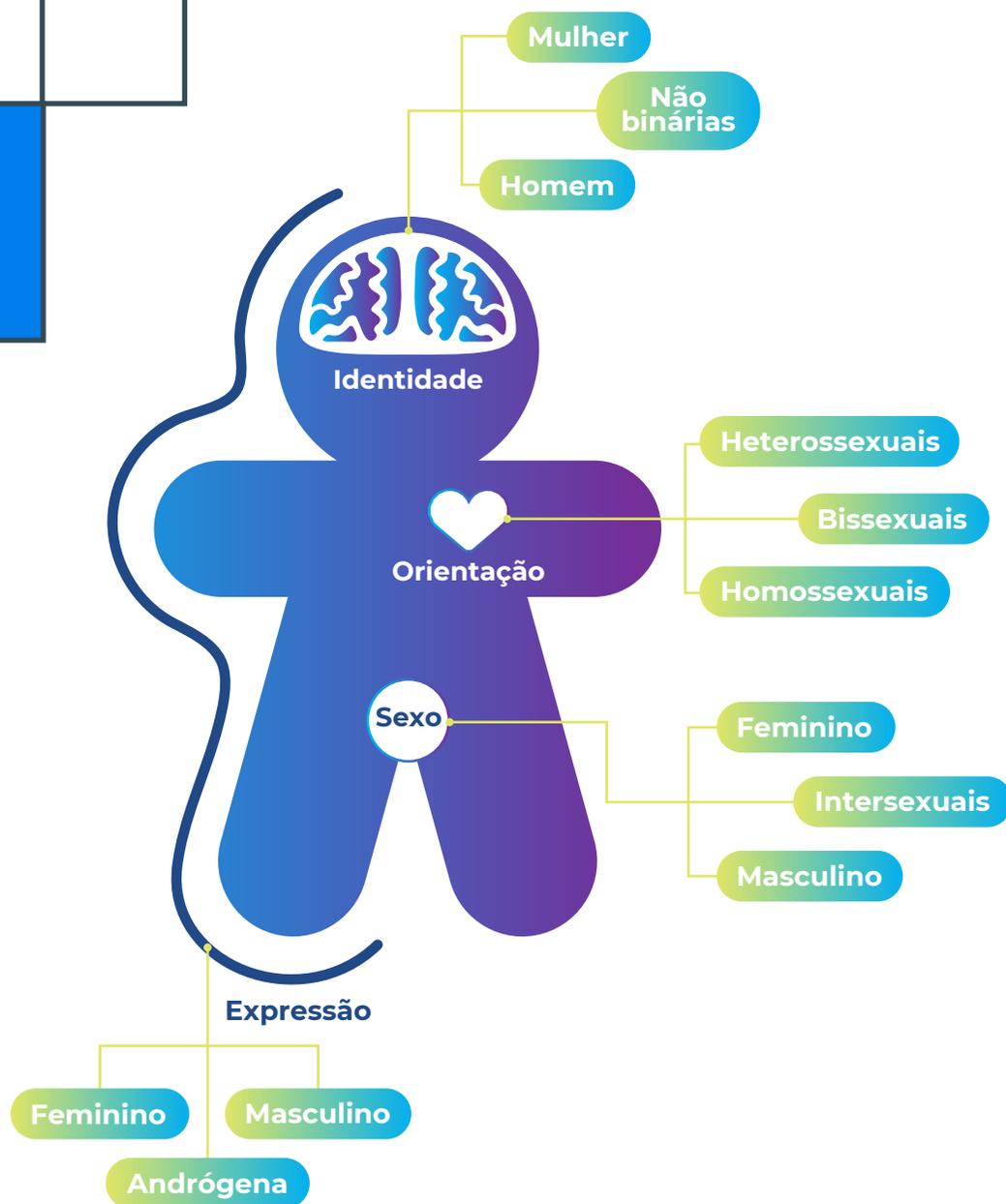
*Os termos “opção sexual”, “escolha” ou “preferência sexual” são incorretos. O correto é orientação sexual. Vamos falar mais sobre isso nas próximas páginas dessa cartilha.*



## Prisma

*O sinal de “+” representa outras possibilidades de orientações sexuais e identidades de gêneros que existem.*

**Aqui na Cielo, o grupo de afinidade “Prisma” é um espaço para discutir e promover a inclusão da comunidade LGBTQIA+.**



**Orientação sexual, identidade de gênero, expressão de gênero...** São alguns termos muito citados, mas você sabe o que cada uma dessas coisas significa? A gente entende que, de primeira, pode parecer complicado. Afinal de contas, como já vimos, **cada pessoa é única – e é preciso atenção e empatia para compreender o outro.** Por isso, aqui vão alguns conceitos básicos que vão te ajudar a entender melhor o assunto.

**Expressão de gênero:**

é como a pessoa se expressa publicamente para a sociedade através do nome, roupas e linguagem corporal.

**Expressão artística de gênero:**

é como a pessoa se expressa artisticamente com relação ao gênero. Por exemplo, transformistas, Drag Queens e Drag Kings.

**Identidade de gênero:**

é como reconhecemos o nosso gênero, que não necessariamente corresponde ao sexo biológico (as características que a pessoa tem ao nascer, como cromossomos, genitais, composição hormonal etc.).

**Com relação à identidade de gênero, uma pessoa pode ser:**

- ♦ **Cisgênero (“Cis”):** pessoas cujo sexo biológico corresponde à sua identidade de gênero.
- ♦ **Transgênero (“Trans”):** pessoas cujo sexo biológico é diferente de sua identidade de gênero.
- ♦ **Pessoa não-binária:** é um termo que engloba as pessoas que não se definem dentro do que chamamos de binarismo de gênero, ou seja, homem/mulher. Pessoas não-binárias podem classificar sua identidade de gênero de várias maneiras.

## Orientação sexual:

é a atração sexual, involuntária e inerente, que uma pessoa sente por outras pessoas.

### Uma pessoa pode ser:

- ♦ **Heterossexual:** sente amor, afeto e/ou atração sexual apenas pelo gênero oposto.
- ♦ **Homossexual (lésbicas e gays):** sente amor, afeto e/ou atração sexual apenas por pessoas do mesmo gênero.
- ♦ **Bissexual:** sente amor, afeto e/ou atração por mais de um gênero, sejam homens ou mulheres, cis ou trans.
- ♦ **Pansexual:** sente amor, afeto e/ou atração por pessoas de todos os gêneros.
- ♦ **Assexual:** pessoa que não sente atração sexual por nenhum gênero.

*Vale ressaltar que, assim como muitos temas que envolvem pessoas, a forma como se identificam e se relacionam, este é um assunto extenso. **Por isso, utilize essa cartilha como um ponto de partida para o seu conhecimento.***



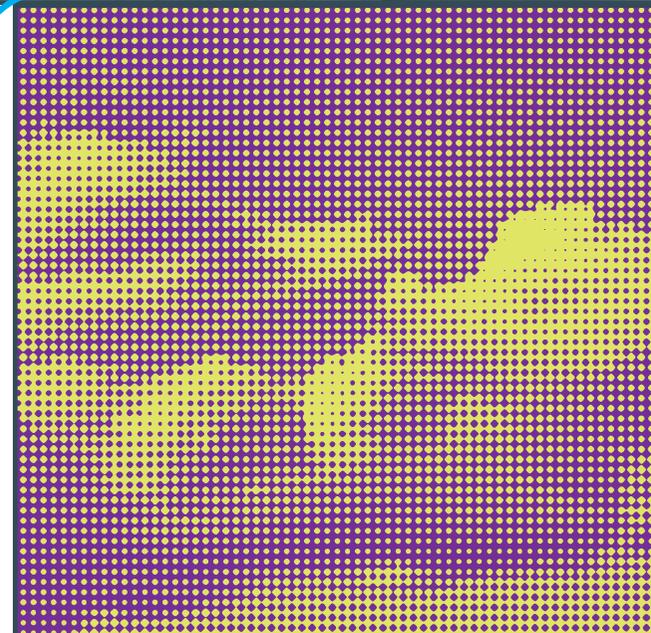
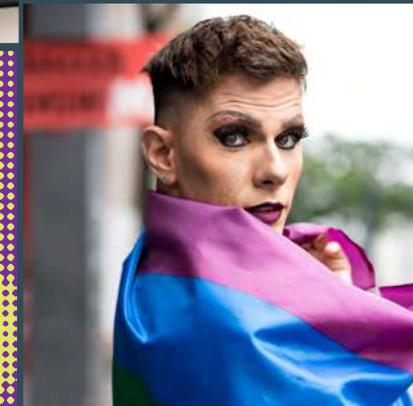
# Dicas sobre expressões e comportamentos

- ♦ **“Homossexualismo”** é um termo incorreto. Na língua portuguesa, o sufixo **“ismo”** denota doenças. Por isso, o correto é **“homossexualidade”**.
- ♦ A sigla **“GLS”** caiu em desuso. **Procure usar LGBTI, LGBTI+ ou LGBTQIA+.**
- ♦ Não use termos pejorativos como **“traveco”** para se referir a transexuais e transgêneros. Nem outros termos como **“bicha”, “viado”** etc.
- ♦ Não faça comentários ofensivos como **“Que desperdício, você é tão bonito(a) para ser homossexual”**.
- ♦ Não faça perguntas ofensivas como **“Quem é o homem da relação?”**.
- ♦ O correto é **“A”** Travesti.
- ♦ **Não impeça pessoas trans de utilizar banheiros sociais, respeite a identidade de gênero das pessoas.**
- ♦ Não pergunte para pessoas bissexuais se **“elas preferem homens ou mulheres”**.
- ♦ Se tiver dúvidas sobre como se dirigir a alguém, pergunte. **Não tem problema expressar dúvidas como: “por qual pronome você prefere ser chamado?”**. Também é importante sempre tratar as pessoas trans pelo seu nome social, não o de registro.

LGBTQIA+



Prisma



# Vamos falar sobre gênero?

É importante falarmos sobre a luta das mulheres e a importância da equidade de gênero, dentro e fora do ambiente de trabalho. Confira alguns conceitos importantes a seguir.

*Vale lembrar que, aqui na Cielo, o grupo de afinidade “Além do Gênero” promove discussões importantes sobre a pauta.*



## **Equidade de gênero:**

diz respeito aos papéis, comportamentos e atributos socialmente construídos, atribuídos a homens e mulheres.

## **Misoginia:**

pensamentos e práticas que promovem o ódio e a violência contra mulheres, seja ela física ou psicológica.

## **Mansplaining:**

é a junção de duas palavras do inglês: man (homem) e explain (explicar). **É quando um homem dedica tempo para explicar algo para uma mulher de forma didática, sem que ela tenha solicitado**, como se ela não fosse capaz de entender sobre o assunto.

## **Patriarcado:**

é o sistema no qual o machismo se baseia, que perpetua os privilégios dos homens em relação às mulheres.

## **Feminismo:**

**é o movimento que defende a igualdade de direitos entre homens e mulheres.**

## **Sororidade:**

**a união e aliança entre mulheres**, baseada na empatia e no companheirismo. Numa sociedade machista e patriarcal, a sororidade é importante para mostrar que as **mulheres não são rivais, mas companheiras em uma luta comum.**

# Dicas sobre termos e comportamentos

- ♦ Evite reforçar estereótipos de gênero como, por exemplo, dizer que **“mulheres são mais emotivas”**.
- ♦ Não faça comentários como **“Deve estar de TPM”** ou **“Está naqueles dias”** para se referir a uma mulher.
- ♦ **Não tenha medo de se posicionar como uma mulher feminista. Se você for um homem, não tenha medo de apoiar as mulheres em sua luta.**
- ♦ Não contribua para criar rivalidade entre mulheres.
- ♦ Evite usar o termo **“meninas”**, por exemplo: **“as meninas do RH”**. Esse termo, ainda que não seja por mal, pode infantilizar um determinado grupo.
- ♦ **Ajude a criar um ambiente de respeito, que não tolere a violência de gênero e estimule a denúncia de comportamentos inadequados.**
- ♦ **Valorize o trabalho e as competências das mulheres a sua volta.**

**Quando discutimos gênero, é importante sempre considerar os diversos cenários.** Segundo dados, as dificuldades enfrentadas por mulheres – no mercado de trabalho, por exemplo – aumentam muito se estivermos falando de uma mulher negra ou que faz parte da **comunidade LGBTQIA+**, é o que chamamos de intersecções.



# Raça e Etnia

## Qual a diferença entre raça e etnia?

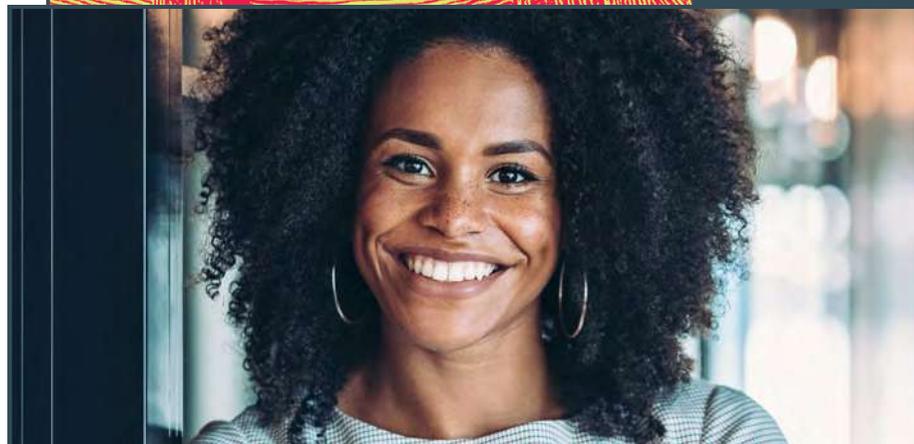
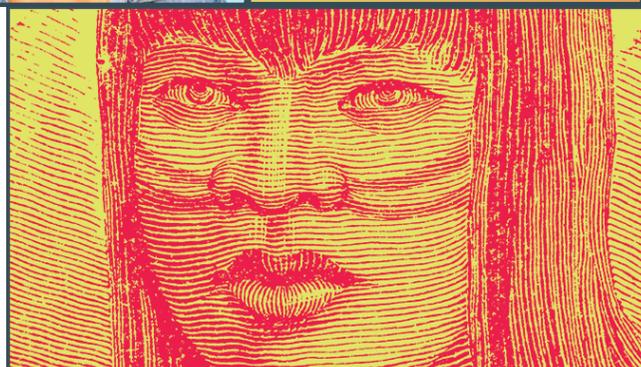
**Raça:** é determinada pela característica fenotípica ou física de uma pessoa. **Isso engloba a cor da pele, tipo de cabelo, traços etc.** Lembrando que raça não é um conceito biológico, pois biologicamente pertencemos todos à raça/espécie humana, mas foi uma forma de sociólogos justificarem através da criação do conceito a supremacia e privilégios adquiridos na sociedade entre pessoas com diferentes características.

**Etnia:** assim como a raça, também é uma forma de identificação cultural. Porém, o conceito de etnia está menos ligado às características físicas e mais próximo dos **costumes e origens de um grupo territorialmente.**

**Aqui na Cielo, o grupo de afinidade “Blue to Black” é um espaço para promover discussões sobre as relações étnico-raciais no ambiente profissional.**



**Blue to Black**



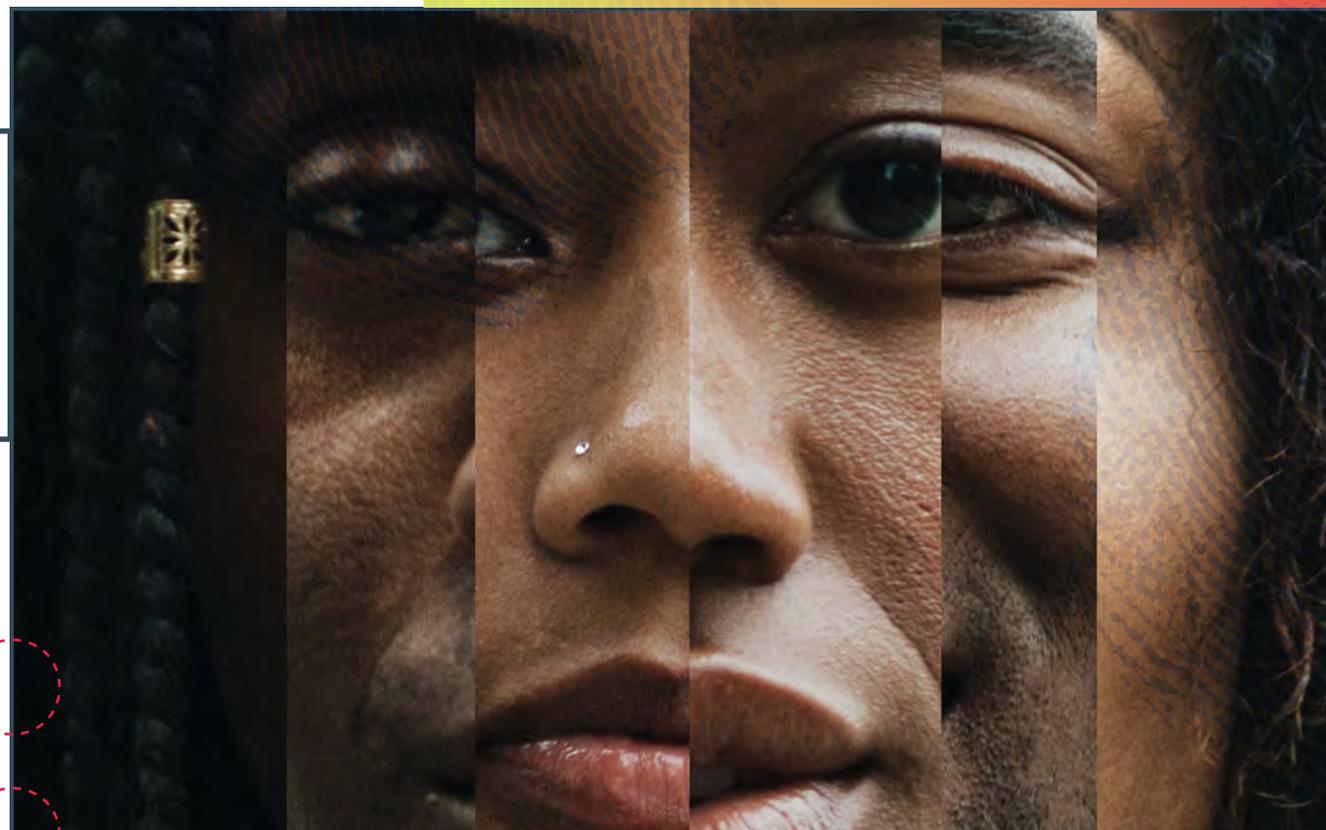
# Racismo

**Racismo é crime.** Previsto na lei n. 7.716/1989, o crime de racismo é caracterizado por qualquer ato discriminatório contra um grupo. **Isso inclui, por exemplo, impedir pessoas negras de entrar em um estabelecimento ou discriminar no ambiente de trabalho.**

**O uso de palavras ofensivas contra negros, asiáticos e demais grupos minorizados também é considerado crime.** É o que chamamos de injúria racial.

## ***Afinal, existe racismo reverso?***

**Racismo reverso não existe.** Essa ideia parte de uma suposta opressão por parte de um grupo desfavorecido, no caso, os negros. **Vale lembrar que, por mais de 300 anos, os negros foram escravizados no Brasil; como veremos a seguir, as marcas deixadas pela escravidão acompanham os negros até hoje,** de forma que não podemos dizer que os negros estão em posição de oprimir pessoas brancas, ou seja, **o Racismo é um sistema de opressão estrutural.**



# Conceitos importantes

## **Racismo estrutural:**

na prática, significa que o racismo está presente no nosso cotidiano, muitas vezes de formas que nem percebemos.

**A falta de pessoas negras e indígenas em cargos de liderança, diferenças de salário entre negros e brancos, taxas de criminalidade entre pessoas negras...**

São alguns dos exemplos dos efeitos do racismo estrutural.

## **Racismo institucional:**

essencialmente, é a perpetuação do racismo estrutural dentro das instituições, sejam públicas ou privadas.

## **Dororidade:**

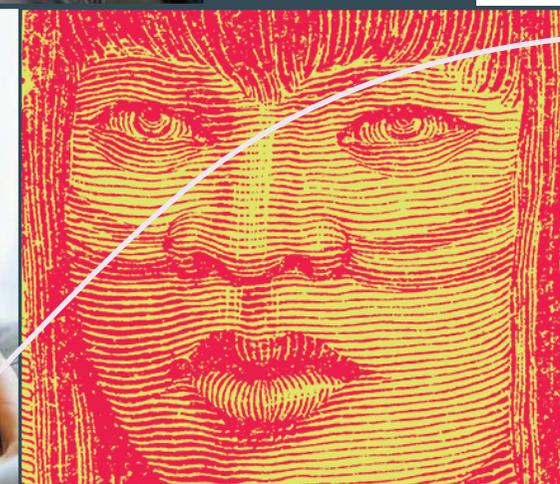
semelhante à sororidade, que já vimos, a dororidade **é a relação de irmandade e cumplicidade entre as mulheres negras**. É importante considerar diversos cenários quando falamos de gênero, lembra?

## **Negros:**

quando falamos em pessoas negras, no coletivo, estamos nos referindo à **somatória de pretos e pardos**. Segundo os parâmetros do IBGE, uma pessoa pode se declarar preta ou parda com relação à cor de sua pele – além de branca, amarela ou indígena.



cielo



# Dicas sobre termos e comportamentos

- ♦ Evite usar expressões como **“a coisa tá preta”, “inveja branca”** ou **“denegrir”**. Pode não parecer, mas expressões como essas ajudam a perpetuar o racismo através da linguagem, substitua por **“a situação tá complicada”** ou **“prejudicar”** no lugar de denegrir.
- ♦ Não use expressões como **“cabelo duro”** ou **“cabelo ruim”** para se referir à cabelos crespos.
- ♦ Não use palavras como **“morena”, “moreninho”** ou **“escurinho”** para se referir a pessoas negras.
- ♦ **Não tenha vergonha de reconhecer seus próprios comportamentos e pensamentos racistas.** Como já vimos, estamos todos inseridos em uma sociedade estruturalmente racista. **Só conseguiremos ser parte da solução se entendermos que somos parte do problema.**
- ♦ Busque referências, autores, produtores de conteúdo negros e negras. **Pesquisar é a melhor forma de aprender e desconstruir nossos próprios preconceitos. Lembre-se também de que não é função dos negros ensinar para as pessoas brancas como ser antirracista.**
- ♦ Seja antirracista. **Como diz a autora Angela Davis, não basta não ser racista, você precisa ser antirracista.** Isso significa se posicionar contra situações de injustiça e discriminação.



# ***Diversidade e Inclusão no dia a dia da Cielo***

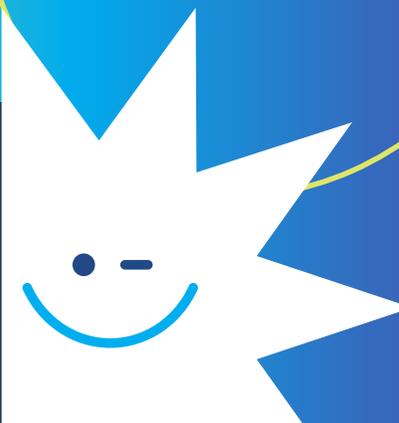
Como você leu anteriormente, essa cartilha é apenas uma introdução ao tema da Diversidade e Inclusão. **Para sermos, verdadeiramente, agentes de mudança, é necessário muito trabalho e aprendizado.**

Continue se informando através dos grupos de afinidade do **#TimeCielo – Somos Todos Um, Blue to Black, Além do Gênero e Prisma** –, e não deixe de conferir a **página de D&I no Portal Cielo**, além de participar das transmissões e eventos que sempre acontecem por aqui!

Também recomendamos muito que você dê uma olhada na **trilha de Diversidade e Inclusão da Universidade Cielo**, onde você vai encontrar conteúdos complementares a tudo o que vimos juntos nessa cartilha.



cielo



# ***Diversidade & Inclusão***

The Cielo logo, featuring the word "cielo" in a lowercase, sans-serif font. The letter "i" has a blue dot, and the letter "o" has a blue ring around it.

Com você,  
na luta de todo dia.

**Cartilha de**

***Diversidade  
& Inclusão***



Copyright © 2021 Cielo S.A.  
Todos os direitos reservados