

Guia de boas práticas de respeito e inclusão



| Escopo



- Este guia é direcionado a todas as pessoas que trabalham na LCA.
- São orientações de como **agimos**, que visam promover um ambiente saudável e inclusivo com base no respeito e na não-discriminação.
 - Buscamos orientar nossa atitude no ambiente de trabalho, independentemente de pensamentos ou crenças individuais.
 - Na linguagem deste guia usamos o “nós”, no presente, não como pretensão de descrever como estamos, e sim para enfatizar o exemplo de boa prática.
- Os pontos que abordamos surgiram do trabalho de consultoria em diversidade e inclusão, de conversas com diversas pessoas da LCA e da reflexão sobre situações que algumas pessoas vivenciaram.
- Periodicamente atualizaremos estas orientações conforme o que recolhermos pelos canais de sugestão e relato que manteremos.



Respeito

- Ao sermos respeitosos no ambiente de trabalho consideramos os campos pessoal e profissional.
- Para nós, no ambiente de trabalho, respeitar significa:
 - Aceitamos e reconhecemos diferenças
 - Cumprimos regras e acordos feitos
 - Reconhecemos o espaço de trabalho das pessoas



**Especialmente quando
discordamos ou nos incomodam.**

Respeito

- Ao discordarmos de alguma orientação, encaminhamos o tema de forma respeitosa.
 - Se envolve pessoas específicas, podemos conversar com nossa liderança
 - Quando o assunto é mais geral, podemos abordá-lo em reuniões em que possa ser pautado.
- Já quando nos sentimos desrespeitados ou excluídos buscamos um dos diversos meios para conversar – mais sobre isto no fim deste documento.



Respeito ao tempo de trabalho das pessoas



- Temos consideração pelo tempo dos outros. Como líderes e colegas evitamos interromper e, quando pedimos cinco minutos, não falamos por quinze.
- Sabemos que nossas lideranças são acessíveis e abertas a conversar e buscamos valorizar seu tempo e o nosso.
- Evitamos conversas prolongadas e ruídos nos ambientes coletivos que possam prejudicar a concentração das outras pessoas.
- Cumprimos os horários das atividades como reuniões presenciais e online. Cumprimos prazos combinados com a equipe.



Respeito e dignidade

- Diante de uma queixa de desrespeito ou exclusão, evitamos atitudes e falas que busquem menosprezar, amenizar ou esconder a situação.
- Exemplos de falas que evitamos são
 - “homem é assim mesmo / cliente do tipo x é assim mesmo”,
 - "melhor você ficar fora disto",
 - “isso não foi nada”, “não liga”, “vai ficar tudo bem”,
 - “se você falar vão dizer que é mimimi / você vai ficar marcada”,
 - “você está muito sensível”.
- Como colegas, ouvimos com atenção, sem intenção de julgar e oferecemos ajuda, perguntamos o que podemos fazer.
- Como líderes, ouvimos com atenção, sem intenção de julgar e levamos a queixa adiante, sempre considerando a vontade da pessoa.
- Ainda que o desrespeito tenha vindo de um cliente, não deixamos para lá – tomaremos as medidas necessárias para preservar a dignidade e espaço profissional das pessoas.



Respeito ao espaço pessoal



- Ao conversar, procuramos manter uma distância de outras pessoas que lhes dê conforto e ficamos atentos a isto.
- Evitamos cumprimentos e toques que impliquem uma intimidade que não temos, ou quando há dúvida sobre a permissão da outra pessoa.
- Evitamos um modo de falar com tons de menosprezo ou expressões de intimidade quando não a temos – por exemplo, termos como “querida” e “menina” ditos por um homem a uma mulher.



Inclusão | não-discriminação



- Não fazemos piadas, comentários e não temos comportamentos racistas, homofóbicos, capacitistas ou sexistas.
- Damos feedback com foco na entrega, técnica e comportamento, sem incluir aspectos relacionados ao gênero, orientação sexual, cor ou condições de deficiência.
- Não usamos termos discriminatórios.
- Evitamos usar termos que façam alusão negativa a características de diversidade, ainda que sua origem histórica não seja discriminatória.



Inclusão | tratamento



- Não chamamos ou nos referimos a alguém por alguma característica sua (“japonês”) – chamamos pelo nome.
- Demonstramos confiança no trabalho das pessoas, independente de gênero, raça ou que faculdade cursaram.
 - Não fazemos comentários ou piadas envolvendo origem ou escola;
 - Não fazemos comentários que sugiram uma dúvida ou surpresa sobre a capacidade de alguém por causa de suas características pessoais (“nossa, foi você mesma que fez este app?”)
- Não tomamos a iniciativa de explicar algo a alguém, supondo que a pessoa não sabe porque é diferente de nós.



Inclusão | linguagem



- Ao escolher como nos comunicamos, levamos em conta o contexto.
- Em nosso atual contexto profissional, em geral escreve-se no português oficial, sem o uso de pronomes e sufixos modificados para neutralizar o gênero. Esses termos novos aparecem na linguagem informal.
- Assim, em nossa comunicação formal ou externa mantemos a língua oficial.
- Em nossa comunicação interna buscamos sempre que possível usar termos neutros e evitar rótulos. Quase sempre o português permite uma comunicação desprovida de indicações de gênero e outras que possam ser discriminatórias, e buscamos usar estes recursos da língua.
- Por exemplo preferimos “todas as pessoas” a “todos”; “pessoal” e “pessoas” em lugar de “colaboradores”.
- Já na comunicação pessoal e informal consideramos bem-vindos tanto o uso das novas palavras modificadas quanto o uso da língua convencional.

Inclusão | roupa e aparência



- Não precisamos de um *dress code* rígido: nossas roupas e aparência comunicam nossa identidade e personalidade, e também são sensíveis a cada contexto.
- Nós adequamos nosso estilo individual ao contexto coletivo. Para nos orientar, pensamos:
 - no papel que vamos desempenhar - em especial, no quanto estamos naquela situação como representantes da marca, e
 - no conforto das pessoas envolvidas, assim como no nosso próprio conforto.
- Em situações mais formais, quando representamos a marca, ou com públicos que conhecemos menos, tendemos a uma aparência que, dentro do nosso estilo, evite desconfortos e permita que as atenções se voltem ao nosso trabalho.



Inclusão nos processos de trabalho



- Somos responsáveis por exercer as competências de trabalho em equipe e espírito colaborativo, encontrando formas e tempo de treinar e incluir as pessoas em atividades compatíveis com sua função.
- Procuramos não fazer o trabalho de outras pessoas. Evitamos o "deixa que eu faço" e o "mais fácil eu fazer do que ensinar". Sabemos que na maioria das vezes estas são atitudes não-inclusivas, atingindo especialmente pessoas recém-contratadas.
- Antes de assumir pessoalmente uma tarefa ou atendimento que consideramos importante (ou a um cliente que achamos importante demais), verificamos se podemos incluir pessoas que estão habilitadas e esperam ter a oportunidade de executar o trabalho.

