



Carrefour

VALORIZAMOS A DIVERSIDADE

Carrefour. Por um mundo mais justo.



Apresentação	02
A diversidade é a nossa cara: limites e possibilidades	06
Lidando com a diversidade: temas priorizados	09
Diversidade estética	10
Diversidade racial	14
Inclusão da pessoa com deficiência	16
Diversidade sexual	18
Diversidade religiosa	21
Apelidos e nome social	24
HIV/AIDS e questões de saúde	25
Diversidade etária	26
Classe social	27
Gravidez e maternidade	28
Resumindo	29

EXPEDIENTE

Conteúdo técnico: Comitê de Valorização da Diversidade do Grupo Carrefour Brasil

Coordenação geral: Diretoria de Sustentabilidade e Responsabilidade Social

Assessoria: Reinaldo Bulgarelli, Txai Consultoria e Educação

Projeto gráfico: AT Comunicação e Produção

Tel.: (13) 3464-1799 / e-mail: contato@atcomunica.com.br

Caro (a) colaborador (a),

É com muita satisfação que apresentamos a Cartilha: Valorizamos a diversidade!

Ela foi elaborada para que gestores e equipes possam encontrar no respeito, na interação, no diálogo e na colaboração a melhor maneira de lidar com a diversidade que há no mundo.

Não é um tema fácil de se lidar porque a diversidade pode trazer dúvidas e conflitos, mas encontramos em nossos valores a melhor maneira para todos lidarem com as mais variadas situações.

Para isso, temos que nos esforçar diariamente para criar um ambiente no qual os colaboradores se sintam bem ao ser como são e possam se expressar, respeitando todas as diferenças.

Assim, reafirmamos que valorizar a diversidade nos coloca diante do que é essencial, para além das aparências, buscando interagir, dialogar e colaborar para que o Carrefour esteja sempre um passo à frente.

Valorize a diversidade!

Diretoria de Sustentabilidade



A CARTILHA É PARA VOCÊ!

Lidamos diariamente com milhares de pessoas e com a diversidade de características que possuem. Estamos sujeitos a lidar com práticas de discriminação e precisamos evitá-las. Contamos com você para prevenir situações de risco e sermos coerentes com nossos valores.

Exija respeito

A cartilha traz a posição do Carrefour dizendo que não aceita e não quer ser conivente com práticas de discriminação.

Respeite

Respeitar é interagir, dialogar e colaborar para que nosso ambiente de trabalho seja aberto, acolhedor, com gente que possa se expressar e fazer o seu melhor. Até mesmo quando lhe faltam com respeito, responda de maneira firme, mas com respeito.

Não se omita

Seja quem for que praticar desrespeito com você ou com qualquer outra pessoa, mostre como o Carrefour valoriza a diversidade e respeita todas as pessoas.

03



ESPERAMOS QUE VOCÊ:

Leia a cartilha

Se você encontrar algo ou alguma situação que contrarie essa cartilha, comunique imediatamente ao Disque Ética.

Tire suas dúvidas com os gestores

Na dúvida, pergunte, lembre-se do que é essencial e desligue o “piloto automático” do preconceito.

Acompanhe as notícias sobre o tema

Cuidado com decisões baseadas em histórias de um passado distante ou em sua visão pessoal das coisas.

Colabore com as ações de diversidade

Analise situações e decida com base no nosso sonho e nos nossos valores para estarmos sempre um passo à frente.

COMPARTILHE
BOAS PRÁTICAS



04

4 COISAS PARA VOCÊ SE LEMBRAR SOBRE VALORIZAÇÃO DA DIVERSIDADE

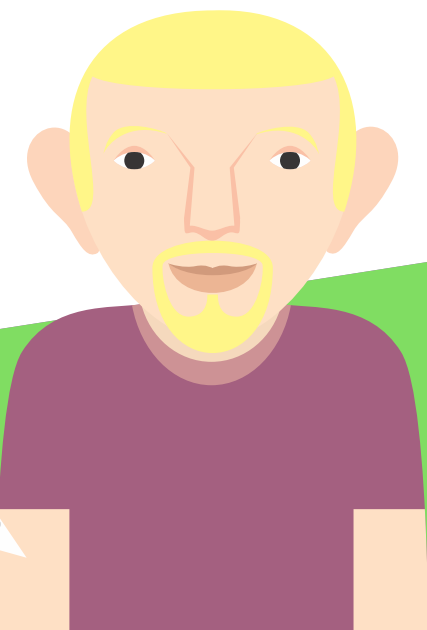
01 Valorizar a diversidade é valorizar e respeitar todas as pessoas.

02 Valorizar a diversidade é cuidar da qualidade das relações que mantemos com todas as pessoas.

03 Dizer sim à diversidade significa que nenhuma característica de uma pessoa pode se transformar em motivo para desrespeito, muito menos discriminações, injustiças, humilhações ou exclusões.

04 Não estamos falando da aceitação de comportamentos como desonestidade, mentira, falta de compromisso, falta de higiene, de atenção. É tudo isso que estamos rejeitando quando afirmamos o valor da diversidade e do respeito.

05



A DIVERSIDADE É A NOSSA CARA!

Gostamos da diversidade. Ela é a nossa cara! É a cara dos nossos clientes e colaboradores. É a cara do mundo em que vivemos. **Nosso desafio é focar menos na superficialidade e focar mais na essência.**

Atender bem é:

Buscar compreender as pessoas antes de julgar, ser respeitoso, zelar pela higiene, pela roupa limpa, por falar de maneira a se fazer entender, ter atenção, entregar o combinado, agilidade, inovação...

Assim, podemos ter sucesso nos negócios, bem-estar, ambiente gostoso para se trabalhar, mais criatividade, atração e retenção de clientes e colaboradores.

06



SÓ PORQUE É DIFERENTE, NÃO DEIXE DE CONTRATAR, CONVERSAR, CONSIDERAR, RESPEITAR, INTERAGIR, CONVIVER, COLABORAR, ATENDER, RESPONDER, OLHAR, CONFIAR, COMPARTILHAR, DEFENDER, RECONHECER, OUVIR.



Busque a diversidade, valorize a convivência com as pessoas diferentes. Isso ajuda a melhorar o ambiente de trabalho e desperta o orgulho em pertencer.

07



LIMITES E POSSIBILIDADES

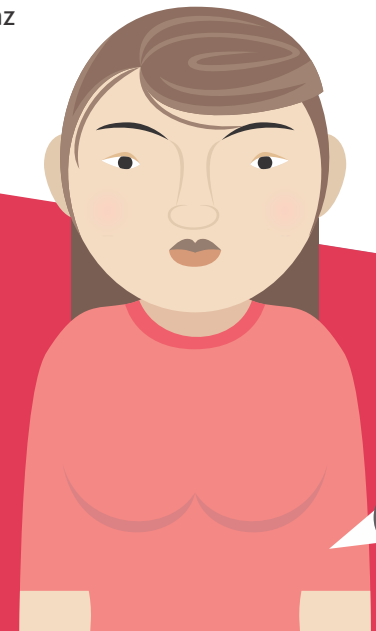
Diversidade NÃO significa que agora vale tudo e qualquer coisa

Estamos trabalhando dentro de uma organização e temos que colaborar uns com os outros (juntos!), em equipe, demonstrando que estamos alinhados com a empresa e seus objetivos.

Temos parâmetros dentro do próprio Grupo Carrefour - Cada decisão sua deve ser tomada de acordo com os valores e princípios, normas e políticas do Carrefour.

Temos parâmetros na sociedade - Temos leis e normas que regulam nossa conduta e oferecem parâmetros para orientarmos nossos comportamentos independente de nossas opiniões ou valores pessoais. Racismo, por exemplo, é crime. Incluir a pessoa com deficiência é uma exigência legal, não apenas questão de boa vontade. Não faltar com o respeito aos outros é básico na vida em sociedade.

Temos parâmetros globais – Nossa empresa segue as normas internacionais de direitos humanos, que regem globalmente as relações entre as pessoas para garantir a paz e rejeitar práticas de violência, abuso, exploração e discriminação.



08

TEMAS E SITUAÇÕES QUE MERECEM NOSSA ATENÇÃO

Diversidade estética

Diversidade racial

Inclusão da pessoa com deficiência

Diversidade sexual

Diversidade religiosa

Apelidos e nome social

HIV/AIDS e questões de saúde

Diversidade etária

Classe social

Gravidez e maternidade

Todos esses temas tratam de gente, do bem-estar geral e do compromisso que temos com respeitar a todas as pessoas.

09

DIVERSIDADE ESTÉTICA

Os gestores e colaboradores em geral devem cuidar para não impor padrões estéticos que não estejam em conformidade com os valores e princípios do Grupo Carrefour Brasil.

A convivência com diferentes estilos nos aproxima das pessoas. Observe que existem mudanças em relação a padrões ou costumes do passado. Renove-se, reveja seus conceitos, reinvente-se!

Do que trata a diversidade estética?

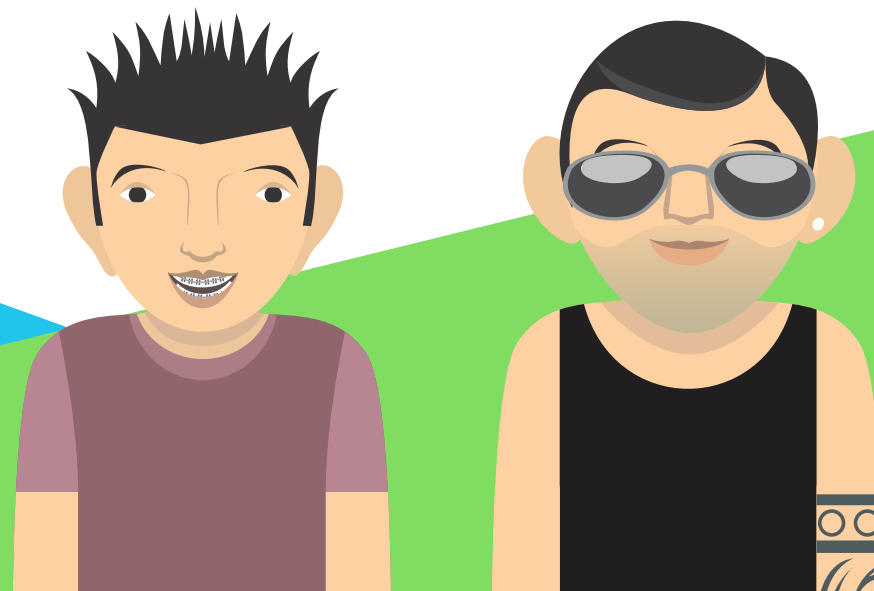
Trata da aparência das pessoas e envolve ideias sobre beleza e feiura; marcas de nascença ou adquiridas; a maneira como se veste, como fala, como se apresenta etc.

Também estamos falando de:

- Roupas e adereços
- Cabelos
- Barba, bigode, costeletas
- Brincos
- Piercings
- Tatuagem

O colaborador pode usar qualquer roupa, qualquer cabelo, qualquer barba, qualquer brinco ou piercing e tatuagem?

Há limites em algumas situações ou áreas.



10

ORIENTAÇÕES GERAIS SOBRE DIVERSIDADE ESTÉTICA

Onde a regra é o uniforme, use-o

Se na sua unidade não tiver disponível o tamanho de uniforme necessário para você ou para seu colaborador, faça uma encomenda sob medida.

Onde não tem uniforme

Capriche na roupa porque você está se expressando por meio dela, mas também está expressando o jeito de ser do Carrefour.

Não se esqueça disso!

Limpeza e higiene é tudo

Seguimos regras rígidas da vigilância sanitária e da saúde e segurança do trabalho. Temos muita diversidade de estilos, mas não abrimos mão de roupas limpas, unhas, barba, bigode e cabelos limpos.

Pode usar barba, bigode, costeleta ou cavanhaque?

Pode, desde que estejam aparadas, apresentáveis e em áreas onde não tenha orientação específica sobre isso, por exemplo, no perecíveis.

Pode usar brincos, argolas, tiaras e piercing?

Pode, a não ser onde há regra específica sobre isso. Cuidado para não usar nada que possa causar ferimentos em você ou em outras pessoas, que possa enroscar em algum lugar e colocar a sua segurança ou a de terceiros em risco.

Pode cabelo grande, black , dread e trança?

Pode, mas sempre bem cuidados.

Pode qualquer cor do esmalte e do tamanho das unhas?

Pode, desde que estejam aparadas, apresentáveis e em áreas onde não tenha orientação específica sobre isso. Tenha em mente a questão da higiene, saúde e segurança.

Tatuagem, pode?

Pode, mas se tiver alguma mensagem ou símbolo que contrarie valores universais de direitos humanos, você não poderá trabalhar no Grupo Carrefour Brasil (mensagens ou símbolos racistas, de ódio ou ofensa a outras pessoas).

Se tiver que falar ou orientar alguém sobre estas questões, fale com respeito, entenda os motivos do problema e busque soluções como parceiro/a de trabalho.

É importante lembrar que somos uma empresa do varejo alimentar e que precisamos transmitir uma imagem de organização, segurança e higiene. Se tiver dúvidas em relação a qualquer situação ligada ao tema, entre em contato com a Responsabilidade Social.



11



12

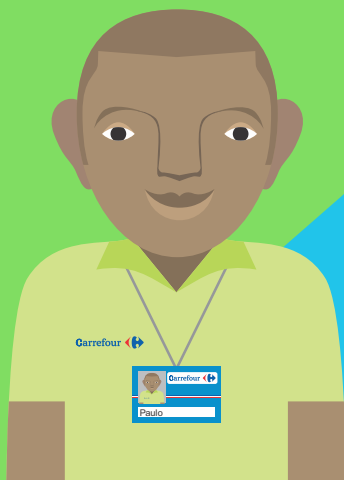
COMO RESOLVER CONFLITOS DE DIVERSIDADE ESTÉTICA

- Não julgar o cliente, não dizer que ele é preconceituoso ou fazer afirmações desrespeitosas.
- Não agredir o cliente.
- Não negar a realidade ou buscar distraí-lo com outros assuntos.
- Não deixar de falar sobre os valores do Carrefour e que todos são respeitados nessa organização, incluindo pessoas com tatuagens, piercings, argolas, etc.
- Não aceitar imposição deste tipo e, se a pessoa insistir em reclamar em outras instâncias, não deve ser impedida, mas a resposta a mesma.

Nenhum colaborador deve ser constrangido, humilhado ou desqualificado para se agradar um cliente, muito menos com esse tipo de reclamação e postura que expressa preconceito

Como é que vocês dão emprego pra uma pessoa toda tatuada?

É que aqui no Carrefour a gente respeita todas as pessoas. Valorizamos a competência e nosso foco é um bom atendimento.



13

DIVERSIDADE RACIAL

O racismo é crime e deve ser enfrentado com firmeza em qualquer situação ou relação. Os grupos mais sujeitos aos racismo são os negros, indígenas, orientais e ciganos.

O racismo desqualifica, exclui, ignora, torna suspeito, impede acesso das pessoas a lugares, bens e serviços baseado nas características da pessoa.

É considerada prática de racismo qualquer comentário ou orientação sobre cabelos, aparência física ou vestimentas.

COMO RESOLVER CONFLITOS RACIAIS?

A prática de discriminação racial por qualquer público deve ser enfrentada com diálogo firme e respeitoso, deixando evidente que o Grupo Carrefour não é conivente com práticas de discriminação racial. Medidas formais podem ser tomadas, dependendo da gravidade da situação, jamais permitindo que colaboradores ou clientes sintam que houve omissão por parte da empresa. Considere que há casos que precisam de um boletim de ocorrência na polícia para expressar essa repulsa às práticas de racismo.



14

COMO AGIR

Veja na ilustração abaixo um exemplo de situação que podemos enfrentar.

- Não diga que é mentira da cliente. Não pergunte se tem certeza, nem negue a prática de racismo, passando a impressão, por exemplo, que a pessoa sofre de mania de perseguição porque é negra.
- Acolha a reclamação da cliente, mas lembre -a que a acusação é muito grave e que será apurada, demonstrando firmeza em relação aos princípios do Grupo Carrefour que rejeitam práticas de racismo.
- É importante demonstrar na prática, nesta situação específica, que os fatos são conduzidos com base nos valores e princípios do Carrefour, que não aceita o racismo.
- Se não houver testemunhas e o colaborador nega ter seguido a cliente, é importante tomar as providências para apurar o caso com firmeza e justiça, sem jamais negar ao colaborador o direito de defesa.
- É importante que a cliente, como em qualquer outra situação, sinta que está sendo respeitada em sua queixa e que a gerência procurada irá tomar todas as providências para que o fato seja apurado com justiça e responsabilidade.

Seu segurança me seguiu só porque sou negra...

O Carrefour rejeita todas as práticas de discriminação. Esta acusação é muito grave. Vamos apurar o caso e tomar todas as medidas necessárias.

15

INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Gestores e equipes devem trabalhar ativamente pela inclusão de profissionais com deficiência no Grupo Carrefour Brasil, cuidando do ambiente para que seja inclusivo, respeitoso e acessível a todos os públicos de relacionamento.

A inclusão amplia nossa criatividade e capacidade de inovar em termos de produtos, serviços e atendimento.

A inclusão da pessoa com deficiência contribui para aprimorar processos e práticas de saúde e segurança.

- Se não sabe como lidar com a pessoa com deficiência, pergunte a ela o que fazer.
- Se o trabalho exige força, não exclua ninguém antes de saber se a pessoa com deficiência consegue fazer.
- Se tem dúvidas sobre a capacidade de trabalho da pessoa com deficiência, converse com colegas que têm experiências na equipe.

NÃO ABRIMOS MÃO DE JEITO NENHUM!

Promover o cumprimento da legislação local, estadual, nacional e internacional que trata dos direitos da pessoa com deficiência em termos de acesso a emprego, ambientes respeitosos, inclusivos, acessíveis, tratamento justo e consideração por suas características e demandas específicas.

Exemplo de legislação: A pessoa com deficiência visual pode ser acompanhada de seu cão-guia em qualquer estabelecimento.

16

COMO RESOLVER SITUAÇÕES DE CONFLITO?

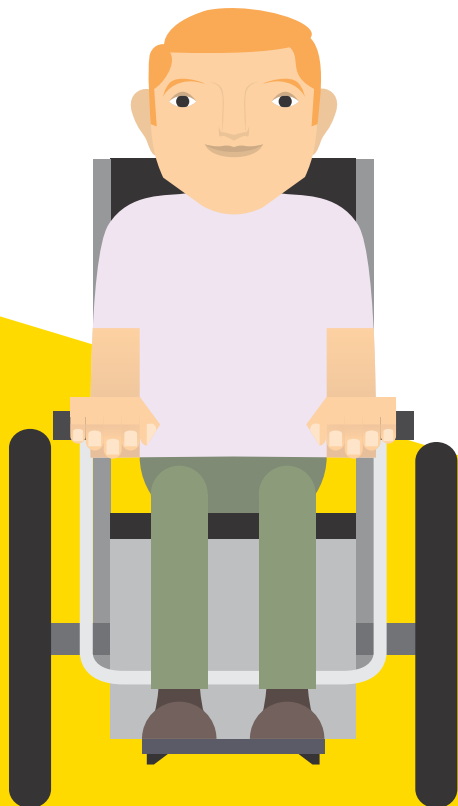
Há situações que podem exigir medidas formais contra quem pratica a discriminação da pessoa com deficiência, seja um cliente, colaborador ou qualquer outro público, demonstrando que o Grupo Carrefour Brasil não é conivente e não aceita essa situação.

Se há alguma dificuldade de comunicação, entendimento ou barreiras para a plena atuação do nosso profissional com deficiência, a questão deve ser resolvida sem que isso gere qualquer situação de desrespeito, humilhação ou desqualificação. O mesmo é válido para clientes e consumidores.

O cliente disse que não quer ser atendido por uma colaboradora com Síndrome de Down.

O que fazer?

- Jamais aceite um pedido que coloque a empresa como conivente de uma prática de discriminação que, além de ilegal, pode ter impactos negativos na equipe e junto a todos os demais clientes.



DIVERSIDADE SEXUAL

Respeito a homossexuais, travestis e transexuais

Muitas vezes as pessoas tratam o tema da orientação sexual ou da identidade de gênero como um problema moral, falta de pudor, desvio de caráter, como pecado ou como doença. No entanto, não existe base científica e nem legal para essas afirmações. Além disso, nada pode justificar a falta de respeito, práticas de violência ou discriminação.

A legislação vem passando por transformações e procurando acompanhar mudanças de costumes e entendimentos em relação ao tema. Não fique indiferente:

- Procure se informar sobre essa realidade. É uma exigência atual.
- O segmento LGBT também é cliente, além de estar presente entre colaboradores.
- Não sabe explicar porque as pessoas são assim? Respeite. É o que se espera.
- Discriminar é crime! Nosso compromisso é com o respeito a todas as pessoas.

ENTENDA

Gênero: Sinônimo de sexo: Masculino (Homem) e Feminino (Mulher).

Orientação sexual: É a atração emocional, afetiva ou sexual que uma pessoa sente por outra de gênero diferente (heterossexual), do mesmo gênero (homossexual) ou de mais de um gênero (bissexual).

Identidade de gênero: Todas as pessoas têm uma identidade de gênero, mas algumas não sentem que ela está em conformidade com seu sexo biológico. É a questão dos (as) travestis e transexuais.

LGBT – A sigla significa: lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais.

COMO LIDAR COMO AS PESSOAS LBGTS

• Duas pessoas do mesmo sexo podem se beijar em público?

Podem, tanto quanto casais de sexo diferente. O casamento entre pessoas do mesmo sexo é legalizado no Brasil, portanto, todos podem expressar sua vida familiar e afetiva em público.

• Passou dos limites! O que fazer?

Não crie problemas para as pessoas com base na sua visão de mundo. Cumprimos a lei e se a pessoa está fazendo sexo em público, praticando atentado ao pudor ou obscenidades, deve ser chamada atenção. Fora isso, qualquer comentário ou intervenção pode ser interpretada como homofobia, o que não conta com nosso apoio.

• Travestis ou transexuais podem trabalhar no Grupo Carrefour Brasil?

Podem e devem. Seria contra nossos princípios discriminar uma pessoa com base em orientação sexual ou identidade de gênero.

• No documento diz que é Maria, mas a pessoa está se apresentando como João. Como devo tratar a pessoa?

Da maneira como a pessoa quer ser chamada, seja colaborador, cliente ou qualquer outra pessoa do nosso relacionamento.

• Pode usar o nome social no crachá, email ou qualquer divulgação pública do nome do colaborador ou colaboradora?

Pode e deve. É uma questão de respeito e independe de decisão judicial ou cirurgia para mudança de sexo.

• Qual banheiro ou vestiário a pessoa deve usar?

Pelas regras atuais da nossa sociedade, temos banheiros para homens e para mulheres. Se a pessoa se apresenta como mulher, deve utilizar o banheiro das mulheres e se a pessoa se apresenta como homem, deve usar o banheiro de homens.

• Minha religião não permite conviver com isso. Não aceito de jeito nenhum!

A homofobia é inaceitável para o Carrefour. A discriminação e posturas intolerantes por parte de qualquer pessoa, seja colaborador, cliente ou qualquer público, não estão em sintonia com os valores da empresa. Portanto, esperamos que o respeito seja sempre praticado em toda as suas relações.

COMO RESOLVER SITUAÇÕES DE CONFLITO?

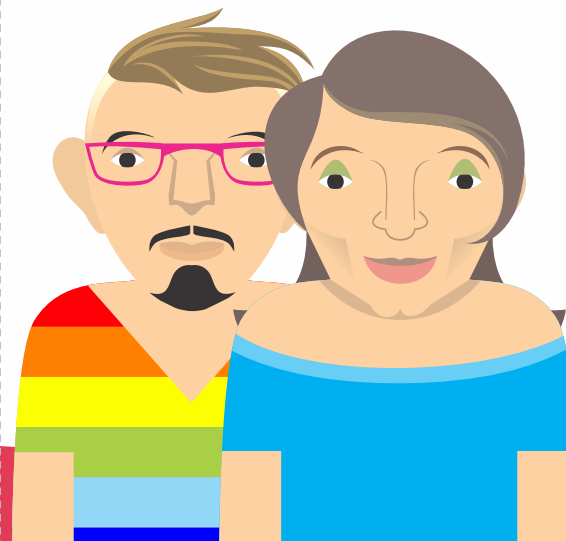
O Grupo Carrefour Brasil não pratica, não aceita e não é conivente com práticas de discriminação envolvendo o segmento LGBT. Há situações que podem exigir medidas formais contra quem pratica a discriminação.

Como agir se uma cliente reclamar que uma travesti está usando o banheiro feminino?

- Seja atencioso. Acolha respeitosamente as queixas procedentes ou improcedentes sem jamais abrir mão dos princípios do Grupo Carrefour Brasil e sem colocar a empresa em risco.
- Não julgar a cliente, não diga que ela é preconceituosa e não faça afirmações desrespeitosas.
- Não agrida a cliente.
- Não negue a realidade ou busque distraí-la com outros assuntos.
- Fale sobre os valores do Carrefour e que todos são respeitados nessa organização, incluindo as pessoas LGBT (Lésbicas, Gays, Bissexuais e Transexuais).
- Aproveite a oportunidade para reafirmar os princípios da empresa, mantendo posição firme quanto ao respeito à identidade de gênero das pessoas, com foco no que interessa para a empresa e para todos: ética, respeito, atenção e qualidade nos relacionamentos com todos os públicos e nas entregas que devemos realizar .

• Não aceite imposição deste tipo e, se a pessoa insistir em reclamar em outras instâncias, não deve ser impedida, mas a resposta é a mesma.

• Nenhum colaborador deve ser constrangido, humilhado ou desqualificado para se agradar um cliente, inclusive com esse tipo de reclamação e postura que expressa preconceito.



DIVERSIDADE RELIGIOSA

A diversidade religiosa deve ser respeitada e as pessoas não podem ser constrangidas, humilhadas ou desqualificadas em função de suas crenças, incluindo aqui a falta de fé religiosa ou ateísmo.

A convivência com diferentes religiões e culturas é fonte de aprendizados e pode nos ajudar a entender melhor as necessidades de serviços e produtos de nossos clientes.

Discriminação de qualquer natureza a pessoas por aparência ou suposição de que possua esta ou aquela religião constitui prática de discriminação religiosa e o Grupo Carrefour não é conivente com isso.

COMO LIDAR?

• Feriados religiosos

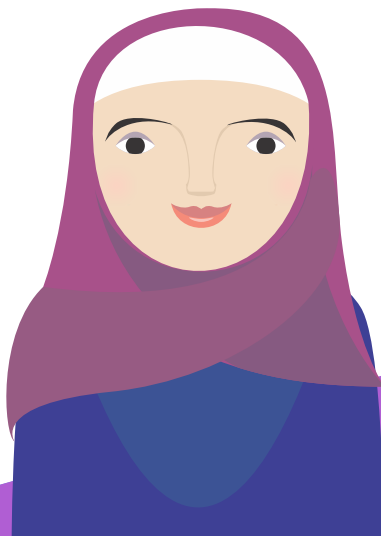
O Grupo Carrefour Brasil segue o calendário oficial de feriados, portanto, siga a regra. Cabe alertar, contudo, que o diálogo é a melhor maneira de lidar com essas situações.

• Uniforme

Onde a regra é a utilização do uniforme, siga a regra. Se o uniforme contraria algum preceito religioso ou se a sua religião exige alguma peça que não está no uniforme, converse sobre isso. Seja flexível sempre que possível e observe as normas de saúde, higiene e segurança.

• Não estou sentindo respeito por causa da minha religião

Discriminação por causa da religião é inaceitável. Fale sobre isso com quem está lhe discriminando ou encaminhe reclamação para o Disque Ética.



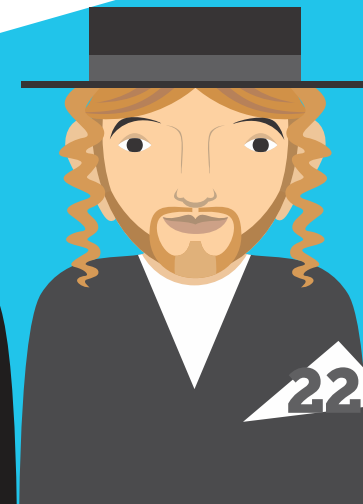
• A pessoa está praticando assédio religioso e não aceito isso! Qualquer tipo de assédio é inaceitável. Converse sobre isso e, se não resolver, encaminhe reclamação para o Disque Ética.

• Pode rezar no trabalho? Não é lugar adequado para isso. Contudo, fale com seu gestor(a) sobre isso. O que não pode é incomodar colegas, clientes, fazer barulho excessivo ou ofender outras pessoas em pregações religiosas.

• Posso me recusar a atender cliente ou trabalhar junto com alguém que tenha uma religião ou conduta diferente da minha? Não. Seria uma prática de discriminação e você está trabalhando numa organização que é regida por princípios e valores que não aceitam desrespeito, intolerância e práticas de discriminação.

COMO RESOLVER CONFLITOS

Quanto maior a liberdade religiosa, maior a responsabilidade de todos para com o respeito à diversidade, não se admitindo qualquer prática de discriminação ou convívio com a mesma. Uma pessoa que quer se impor a outras em função de sua religião deve ser apresentada à postura de valorização da diversidade do Grupo Carrefour Brasil e orientada que aquela atitude não é aceitável.

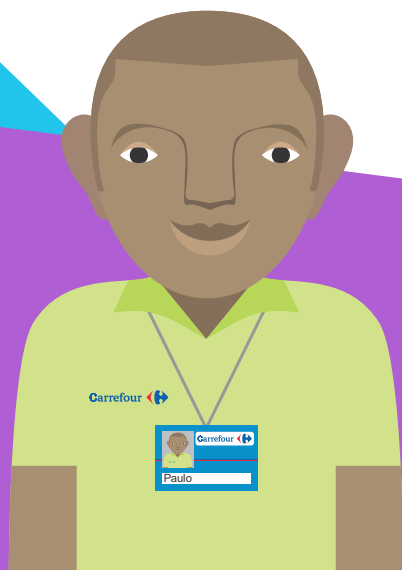


A necessidade de uma abordagem para tratar exageros, conduta inadequada ou para se colocar limites quando há outras pessoas que se sentem desrespeitadas, deve ser respeitosa e com motivos que justifiquem tal decisão para que não seja configurada como prática de discriminação religiosa.

Se outros se sentirem incomodados com a presença de pessoas que demonstram pertencimento a alguma religião nos espaços do Grupo Carrefour Brasil, a reclamação pode ser ouvida respeitosamente, mas jamais implicar em convivência com práticas de discriminação. A dificuldade de alguém em lidar com a diversidade religiosa jamais pode justificar que imponha sua visão de mundo ou que exija da empresa convivência com práticas de discriminação.

Minha religião não permite que eu use calças...

Ok. Como o uso de saias na sua função não compromete seu desempenho e não fere as normas de saúde e segurança, não vejo problemas....



APELIDOS E NOME SOCIAL

Uma das fontes de conflito e desrespeito é a prática de impor apelidos a outras pessoas, o que pode ferir sua dignidade e resultar até mesmo em processos na justiça.

Não devemos!

É proibido aos colaboradores do Grupo Carrefour Brasil impor apelido a outra pessoa, seja ela colaboradora, cliente, consumidor, fornecedor ou qualquer outro público de relacionamento.

Se houver situação deste tipo, a mesma deve ser informada e deve resultar em advertência ou até demissão, conforme normas internas e da legislação atual.

- Se a própria pessoa se apresenta por meio de apelido ou nome social, deve ser respeitada a forma como quer ser chamada e tratada.
- O não acolhimento de seu desejo também pode ser considerado desrespeito e prática de discriminação.
- Acolher em cadastros e outros meios o nome que a pessoa oferece para tratamento é uma prática respeitosa e inteligente que adiciona valor no relacionamento com qualquer público da empresa.



HIV/AIDS E QUESTÕES DE SAÚDE

Há pessoas que vivem com o HIV/Aids e estão no mercado de trabalho, sobretudo com os avanços no campo do tratamento e medicamentos que favorecem uma vida normal.

A discriminação destas pessoas ou daquelas que possuem algum problema de saúde, temporário ou não, é algo inaceitável.

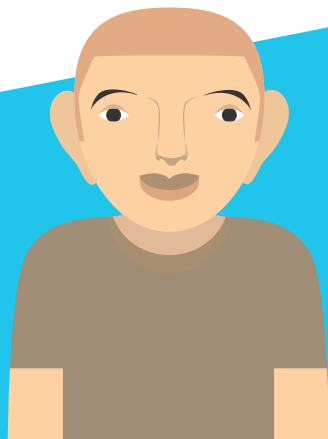
Todas as alternativas devem ser buscadas para os colaboradores que não foram afastados do trabalho para encontrar um ambiente de trabalho saudável.

Não Faça!

- Perguntas sobre a saúde da pessoa ou comentários que afetem sua dignidade e autoestima. A pessoa tem direito à privacidade.
- Perguntas que demonstrem desconfiança sobre competências e capacidade de trabalhar em função de questões de saúde.
- Rejeitar imediatamente para contratação ou convivência pela simples menção do nome de um problema de saúde.

Pratique

- Coloque foco no perfil da vaga e na análise justa dos candidatos a vaga e a promoção.
- Mesmo atuando em condições abaixo de seu desempenho anterior, é importante analisar todas as maneiras de acolher a nova condição da pessoa, permanente ou temporária, criar alternativas e encontrar a melhor solução para todos, rejeitando qualquer argumento simplista e desumano para se livrar de imediato da pessoa.



25

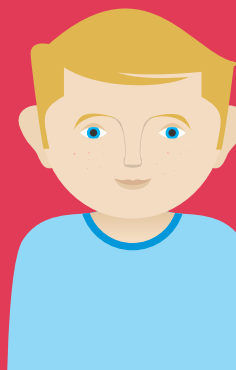
DIVERSIDADE ETÁRIA

As empresas buscam inovação e geralmente acham que contratar apenas jovens é a saída. Não é verdade. A inovação está na capacidade de promover a interação entre pessoas de diferentes idades.

Não devemos!

Discriminar por idade. É inaceitável no Grupo Carrefour Brasil.

- Todos são convidados a refletir sobre as oportunidades que um ambiente diverso oferece, com pessoas de diferentes idades interagindo em torno do que realmente interessa para o sucesso da organização e melhoria para todos.
- A promoção de jovens ou a contratação de uma pessoa com mais de 45 anos não deve ser um problema, mas parte da rotina da organização que foca no mérito, na busca da excelência e na sua própria capacitação para lidar com a diversidade etária.



26

CLASSE SOCIAL

Classe social não envolve apenas dados da situação econômica da pessoa, mas um conjunto de significados construídos socialmente, estereótipos, preconceitos e que podem oferecer riscos de discriminação.

Pessoas de diferentes classes sociais estão sujeitas à discriminação.

Algo não vai bem quando:

- As pessoas têm vergonha por serem ricas ou pobres
- A origem familiar ou econômica se torna critério para julgar competências
- Ser rico ou pobre serve de referência para tratar com maior ou menor respeito

Não é admissível que a discriminação por classe social esteja presente no Grupo Carrefour Brasil, qualquer que seja o alvo da discriminação e o motivo.

GRAVIDEZ E MATERNIDADE

Podemos contratar uma mulher grávida? Podemos demitir por conta da gravidez? Ser mãe pode ser considerado um problema para a empresa?

Não é conduta aceita no Grupo Carrefour Brasil discriminar uma profissional pela possibilidade de gravidez, pela gravidez ou pela maternidade.

A gravidez é um fato da vida e deve ser acolhida com respeito por todos.

A gravidez, a maternidade e a paternidade enriquecem, geram aprendizados preciosos.

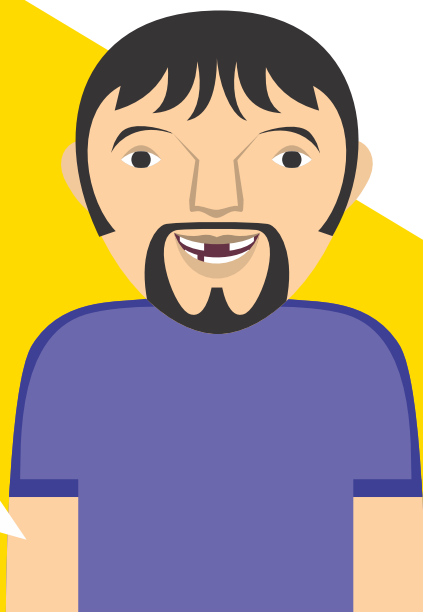
Quanto maior a diversidade nas equipes, maior o equilíbrio na presença de homens e mulheres.

Não devemos!

- Deixar de contratar, de promover ou demitir por conta da gravidez. Além de ferir a legislação, não é política da empresa.
- Discriminar, humilhar, praticar injustiça ou agir com intolerância com mulheres grávidas ou mães.

Pratique

- Mantenha o foco no perfil da vaga e nas competências em caso de contratação ou promoção.
- Não deixe de contratar ou promover um talento porque é mulher ou porque está grávida.
- Encontre a melhor maneira de acolher a gravidez e a licença maternidade engajando a todos nas soluções que respeitem a vida.



27



28

RESUMINDO

Há muitas outras situações que podem ser fonte de conflitos e exigir uma postura prática de compromisso com a valorização da diversidade. Questões envolvendo naturalidade, nacionalidade, egressos ou apenados, entre tantas outras, devem sempre merecer atenção, tanto para se evitar problemas como para se acolher a oportunidade de melhoria contínua.

Em geral, a orientação para essas situações é a seguinte:

- Trate questões envolvendo discriminação de qualquer natureza a partir dos princípios da empresa. Eles oferecem um respaldo maior para seus argumentos.
- Não fique indiferente a práticas de discriminação, mesmo quando você não está diretamente envolvido. Como colaboradores do Grupo Carrefour Brasil, nós jamais podemos passar a ideia de convivência com práticas de discriminação.
- Não fique calado e haja sempre com a elegância, respeito e acolhimento do ponto de vista de alguém que está lhe ofendendo, desrespeitando ou humilhando, procedendo ou não o motivo que originou a fala de respeito.
- Nada justifica que alguém possa desrespeitar um colaborador, o que vale para todos os nossos relacionamentos com diferentes públicos.
- A violência jamais pode justificar a violência. Conte com a colaboração da organização por meio de seus gestores para o enfrentamento de qualquer situação de discriminação que vivenciar.

- Peça ajuda, se possível, diante de uma situação de desrespeito na qual você está envolvido direta ou indiretamente, como vítima ou como acusado.

- O importante não é apenas buscar a punição de uma pessoa, mas evitar que um problema aconteça. Há muitas maneiras de prevenir ou de se evitar um problema que está prestes a acontecer.

- O diálogo é a melhor maneira de chegar a uma solução, pontuar a posição do Grupo Carrefour Brasil sobre práticas de discriminação e evitar que o problema se repita.

- Na dúvida, pergunte, busque orientação e fale sobre temas de diversidade nos espaços que proporcionam aprendizados e decisões.

O diálogo firme e respeitoso deve orientar a maneira de resolver possíveis situações de conflito. A falta de respeito não justifica outra falta de respeito, mesmo por quem acredita estar com a razão ou defendendo uma causa nobre.

Pratique respeito e valorize a diversidade!

Esta cartilha tem muitos termos técnicos e alguns são difíceis de compreender. Além disso, há temas muito polêmicos. Juntos podemos nos apoiar no entendimento da cartilha, conversar sobre esses temas e colaborar uns com os outros para valorizarmos a diversidade. Bom trabalho!

