



Cartilha Diversi dade & Inclusão

CONCESSIONÁRIOS



DiversidadeVolkswagen



Inici

INTRODUÇÃO

O QUE É DIVERSIDADE? E INCLUSÃO?

O PODER DA DIVERSIDADE & INCLUSÃO

AS PESSOAS

GRUPOS MINORIZADOS, SABE O QUE É ISSO?

Mulheres

LGBTI+

Diversidade etária

Raça

Pessoas com deficiência

GENTILEZA, EDUCAÇÃO E RESPEITO

LEGISLAÇÕES RELEVANTES

AÇÕES DE DIVERSIDADE & INCLUSÃO

CANAIS DE DENÚNCIA VOLKSWAGEN



Volkswagen do Brasil | Rede de Concessionárias

Você é peça-chave na nossa história: cada dia, em toda a rede de concessionárias, você representa a Volkswagen. Essa cartilha foi feita pensando em você, que vive o atendimento ao cliente em todo o Brasil.

A Volkswagen do Brasil entende que **diversidade, equidade e inclusão** (DEI) não são apenas valores morais — são escolhas estratégicas que tornam nosso ambiente de atendimento mais humano, empático e acolhedor. E vocês são os protagonistas dessa transformação.

A rede de concessionárias é **o rosto, a voz e a experiência da marca**. Quando o cliente entra na loja, ele interage diretamente com a Volkswagen. Da recepção ao consultor de pós vendas, do vendedor ao especialista em acessórios — cada pessoa tem impacto direto em criar um espaço onde todas as pessoas se sintam incluídas.

Atender bem vai além de vender carros ou serviços. Significa **ver quem está do outro lado, reconhecer sua história, identidade e necessidades**. Isso importa para todas as pessoas, sem exceção — independentemente de gênero, orientação sexual, raça, deficiência, religião ou origem social.

Desde 2021, com o lançamento da primeira de Cartilha Diversidade & Inclusão para a rede de concessionários, temos construído uma jornada de aprendizado contínuo com treinamentos, lives, palestras e presença nos eventos VEX e PVEX. Nosso objetivo é garantir que cada ponto de contato reflita os valores Volkswagen.

Olha o que as pesquisas mais recentes nos dizem sobre um atendimento inclusivo e seu reflexo na excelência do negócio:

Fidelização real: 53% dos consumidores apontam o atendimento como o fator mais importante para se tornarem fiéis à marca (Sebrae). Canais de atendimento inclusivo aumentam a lealdade do cliente, fortalecem a reputação e tornam a operação mais eficiente

Cientes com deficiência são extremamente leais: 76% permanecem fiéis a marcas que oferecem atendimento ou acessibilidade inclusiva — um índice muito superior à média do mercado. (AccessForge)

Percepção positiva e conexão: marcas que adotam atitudes inclusivas são vistas como mais relevantes e modernas para clientes diversos, fortalecendo a reputação. (Portal ClienteSA)

Boca a boca potente: interações autênticas e empáticas estimulam indicações espontâneas — o comportamento chamado “boca a boca” que está diretamente ligado à boa relação entre cliente e atendimento. No Brasil, confiança e satisfação impulsionam a retenção e recomendação — a reputação da marca passa por experiências positivas desde o primeiro contato (ResearchGate)

Experiência mais rica para todos: ambientes acessíveis e equipes treinadas promovem uma jornada do cliente mais humana e efetiva — independentemente de idade, gênero, origem ou deficiência. Clientes que recebem atendimento personalizado relatam um aumento de 123 pontos no Net Promoter Score - índice de satisfação (Bain&Co.)

Esses números mostram que um atendimento inclusivo, assim como ter mais diversidade e trabalhar a inclusão nos negócios, não é apenas acolhedor: ele **traz mais retorno**, mais vendas recorrentes e clientes que voltam e indicam nossa marca.

Importante lembrar: **atitudes de desrespeito ou discriminação, que as vezes são interpretadas como ‘não intencionais’, podem ter consequências legais.** Por isso é essencial que toda força de vendas e pós-vendas esteja conectada, consciente e preparada para agir com responsabilidade no atendimento.

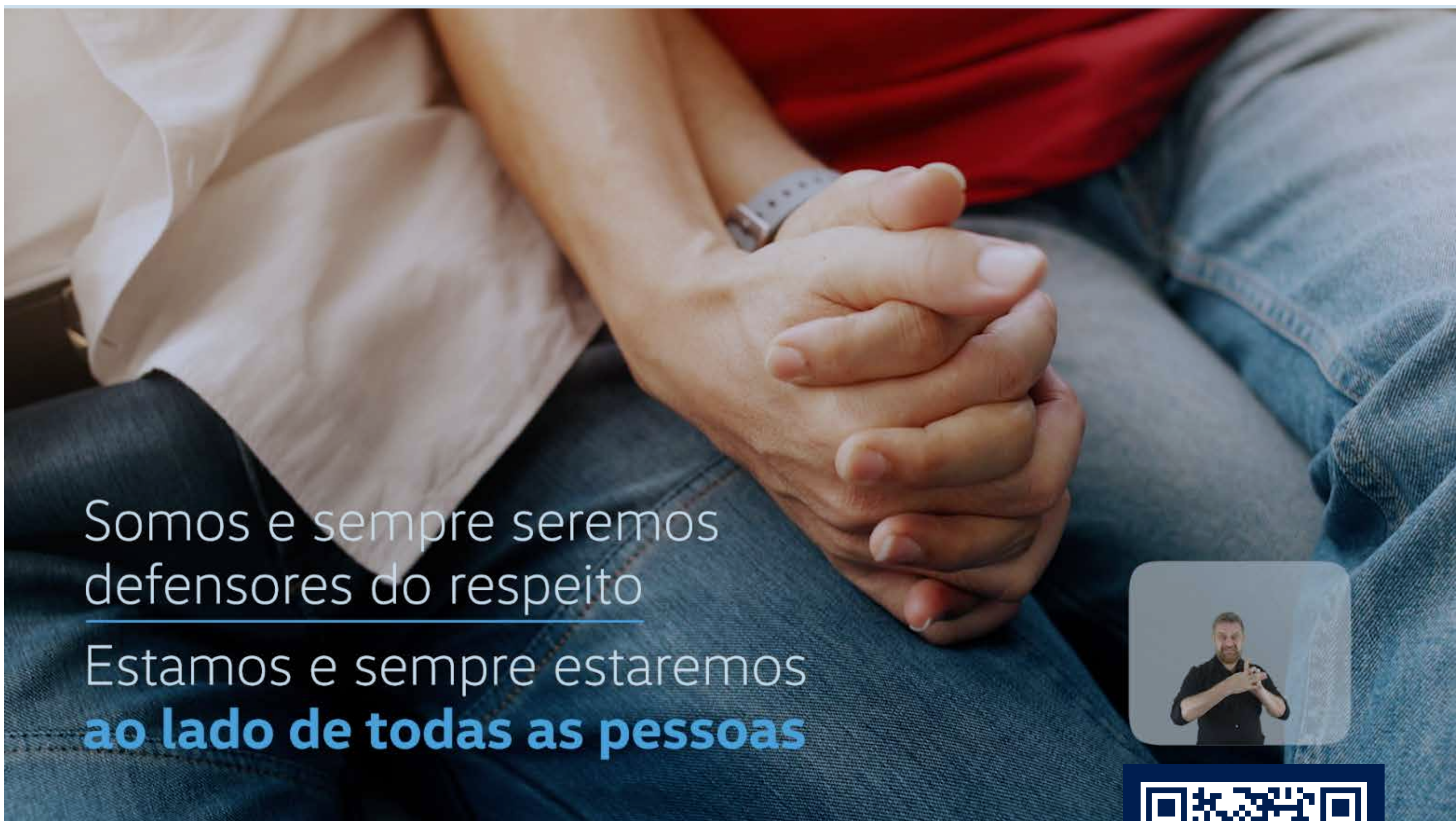
Esta cartilha oferece orientações práticas para identificar comportamentos que promovem inclusão, repensar posturas, apresentar nossos grupos de diálogo, compromissos, leis e canais de escuta, para fortalecer e contribuir com um ambiente onde **todas as pessoas se sintam bem vindas**.

Sabemos que falar em diversidade nos tira da zona de conforto — afinal, exige repensar hábitos e crenças. Mas o aprendizado é parte do nosso compromisso com uma sociedade melhor. E a Volkswagen está com você nesse caminho!

Se tiver dúvidas sobre como prestar um atendimento inclusivo — especialmente com pessoas de grupos minorizados — nossa equipe de Diversidade & Inclusão está à disposição: diversidade@volkswagen.com.br.

Atender bem a todas as pessoas, sem exceção, é o **verdadeiro reflexo de uma marca para todas as pessoas**, como diz o nosso manifesto.

Contamos com você para transformar esse compromisso em atitude — em cada loja, em cada atendimento, todos os dias.



CONFIRA O VÍDEO MANIFESTO DA MARCA VOLKSWAGEN DO BRASIL PELA DIVERSIDADE & INCLUSÃO.



Bora incluir?

Mas, antes de começar, que tal conhecer alguns conceitos importantes?



O que é diversidade? E inclusão?

ÍNDICE

DIVERSIDADE

“Cada um de nós é um ser único e especial. Cada um de nós é uma das soluções que a vida encontrou dentro das composições possíveis. Cada um de nós é a expressão da força da vida querendo se fazer presente, dar certo, ser feliz.”

Reinaldo Bulgarelli

Secretário Executivo do Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+.

O QUE FAZ VOCÊ SER QUEM É?

Nós temos um conjunto de diferenças e semelhanças que nos distingue e também nos aproxima. Falar sobre diversidade não é apenas sobre incluir grupos de pessoas excluídas da dinâmica social. Quando entendemos que todas as pessoas são diversas, começamos a fazer um exercício de criar ambientes em que toda essa pluralidade possa se manifestar de forma justa para todo mundo, em um processo de equilíbrio de representatividade social.

INCLUSÃO

“Se diversidade é convidar para a festa, inclusão é chamar para dançar.”

Vernã Myers

Ex-vice-presidente de Diversidade & Inclusão da Netflix

Nós conseguimos promover a inclusão quando começamos a nos transformar por meio do contato com outras pessoas: entendendo as histórias de cada uma, nos relacionando com jeitos diferentes de ver as coisas e de agir.

O que importa é não deixar ninguém de fora.

Não anular identidades e permitir que as pessoas possam contribuir do jeitinho que elas são, respeitando o ambiente no qual todo mundo está inserido.

O resultado disso? Relações e ambientes prazerosos e inovadores.





O poder da Diversidade & Inclusão

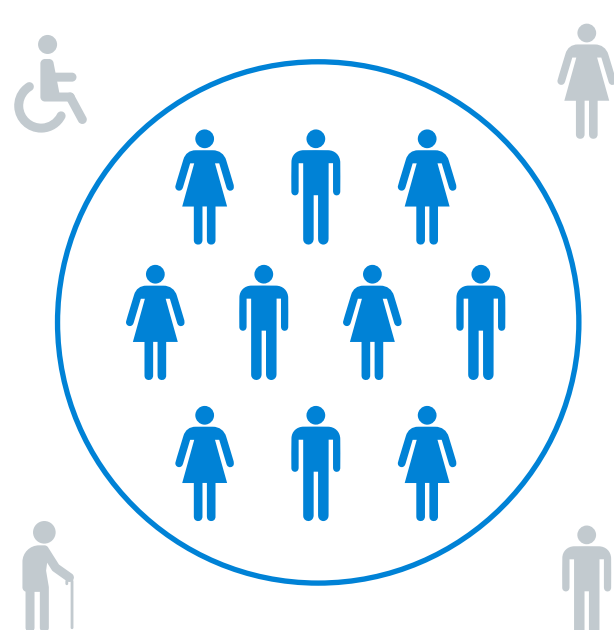
ÍNDICE

TODO MUNDO GANHA

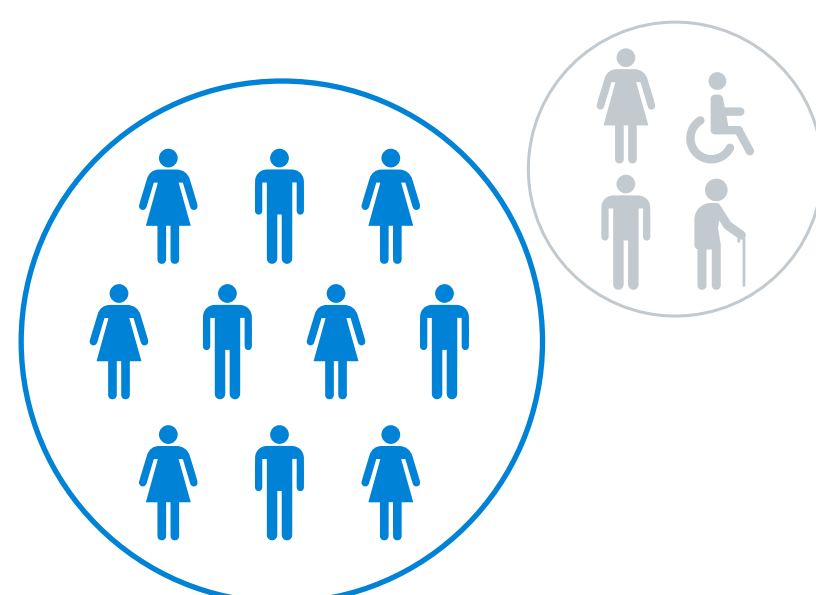
Se ao promover a diversidade trazemos para junto de nós pluralidade e representatividade, quando buscamos a inclusão estamos enriquecendo nosso conhecimento sobre nós e sobre as outras pessoas, buscando equilíbrio entre todos os grupos. Essas trocas nos enriquecem! Trazem capital emocional e experiências que nos ajudam a ver coisas que antes não conseguíamos, e nos convidam a adotar comportamentos alternativos. E isso não é só no ambiente de trabalho, mas em casa e na interação com qualquer pessoa. É como estar em um jogo no qual não há ganhadores e perdedores, mas sim transformações positivas para todo mundo.

Enfim, todo mundo ganha!

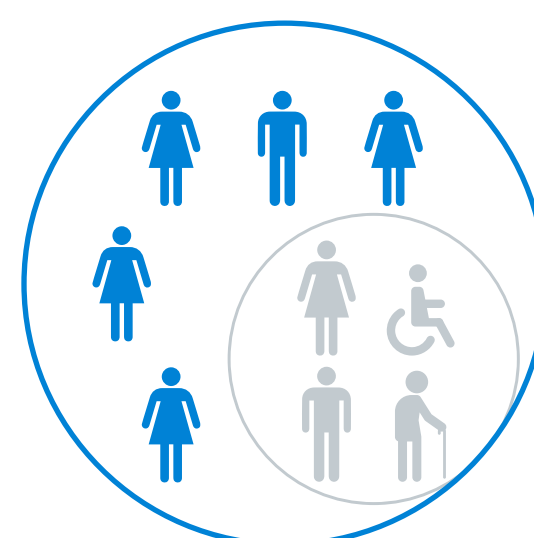
Exclusão



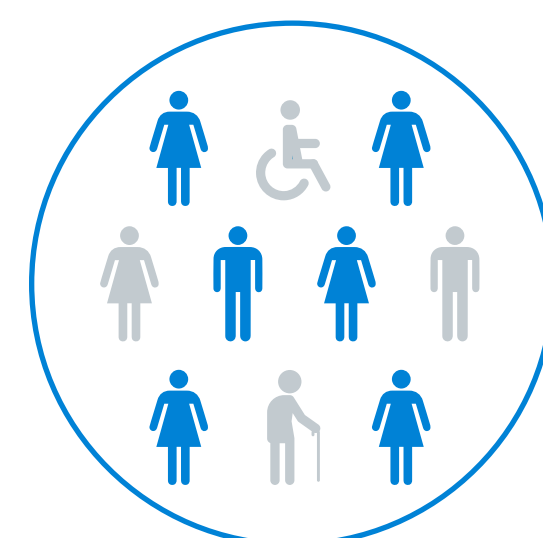
Segregação



Integração



Inclusão



A imagem apresenta de forma visual quatro conceitos muito importantes para entendermos como as pessoas se relacionam em sociedade, principalmente quando falamos de grupos minoritários ou pessoas com algum tipo de diferença.

Vamos explicar cada um deles:

Exclusão – Imagine um grupo de pessoas em um círculo e uma pessoa com alguma característica diferente (como alguém em cadeira de rodas) fora desse círculo. A exclusão acontece quando essa pessoa é deixada de fora, como se não fizesse parte do grupo. É como se essa pessoa não existisse ou não fosse importante. **Exemplo:** uma criança com deficiência que não pode participar das mesmas atividades que as outras crianças na escola.

Segregação – Aqui, a pessoa com alguma diferença está em um círculo separado, mas ainda faz parte do mesmo espaço. É como se houvesse uma divisão, uma separação entre os grupos. **Exemplo:** escolas especiais para crianças com deficiência, onde elas são separadas das outras crianças.

Integração – Nesse caso, a pessoa com diferença está dentro do círculo principal, mas em um espaço menor. É como se ela fosse inserida no grupo, mas ainda não faz parte de tudo. **Exemplo:** uma pessoa com deficiência visual que participa de uma aula, mas precisa de um apoio extra para acompanhar as atividades.

Inclusão – A pessoa com diferença está totalmente integrada ao grupo, sem nenhuma separação. É como se todos fizessem parte do mesmo time, com as mesmas oportunidades. **Exemplo:** uma escola que oferece recursos e adaptações para que todos os alunos, independentemente de suas diferenças, possam aprender juntos.



Em resumo:

Exclusão: deixar de fora.

Segregação: separar em grupos.

Integração: inserir em um grupo já existente.

Inclusão: fazer parte de tudo, sem distinção.

QUAL A IMPORTÂNCIA DE ENTENDER ESSES CONCEITOS?

É fundamental que todos nós, como sociedade, busquemos a inclusão. **A inclusão é um direito de todos e garante que as pessoas possam participar de todas as atividades da vida em igualdade de condições.** Ao entendermos a diferença entre esses conceitos, podemos trabalhar para criar um mundo mais justo e igualitário para todos.





AS PES SOAS

ÍNDICE

“Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade.”

Declaração Universal dos Direitos Humanos

Diversidade é sobre contar a pluralidade das pessoas, sobre todo mundo e todas elas. Existem particularidades de alguns grupos, mas é importante você saber que as pessoas não se limitam a um ou outro grupo.

Uma pessoa pode ser mulher e negra ao mesmo tempo. Um homem pode ser homossexual e ter uma deficiência. Outra pessoa que nasceu com o sexo biológico masculino pode ter uma identidade de gênero feminino e ter mais de 50 anos, e por aí vai.

Chamamos isso de **interseccionalidade, que é essa reunião de mais de uma identidade social**, historicamente associada a um grupo social, em um único indivíduo.

Esses grupos ainda enfrentam desafios históricos imensos por terem sido

“minorizados”, ou seja, por sofrerem discriminação e por terem seus espaços reduzidos de articulação e inclusão na sociedade.

VOCÊ SABIA?

A palavra “interseccionalidade” começou a ser usada em 1989, nos Estados Unidos, pela estudiosa Kimberlé Crenshaw para compreender como cada identidade social – raça, gênero, etc. – se articulava para ganhar representatividade e conquistar espaços na sociedade.





GRUPOS minoritizados

ÍNDICE

GRUPOS MINORIZADOS, SABE O QUE É ISSO?

JUNTOS CONSTRUÍMOS UM FUTURO MAIS IGUALITÁRIO.

Nos próximos capítulos vamos embarcar em uma jornada para entender melhor a importância da diversidade e da inclusão dentro da nossa empresa. A diversidade é como um mosaico: cada peça, com sua cor e forma únicas, contribui para a beleza e a riqueza do todo. Já a inclusão é o que permite que todas essas peças se encaixem harmoniosamente, criando um ambiente onde todos se sintam valorizados e pertencentes.

Vamos explorar temas que muitas vezes são objeto de discussões importantes na sociedade, como gênero, orientação sexual, idade, raça e deficiência. Ao entendermos essas diferentes perspectivas, poderemos construir um ambiente de trabalho mais justo e equitativo, onde todos tenham as mesmas oportunidades de crescimento e desenvolvimento. Saiba quais são:

MULHERES

Historicamente, a mulher enfrentou muitas dificuldades em busca da autonomia, independência e igualdade de direitos

em sociedades em que os homens, tradicionalmente, ocuparam posição privilegiada. A atitude contra direitos das mulheres é conhecida como machismo.

PESSOAS LGBTI+

Lésbicas, gays, bissexuais, pessoas trans/travestis e intersexuais são apenas algumas das identidades que a diversidade sexual reúne. Por isso, há o símbolo de + no fim para mostrar que ainda há muitas outras maneiras de expressar a orientação/identidade sexual. O preconceito contra esse grupo muitas vezes é indicado como LGBTfobia. Por isso trabalhamos esta pauta, para criar um ambiente inclusivo para que todos se sintam seguros e possam ser quem realmente são!

PESSOAS NEGRAS

Pessoas que se identificam e são socialmente percebidas como pretas e pardas encontram resistências sociais históricas para conquistarem representatividade e inclusão em vários setores da sociedade. O racismo é um problema sério que afeta a todos nós, e precisamos buscar equidade racial no ambiente de trabalho, construindo um ambiente mais justo e igualitário para todos.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

As pessoas com deficiência têm o direito de participar plenamente da sociedade, inclusive no ambiente de trabalho. Para isso, precisamos criar um ambiente acessível e valorizar as contribuições de cada pessoa. O preconceito com esse grupo é chamado de capacitismo.



PESSOAS COM MAIS DE 50 ANOS OU AS MAIS JOVENS

No Brasil, pessoas com mais de 50 anos são discriminadas quanto à própria capacidade de autonomia, independência e competências. O preconceito contra esse grupo é chamado de etarismo (ou idadeísmo).

VAMOS CONHECER UM POUCO MAIS SOBRE ESSES GRUPOS?

A diversidade e a inclusão não são um “modismo”. São partes fundamentais de nossa estratégia e para o sucesso de qualquer organização. **Empresas que valorizam a diversidade são mais inovadoras, mais produtivas e têm maior capacidade de atrair e reter talentos.** Além disso, ao promover a inclusão, demonstramos respeito pelas diferenças e construímos um ambiente de trabalho mais humano e acolhedor.

A seguir, vamos dedicar os capítulos desta cartilha para falar sobre alguns comportamentos para cada um desses cinco grupos, nossos compromissos institucionais com cada uma das cinco agendas da diversidade, e o mais importante de tudo: **como você também pode apoiar na construção de uma Volkswagen ainda mais inclusiva!**





Mulheres

Historicamente, homens e mulheres sempre tiveram papéis sociais diferentes, que acabaram ganhando pesos desiguais em muitas sociedades. Essa realidade começou a ser mudada há pouco mais de 100 anos, quando as mulheres passaram a exigir garantias de acesso à educação, à independência financeira e, posteriormente, a processos políticos. No entanto, o caminho rumo ao equilíbrio entre os direitos de homens e mulheres ainda é longo. O desafio é a busca da equidade de gênero para garantir o acesso às mesmas oportunidades, tendo como princípio a imparcialidade no tratamento de homens e mulheres, considerando e reconhecendo suas características próprias. Vamos apoiar essa agenda?

Confira algumas dicas:

Interrupções frequentes – Acontece quando um colega homem tenta impedir a fala de sua colega durante uma reunião ou apresentação e não a deixa continuar a expor sua ideia. Essa prática, conhecida como “maninterrupting”, desvaloriza as contribuições da mulher e é uma forma comum de machismo no ambiente corporativo.

Explicações desnecessárias – Não explique algo óbvio ou que a mulher já domina, prática conhecida como “mansplaining”. Isso subestima a inteligência e o conhecimento dela.

Creditar ideias a homens – Não repita ou reformule a ideia de uma mulher para que ela seja validada. Essa atitude sugere que só as ideias ditas por homens têm valor, e muitas vezes faz com que eles recebam o crédito.

Comentários estereotipados – Evite expressões como “Isso é coisa de mulherzinha” ou “trabalho de homem”. Esses comentários reforçam estereótipos de gênero e são desrespeitosos.

Contato físico/virtual inadequado – Não faça contatos físicos não solicitados ou comentários/troca de mensagens virtuais com conteúdo de caráter sexual. Isso é considerado assédio sexual e é inaceitável, e é crime!

Minimizar sentimentos/situações físicas – Não atribua os sentimentos ou reações de uma mulher à TPM (tensão pré-menstrual). Este tipo de atitude reduz os sentimentos femininos a hormônios, assim como menstruação ou menopausa. Isso é uma forma de machismo e não determina quanto uma mulher é capaz ou não de exercer suas atividades.

Suposições sobre gravidez – Nunca pergunte a uma mulher se ela pretende engravidar. A gravidez jamais pode ser um fator que possa prejudicar mulheres em processos de desenvolvimento, promoção, além de esta ser uma escolha pessoal, e essa pergunta é invasiva.

Piadas ofensivas – Evite piadas ou brincadeiras que possam ser ofensivas ou constrangedoras. Comentários desse tipo são uma forma de assédio moral. Seja um agente de transformação: não propague falas de ódio ou que menosprezem ou ofendam as mulheres.

Subvalorização de argumentos – Não desvalorize os argumentos de uma mulher só por ela ser mulher. Falas como “Vamos ouvir porque é mulher” são exemplos de machismo.

Assumir incompetência – Não presuma que uma mulher não tem capacidade de realizar certas tarefas por causa do gênero. Comentários como “Essa atividade só homem pode fazer” ou “Agora só é promovida se for mulher” ou “Só foi promovida porque é mulher” são desrespeitosos, e discriminatórios.

Na jornada rumo à equidade de gênero, é crucial entendermos que todos nós desempenhamos um papel fundamental.

Equidade significa criar oportunidades justas para pessoas de todos os gêneros, garantindo que cada indivíduo tenha as mesmas chances de sucesso e reconhecimento. Homens, em particular, desempenham um papel essencial nesse processo de diálogos que desenvolve ações pela equidade. Engajar-se na promoção da equidade de gênero não apenas fortalece equipes e organizações, mas também cria ambientes de trabalho mais produtivos e

acolhedores para todos. Ao reconhecer e valorizar as contribuições de todos os gêneros, construímos um futuro em que a diversidade é celebrada e todos podem prosperar. Aqui na Volkswagen temos um grupo de diálogos pela equidade de gênero e pela masculinidade responsável, ele se chama Elas Aceleraram!

elas aceleraram

“Vem acelerar com a gente!”

Quem somos – Somos um grupo multidisciplinar que visa debater e propor ações na busca contínua da equidade de gênero e propor ações em prol da sororidade, da construção da masculinidade responsável e do protagonismo feminino.

Missão – Aumentar a presença feminina em todos os âmbitos, identificar e tratar os pontos prioritários para criar ambiente inclusivo e seguro para as mulheres e criar mecanismos para alavancar as oportunidades de carreira de liderança e c-level.

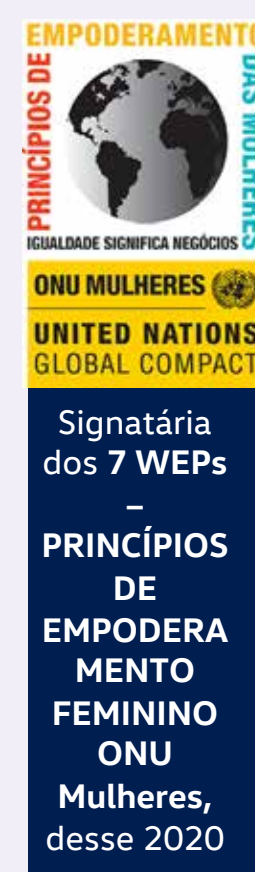
Visão – Ser referência na indústria automotiva em equidade de gênero e representatividade feminina e fortalecer a masculinidade responsável.

NOSSOS COMPROMISSOS

Signatária do **Movimento Mulher 360** para acelerar a equidade de gênero no setor corporativo.

- **Liderança de alto nível, capacitada para igualdade de gêneros;**
- **Igualdade de oportunidades, inclusão e não discriminação;**
- **Saúde, segurança e fim da violência;**
- **Educação e formação;**
- **Desenvolvimento empresarial e práticas na cadeia de valor;**
- **Liderança comunitária e engajamento;**
- **Acompanhamento, medição e resultado.**

www.onumulheres.org.br
www.movimentomulher360.com.br





LGBTI+

A luta por direitos iguais da comunidade LGBTI+ é um capítulo à parte na história do mundo. A noite conhecida como “A Batalha de Stonewall”, em Nova York, é um marco importante para toda a comunidade: mudou o rumo das coisas e é considerado o pontapé para o desenvolvimento de direitos e políticas públicas para a inclusão da comunidade na sociedade. Mas isso só aconteceu no final da década de 60, e até lá as pessoas LGBTI+ tinham de lidar com o isolamento social e todo o impacto disso em suas vidas. Confira abaixo alguns comportamentos que precisam ser revisitados para garantirmos a inclusão de pessoas LGBTI+ em nossa empresa.

Não generalize comportamentos ou aparências – Não diga que uma pessoa “parece gay” ou “age como lésbica”. Tais estereótipos são ofensivos e reduzem a individualidade de cada pessoa.

Respeite a identidade de gênero – Utilize o nome e os pronomes escolhidos pela pessoa trans/travesti. Ignorar isso é uma forma de desrespeito, ofensa, crime e negação da identidade. Falas como “o travesti”, por exemplo – travesti é uma identidade feminina, a forma correta é “a travesti”. Termos como “traveco”, “trava” ou “baitola” são ofensivos, e criminosos (LGBTfobia é crime).

Evite termos desatualizados – Use “homossexualidade” em vez de “homossexualismo”, que tem conotações patologizantes. Ou “opção sexual” – o correto é “orientação sexual”.

Direito ao banheiro correspondente – Pessoas trans/travestis têm o direito de usar o banheiro que corresponde ao seu gênero. Impedir isso é uma violação dos direitos humanos.

Sem piadas ou brincadeiras discriminatórias – Evite e não tolere piadas sobre diversidade sexual e identidade de gênero. Elas são prejudiciais e podem criar um ambiente hostil. Pare de reproduzir termos como “bichinha”, “viado” ou “sapatão”; se ouvir, alerte que falas assim são passíveis de criminalização, e que

esse comportamento não está de acordo com as diretrizes da empresa.

Comentários sobre expressão de gênero – Evite comentários como “Você se veste/deveria se vestir como um homem” ou “Você deveria usar roupas mais femininas” ou “Nossa, essa camisa sua parece de viado!”. Esses comentários desrespeitam a forma que a pessoa escolhe para se expressar e reforçam estereótipos de gênero.

Não questione a identidade de gênero – Evite perguntar a uma pessoa trans sobre sua “Vida antes da transição”, ou usar falas como “Qual seu nome verdadeiro”, ou “Posso ver uma foto sua como era antes da transição?”. Isso é invasivo e desrespeitoso.

Não presuma ou desrespeite a orientação sexual – Não presuma a orientação sexual de alguém com base em estereótipos. Perguntar “Você é lésbica porque ainda não encontrou o cara certo?” ou dizer “Nossa, você nem parece gay!”, ou ainda “Bissexual? Isso é coisa de gente confusa e não sabe o que quer”, por exemplo, é inadequado e uma forma de LGBTfobia.

Diga não à LGBTfobia! **O Brasil é um dos países mais nocivos para a comunidade LGBTI+** e que tem mais vítimas por conta da LGBTfobia. Transexuais e travestis estão no topo da lista de pessoas que mais sofrem com o preconceito no país. A média de vida dessas pessoas no Brasil é de 35 anos. É possível enxergar mudanças com pessoas trans assumindo cadeiras políticas nas maiores cidades, mas ainda há muita luta pela frente. A marginalização, a exclusão familiar e social e a falta de oportunidades de formação e de acesso ao mercado de trabalho agravam ainda mais a situação das pessoas trans. Aqui na Volkswagen temos um grupo de diálogos que trabalha na erradicação da LGBTfobia, ele se chama Colorindo!





“Vem colorir com a gente!”

Quem somos – Somos um time diverso, composto de pessoas voluntárias da comunidade LGBTI+ e pessoas aliadas, e atuamos em prol da inclusão, da cultura do respeito e da representatividade LGBTI+ através de nossas ações.

Missão – Contribuir na construção e manutenção de um ambiente seguro para a comunidade LGBTI+ e reduzir comportamentos desalinhados com a estratégia de diversidade por meio de ações educativas, de letramento e conscientização.

Visão – Tornar a Volkswagen referência em inclusão LGBTI+, com ambiente psicologicamente seguro para as pessoas colaboradoras expressarem sua orientação sexual, identidade de gênero, sexualidade e suas relações de afeto, sem medo.

NOSSOS COMPROMISSOS

Signatária dos **10 compromissos** em prol dos direitos e da visibilidade LGBTI+ no meio empresarial.

- **Comprometer-se – presidência e executivos – com o respeito e com a promoção dos direitos LGBTI+;**
- **Promover igualdade de oportunidades e tratamento justo às pessoas LGBTI+;**
- **Promover ambiente respeitoso, seguro e saudável para as pessoas LGBTI+;**
- **Sensibilizar e educar para o respeito aos direitos LGBTI+;**
- **Estimular e apoiar a criação de grupos de afinidade LGBTI+;**
- **Promover o respeito aos direitos LGBTI+ na comunicação e marketing;**
- **Promover o respeito aos direitos LGBTI+ no planejamento de produtos, serviços e atendimento aos clientes;**
- **Promover ações de desenvolvimento profissional de pessoas do segmento LGBTI+;**
- **Promover o desenvolvimento econômico e social das pessoas LGBTI+ na cadeia de valor;**
- **Promover e apoiar ações em prol dos direitos LGBTI+ na comunidade.**





Diversidade etária

Cada geração tem características mais ou menos parecidas em muitas sociedades. Isso acontece porque há eventos globais e fenômenos sociais que acabam influenciando comportamentos de toda a população. São revoluções tecnológicas, guerras, períodos de escassez ou abundância de riquezas, movimentos sociais, entre muitos outros fatores. Assim, cada período da história traz uma geração de pessoas marcadas por seu tempo.

A grande sabedoria é como a sociedade pode se organizar para que cada uma possa ter lugar e contribuir umas com as outras para a construção de um espaço melhor. E você, está disposto(a) a apoiar a inclusão de todas as gerações? Então, bora aprender algumas dicas para fazer isso acontecer aqui dentro (e fora) da empresa?

“Você está velho demais para aprender isso” – Supor que pessoas 50+ não conseguem aprender novas habilidades ou tecnologias é preconceituoso e desvaloriza sua capacidade de adaptação.

“Deixe isso para os mais jovens” – Comentários que insinuam que tarefas específicas são apenas para jovens subestimam a experiência e a habilidade de profissionais mais velhos.

“Você está muito jovem para essa posição” – Julgar a competência de uma pessoa jovem com base em sua idade é um tipo de etarismo que desconsidera suas habilidades e qualificações.

“Você não deveria se vestir assim na sua idade” – Criticar o estilo de vestimenta de alguém com base em sua idade é uma forma de discriminação que limita a expressão pessoal.

“Ele(a) deve estar com dificuldades por causa da idade” –

Pressupor que problemas de desempenho estão relacionados à idade é uma generalização injusta que desrespeita a individualidade.

“Você é muito novo para entender isso” – Desconsiderar as ideias ou opiniões de pessoas mais jovens com base em sua idade é desrespeitoso e prejudica a troca de conhecimento intergeracional.

“Pessoas da sua idade não costumam inovar” – Afirmar que profissionais mais velhos são menos inovadores ignora a criatividade e a capacidade de adaptação que muitos possuem. Não há idade específica para se interessar e entender mais sobre determinadas atividades e/ou assuntos. Assumir que alguém é velho demais e não pode inovar é discriminação etária ou etarismo.

“Você deve estar perto de se aposentar, né?” – Supor que alguém está próximo da aposentadoria apenas pela idade é invasivo e desconsidera os planos de carreira individuais.

“Essa tecnologia é coisa de jovem” – Sugerir que tecnologias novas são exclusivamente para jovens exclui e subestima a capacidade de adaptação de pessoas mais velhas.

“Você ainda tem muito que aprender por ser tão jovem” – Embora a experiência seja valiosa, desconsiderar as habilidades e conhecimentos de pessoas mais jovens com base na idade é uma forma de etarismo que impede o crescimento profissional.

O etarismo é a discriminação contra um grupo ou um indivíduo por conta da faixa etária. Esse preconceito pode ser manifestado de diferentes formas, desde atitudes individuais até práticas e valores institucionais que podem impactar a vida pessoal e profissional. O etarismo não é exclusivo a um tipo de faixa etária. Crianças, adolescentes, adultos e idosos podem sofrer esse tipo de discriminação, que sempre aparece quando alguém quer subestimar ou julgar uma pessoa por conta da idade. A dificuldade que pessoas mais jovens enfrentam na busca por uma oportunidade profissional, por exemplo, é um tipo de etarismo. Aqui na Volkswagen temos um grupo de diálogos que atua na inclusão intergeracional, ele se chama Gerações Conectadas!

gerações ⚡ conectadas

“Vem conectar com a gente!”

Quem somos – Somos um time que atua na construção de um ambiente onde as pessoas, independentemente da idade, se conectem e aprendam umas com as outras. Atuamos para aprimorar processos que impactem todos os eixos geracionais.

Missão – Atuar no acolhimento e na capacitação de gerações mais seniores e criar iniciativas para reter os nossos talentos pertencentes a gerações mais novas, em iniciativas interseccionais, observando o recorte geracional.

Visão – Uma VW onde haja plena consciência sobre os impactos do etarismo na vida das pessoas e na sociedade, e onde todas as pessoas pertencentes às diversas gerações sejam acolhidas, respeitadas, valorizadas e capacitadas equitativamente.

NOSSOS COMPROMISSOS

Signatária dos **6 compromissos** pela pauta intergeracional e o futuro do trabalho.

- Estimular a convivência intergeracional saudável na empresa, desenvolvendo ações para a construção de um ambiente de trabalho inclusivo e livre de etarismo;
- Aprofundar a compreensão do debate sobre gerações e seus impactos para os negócios, com o intuito de influenciar seu ecossistema, cadeia de valor e demais setores da sociedade;
- Reconhecer as diferentes modalidades de contratação que existem e que podem emergir e comprometer-se a optar por tipos de contrato protetivos para todos os trabalhadores envolvidos na sua cadeia de valor;
- Reconhecer o crescente impacto da digitalização, da automação e de outras tecnologias na carreira de grupos mais vulneráveis e adotar medidas para garantir sua inclusão digital e desenvolvimento;
- Compreender a possibilidade de múltiplas carreiras e oferecer oportunidades concretas de desenvolvimento para os trabalhadores envolvidos na sua cadeia de valor;
- Reconhecer modelos de trabalho emergentes e adaptar suas políticas e práticas aos novos contextos, considerando o bem-estar e a segurança física e psicológica dos trabalhadores envolvidos na sua cadeia de valor.



FÓRUM
GERAÇÕES
E FUTURO
DO TRABALHO





Raça

O racismo é uma forma de discriminação e preconceito baseada na cor da pele, etnia ou origem racial de uma pessoa. Ele se manifesta de diversas maneiras no nosso dia a dia, desde comentários aparentemente inofensivos até atitudes claramente ofensivas que perpetuam estereótipos raciais. Além disso, comportamentos como evitar sentar-se ao lado de alguém por causa de sua cor ou questionar a competência profissional de uma pessoa negra reforçam a discriminação. O racismo também pode se manifestar institucionalmente, com políticas e práticas que desvantajam sistematicamente grupos raciais minoritários. Reconhecer e combater essas falas e comportamentos é essencial para promover a equidade e o respeito em todos os espaços. Então, confira situações e falas que devemos parar de reproduzir:

Nunca desqualifique, julgue ou desmereça alguém pela cor da 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, não interfere no caráter ou no poder e também não deve ser usado como forma de chacota ou comparação.

Crenças e demais manifestações religiosas que estejam ligadas à matriz africana não são exóticas, bem como não devem estar atreladas à raça ou etnia. O direito à crença religiosa deve ser respeitado independentemente da raça ou etnia a que pertença; piadas ou falas preconceituosas a respeito dessas religiões não devem ser propagadas.

Expressões como "mercado negro", "denegrir", "a coisa tá preta", "inveja branca", "cabelo ruim", "lista negra", "feito nas coxas",

“cor de pele” são racistas, utilizadas de forma corriqueira e que precisam ser retiradas do vocabulário.

Brincadeiras” e “piadinhas” relacionadas às pessoas

negras, como a associação de pessoas negras a macacos ou que retratem mulheres negras de maneira sexualizada, 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, e configura crime – Lei nº 7.716. Se você presenciar qualquer comentário discriminatório, interceda, interrompa e preze sempre pelo respeito, por uma boa conversa, se tiver oportunidade para tal.

O uso de apelidos associados à racialização das pessoas é algo que pode gerar desconfortos, por isso sempre converse com a pessoa para entender como ela se sente em relação à sua fala; e, caso seja expressado um desconforto, interrompa a tratativa de forma imediata, sem buscar explicações para o uso das expressões.

O racismo muitas vezes se manifesta de maneira inconsciente, pois crescemos em uma sociedade com discriminação racial. Portanto, realize uma auto-análise a respeito de suas atitudes e, caso receba um feedback de melhoria, entenda que, mesmo que em seu círculo possua pessoas negras, isso não impede você de ser racista.

Não suponha que o racismo não existe. Ações racistas acontecem o tempo todo. Muitas vezes não são identificadas como tal e por isso não são levadas em consideração e não são adotadas as medidas cabíveis. Use os canais internos para denunciar atitudes/situações racistas.

É importante ressaltar que a história das pessoas negras não se resume à escravidão. Precisamos conhecer e estudar sobre a história da cultura brasileira por meio da população africana, além de compreender quais as contribuições científicas e culturais retratadas por essa população. Apesar de ter passado anos em desigualdade, precisamos entender que as pessoas negras são tão capazes quanto as demais e que é preciso então promover oportunidades!

Racismo é crime! Imprescritível e inafiançável, segundo a lei brasileira, sujeitando os criminosos a penas que chegam a cinco anos de prisão ou multa que equipara o crime de injúria racial ao de racismo. Portanto, atos de racismo contra um grupo de pessoas e contra uma só pessoa devem ser punidos da mesma maneira.

Importância das ações afirmativas – Programas de trainee, estágio e vagas específicas para executivos negros são fundamentais para promover a igualdade de oportunidades no ambiente corporativo. Essas iniciativas ajudam a corrigir desigualdades históricas e estruturais, garantindo que talentos negros tenham acesso a posições de destaque e possam contribuir plenamente com suas habilidades e perspectivas únicas.

A equidade racial é fundamental para garantir que todas as pessoas, independentemente da cor de sua pele, tenham as mesmas oportunidades e direitos. Isso significa tratar todos com justiça e respeito, e eliminar qualquer forma de discriminação que possa existir.

O racismo institucional, que se refere a práticas e políticas que prejudicam desproporcionalmente grupos raciais específicos, é um problema sério que precisa ser combatido. Racismo é crime! Desde 1989, racismo é crime segundo a lei brasileira. Desde 2023, as penas chegam a cinco anos de prisão ou multa, quando houve a equiparação do crime de injúria racial ao crime de racismo. Portanto, atos de racismo contra um grupo de pessoas e contra uma só pessoa devem ser punidos da mesma maneira. Aqui na Volkswagen temos um grupo de diálogos que trabalha a pauta da equidade racial, ele se chama NÓS!



“Vem se unir com a gente!”

Quem somos – Somos o coletivo pela causa das desigualdades raciais, fortalecemos nossa atuação com base na filosofia do **Ubuntu** (eu sou porque nós somos) e atuamos em prol da equidade racial, da luta antirracista e da inclusão das diversas etnias.

Missão – Promover uma cultura antirracista por meio da inclusão, do reconhecimento e da valorização das pessoas negras e demais raças e etnias para que a Volkswagen tenha maior conexão com o panorama nacional, refletindo num impacto positivo em nossas pessoas colaboradoras, clientes, parceiros de negócio e sociedade.

Visão – Tornar a Volkswagen referência em inclusão de pessoas negras, com representatividade de negras e negros em cargos de liderança, tornando a empresa e seus espaços locais conscientes do racismo e suas consequências.

NOSSOS COMPROMISSOS

Signatária dos **10 compromissos** pela igualdade racial e pelo combate ao racismo.



- **Comprometer-se – presidência e executivos – com o respeito à promoção da igualdade racial;**
- **Promover igualdade de oportunidades e tratamento justo a todas as pessoas;**
- **Promover ambiente respeitoso, seguro e saudável para todas as pessoas;**
- **Sensibilizar e educar para o respeito e a promoção da diversidade racial;**
- **Estimular e apoiar a criação de grupos de afinidade sobre diversidade racial;**
- **Promover o respeito à diversidade racial na comunicação e marketing;**
- **Promover o respeito a todas as pessoas no planejamento de produtos, serviços e atendimento aos clientes;**
- **Promover ações de desenvolvimento profissional para alcançar a igualdade racial no acesso a oportunidades de trabalho e renda;**
- **Promover o desenvolvimento econômico e social na cadeia de valor dos segmentos étnico-raciais em situação de vulnerabilidade e exclusão na cadeia de valor;**
- **Promover e apoiar ações em prol da igualdade racial no relacionamento com a comunidade.**





Pessoas com deficiência

A inclusão de pessoas com deficiência é uma questão fundamental para construir um ambiente de trabalho verdadeiramente diversificado e igualitário. Discutir e promover a acessibilidade vai além de cumprir regulamentações, é um passo essencial para garantir que todos, independentemente de suas habilidades, tenham oportunidades justas e plenas. O capacitismo, que é a discriminação ou preconceito contra pessoas com deficiência, pode se manifestar de diversas formas, desde atitudes paternalistas até a falta de adaptações necessárias no ambiente de trabalho. Combater o capacitismo envolve reconhecer e desafiar essas atitudes e práticas, promovendo a acessibilidade e o respeito em todos os aspectos do dia a dia. Somente assim poderemos criar um espaço onde cada indivíduo possa se desenvolver e contribuir de forma equitativa. Que tal refletir sobre as situações abaixo e aprender como tornar a experiência de colegas com deficiência a melhor possível?

“Você vai precisar de ajuda com tudo, não é?” – Presumir que uma pessoa com deficiência não pode realizar tarefas de forma independente é capacitista e desrespeita sua autonomia. Vale destacar que existe um espectro autista e dentro dele existem vários níveis e graus, e isso pode variar muito de pessoa para pessoa.

“Você é um exemplo de superação” – Elogiar alguém com deficiência apenas por suas conquistas pode ser desumanizante. A deficiência não deve ser o principal foco de um elogio.

“Você não parece ser autista” – As características dos neurodivergentes, como pessoas autistas, variam amplamente. Supor que uma pessoa não “parece” ter uma condição específica é uma atitude discriminatória.

“Você não parece ter uma deficiência” – Desconsiderar ou duvidar da legitimidade de deficiências ocultas, como fibromialgia, doenças autoimunes, transtornos psicológicos, dentre outras, pode invalidar as experiências e requisitos de acessibilidade das pessoas.

“Vamos fazer isso de forma mais rápida, você pode acompanhar?” – Pressionar pessoas com deficiência para se adaptar ao seu ritmo, sem considerar suas demandas de acessibilidade, demonstra falta de empatia e compreensão.

“Ele(a) deve ter dificuldades com tarefas simples” – Subestimar a capacidade de uma pessoa com deficiência, sem conhecer suas habilidades reais, é um exemplo de capacitismo.

“Você não parece estar com um problema mental” – Ignorar a natureza variável de condições de saúde mental e assumir que a ausência de sintomas visíveis significa que a pessoa está bem é desrespeitoso.

“Você está apenas buscando vantagem com sua deficiência” – Desacreditar a necessidade de adaptações ou apoio insinuando a obtenção de vantagem é uma forma de capacitismo e desconsidera a importância da inclusão.

“Ela não deve ser promovida porque a deficiência pode afetar seu trabalho” – Presumir que a deficiência impacta negativamente o desempenho sem considerar as competências e contribuições individuais é uma forma de discriminação.



Evite exclusão – Planeje seus eventos e reuniões para receber todo mundo, incluindo as pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida. Pergunte com antecedência sobre os requisitos de acessibilidade necessários quando se reunir em equipe ou com pessoas de fora da empresa.

A inclusão de pessoas com deficiência é crucial para garantir que todos tenham a chance de participar plenamente da sociedade e do ambiente de trabalho. O capacitismo, que é a discriminação contra pessoas com deficiência, pode criar barreiras e impedir que essas pessoas alcancem seu potencial máximo. A Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) é um passo importante para combater o capacitismo, pois **estabelece direitos e garantias para pessoas com deficiência, assegurando acessibilidade, igualdade de oportunidades e proteção contra discriminação**. Ao apoiar e seguir essa lei, ajudamos a construir um mundo mais justo e inclusivo, onde cada pessoa é valorizada e tem a oportunidade de brilhar. Aqui na Volkswagen temos um grupo de diálogos que reforça a importância da inclusão de pessoas com deficiência, ele se chama SEM LIMITES!





“Vem incluir com a gente!”

Quem somos – Somos um grupo de pessoas com deficiência e pessoas aliadas que trata da conscientização pela inclusão social e empregabilidade de pessoas com deficiência, guiados pelo lema “nada sobre nós, sem nós”, que rege nossos compromissos e ações.

Missão – Por meio da conscientização e ações, promover a inclusão de pessoas com deficiência ou neurodivergentes na VW, acessando as 7 dimensões da acessibilidade: arquitetônica, comunicacional, metodológica, instrumental, atitudinal, programática e natural.

Visão – Tornar a Volkswagen a mais inclusiva, e romper as 7 barreiras da acessibilidade, principalmente a arquitetônica e a comportamental, para haver representatividade de pessoas com deficiência em posições de poder, e uma cultura livre de discriminação por qualquer tipo de deficiência.



CONFIRA NOSSA
CARTILHA DA PcD!

NOSSOS COMPROMISSOS

Signatária dos **5 compromissos** pela inclusão das pessoas com deficiência por meio da assinatura do Pacto pela Inclusão, endossado pela OIT (Organização Internacional do Trabalho, da ONU).

- **Comprometer a alta liderança com o respeito e a promoção dos direitos das pessoas com deficiência;**
- **Desenvolver políticas e procedimentos com vistas às ações afirmativas em todos os âmbitos da organização;**
- **Promover cultura e ambiente inclusivos e acessíveis a todas as pessoas com deficiência;**
- **Comunicar e educar para o respeito dos direitos e deveres das pessoas com deficiência;**
- **Incluir a questão da deficiência na estratégia da empresa, bem como no planejamento de produtos e serviços, e atendimento a clientes.**



Rede Empresarial
de Inclusão Social





NOSSOS GRUPOS DE DIÁLOGO

Equidade de Gênero



Grupo que atua no fomento ao protagonismo de gênero, alinhado ao Movimento Mulher 360 e aos Princípios de Empoderamento Feminino da ONU.

LGBTI+



Grupo que pauta ações para a comunidade LGBTI+, assumindo 10 compromissos públicos do Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ em prol da inclusão e contra a LGBTfobia.

Gerações



Grupo que debate os avanços da pauta geracional na empresa, o combate ao etarismo, e segue os 6 compromissos do Fórum Gerações e Futuro do Trabalho.

Raça/Etnias



Grupo que dialoga e atua no combate ao racismo e foca suas ações com base nos 10 compromissos da Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial.

Pessoas com Deficiência



Grupo que debate e trabalha no combate contra o capacitismo e atua com base nos 5 compromissos da Rede Empresarial de Inclusão Social e Empregabilidade de PCD.

COMPROMISSOS INSTITUCIONAIS



SOMOS A ÚNICA MONTADORA SIGNATÁRIA DOS 5 PRINCIPAIS MOVIMENTOS DA DIVERSIDADE & INCLUSÃO NO PAÍS.



Gentileza, educação e respeito

ÍNDICE

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.

SITUAÇÃO DE DISCRIMINAÇÃO

Não se omita! Converse com o(a) seu(sua) superior(a) imediato(a) sobre a situação ocorrida, assim como com o RH ou, ainda, procure os canais de ouvidoria interna (canais de denúncia) disponível em sua empresa.

CÓDIGO DE CONDUTA PARA PARCEIROS DE NEGÓCIOS

A VWB possui orientações específicas em suas Condições Gerais de Compras relacionados ao tema de Diversidade e Inclusão, bem como trata do tema em seu Código de Conduta para Parceiros de Negócios.



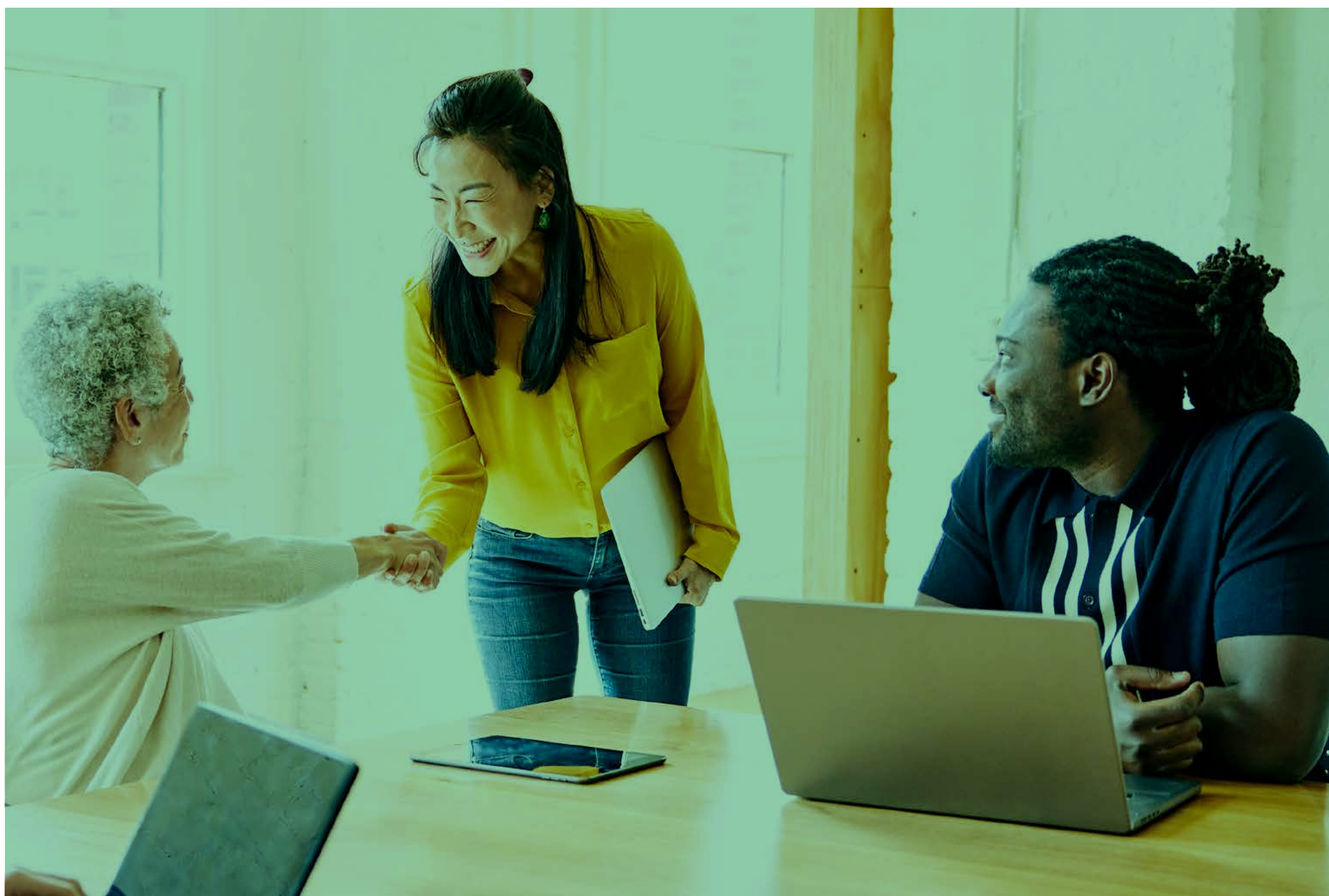
CONFIRA O
NOSSO CÓDIGO
DE CONDUTA

POLÍTICA DE DIVERSIDADE & INCLUSÃO

Você sabia que a Volkswagen conta com uma política interna de Diversidade & Inclusão? Ela estabelece conceitos fundamentais quanto ao respeito, à não discriminação e à equidade de oportunidades. **Lembrem-se:** 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.

POLÍTICA DISCIPLINAR

Nossa atuação na Volkswagen é fortalecida pela Política de Medidas Disciplinares, que prevê sanções disciplinares concretas para casos de prática de discriminação com base em raça, cor, sexo, idade, identidade de gênero, orientação sexual, religião, opinião política, nacionalidade, origem social, situação familiar, saúde, equilíbrio entre vida pessoal e profissional, etc.





Leis relevantes

ÍNDICE

LEIS RELEVANTES PARA DIVERSIDADE E INCLUSÃO NO BRASIL

Mulheres/Proteção à mulher

- **Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006):** Esta lei cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, estabelecendo medidas de proteção às vítimas e punições aos agressores.
- **Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA):** Embora abrangente, o ECA possui dispositivos específicos que protegem meninas e adolescentes, como a proibição do casamento infantil e a garantia de direitos iguais.
- **Lei do Feminicídio (Lei nº 13.104/2015):** Tipifica o feminicídio como crime hediondo, reconhecendo a violência de gênero como um problema social grave e aumentando as penas para os agressores.

LGBTI+

- **Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA):** O ECA protege crianças e adolescentes LGBT, proibindo qualquer tipo de discriminação e garantindo o direito à identidade de gênero.

- **Lei de Identidade de Gênero (Lei nº 13.488/2017):** Permite que pessoas transexuais e travestis alterem o nome e o sexo em seus documentos, garantindo o direito à autodeterminação de gênero.
- **Lei de Combate à LGBTfobia (Lei nº 7.716/1989):** Embora não cite explicitamente a LGBTfobia, essa lei criminaliza a discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia, religião ou origem. Conforme decisão do STF (Supremo Tribunal Federal), atos de LGBTfobia passam a ser tipificados dentro dessa lei, com penas que variam de 3 a 5 anos de prisão, sendo imprescritível e inafiançável e passível de multa.

Equidade racial

- **Estatuto da Igualdade Racial (Lei nº 12.288/2010):** Define as diretrizes para a promoção da igualdade racial e o combate à discriminação racial. Com a Lei nº 14.553, de 2023, houve a alteração do estatuto para determinar procedimentos e critérios de coleta de informações relativas a cor e raça no mercado de trabalho, tornando-o obrigatório para setores públicos e privados.
- **Constituição Federal:** Garante a igualdade de todos perante a lei, sem distinção de raça ou cor. Tem como objetivo promover o bem de todos, sem preconceitos e quaisquer outras formas de discriminação (art. 3º da Constituição Federal).
- **Lei de Cotas (Lei nº 12.711/2012):** Estabelece cotas para negros em universidades federais e institutos federais, buscando reparar as desigualdades históricas.



Gerações/Pessoas idosas

- **Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003):** Garante os direitos das pessoas com 60 anos ou mais, como o direito à saúde, à educação, à cultura e à assistência social.
- **Constituição Federal:** Assegura o direito à vida, à dignidade, à saúde e à previdência social para todas as pessoas, incluindo os idosos.
- **CLT (Consolidação das Leis do Trabalho):** Prevê direitos trabalhistas específicos para os trabalhadores com idade igual ou superior a 60 anos, como a possibilidade de aposentadoria especial, por exemplo.



Pessoas com deficiência

- **Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015):** Garante os direitos e a inclusão social das pessoas com deficiência, estabelecendo medidas de proteção e de promoção de seus direitos.
- **A Lei Brasileira de Inclusão**, também conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência, garante os direitos das pessoas com deficiência e visa promover a sua inclusão social. Essa lei garante o acesso a serviços públicos, educação, saúde e trabalho em igualdade de condições com as demais pessoas, além de estabelecer medidas para eliminar barreiras arquitetônicas e de comunicação. A LBI é um marco legal importante para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva para todos, além de assegurar cotas de contratação de pessoas com deficiência em até 5% do quadro de colaboradores da empresa.

- **Lei do Cordão Girassol:** Diante da necessidade de identificar as pessoas com deficiências ocultas e garantir seus direitos, foi sancionada no Brasil a Lei nº 14.624/2023, que instituiu o uso do cordão de girassol como símbolo nacional para sua identificação. Essa lei é uma importante conquista para a inclusão e garante que essas pessoas tenham acesso a seus direitos.

Observação:

Esta lista é apenas um ponto de partida e não exaure todas as leis e normativas relevantes para cada um dos grupos. É fundamental consultar um advogado especializado para obter um parecer completo e atualizado sobre a legislação aplicável a cada caso concreto. **Importante:** A legislação brasileira está em constante evolução e novas leis e normas podem ser aprovadas para garantir os direitos de todos os cidadãos. Para aprofundar seus conhecimentos, você pode consultar os seguintes sites:

Planalto:

www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm

Senado:

www25.senado.leg.br/web/atividade/legislacao

Lembre-se:

A diversidade e a inclusão são valores fundamentais para uma sociedade mais justa e equitativa. Ao conhecer as leis que protegem os direitos de diferentes grupos, podemos contribuir para a construção de um futuro mais igualitário para todos.





Ações de D&I

ÍNDICE

Ações de Diversidade & Inclusão na Rede de Concessionárias Volkswagen do Brasil

- **Lançamento da Cartilha de Diversidade & Inclusão (2021):** Documento institucional que orienta boas práticas de inclusão e diversidade em toda a rede de concessionárias.
- **CrITÉRIOS TÉCNICOS DE ACESSIBILIDADE:** Aplicação de parâmetros desde o projeto até a execução dos espaços físicos e digitais, garantindo:
 - Acesso seguro e autônomo para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.
 - Circulação, uso e comunicação acessíveis em todos os ambientes.
- **Inclusão digital e navegação acessível:**
 - O site da Volkswagen conta com tecnologias que facilitam a navegação para pessoas com deficiência visual, como suporte à navegação por teclado e recursos de leitura por voz.
 - Também oferece tradução automática para a Língua Brasileira de Sinais (Libras), por meio do plugin Hand Talk, ampliando o acesso à informação para pessoas surdas.
 - Além disso, disponibiliza ajustes de contraste, tamanho da fonte e outras configurações que atendem diferentes

necessidades de acessibilidade, promovendo uma experiência mais inclusiva para todos os usuários.

- **Ambientação cultural adaptada à realidade brasileira:**
 - Decoração das concessionárias com imagens de pessoas que refletem a cultura local.
 - Nossas concessionárias também são cuidadosamente decoradas com imagens que refletem a diversidade de nossos clientes, incluindo fotos de pessoas da comunidade LGBTQIPN+, promovendo um ambiente acolhedor, inclusivo e onde todos se sintam representados.
- **Capacitação contínua e eventos com a rede que abordam Diversidade e Inclusão:**
 - Realização de convenções com a rede de concessionários com pautas sobre diversidade, valorização de boas práticas apresentadas durante as convenções.
 - Workshops temáticos voltados para inclusão e respeito às diferenças.
 - Todos os colaboradores registrados no portal da Academia de Vendas e Pós-Vendas participam do treinamento online sobre Diversidade e Inclusão, onde mais de 14 mil colaboradores já concluíram os treinamentos.
- **Promoção da pluralidade humana:**
 - Estímulo à representatividade e respeito em todos os pontos de contato com o cliente.
- **Integração da diversidade à cultura organizacional:**
 - Ações que fortalecem o compromisso da marca com ambientes mais justos, empáticos e preparados para atender a todos os públicos.
 - Incentivo à inovação e à ampliação de perspectivas por meio da diversidade.



CANAIS DE DENÚNCIA VOLKSWAGEN

OS CANAIS DE DENÚNCIAS PODEM SER UTILIZADOS PELOS SEGUINTE MEIOS:

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 1050.

Saiba mais sobre o canal de denúncias:

Governança Corporativa | Volkswagen do Brasil (vw.com.br)

[Clique aqui](#)

www.vw.com.br/pt/volkswagen/Responsabilidade-Corporativa/governanca-corporativa.html



Cartilha Diversidade & Inclusão

para Concessionários

Edição nº 3
Agosto/2025
Volkswagen do Brasil

www.vw.com.br/pt/volkswagen/diversidade.html



Lembre-se: quem semeia o respeito colhe inclusão.



Diversidade Volkswagen