

A importância de informar e sensibilizar os colaboradores e consumidores sobre diversidade e inclusão

■ Márcia Filipa Ribeiro da Costa

*Marciacostta.00@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0007-9076-3747>
ISCAP, Instituto Politécnico do Porto*

Resumo

Num mundo cada vez mais globalizado e dinâmico, a diversidade e a inclusão tornam-se fatores essenciais para o sucesso das organizações. No entanto, para que esses valores sejam verdadeiramente incorporados no ambiente organizacional, é fundamental informar e educar tanto os colaboradores quanto os consumidores. As empresas que promovem a diversidade fortalecem a sua cultura organizacional, mas também impulsionam a inovação, a criatividade e a autenticidade. Ao mesmo tempo, os consumidores que estão cada vez mais conscientes valorizam marcas que demonstram um compromisso genuíno com a inclusão, influenciando diretamente a reputação e a competitividade no mercado. Neste contexto, educar e sensibilizar todas as partes envolvidas torna-se uma estratégia indispensável para construir ambientes mais justos, equitativos e preparados para desafios do futuro.

Palavras-chave: Colaboradores, Consumidores, Diversidade, Inclusão, Inovação, Organizações

Abstract

In an increasingly globalized and dynamic world, diversity and inclusion have become essential for organizational success. It is essential to inform and educate both employees and consumers in order to integrate these values in the corporate environment. Companies that promote diversity not only strengthen their organizational culture but also drive innovation, creativity, and team engagement. At the same time, increasingly conscious consumers value brands that demonstrate a genuine commitment to inclusion, directly influencing reputation and market competitiveness. In this context, educating and raising awareness among all stakeholders becomes an indispensable strategy for building fairer, more equitable environments that are well-prepared for future challenges.

Keywords: Companies, Consumers, Diversity, Employees, Inclusion, Innovation

Introdução

Nos últimos anos, a diversidade e a inclusão tornaram-se pilares fundamentais no ambiente corporativo, impulsionados tanto por mudanças sociais quanto pela necessidade das empresas de inovar e de se adaptar a um mundo cada vez mais globalizado e plural. As organizações que valorizam e promovem a diversidade e a inclusão refletem melhor a sociedade em que estão inseridas, mas também colhem benefícios significativos, como uma maior criatividade e inovação, e o compromisso por parte dos funcionários e dos colaboradores. Segundo o Ministério Público de Portugal (artigo 1º), (2001) “A cultura assume diversas formas ao longo do tempo e do espaço. Esta diversidade está inscrita no carácter único e na pluralidade das identidades dos grupos e das sociedades que formam a Humanidade. Enquanto fonte de intercâmbios, inovação e criatividade, a diversidade cultural é tão necessária para a Humanidade como a biodiversidade o é para a natureza. Neste sentido, constitui o património comum da Humanidade e deve ser reconhecida e afirmada em benefício das gerações presentes e futuras”

Podemos explicar a diversidade como um grupo de diferenças ou semelhanças que define pessoas de acordo com a sua etnia, género, orientação sexual, religião ou até mesmo nacionalidades. No entanto, a simples presença de pessoas com diferenças entre elas não é suficiente para assumirmos como diversidade. Precisamos que a inclusão garanta que todos são ouvidos, respeitados e valorizados, garantindo um ambiente no qual cada indivíduo tem oportunidades iguais. Para além de ser uma questão ética, a inclusão tem impacto direto na experiência de compra, na lealdade dos clientes e na competitividade das empresas. Contudo, a diversidade não influencia apenas na cultura interna de uma organização, seja ela através de experiências, expectativas ou comportamento dos membros mas também na sua relação com os consumidores. Segundo o Ministério Público de Portugal (artigo 2º) (2001) “ Nas nossas sociedades cada vez mais diversas, é fundamental garantir uma interação harmoniosa entre pessoas e grupos com identidades culturais plurais, variadas e dinâmicas, bem como a sua vontade de viver em conjunto. Políticas visando a inclusão e participação de todos os cidadãos são garantias de coesão social, de vitalidade da sociedade civil e de paz. Assim definido, o pluralismo cultural dá expressão política à realidade da diversidade cultural. Sendo indissociável de um ambiente democrático, o pluralismo cultural favorece os intercâmbios culturais e o florescimento das capacidades criativas que suportam a vida pública.”

Atualmente, as empresas que investem em diversidade e em inclusão demonstram um compromisso com a integridade e a responsabilidade social, além de conseguir fortalecer a sua presença no mercado de trabalho. Além disso, ambientes inclusivos melhoram a satisfação dos funcionários, fornecendo um aumento da produtividade e destacando-se na competitividade entre empresas. Nesta conjuntura perceber como a diversidade pode influenciar o consumo é essencial para as marcas que desejam vincular-se de uma forma autêntica e mais eficaz com os seus clientes. Com a evolução e expectativas da sociedade, as empresas que não adotam políticas inclusivas podem perder espaço para concorrentes mais alinhados com essas mesmas ideias. O futuro passa pela diversidade como um valor estratégico e não apenas como um diferencial.

Diversidade e inclusão

Podemos considerar que a diversidade é um conceito multidimensional, e lato que reflete as múltiplas formas como os indivíduos se diferenciam entre si, seja por características pessoais, culturais, sociais ou profissionais. Na sua essência, representa a coexistência de pessoas com diferentes realidades, experiências e identidades dentro do mesmo grupo social. Reconhecer e valorizar a diversidade é essencial para promover a equidade e a inclusão, reduzindo as

desigualdades estruturais. Em ambiente corporativo, a diversidade vai muito além de diferenças individuais, como identidade de género, etnia, idade, orientação sexual e até as experiências de vida. Abrange também a pluralidade de pensamentos, experiências e habilidades. As empresas que conseguem estimular a diversidade melhoram o ambiente de trabalho, mas também impulsoram a inovação, criatividade e a competitividade no mercado. Segundo António Guterres, o secretário-geral das Nações Unidas (2022), “O facto de as sociedades estarem a tornar-se cada vez mais multiétnicas, multiculturais e multirreligiosas é bom. A diversidade é uma força, não uma fraqueza.”, Resume a importância que a diversidade e a inclusão têm dentro das organizações.

A inclusão é um processo ativo e contínuo que visa criar ambientes onde a diversidade não só existe, mas que seja reconhecida, valorizada e respeitada. Mais do que permitir a presença de diversos grupos, a inclusão exige a implementação de práticas que garantam a participação equitativa de todas as pessoas, proporcionando espaços onde todos se sintam valorizados e integralmente acolhidos. Este conceito envolve o desenvolvimento de políticas, atitudes e estruturas que promovam o respeito mútuo, o sentimento de pertença e a igualdade de oportunidades. Quando a inclusão é promovida de forma autêntica, não apenas beneficiam os grupos historicamente sub-representados, mas também fortalece a sociedade como um todo, instigando a inovação, a cooperação e a construção de comunidades mais justas e equitativas.

A diversidade e a inclusão devem ser vistas como dois temas relacionados entre si próprios. A inclusão é fundamental para que a diversidade seja bem-sucedida. Se numa organização houver diversidade, mas se esta não for valorizada, então o potencial que esta empresa poderia ter nunca vai ser alcançado. Segundo a Associação Portuguesa da Diversidade e da Inclusão (2023) “A diversidade faz toda a diferença!”, ou seja, a diversidade não é apenas um complemento, mas sim um aspeto essencial para o sucesso e para a evolução de qualquer contexto, seja cultural, social ou organizacional. No ambiente empresarial, a diversidade promove a inovação, diferentes perspetivas e soluções mais criativas. Já na sociedade, fortalece a inclusão e o respeito às diferenças.

A diversidade e a inclusão nas organizações

Na atualidade, a diversidade e a inclusão tornaram-se alicerces fundamentais para o sucesso das corporações e para a construção de uma sociedade mais justa e equitativa. No entanto, para que esses valores sejam verdadeiramente incorporados ao ambiente organizacional e ao mercado de consumo, é essencial investir na educação e na sensibilização tanto dos colaboradores quanto dos consumidores.

A informação e a educação desempenham um papel crucial na desconstrução de preconceitos e racismos, no combate à discriminação e na promoção de um ambiente mais acolhedor, harmonioso e respeitoso. Quando os colaboradores entendem realmente a importância da diversidade e da inclusão, tornam-se mais conscientes sobre as suas atitudes e contribuem para um clima organizacional mais harmonioso e produtivo. “A promoção de uma força de trabalho diversa, criativa e inovadora não só eleva a motivação dos colaboradores e o seu bem-estar como conduz a melhores processos de tomada de decisão e resolução de problemas” (Benefícios da Diversidade e Inclusão no local de trabalho – Associação Portuguesa para a Diversidade e a Inclusão, 2023). Promover a diversidade dentro das organizações gera impactos positivos tanto no bem-estar dos colaboradores quanto na dinâmica e no desempenho. Ambientes inclusivos incentivam a criatividade e a inovação, proporcionando um espaço onde diferentes perspetivas e experiências se unem. Além disso, a presença de múltiplas visões dentro de uma empresa aprimora a capacidade de análise e a qualidade de decisões estratégicas. Quando diferentes pontos de vista são

considerados, a resolução de problemas também se torna mais eficaz, pois assim há soluções inovadoras que emergem do confronto saudável de ideias.

Como resultado, as empresas que investem na diversidade e na inclusão não apenas criam um ambiente de trabalho mais harmonioso, mas também tornam-se mais competitivas e preparadas para enfrentar os desafios do mercado em constante evolução. A criação de um local de trabalho equitativo e inclusivo promove o bem-estar dos colaboradores, e o sucesso da organização a longo prazo. Segundo a Associação Portuguesa da Diversidade e da Inclusão (2023) “Cada indivíduo é único e tem características específicas. Cada um representa uma riqueza de criatividade, inovação e diversificação de métodos de trabalho, com vista a uma melhoria do desempenho das organizações. A diversidade é um fator de diferenciação competitiva, que contribui para a adaptação das organizações aos mercados nos quais se inserem, assim como potencia a sua expansão a novos horizontes”, esta afirmação destaca a importância da diversidade no ambiente organizacional, ressaltando que cada indivíduo, com as suas características únicas, contribui para a criatividade, inovação e aprimoramento dos métodos de trabalho. Além disso, também enfatiza que a diversidade como um diferencial competitivo, essencial para a adaptação das empresas aos mercados e para a sua expansão.

Benefícios e desafios da diversidade e inclusão nas organizações

Os benefícios da diversidade e da inclusão vão para além do resultado final, mas de facto ter um grupo de colaboradores mais diversificado conduz a um melhor desempenho empresarial. Um ambiente organizacional diverso e inclusivo, composto por pessoas com experiências de vida e origens distintas, pode gerar diferentes perspetivas, ideias e abordagens. E isso gera um impacto positivo na organização:

- **Inovação e criatividade:** Com equipas de trabalho de diferentes origens, a probabilidade de surgirem novas ideias criativas e disruptivas é maior.
- **Maior envolvimento e compromisso dos colaboradores:** Quanto mais os colaboradores se sentirem respeitados e valorizados, maior será o compromisso para com a empresa.
- **Melhor reputação:** Fomentar a diversidade e a inclusão no ambiente de trabalho fortalece a reputação da organização.
- **Criação de uma cultura organizacional forte:** uma cultura inclusiva fortalece o sentimento de pertença dos funcionários, isso leva a um ambiente de trabalho positivo e motivador, o que aumenta a retenção de funcionários e a produtividade.

Com uma equipa diversificada e inclusiva, as empresas são mais fortes, e bem preparadas para os desafios do futuro. Por estas razões a promoção da diversidade e da inclusão em contexto organizacional é cada vez mais essencial para o percurso no mercado de trabalho. As organizações podem definir metas para que a diversidade e a inclusão sejam implementadas:

- Desenvolver uma cultura organizacional que respeite as diferenças e que promova a igualdade de oportunidades
- Desconstrução de crenças e preconceitos, com ações de conscientização para todos os colaboradores
- Processos de seleção inclusivos, onde todos os candidatos se sintam confortáveis
- Disponibilizar os mesmos recursos a todos os colaboradores
- Realizar atividades em grupo para promover a integração e a partilha de experiências

A implementação de algumas estratégias e iniciativas é fundamental para um ambiente de trabalho diversificado, onde os colaboradores possam sentir que são valorizados e respeitados, e para criar um ambiente de trabalho harmonioso e produtivo. O sentimento de pertença no local de trabalho não deve ser subestimado, pois é essencial para o crescimento da empresa.

Diversidade e inclusão: A perspetiva do consumidor

Atualmente, a diversidade e a inclusão tornaram-se valores essenciais para consumidores ao escolherem marcas e produtos. O público está cada vez mais atento às práticas das empresas e exige uma representação genuína. O comportamento do consumidor tem vindo a mudar ao longo dos anos, hoje em dia não se procura apenas qualidade e preços acessíveis, mas também procura-se uma marca que tenha os mesmos princípios e valores. As marcas que demonstram um compromisso com a inclusão ganham lealdade dos consumidores que se identificam com esses mesmos valores. Campanhas que incluem etnias, corpos, identidade de gêneros, e pessoas com incapacidades, constroem uma ligação emocional com o consumidor. Por sua vez, a falta de representatividade pode afastar consumidores que não se veem refletidos naquela marca.

A inclusão vai além da publicidade, pode também refletir-se nos próprios produtos e serviços. Podem incluir iniciativas como: rótulos em braile; embalagens fáceis de abrir para pessoas com dificuldades motoras; atendimento acessível em lojas físicas. Estas são apenas algumas medidas que podem ser aplicadas, e para além de ampliar o público, fortalece a sua própria reputação.

Os consumidores querem sentir que são valorizados e representados pelas marcas. A diversidade também se reflete na variedade de produtos, como roupas que abrangem uma variedade gama de tamanhos, maquiagens que contemplam diferentes tons de pele, entre muitos outros elementos e produtos. As empresas que se preocupam genuinamente com a inclusão expandem o seu público e criam um impacto positivo na sociedade.

A diversidade e a inclusão não são apenas pautas sociais, são também estratégias essenciais para o sucesso das organizações. No prisma da visão dos consumidores, a escolha de produtos e das marcas vai muito além do consumo propriamente dito, é um reflexo de valores e de identidade. As empresas que abraçam essa realidade conseguem conquistar clientes e contribuir para um mercado mais íntegro e representativo. Consumidores bem-informados tendem a valorizar e apoiar marcas que se comprometem com a inclusão, incentivando práticas mais responsáveis no mercado.

Além disso, o comportamento do consumidor está em constante mudança. Os consumidores já conseguem demonstrar um compromisso real com a diversidade, seja desde a contratação dos funcionários ao suporte em causa sociais.

No final, a diversidade e a inclusão não são apenas questões éticas, mas são também estratégicas. As empresas que entendem essa realidade tornam-se mais competitivas e relevantes, enquanto aquelas que ignoram esse movimento correm o risco de perder espaço no mercado.

Autoexpressão dos consumidores

São várias as marcas que já começaram a implementar iniciativas diferentes que para além de promoverem a diversidade e a inclusão, promovem a autoexpressão. A campanha da LEGO “Pieces of me”, é uma colaboração com a atriz Samira Wiley, onde celebram a autoexpressão criativa dentro da comunidade LGBTQIA+, durante o mês do orgulho. O destaque da campanha foi um autorretrato épico da atriz, representando a sua personalidade e experiências de vida de forma lúcida e criativa.

Figura 1 – Retrato em LEGO da Samira Wiley



Um retrato de 1,6 metros de altura, que levou 200 horas para ser concluído e incorpora símbolos pessoais e significativos para Samira. A aura de arco-íris ao redor do rosto, simboliza a sua missão pessoal de dar visibilidade aos grupos marginalizados dos quais ela fez parte. Este retrato foi revelado na revista Rolling Stone para lançar a campanha “Pieces of me” (2023), um convite aberto para que membros da comunidade LGBTQIA+ construam também um autorretrato que capture as partes de que se orgulham mais. “Celebrar quem somos e todas as peças que fazem você ser você é muito importante, e como parte da comunidade LGBTQIA+, sei o valor de abraçar a oportunidade de ter orgulho. Foi uma alegria criar este retrato porque tive a oportunidade de fazer isso de uma forma criativa e lúdica”, comentou a atriz no lançamento desta campanha (2023), e ainda acrescentou “Como atriz, estou sempre sentada e analisando as identidades de outras pessoas para descobrir como torná-las minhas em um papel, mas nem sempre faço isso por mim mesma. O processo de criação deste retrato me permitiu-me ver através dos olhos de outras pessoas e isso foi realmente inspirador e gratificante. Brincar é uma parte muito importante da autoexpressão criativa – nos permite explorar e compartilhar quem somos, e ter orgulho de quem somos.” Samira Wiley sempre foi uma voz ativa no que toca aos direitos LGBTQIA+, daí a importância da sua presença nesta campanha, que foi uma forma de celebrar a individualidade e inspirarem outras pessoas de se expressarem as suas identidades.

Este projeto teve como objetivo simbolizar as diversas partes que compõem uma identidade de uma pessoa, reforçando a mensagem de que cada um deve se orgulhar de quem é. A LEGO também incentivou outras pessoas a construir seu próprio retrato, e mostrar o que mais valorizam em si mesmos, promovendo assim um espaço de inclusão e diversidade através da arte e da criatividade. Julia Goldin, diretora de Produto e de Marketing do LEGO

GROUP, comentou o seguinte: ““Pieces of Me” é um convite aberto para criadores reservarem um momento para celebrar a si mesmos de uma forma lúdica. Brincadeira e autoexpressão criativa andam de mãos dadas, e o processo de construção de um autorretrato nos dá a oportunidade de mostrar ao mundo quem somos e celebrar as partes de nós mesmos das quais mais nos orgulhamos. No LEGO GROUP, acreditamos que todos são incríveis e estamos comprometidos em construir um mundo mais diverso e inclusivo, onde todos podem ser eles mesmos e atingir seu potencial.”

Discussão

A diversidade e a inclusão tornaram-se valores indispensáveis na sociedade atual. Os consumidores estão cada vez mais atentos à posição que as marcas e empresas tomam, e o compromisso com estes valores. Não basta levantar bandeiras em datas comemorativas se, internamente, a empresa não o pratica. Para que a diversidade seja verdadeiramente eficaz, é necessário ir além da representatividade e construir uma cultura organizacional onde todas as pessoas se sintam respeitadas, valorizadas e que tenham as mesmas possibilidades de desenvolvimento. Isto exige um compromisso genuíno por parte da liderança, políticas estruturadas e uma transformação contínua na mentalidade organizacional.

Apesar da implementação da diversidade e da inclusão nas empresas apresentar obstáculos, os benefícios superam largamente as várias dificuldades. Quando bem estruturadas e planeadas, essas iniciativas de diversidade e de inclusão geram impactos positivos tanto para os colaboradores quanto para os resultados da empresa. O compromisso com uma cultura inclusiva deve começar na liderança e refletir em ações concretas para garantir que todos tenham igualdade de oportunidades e que se sintam valorizados dentro da organização.

Os consumidores querem sentir que são valorizados e representados pelas marcas. As empresas que se preocupam genuinamente com a inclusão expandem o seu público e criam um impacto positivo na sociedade.

Conclusão

Com isto, podemos concluir que a diversidade e a inclusão no ambiente corporativo são indispensáveis não apenas para promover e incrementar a equidade e o respeito pelos direitos humanos, mas também para impulsionar o sucesso e a sustentabilidade das corporações. No entanto, muitos grupos minoritários ainda enfrentam desafios significativos no mercado de trabalho. As empresas que investem na inclusão tornam-se rapidamente mais inovadoras e criativas, fortalecem o seu posicionamento no mercado e contribuem para uma sociedade mais justa e equitativa. Dessa forma, um ambiente verdadeiramente diverso e inclusivo não só beneficia colaboradores, mas também torna-se um motor de crescimento e competitividade para as empresas.

A diversidade e a inclusão não são apenas pautas sociais, mas são também fatores determinantes na relação entre os consumidores e a marca. As empresas que se comprometem genuinamente com essas questões conquistam um público mais amplo, fortalecem a sua reputação e garantem uma experiência mais acessível e representativa. No entanto, para que esse compromisso seja eficaz, é essencial que a inclusão vá além da publicidade e que reflete em todas as etapas do processo, desde o desenvolvimento de produtos até ao atendimento ao cliente. Num mercado cada vez mais consciente, os consumidores valorizam autenticidade e coerência, e as marcas que compreendem essa dinâmica tendem a se destacar e a construir conexões mais duradouras.

Declaração de uso de IA

Durante a elaboração deste artigo, o(a) autor(a) utilizou a ferramenta ChatGPT e NotebookLM para estruturação de ideias, e para revisão de literatura. Todo o conteúdo gerado foi submetido a uma análise crítica, sendo revisto, validado e complementado pelo(a) autor(a), garantindo o seu rigor conceptual e a sua conformidade com princípios éticos e científicos

Referências

Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão. (2022). *Benefícios da diversidade e inclusão no local de trabalho*. <https://www.appdi.pt/beneficios-da-diversidade/>

CMLO&CO. (2024, 20 de junho). *A importância da inclusão e da diversidade na publicidade*. <https://cmlo.co/marketing-digital/diversidade-na-publicidade/>

Cofina Boost Content, & Grupo AGEAS Portugal. (2022, 10 de janeiro). *Diversidade e inclusão nas empresas: importância, desafios e benefícios*. Vida Sustentável. <https://vidasustentavel.sabado.pt/diversidade-e-inclusao/diversidade-e-inclusao-nas-empresas-importancia-desafios-e-beneficios/>

Gomes, S. (2008, maio). *A gestão da diversidade em pequenas e médias empresas europeias*. Instituto Português de Administração de Marketing. https://www.researchgate.net/publication/332083531_A_GESTAO_DA_DIVERSIDADE_EM_PEQUENAS_E_MEDIAS_EMPRESAS_EUROPEIAS

LEGO Group. (2023, 7 de junho). *The LEGO Group and actor Samira Wiley build Pieces of Me*. https://www.lego.com/en-us/aboutus/news/2023/june/the-lego-group-and-actor-samira-wiley-build-pieces-of-me-?utm_source=chatgpt.com&locale=en-us

Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO). (2001, 2 de novembro). *Conferência Geral da Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura na sua 31.ª sessão*. <https://dcjri.ministeriopublico.pt/sites/default/files/decl-diversidadecultural.pdf>

Rolling Stone. (2023, 22 de junho). *Samira Wiley gets candid for “Pieces of Me” campaign / The Build Up* [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=ONxuh0-z8wg>

Terciotti, S. H. (2008). *O poder da comunicação e o diálogo no ambiente organizacional*. <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/download/138981/134329/270054>

UNESCO. (2002). *Declaração Universal sobre a Diversidade Cultural*. <https://www.oas.org/dil/port/2001%20declara%C3%A7%C3%A3o%20universal%20obre%20a%20diversidade%20cultural%20da%20unesco.pdf>