



**Campus Santana do Livramento  
Graduação em Administração  
Trabalho de Curso**

**A DIVERSIDADE DE TRABALHADORES NO COMÉRCIO VAREJISTA  
EM SANTANA DO LIVRAMENTO/ RS**

Autora: Ana Patricia Mendes Ramos  
Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dra. Laura Alves Scherer

**RESUMO**

O presente estudo tem como objetivo analisar a diversidade de trabalhadores nos estabelecimentos comerciais de Santana do Livramento/ RS. O referencial teórico aborda sobre diversidade na sociedade e nas organizações e sobre práticas de inclusão e exclusão no recrutamento e seleção nas organizações. A relevância está em proporcionar discussões para prevenir e sensibilizar gestores, administradores e trabalhadores no combate à discriminação e preconceitos como misoginia, capacitismo, etarismo, racismo, dentre outros. Nos procedimentos metodológicos realizou-se uma pesquisa quantitativa e qualitativa com abordagem descritiva. Na etapa quantitativa foi aplicado um questionário com 111 trabalhadores de estabelecimentos comerciais varejistas nos setores de roupas e acessórios, calçados e artigos esportivos com o objetivo de identificar os marcadores sociais que compõem o perfil de diversidade dos mesmos. Na etapa qualitativa realizou-se entrevistas semiestruturadas com quatro empresários responsáveis pelos processos de recrutamento e seleção com o objetivo de identificar a percepção desses gestores sobre a diversidade organizacional e identificar situações de inclusão e exclusão dos grupos minoritários em processos de recrutamento e seleção. Na análise realizada, foi identificado os marcadores sociais que compõem o perfil dos trabalhadores nos estabelecimentos pesquisados e a percepção dos gestores quanto à diversidade e inclusão dos grupos minoritários nas organizações. Os resultados da pesquisa demonstraram o perfil dos trabalhadores sendo: maioria vendedoras, mulheres, brasileiras, brancas, jovens, solteiras, magras, heterossexuais, evangélicas e com o ensino médio completo. Percebeu-se que os gestores reconhecem a importância da diversidade nas organizações e da inclusão dos grupos diversos, porém conhecem superficialmente o tema, por isso, não realizam práticas de inclusão, preferem não contratar, principalmente os grupos com mais idade (45 anos ou +), pessoas com deficiência (PcDs) e LGBTQIA +, perpetuando práticas nas suas empresas de preconceitos estruturais que são reflexos da sociedade.

**Palavras-chave:** Diversidade; Inclusão; Trabalhadores; Organizações.

## **THE DIVERSITY OF WORKERS IN RETAIL TRADE IN SANTANA DO LIVRAMENTO/RS**

### **ABSTRACT**

The present study aims to analyze the diversity of workers in commercial establishments in Santana do Livramento/RS. The theoretical framework addresses diversity in society and organizations and inclusion and exclusion practices in recruitment and selection in organizations. The relevance lies in providing discussions to prevent and raise awareness among managers, administrators and workers in combating discrimination and prejudices such as misogyny, ableism, ageism, racism, among others. In methodological procedures, quantitative and qualitative research was carried out with a descriptive approach. In the quantitative stage, a questionnaire was applied to 111 workers from retail commercial establishments in the clothing and accessories, footwear and sporting goods sectors with the aim of identifying the social markers that make up their diversity profile. In the qualitative stage, semi-structured interviews were carried out with four businesspeople responsible for the recruitment and selection processes with the aim of identifying these managers' perception of organizational diversity and identifying situations of inclusion and exclusion of minority groups in recruitment and selection processes. In the analysis carried out, the social markers that make up the profile of workers in the establishments researched and the perception of managers regarding diversity and inclusion of minority groups in organizations were identified. The research results demonstrated the profile of the workers: the majority were salespeople, women, Brazilian, white, young, single, thin, heterosexual, evangelical and with completed high school. It was noticed that managers recognize the importance of diversity in organizations and the inclusion of diverse groups, but they know the topic superficially, therefore, they do not carry out inclusion practices, they prefer not to hire, especially older groups (45 years or more), people with disabilities (PwDs) and LGBTQIA + perpetuating structural prejudice practices in their companies that are reflections of society.

**Keywords:** Diversity; Inclusion; Workers; Organizations.

## **LA DIVERSIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL COMERCIO MINORISTA EN SANTANA DO LIVRAMENTO/RS**

### **RESUMEN**

El presente estudio tiene como objetivo analizar la diversidad de trabajadores en establecimientos comerciales en Santana do Livramento/RS. El marco teórico aborda la diversidad en la sociedad y las organizaciones y las prácticas de inclusión y exclusión en el reclutamiento y selección en las organizaciones. La relevancia radica en brindar debates para prevenir y sensibilizar a directivos, administradores y trabajadores en el combate a la discriminación y prejuicios como la misoginia, capacitismo, discriminación por edad, racismo, entre otros. En los procedimientos metodológicos se realizó una investigación cuantitativa y cualitativa con un enfoque descriptivo. En la etapa cuantitativa se aplicó un cuestionario a 111 trabajadores de establecimientos comerciales minoristas de los sectores de indumentaria y complementos, calzado y artículos deportivos con el objetivo de identificar los marcadores sociales que configuran su perfil de diversidad. En la etapa cualitativa, se realizaron entrevistas semiestructuradas a cuatro empresarios responsables de los procesos de reclutamiento y selección con el objetivo de identificar la percepción de estos directivos sobre la diversidad organizacional e identificar situaciones de inclusión y exclusión de grupos minoritarios en los

procesos de reclutamiento y selección. En el análisis realizado se identificaron los marcadores sociales que configuran el perfil de los trabajadores de los establecimientos investigados y la percepción de los directivos sobre la diversidad e inclusión de grupos minoritarios en las organizaciones. Los resultados de la investigación demostraron el perfil de los trabajadores: la mayoría eran vendedores, mujeres, brasileños, blancos, jóvenes, solteros, delgados, heterosexuales, evangélicos y con escuela secundaria completa. Se notó que los directivos reconocen la importancia de la diversidad en las organizaciones y la inclusión de grupos diversos, pero conocen el tema superficialmente, por lo tanto, no realizan prácticas de inclusión, prefieren no contratar, especialmente grupos de mayor edad (45 años o más), personas con discapacidad (PcD) y LGBTQIA+ perpetuando prácticas de prejuicios estructurales en sus empresas que son reflejo de la sociedad.

**Palabras-clave:** Diversidad; Inclusión; Trabajadores; Organizaciones.

## 1 INTRODUÇÃO

A diversidade e a gestão da diversidade é um assunto que está em evidência e, em discussão por estudiosos e empresários que se atentam às questões de práticas de inclusão dos grupos diversos nas organizações. Esta é uma tendência que vem combater desigualdades, preconceitos e discriminações (RENNER; GOMES, 2020).

A diversidade refere-se aos diferentes tipos de pessoa, personalidade, raça, idioma, religião, cultura, tipo físico, orientação sexual, gênero entre outros (FONSECA et al., 2020; FLEURY, 2000). Para cada um desses marcadores de diversidade sempre há um grupo historicamente padrão e dominante nas relações de poder em relação ao outro grupo, que é minoritário.

Madeira et al. (2022) acentuam que na história da sociedade, o preconceito e a discriminação não é algo atual. Na antiguidade já havia grupos minoritários que sofriam com exclusões e eram rejeitados por estarem fora dos padrões que eram descritos pela sociedade. Salienta-se que essa minoria não se referia ao número de pessoas e sim, a desvantagens que sofriam pela sociedade, pois muitas vezes esses grupos estavam em um maior número de pessoas e mesmo assim eram excluídos no âmbito social e tratados com desigualdade pela população, assim como atualmente.

Esses preconceitos aos grupos diversos acabam refletindo no mercado de trabalho, sendo essa a causa para a exclusão nos processos de recrutamento e seleção, pois os candidatos que não apresentarem os padrões comumente exigidos pelas empresas como: raça branca, homem, heterossexual, pessoas magras, jovens, altas, bem arrumadas, capital social alinhado à classe mais alta, são excluídos de oportunidades de trabalho (MADEIRA et al., 2022; FONSECA et al., 2020).

Fonseca et al. (2020) relatam que a entrevista é a fase em que as práticas preconceituosas começam a se manifestar, momento em que os candidatos correm o risco de serem desclassificados por não se encaixarem nos padrões pré-estabelecidos pela empresa. Nesse sentido, grupos minoritários como mulheres, LGBTQIA +, pessoas acima do peso, pessoas de idade avançada, pessoas negras e de classe social mais baixa têm encontrado diversas barreiras para a inserção no mercado de trabalho, mesmo que muitas vezes essas apresentem maior qualificação em relação aos grupos considerados padrão.

Nesse contexto, as organizações que adotam a política de inclusão da diversidade apresentam resultados positivos como contribuição para uma maior motivação dos funcionários, aumento da produtividade, inovação e criatividade que, ajudam na resolução de problemas e, proporcionam uma vantagem competitiva pela imagem de responsabilidade

social. Além dos resultados, o ambiente organizacional se torna mais saudável e com maior troca de conhecimento entre os diversos perfis (SANTOS et al., 2017; SILVA, 2020).

Contudo, a inclusão da diversidade nas organizações é um desafio não apenas em pequenas e médias empresas, como para as grandes organizações, como exemplo de empresas listadas no Brasil, Bolsa e Balcão (B3), que informou sobre novas normas para aumentar a diversidade nas empresas, estas deverão incluir uma mulher e mais um integrante de outro grupo minoritário nos conselhos administrativos, caso contrário, a empresa deverá esclarecer ao mercado o motivo da não inclusão (SANTOS, 2023).

Outro exemplo de inclusão de diversidade vem da Organização das Nações Unidas (ONU) que desenvolveu um procedimento colaborativo elegendo dezessete (17) Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) que tratam dos principais desafios de desenvolvimento enfrentados por indivíduos no mundo e no Brasil. Desses dezessete pode-se destacar no presente estudo, o ODS cinco (5): Igualdade de gênero, que tem por finalidade principal a igualdade e o empoderamento de todas as mulheres e meninas e o ODS dez (10): redução das desigualdades, sendo que o objetivo 10.2 prevê que até 2030 é preciso buscar proporcionar e conceder inclusão para todos sem distinção de raça, gênero, deficiência etc. (ONU, 2019).

Assim sendo, no mercado de trabalho a inclusão dos grupos minoritários incentiva as mudanças empresariais que, se empregadas de maneira cuidadosa e bem-organizadas, tendem a impulsionar o crescimento dos negócios, para o contexto social tornando-a mais igualitária e equitativa, com o decorrer do tempo, tendem a gerar oportunidades acessíveis a todos (ZENONE; CEZAR, 2020). Com isso, é necessária a compreensão de empresários e gestores sobre a inclusão da diversidade de trabalhadores nas organizações e sobre as políticas que incorporem todos os tipos de pessoas no ambiente organizacional. Lembrando que a diversidade não se resume apenas nas pessoas com deficiência (PcDs) e sim nos demais grupos como: gênero, identidade de gênero, aparência física, orientação sexual, origem e nacionalidade (FONSECA et al., 2020; MALHEIROS et al., 2020).

Fonseca et al. (2020), observam que a presença do preconceito está inserida na sociedade e nas organizações. A diversidade enfrenta barreiras que são geradas pelo preconceito e a discriminação que desestabilizam e prejudicam na integração de trabalhadores, fatos que iniciam nos processos de seleção de trabalho. Tais aspectos podem ser interessantes de serem estudados no setor do comércio, que é um dos principais setores de geração de emprego no Brasil, sobretudo em cidades do interior, como o foco deste estudo. A presente pesquisa foi realizada em Santana do Livramento/ RS, região da campanha localizada na fronteira oeste, cidade de interior com 75.647 habitantes onde foram coletados dados nos estabelecimentos comerciais varejistas de roupas e acessórios, calçados e artigos esportivos (IBGE, 2023; SANTOS, 2023).

Diante desta problemática, formulou-se a questão de pesquisa que norteia este trabalho: Como se apresenta a diversidade de trabalhadores nos estabelecimentos comerciais de Santana do Livramento/RS? No intuito de responder ao problema de pesquisa, delineou-se como objetivo geral, analisar a diversidade de trabalhadores nos estabelecimentos comerciais de Santana do Livramento/RS. E três objetivos específicos: a) Identificar os marcadores sociais que compõem o perfil dos trabalhadores de estabelecimentos comerciais de Santana do Livramento/ RS; b) Identificar a percepção de gestores e recrutadores dos estabelecimentos comerciais de Santana do Livramento/ RS sobre a diversidade organizacional; c) Identificar situações de inclusão e exclusão de grupos minoritários durante o processo de recrutamento e seleção.

A pesquisa é relevante na prática por proporcionar discussões para prevenir e sensibilizar gestores, administradores e funcionários no combate desses preconceitos como misoginia, capacitismo, etarismo, racismo, xenofobia, dentre outros. Dessa forma, é essencial a discussão no intuito de verificar o posicionamento de empresários e gestores que participam

no recrutamento, seleção e contratação de trabalhadores. Consequentemente, esta pesquisa também alcança o âmbito social, pois busca contribuir para a inclusão social e laboral de grupos minoritários e contribuir para dar mais visibilidade, reconhecimento e respeito na sociedade.

A não inserção dos trabalhadores no mercado pelo fato de estarem “fora dos padrões” estabelecidos pelas organizações faz com que os grupos minoritários migrem para o mercado informal, principalmente trabalhador mais desfavorecidos, sem escolaridade e/ou qualificações, casos mais específicos com pessoas negras, mulheres e aquelas em estado de vulnerabilidade no mercado de trabalho (LEONE, 2010).

Em termos teóricos, os estudos da diversidade são voltados a grandes empresas, e a presente pesquisa tem como foco os empresários locais de pequenas, médias e demais portes de empresas comerciais e varejistas em uma cidade do interior. Em localidades assim, em geral, as organizações não têm uma gestão bem estruturada, e são mais conservadoras, o que contribui para a identificação de práticas de exclusão. Como exemplo de estudos em grandes empresas, pode-se citar Malheiros et al. (2020), que pesquisou sobre diversidade em uma rede de farmácias e, os resultados apontaram que os gestores não têm uma compreensão clara sobre a diversidade nas organizações e nem apresentam políticas de inclusão e os PcDs é o grupo com maior aproximação entre os gestores.

Pode-se citar, também, Silva et al. (2020), que realizaram um estudo de caso em uma unidade brasileira de uma multinacional no segmento de agronegócio, desvelando pilares da diversidade e a importância dos grupos minoritários nas organizações. Esses pilares são representados por: mulheres, PcDs, raças, etnias e gerações, e cada pilar tem seu objetivo, ações e resultados. A seguir, apresenta-se o referencial teórico base para a pesquisa, seguido pelos procedimentos metodológicos, os resultados e as considerações finais.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Nesta seção, é apresentado o referencial teórico em três subtópicos. No primeiro momento caracteriza-se a diversidade e diversidade nas organizações, na sequência discute-se sobre as pessoas e grupos diversos de trabalhadores e, enfim, aborda-se sobre o recrutamento e seleção: práticas de inclusão e exclusão nas organizações.

### **2.1 Diversidade e diversidade nas organizações**

O termo diversidade remete ao diferente, ao contraponto, a variedade, a características ou elementos diferentes entre si, pessoas diversas convivendo em espaços, locais, ambientes e divergindo em ideias e assuntos variados, conforme as definições e caracterizações abaixo. Silva et al. (2020, p.46), conceituam diversidade como uma maneira de como os indivíduos diferenciam-se entre si, “tanto no aspecto pessoal como nos elementos conectados com a instituição que a pessoa atua”. Souza et al. (2020, p. 376), citam que a “diversidade significa um conjunto variado; multiplicidade, qualidade daquilo que é diverso, diferente”. Assim, entende-se o termo pluralidade de pessoas.

O termo diversidade cultural é caracterizado por Fleury (2000, p. 20), “como um mix de pessoas com identidades diferentes interagindo no mesmo sistema social”, interpreta-se como um agrupamento social de pessoas distintas que convivem e comunicam-se, havendo nesse contexto maioria e minoria, sendo que os grupos de maioria “são os grupos cujos membros historicamente obtiveram vantagens em termos de recursos econômicos e poder em relação aos outros”, já os grupos de minoria são os grupos sociais que são excluídos em um processo de civilização e com isso, seus direitos básicos não são contemplados.

Nesse sentido, caracteriza Fleury (2000, p. 20) que “há diversos aspectos a serem considerados ao se pensar no que significa diversidade: sexo, idade, grau de instrução, grupo

étnico, religião, origem, raça e língua”, ou seja, é a mistura de diferentes grupos de pessoas com personalidades, traços e marcadores diversos. Conforme Renner e Gomes (2020), nas últimas décadas o tema diversidade está em discussão na sociedade e nas organizações representando um assunto abrangente. Os autores citam “acredita-se que o tema não seja apenas um modismo, mas sim uma demanda da sociedade que cada vez mais se admite como diversa” (RENNER; GOMES, 2020, p. 32).

Nesse contexto, Ferrari e Miranda (2019, p. 131), citam que o conceito de diversidade “busca englobar a aceitação e o respeito para entender que cada indivíduo é único e que precisa ser reconhecido pelas suas diferenças individuais”. Nesse prisma, Renner e Gomes (2020, p. 32) descrevem “respeito à individualidade e ao seu reconhecimento, a forma pela qual os indivíduos se percebem, com suas identidades visíveis e invisíveis”.

Quanto ao entendimento da diversidade nas organizações, Souza et al. (2020, p. 377), dizem: “é necessário entender que a diversidade não é prejudicial para a empresa, pelo contrário, hoje é chamado de capital humano todos os colaboradores, pois eles são primordiais, um bem muito valioso para a empresa”. Nessa mesma linha, de acordo com Santos et al. (2017, p. 4), “à gestão empresarial, a responsabilidade social se tornou uma variável de grande importância para o alcance da vantagem competitiva”.

Segundo Maia (2021, p. 59):

É evidente que a adoção da gestão da diversidade nas organizações não é algo simples, mas se faz necessário em relação aos índices de desigualdade no ambiente empresarial e a obtenção de novas vantagens competitivas na atualidade. A necessidade de conscientização é o primeiro passo para que haja a criação de métodos de gestão aplicáveis dentro da realidade das empresas. No entanto, os programas de inclusão devem atender a diversidade como um todo e não ser focados em atender somente a exigências legais como é notado dentro de grande parte das organizações no Brasil.

As diversidades vêm em uma crescente marcante e, para às organizações, essa gestão da diversidade se torna importante a contratação desses grupos, onde envolve não somente o lucro, mas também no enriquecimento de potenciais e sucesso ao desfrutar das oportunidades que a diversidade proporciona no trabalho em equipe. O incentivo por parte de uma gestão em relação à diversidade em contribuir com ideias novas, proporciona a busca de resultados excepcionais (ZENONE; CEZAR, 2020).

Para Renner e Gomes (2020), a diversidade deixou de ser uma escolha para as organizações, na atualidade a diversidade é vista como um fator significativo nas empresas. As autoras contam que “conviver com e entre as diferenças- seja de gênero, cor, religião ou classe, entre outras- é elemento de impacto nos resultados corporativos, gerando um negócio sustentável e com responsabilidade” (RENNER; GOMES, 2020, p. 33).

## **2.2 Pessoas e grupos diversos de trabalhadores**

Este tópico sobre pessoas e grupos diversos de trabalhadores está interligado diretamente aos marcadores sociais que serão pesquisados: gênero, identidade de gênero, orientação sexual, pessoa acima do peso, pessoa com deficiência (PcD), idade, raça, origem e nacionalidade.

**GÊNERO-** O gênero, segundo Caetano et al. (2019, p. 8), é definido como um aprendizado decorrente dos relacionamentos sociais desenvolvidos por homens e mulheres e destes entre si, logo, “homens e mulheres aprendem a ser o que são na cultura em que estão inseridos”. Nesse cenário, distingue e identifica as mulheres dos homens, ou seja, o gênero feminino e o gênero masculino.

Além do mais, Ferrari e Miranda (2019) discorrem que ao se observar um panorama organizacional, se pode analisar as mudanças que ocorreram ao pensar na inserção da mulher no ambiente organizacional. Neste cenário, Cavazotte et al. (2010) descreve quanto às funções que antes eram exercidas por homens, e atualmente são integradas pelo sexo feminino. Nessa conjuntura, as mulheres estão exibindo suas conquistas a cada dia nos espaços culturais, políticos e sociais.

**IDENTIDADE DE GÊNERO-** Silva et al. (2020, p. 48) descreve que “a identidade de gênero evoluiu de gênero feminino e masculino para uma autodenominação a fim de abranger as pessoas que não se identificam como homens ou mulheres”. Neste sentido, a identidade de gênero, conforme o Decreto 8.727/16 que trata o uso do nome social e o reconhecimento de identidade de gênero de pessoas travestis e transexuais pelo poder público.

É a maneira que um indivíduo se identifica, sendo mulher ou homem, não sendo obrigatoriamente idêntico ao sexo atribuído de nascença, podem ocorrer transformações como a maneira de falar, mudanças no corpo ou de se vestir (SILVA et al., 2020; BRASIL, 2016). Silva et al. (2020), comentam que no cenário empresarial, esse grupo opta por não demonstrar sua identidade com o objetivo de se proteger, essa escolha feita por esse grupo ainda é bem comum, pelo fato desse público encontrar dificuldades na inserção no mercado de trabalho.

**ORIENTAÇÃO SEXUAL-** Outro grupo que faz parte desse universo é orientação sexual, pois se encontra às pessoas que se identificam como membros dos coletivos LGBTQIA+ (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transgêneros (Travestis e Transexuais), Queer, Intersexos, Assexuais e demais possibilidades de orientação sexuais ou identidades de gênero) (WELMOWICKI, 2021).

Conforme Malheiros et al. (2020, p. 41) são os que “têm sido alvo de uma enorme e preocupante intolerância por parte da sociedade, que se manifesta através da homofobia” e da transfobia. No âmbito organizacional, esse grupo enfrenta uma onda contínua de preconceitos e discriminações e da mesma maneira como acontece com os atores de identidade de gênero, esse grupo muitas vezes escolhe por esconder sua identidade sexual para não serem afetados em seu trabalho (PODESTÀ, 2018; MALHEIROS et al., 2020;).

**APARÊNCIA FÍSICA** - Morais et al. (2019), mencionam que no momento do recrutamento e seleção, esse grupo se depara com o preconceito e discriminação por recrutadores. Quando um candidato à vaga de trabalho que esteja acima do peso, obeso, esse é discriminado pelo recrutador pelo fato de sua aparência física, ou seja, fora do padrão do candidato ideal, que seria uma pessoa magra, ágil e com facilidade de locomoção (MORAIS, 2019). Ainda que esse trabalhador apresente qualificações, habilidades e que esteja apto ao cargo ele pode não ser selecionado por conta de sua imagem física/corporal, sendo esse um fato de discriminação na decisão da contratação (SANTOS et al., 2017).

Araújo et al. (2018, p. 4), evidenciam que nos Estados Unidos a discriminação relacionada ao peso e altura das mulheres está cada vez mais próxima da taxa de prevalência da discriminação de base racial. Nesse caso, a discriminação e o preconceito em relação ao peso, chegam a ser mais frequentes do que a discriminação étnica e a discriminação por gêneros que são considerados relevantes eixos de discriminação.

**PESSOA COM DEFICIÊNCIA (PcD)-** Conforme Silva et al. (2020, p. 47), “o termo deficiência significa a perda permanente ou total de uma das funcionalidades do corpo”, entende-se que a pessoa tem um determinado tipo de deficiência, que pode ser de nascimento ou obtida ao longo da vida. Os direitos das pessoas com deficiência estão estabelecidos na lei nº 7.853/89 que trata da inserção da pessoa com deficiência, das normas de proteção e outras providências, e regulamentada pelo Decreto 3.298/89, que implementa políticas públicas “que objetivam assegurar o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas portadoras de deficiência”. O artigo 4º do referido decreto classifica os tipos de deficiências de um PcD que pode ser: auditiva, física, mental e visual (BRASIL, 1999, BRASIL, 1989).

Outra definição de pessoa com deficiência:

Aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (BRASIL, 2015).

O Brasil possui na legislação nacional- Lei nº 8.213 de 24 de julho de 1991, a Lei de Cotas, que segundo Maia (2021), ampara as pessoas com deficiência, essa lei determina que empresas que contém mais de 100 funcionários terá que preencher de 2% a 5% dessas vagas com trabalhadores reabilitados do Instituto Nacional de Seguros- INSS ou pessoas com deficiência (PcD) conforme apresentado pelo Tribunal de Justiça do Direito Federal e dos Territórios (TJDFT).

IDADE- Nesse universo dos marcadores sociais apresentam-se também às pessoas com idades avançadas, esse grupo é dos mais consideráveis em relação ao desempenho de funções (MALHEIROS et al. 2020). Essa minoria sofre com as discriminações e preconceitos em relação à idade pelo fato do mercado ser competitivo e os funcionários de certa forma são formados por um público mais jovem. Malheiros et al. (2020, p. 41), concluem que a diversidade em um conjunto etário, especialmente pessoas idosas, “viabilizam soluções criativas em tarefas específicas”.

RAÇA- Em relação à raça, Silva et al. (2020), relatam que “o termo raça foi construído pela sociedade por meio de aspectos culturais baseado em elementos físicos (cor da pele, estatura, tipo de cabelo, formato do crânio)”. Nesse contexto, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) classifica as raças em cinco categorias para definir o conceito: preto, pardo, branco, indígena e amarelo (IBGE, 2022).

Preto é o indivíduo que se identifica como preto e têm traços que evidenciam ascendentes predominantes africanos. Os pardos que são aqueles que possuem misturas de raças e predominâncias nos traços negros. Os de raça branca são aqueles que têm traços físicos relacionados aos povos europeus. Já os indígenas são aqueles que moram em aldeias como as que existem fora delas, incluindo aqueles que vivem em áreas urbanas e nos territórios quilombolas. Por fim, a raça amarela, que são aquelas que se declaram de procedência oriental: chinesa, coreana, japonesa (IBGE, 2022).

No contexto de raça estão englobadas várias características de pessoas e grupos diversos, e quando se fala em raça, logo se pensa em racismo. Freitas (2020, p. 34), cita que “o racismo velado é uma das formas de discriminação mais frequentes no Brasil. Pode ser compreendido quando as expressões e atitudes racistas são tidas como naturais ou explicadas no nível da individualidade”.

Conforme Almeida (2019, p. 22), o racismo “é uma forma sistemática de discriminação que tem a raça como fundamento, e que se manifesta por meio de práticas conscientes ou inconscientes que culminam em desvantagens ou privilégios [...]”, nesse sentido, o racismo acontece independentemente da cor da pele ou da raça das pessoas.

De acordo com Malheiros et al. (2020), muitas das divergências internas são o preconceito com pessoas negras e a discriminação com esses grupos por suas origens, país e região. Retrata a importância das organizações em relação às discriminações e preconceitos, estabelecer políticas sociais contra essas atitudes combatendo a desigualdade racial e diferença social e reconhecer suas culturas raciais e étnicas.

ORIGEM E NACIONALIDADE- Couto e Brasil (2020), caracterizam a nacionalidade como um elo associando o indivíduo ao Estado, reconhecendo aquela como originária deste país e gerando uma conexão entre ambos, o indivíduo e o Estado, direitos e deveres.

Dentro destes grupos, também estão inseridos os imigrantes e refugiados, trabalhadores que vêm de longe em busca de trabalho e sobrevivência. Segundo Mancebo et al. (2018, p.39),



alertam que “diante desse cenário global com números cada vez maiores e alarmantes, se faz necessária a discussão acerca das transformações sociais e dos obstáculos pelos quais milhares de pessoas passam na busca por sobrevivência”.

De acordo com Mancebo et al. (2018), a maioria dos membros do grupo estudado sofrem barreiras no mercado de trabalho e atividades sociais, tendo suas práticas silenciadas e por muitas vezes veladas em uma discriminação e preconceito por parte da sociedade e consequentemente essas barreiras dificultam a inserção desses indivíduos no mercado de trabalho e no âmbito social.

### **2.3 Recrutamento e seleção: práticas de inclusão e exclusão nas organizações**

O recrutamento e seleção é um processo de recursos humanos que tem por objetivo fazer a melhor escolha e contratar pessoas para trabalhar na organização, sendo composto por políticas que determinam quem irá ocupar a vaga, o que representa a porta de entrada das pessoas no sistema organizacional. O recrutamento pode ser externo, que é a procura no mercado de trabalho por profissionais qualificados ao cargo, pode ser interno, quando a organização seleciona profissionais que já fazem parte do grupo de trabalhadores da empresa para ocupar a vaga e pode ser misto, que é quando a organização publica a oportunidade para talentos externos e internos (MONTEIRO, 2010; DIAS, 2023).

Contudo, Dias (2023) diz que, com a intenção em contratar um profissional certo de maneira justa e equitativa, os recrutadores durante a seleção realizam atividades e avaliações com os candidatos. O processo de seleção inicia na pesquisa dos currículos, e o processo poderá contar com entrevistas, prova escrita, dinâmica em grupo, entre outros métodos que são fundamentais para escolher os candidatos. Esses outros métodos são denominados refinamento de escolha e, essa seleção opera como uma peneira e desempenha a função de selecionar poucos candidatos para ingressar na empresa, isto é, os candidatos que possuem as qualidades correspondentes que as empresas buscam (MONTEIRO, 2010).

De acordo com Teixeira (2019, p. 13), “é de suma importância que processos de recrutamento e seleção sejam aplicados tendo como estratégia a promoção da diversidade e inclusão social e, por consequência, promovam a igualdade de oportunidades”, isto é, integra as diversidades, enquanto considera a individualidade dos trabalhadores e suas características. Diante disso, Teixeira (2019, p. 13), refere “que tal objetivo seja alcançado, o profissional responsável pelos processos de recrutamento e seleção deve não julgar nenhum candidato por características físicas, de gênero ou orientação sexual”, isto é, o recrutador deve observar as qualidades e qualificações da pessoa, se essas irão acrescentar na evolução da organização.

A inclusão social, segundo Malheiros et al. (2020, p. 42), “busca fornecer oportunidade para pessoas tidas como minoria na sociedade, fazendo com que as mesmas não se sintam diferentes das demais em relação ao trabalho”. Nesse contexto, Miller (1998, *apud* MALHEIROS et al., 2020, p. 42) ressalta que a inclusão retrata “o quanto cada colaborador é permitido de participar de algo”. Essas pessoas tidas como minorias podem ser compreendidas como grupos que são excluídos em um processo de socialização, neste prisma, o termo “minoria” não se refere ao menor grupo de pessoas, e sim a um grupo que passa por desvantagens em relação ao outro grupo.

No Brasil, para alguns trabalhadores serem inseridos no mercado de trabalho, esses devem ter acesso às cotas como exemplo, as pessoas com deficiência (PcD's). Para esse grupo específico existe uma legislação que prevê a obrigatoriedade das empresas na inclusão delas, porém, quando discutimos sobre a diversidade no mercado de trabalho, fala-se também de outros marcadores sociais como: negros, indígenas, LGBTQIA+, dentre outros, que são excluídos pela sociedade pela inexistência de políticas públicas eficientes para proporcionar oportunidades e reconhecimento desses indivíduos (SOUZA et al., 2020).

Após a discussão sobre a inclusão social não se pode deixar de falar na exclusão, que é manifestada pela sociedade através do preconceito e discriminação, esses são fatores que excluem trabalhadores no momento da seleção (WELMOWICKI, 2021). O preconceito é definido como um julgamento ou um pré-julgamento, ou seja, é o pré-conceito de um ou mais indivíduos com relação ao gênero, raça, origem, orientação sexual etc. É comportamento considerado desfavorável, negativo e injusto com grupos e integrantes dos mesmos (FONSECA et al., 2020).

Diante desse contexto, Izuhara e Sila (2020) conceituam o preconceito como uma seleção de pessoas, agrupando esses indivíduos como superiores e inferiores em muitos padrões pessoais e sociais como: habilidades, inteligência, caráter, pré-requisito, pigmentação de pele dentre outros. Dessa forma, as escolhas por pessoas ou grupos quando feitas pela sociedade faz com que as vítimas do preconceito se tornem indivíduos discriminados, segregados e excluídos.

A discriminação é uma expressão utilizada quando há distinção de um indivíduo ou grupos de maneira desigual fazendo uma divisão ou exclusão desses membros, promovendo atos de desigualdade em processos de escolhas (ALMEIDA, 2019).

Almeida (2019, p.23), cita que a “discriminação pode ser direta ou indireta”.

A discriminação direta é o repúdio ostensivo a indivíduos ou grupos, motivado pela condição racial, exemplo do que ocorre em países que proíbem a entrada de negros, judeus, muçulmanos, pessoas de origem árabe ou persa, ou ainda lojas que se recusam a atender clientes de determinada raça. Já a discriminação indireta é um processo em que a situação específica de grupos minoritários é ignorada- discriminação de fato-, ou sobre a qual são impostas regras de “naturalidade racial” (ALMEIDA, 2019, p. 23).

De acordo com Alves (2021, p. 6), a discriminação como “ato de colocar alguém de parte; tratar de forma desigual ou proceder ao tratamento injusto para com uma dada pessoa ou grupo de pessoas, tendo como base preconceito, por exemplo, em termos de sexualidade”. Após esse ato como foi descrito por Alves (2021), quando ocorridos, podem desencadear resultados negativos para os atores que são alvos da discriminação.

Na sequência serão abordados os ismos e fobias em relação aos grupos da diversidade, que segundo Ribeiro (2021, p. 345) descreve como muitas vezes ocorrem essas fobias, “a manifestação destes fenômenos no Brasil tem uma base etnológico-racial, muitas vezes religiosa, e se estrutura em torno das dicotomias branco e não branco, cristão e não cristão (muçulmano, umbandista etc.), pobres e não pobres”.

MISOGINIA- Conforme Barros, Alves e Lima (2022), a misoginia é aversão, ódio à mulher, essa repulsa pode ser apresentada de algumas maneiras como a violência psicológica e física, também pode ocorrer episódios de discriminação, diminuição da mulher em relação ao homem, exclusão, descrédito etc.

As autoras pontuam que essa repulsa “é um aspecto central do preconceito sexista, servindo como base para a opressão de mulheres em sociedades patriarcais, que colocam o sexo feminino em posições subordinadas e sem poder de decisão”, nesse sentido, a mulher passou a ser excluída e não ter o direito de suas próprias escolhas e nas decisões profissionais (BARROS; ALVES; LIMA, 2022, p. 1; MADEIRA et al., 2022).

HOMOFOBIA- É de grande importância ressaltar o termo homofobia que, conforme Souza et al. (2021, p. 3), é usado para conceituar a violência e discriminação a grupos ou indivíduos homossexuais, esse conceito tem por objetivo “situar a discriminação contra homossexuais”, um problema que persiste na sociedade. Os integrantes do grupo LGBTQIA+ que mais são vítimas de preconceito e discriminações são os jovens pretos e pardos, do sexo masculino, gays, travestis/ transexuais (SOUZA et al., 2021).

Assim como a homofobia também existe a transfobia que é caracterizado por Podestà (2018, p. 374) como aversão a pessoas transexuais/transgênero/travesti, essa aversão também se dá em relação aos “comportamentos negativos- ódio, repulsa, raiva ou indignação- contra pessoas trans em razão de sua transgeneridade; tais comportamentos vão abrangendo desde insultos verbais a agressões físicas e assassinatos”.

TRANSFOBIA- Conforme Podestà (2018), é o preconceito, discriminação, aversão contra indivíduos que se identificam como transgêneros, toda e qualquer atitude ou comportamento de rejeição contra esse grupo é caracterizado transfobia. O autor pontua que a transfobia pode representar certos motivos para uma agressão ou causas para violência seja ela verbal, física ou psicológica.

Conforme Podestà (2018, p.375):

O conceito de transfobia também se refere a violências muito específicas que atinge pessoas trans, como a exposição genital para verificação do gênero, uma violência correlata à generalização- imposição forçada do gênero – e o desrespeito ao nome social, escolhido pela pessoa trans. Assim como homofobia, o conceito de transfobia remete a processos violentos em níveis massificados ou coletivos, não apenas reportando-se a comportamentos individuais ou à literalidade do sufixo “fobia”, e também remete a modos específicos de fazer e pensar ciência, a exemplo do feminismo que se autodenomina radical transfóbico, epítome da transfobia epistêmica.

GORDOFOBIA- O termo gordofobia é definido por Lima (2020, p. 18), como “nome que é atribuído ao preconceito com pessoas gordas, traz o sufixo fobia, que se refere à aversão, sendo nesse caso, a aversão a pessoas gordas”. À vista disso, entende-se pelo termo gordofobia o medo de gordura, de ser gordo. É através dessa aversão que a sociedade se torna preconceituosa e discriminando esse grupo levando esse a exclusão no mercado de trabalho e no meio social.

CAPACITISMO- Ismo relacionado às pessoas com deficiência (PcD's) que é definido por Vendramin (2019, p. 17), “leitura que se faz a respeito de pessoas com deficiência assumindo que a condição corporal destas é algo que, naturalmente, as define como menos capazes”. “A relação de insuficiência desses corpos é projetada sobre os sujeitos que são fixados como incapazes devido à sua condição”, esses são vistos como pessoas menos qualificadas e menos competentes para exercerem determinadas funções (VENDRAMIN, 2019, p. 17).

ETARISMO OU IDADISMO- Conforme Hanashiro e Pereira (2020), é a discriminação por idade, o etarismo ou idadeismo pessoal relaciona-se ao preconceito e discriminação manifestados por indivíduos, já o institucional tem relação com os padrões de uma associação ou organização através das políticas e seus costumes. As discriminações de estereótipos negativos são as mais recorrentes, porém nem sempre são só negativas, Posthuma e Campion (2009, *apud* HANASHIRO; PEREIRA, 2020) descrevem a respeito dos estereótipos positivos considerando esse grupo como trabalhadores mais responsáveis, sérios e comprometidos com o trabalho e o ambiente organizacional.

Os estereótipos negativos de pessoas com mais idade são mais presentes, pois estes pontos negativos estão relacionados ao grupo como: baixa habilidade para aprender, pouco tempo remanescente na empresa, resistência à mudança, e com isso o retorno sobre os investimentos nos treinamentos são menores, às organizações terão custos mais altos, esses atores não serão tão bem classificados nas entrevistas, tampouco nas avaliações de desempenho (HANASHIRO e PEREIRA, 2020).

RACISMO- Conforme Almeida (2019), o racismo é a forma de discriminação que têm a raça como motivo emitido por meio de ações conscientes ou inconscientes que resultam em desvantagens ou privilégios para alguns indivíduos, de acordo com o grupo racial a quem ele

pertença. Ainda que existam ligações entre os conceitos, o racismo diferencia-se da discriminação racial e de preconceito racial. A discriminação racial é o tratamento diferenciado a esses atores, já o preconceito racial é julgar com base em estereótipos individuais pertencentes a um grupo racializado (ALMEIDA, 2019).

Almeida (2019) classifica o racismo em estrutural, institucional e individualista, sendo que o racismo estrutural é um processo histórico e político que separa os indivíduos por raças em locais determinados, como atualmente nas periferias das cidades, formatando guetos de segregação racial, que nada mais é que uma divisão espacial de raças.

O racismo institucional se dá pela prática de uma organização em não disponibilizar ou negar um serviço para alguma pessoa em decorrência de sua cor de pele, cultura etc. Alguns exemplos dessas discriminações são barreiras que impedem negros de ocuparem cargos elevados dentro de uma empresa, a representação na política ou ao acesso a serviços de saúde e educação. Além disso, também pode ser visto como comportamentos discriminatórios adotados no trabalho, nas universidades e quaisquer outras instituições (ALMEIDA, 2019).

Fundamentado nas contribuições de Hamilton e Ture (1967, *apud* ALMEIDA, 2019, p.28) considera-se que o racismo individual “consiste em atos evidentes de indivíduos, que causam morte, ferimentos ou a destruição violenta de propriedades”. Esse tipo de racismo é configurado através de uma patologia ou anomalia, sendo algo psicológico de índole individual ou até mesmo grupal designado a alguém ou turma isolada.

XENOFOBIA- A xenofobia, para Vieira (2022), é um conceito que retrata a demonstração de aversão, ódio, rejeição, hostilidade e temor aos grupos estrangeiros. Nesse prisma, Vieira (2022, p. 23) cita que a “origem da palavra xenofobia é derivada do conceito de gênero composto por xenos (“estrangeiro”) e phóbos (“medo”), assim dizendo, é o temor em conviver com pessoas estrangeiras”.

Dessarte, finda o capítulo do referencial teórico, e na sequência serão especificados os procedimentos metodológicos.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Considerando os objetivos do presente estudo, optou-se por uma pesquisa quantitativa e qualitativa. Na quantitativa, segundo Gil (2002, p. 90), é “possível descrever com precisão fenômenos tais como atitudes, valores e representações e ideologias contidas nos textos analisados”. A qualitativa auxilia no entendimento de características e definições de situações apontadas pelos entrevistados (RICHARDSON et al., 2012). A pesquisa é de caráter descritivo que, segundo Gil (2002, p. 42), “têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. A pesquisa descritiva busca maior familiaridade com o assunto, com a intenção de ajudar o andamento de teoria sobre o tema (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2006).

A pesquisa apresentou duas fontes de coleta de dados: questionário e entrevista semiestruturada. O questionário é composto por 17 perguntas fechadas (Apêndice A) que contou com o referencial teórico como base na elaboração das perguntas - cujo objetivo foi identificar os marcadores sociais que compõem o perfil dos trabalhadores de estabelecimentos comerciais de Santana do Livramento/RS. Para responder o questionário, foi necessário mapear as empresas de atividade econômica do comércio varejista de artigos de vestuários e acessórios, calçados e artigos esportivos, setor de grande representatividade no município escolhido para a pesquisa. Primeiramente foi consultado o painel de empresas do SEBRAE com base nos dados da Receita Federal do Brasil (SEBRAE, 2020), que apontava o universo de (50) cinquenta empresas desse setor em Santana do Livramento, porém não indicava o nome das empresas. Então, foi feito um mapeamento destes estabelecimentos nas principais ruas do centro da cidade (rua dos Andradas, Rivadávia Corrêa e ruas paralelas) e foram identificadas 72 empresas de

pequeno, médio e grande porte do referido setor. Das empresas pesquisadas 59 aceitaram participar da coleta. Assim, o questionário foi aplicado do dia 23 de setembro de 2023 até 28 de setembro de 2023 obtendo o total de 111 respondentes.

Os dados coletados na etapa quantitativa foram analisados através da estatística descritiva que, conforme Cazorla et al. (2020), por sua natureza explora uma ampla quantidade de dados. Nessa pesquisa foi realizada a técnica de análise por frequência e porcentagem para analisar o perfil desses profissionais que estão inseridos nos estabelecimentos varejistas de Santana do Livramento/ RS, nos setores de roupas e acessórios, calçados e artigos esportivos.

Após a realização do questionário, partiu-se para a etapa qualitativa, em que foram realizadas quatro (4) entrevistas semiestruturadas com os empresários/proprietários das empresas pesquisadas. As entrevistas foram efetuadas pessoalmente, com duração média de 15 minutos e gravadas em áudio. A seleção dos entrevistados se deu por conveniência, foram aqueles que se mostraram disponíveis e acessíveis dentro do rol das empresas que responderam ao questionário.

O roteiro de perguntas (Apêndice B) foi montado em três blocos para obter as informações. As perguntas foram elaboradas através da literatura utilizada na pesquisa. No primeiro bloco foram apresentadas as perguntas sobre o perfil do entrevistado. No bloco seguinte foram apresentadas as perguntas para identificar situações de inclusão e exclusão de grupos minoritários durante o processo de recrutamento e seleção. O roteiro de entrevista também continha três fotografias que foram apresentadas para os entrevistados, nestas estão grupos diversos de pessoas, com isso, o entrevistado analisou as fotos e foi questionado sobre quem ele contrataria para uma vaga de vendedor em sua empresa. As fotografias foram retiradas do Google Imagens ao se pesquisar a palavra diversidade. No último bloco constavam questões para identificar a percepção de gestores e recrutadores dos estabelecimentos comerciais de Santana do Livramento/ RS sobre a diversidade organizacional.

Os dados coletados na etapa qualitativa foram analisados por meio de análise temática, pois essa é realizada baseada em um grupo de dados que podem ser através de depoimentos ou conteúdos, com o objetivo de identificar modelos recorrentes de concepções. Essa análise proporciona facilidade no detalhamento com definições mais específicas e diversas em relação a um conjunto de assuntos ou um assunto próprio (ROSA; MACKEDANZ, 2021).

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados estão apresentados em duas partes, sendo que a primeira está o perfil dos trabalhadores nos estabelecimentos comerciais de Santana do Livramento/RS nos setores de roupas e acessórios, calçados e artigos esportivos. Na sequência a demonstração sobre a percepção dos gestores e empresários sobre a diversidade organizacional e situações de inclusão e exclusão de grupos minoritários em processos de recrutamento e seleção.

### 4.1 Perfil dos trabalhadores nos estabelecimentos comerciais de Santana do Livramento

Das empresas pesquisadas, 59 aceitaram o convite para participar da etapa quantitativa com a participação de 111 funcionários que responderam o questionário. A seguir as tabelas 1 e 2 com o perfil dos respondentes.

Tabela 1- Perfil dos marcadores sociais da diversidade dos trabalhadores do comércio de Santana do Livramento (continua)

<b>Idade</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual válido</b>
De 18 a 29 anos	44	39,6 %
De 30 a 39 anos	29	26,1 %

De 40 a 49 anos	16	14,4 %
De 50 a 59 anos	15	13,5 %
De 60 a 69 anos	6	5,4 %
70 anos ou +	1	0,9 %
Total	111	99,9 %

<b>Estado civil</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual válido</b>
Solteiro (a)	54	48,6 %
Casado (a)/ união estável	47	42,3 %
Separado (a)/ divorciado (a)	8	7,2 %
Viúvo (a)	2	1,8 %
Total	111	99,9 %

<b>Religião/ espiritualidade</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual válido</b>
Católico	26	23,4 %
Evangélico	46	41,4 %
Espírita	16	14,4 %
Umbandista	6	5,4 %
Islamismo	1	0,9 %
Ateu	2	1,8 %
Não possui uma religião específica	14	12,6 %
Total	111	99,9 %

<b>Identidade de gênero</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual válido</b>
Homem	19	17,1 %
Mulher	92	82,9 %
Total	111	100%

<b>Orientação sexual</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual válido</b>
Heterossexual	106	95,5 %
Lésbica	2	1,8 %
Gay	1	0,9 %
Bissexual	2	1,8 %
Total	111	100 %

<b>Cor/ raça</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual válido</b>
Branco	69	62,2 %
Preto	20	18 %
Pardo	19	17,1 %
Amarelo	1	0,9 %
Indígena	2	1,8 %
Total	111	100 %

<b>Nacionalidade</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual válido</b>
Brasileiro(a)	97	87,4 %
Uruguaio (a)	8	7,2 %
Doble chapa	5	4,5 %
Cuba	1	0,9 %
Total	111	100 %

<b>Aparência física</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual válido</b>
Abaixo do peso	4	3,6 %
Peso normal	71	64 %
Acima do peso	35	31,5 %
Obesidade	1	0,9 %

Total	111	100 %
<b>Você é pessoa com deficiência?</b>		
Não	111	100%
Total	111	100%

Fonte: Dados da pesquisa. Elaborado pela autora.

Sobre a tabela 1, através da análise das respostas dos 111 respondentes, obteve-se os seguintes dados: o público entrevistado concentrou-se entre os trabalhadores jovens com idade entre 18 e 29 anos que representa o total de 39,6%, seguido dos trabalhadores entre 30 e 39 anos que representa o total de 26,1%. O público entre 40 e 70 anos ou mais representa a minoria atuante nos estabelecimentos pesquisados com 34,2% dos trabalhadores. A predominância no estado civil são os solteiros com 48,6%.

Observa-se que em relação à identidade de gênero prevaleceu a participação do público feminino com 92% e não foram encontrados trabalhadores homens trans, mulheres trans e não-binários. Percebe-se na orientação sexual, que 106 funcionários são heterossexuais, o que representa quase a totalidade da amostra com 95,5%, sendo as demais orientações sexuais pouco representativas no comércio santanense. Quanto à raça, 62,2% desse grupo são brancos. Quanto à nacionalidade, a maioria é brasileira (87,4%), os uruguaio e dobre chapa (dupla nacionalidade brasileira e uruguaia) representam 11,7% e foi encontrado apenas um trabalhador de outro país, de Cuba. Na questão de religião/espiritualidade, a maioria dos trabalhadores dos estabelecimentos comerciais são evangélicos representando 41,4%, seguido dos católicos com 23,4% e dos espíritas com 14,4%. Quanto à autopercepção da aparência física, 64% dos trabalhadores se consideram estar no peso normal e 31,5% se consideram estar acima do peso.

Tabela 2- Dados relativos à formação e trabalho na empresa dos trabalhadores do comércio de Santana de Livramento/ RS

<b>Escolaridade</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual válido</b>
Ensino fund. Incompleto	2	1,8 %
Ensino fund. Completo	6	5,4 %
Ensino médio incompleto	13	11,7 %
Ensino médio completo	71	64 %
Curso técnico incompleto	1	0,9 %
Curso técnico completo	3	2,7 %
Graduação incompleta	6	5,4 %
Graduação completa	9	8,1 %
Total	111	100 %

<b>Tempo de trabalho na empresa</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual válido</b>
Até 6 meses	18	16,2 %
De 7 meses a 1 anos	15	13,5 %
De 1 anos a 2 anos	23	20,7 %
De 2 anos a 4 anos	19	17,1 %
De 4 anos a 8 anos	13	11,7 %
De 8 anos a 10 anos	8	7,2 %
Mais de 10 anos	5	4,5 %
Mais de 15 anos	4	3,6 %
Mais de 20 anos	6	5,4 %
Total	111	99,9 %

<b>Cargo ou função</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual válido</b>
Gerente	8	7,2 %

Vendedor/ balconista	76	68,5 %
Caixa	8	7,2 %
Depósito/ estoquista	5	4,5 %
Serviços gerais	6	5,4 %
Segurança	1	0,9 %
Proprietário (a)	6	5,4 %
Financeiro	1	0,9 %
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100 %</b>

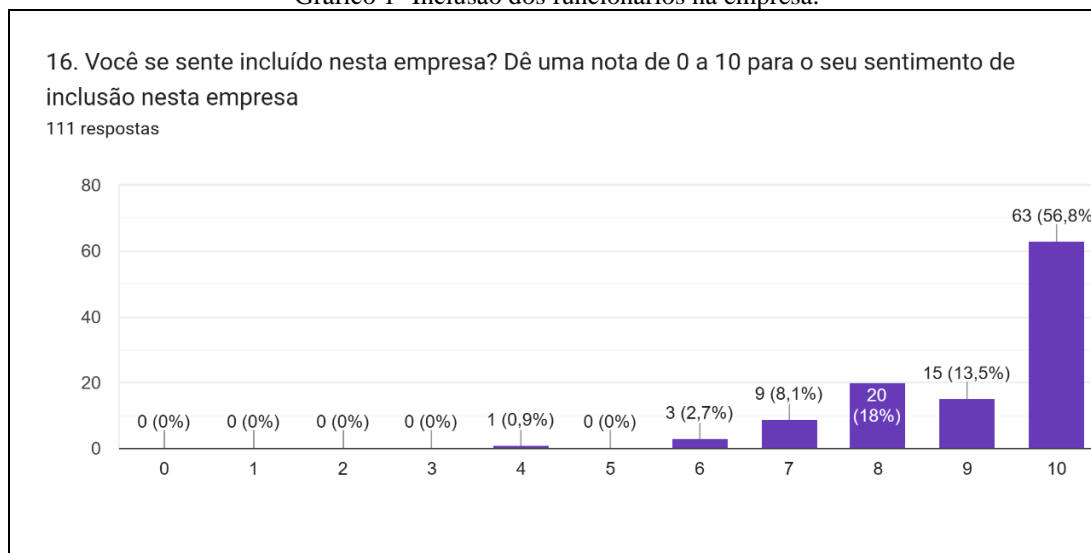
<b>Vínculo com a empresa</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual válido</b>
Carteira assinada (CLT)	94	84,7 %
Contrato temporário (até 90 dias)	10	9 %
Informal	3	2,7 %
Empreendedor(a) individual	4	3,6 %
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100 %</b>

Fonte: Dados da pesquisa. Elaborado pela autora.

Sobre a tabela 2, quando questionados em relação à escolaridade, percebe-se que 64% possuem ensino médio completo. O tempo de trabalho na empresa varia bastante, sendo que pouco mais da metade (50,4%) está há pouco tempo na empresa, isto é, 16,2% estão na empresa até 6 meses, 13,5% entre 7 meses e 1 ano e a maioria dos trabalhadores está entre 2 e 4 anos que corresponde (20,7%). Em relação ao tempo intermediário que os trabalhadores têm de empresa é de 4 a 10 anos (18,9%). Os trabalhadores com mais de 10 anos de empresa e mais de 20 anos equivalem a 13,5%.

Analisada a situação relacionada ao cargo ou função dos trabalhadores, constatou-se que 68,5% são vendedoras e o vínculo desses trabalhadores em maioria são de carteira assinada (CLT) 84,7%. A seguir os gráficos 1 e 2 sobre o sentimento de inclusão e satisfação na empresa.

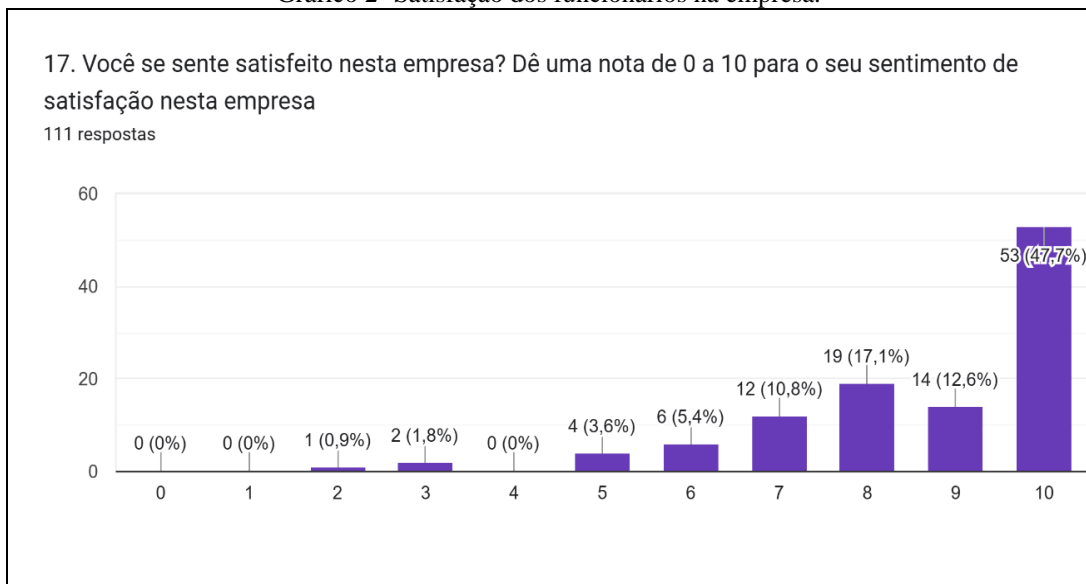
Gráfico 1- Inclusão dos funcionários na empresa.



Fonte: Dados da pesquisa. Elaborado pela autora.



Gráfico 2- Satisfação dos funcionários na empresa.



Fonte: Dados da pesquisa. Elaborado pela autora.

Sobre os gráficos 1 e 2, os respondentes foram indagados em relação à inclusão e satisfação nas empresas e foi pedido para que fosse atribuída uma nota de 0 a 10 nesses aspectos. O gráfico 1 ilustra o sentimento de inclusão dos trabalhadores na empresa e o gráfico 2 o sentimento de satisfação na empresa. Assim, foi calculada a média que resultou a nota 9,10 na inclusão e 8,61 na satisfação com a empresa.

Tendo em vista os dados do questionário expostos, foi possível identificar os marcadores sociais que compõem o perfil dos trabalhadores nos estabelecimentos comerciais dos setores de roupas e acessórios, calçados e artigos esportivos de Santana do Livramento, que resultou o seguinte: maioria sendo mulheres, brasileiras, brancas, jovens, solteiras, magras, heterossexuais, evangélicas, com o ensino médio completo, vendedoras com carteira assinada e que trabalham há pouco tempo nas empresas. Não foram identificadas pessoas com deficiência na amostra. Esse resultado representa um perfil homogêneo e padrão de trabalhador, e não um perfil de diversidade nas organizações. Cabe ressaltar que embora o resultado tenha apontado a maioria de trabalhadoras mulheres e que isso pode ser considerado um fator de inclusão e diversidade, é preciso analisar que grande parte das empresas participantes é do setor de roupas e acessórios, calçados e artigos esportivos femininos, o que dá preferência para a contratação de mulheres. Além disso, os resultados apontam para a maioria de cargos como vendedoras/balconistas, o que não exige uma formação específica, o que coaduna com pesquisas que dizem que as mulheres estão inseridas no mercado de trabalho só que em cargos de nível hierárquico mais baixos, com dificuldade para ascender para cargos mais altos.

Ainda, é preciso considerar que o resultado que aponta que a maioria dos participantes da pesquisa se encontra satisfeito e incluído na sua empresa pode se apresentar devido à homogeneidade do perfil dos marcadores sociais dos trabalhadores da empresa.

#### 4.2 Percepção dos empresários quanto à diversidade em situação de inclusão e exclusão

Durante a coleta de dados na etapa quantitativa, os empresários foram convidados a participar da etapa qualitativa. Das 72 empresas visitadas, quatro proprietários demonstraram interesse e aceitaram participar da entrevista semiestruturada. No quadro 1 pode-se observar informações sobre o perfil dos gestores entrevistados.

Quadro 1- Perfil dos gestores entrevistados

Entrevistado	Idade	Gênero	Formação	Cargo	Área de atuação da empresa	Tempo de empresa
A	49 anos	Masculino	Graduação completa em Administração de empresas e Direito	Proprietário	Confecção masculina	32 anos
B	20 anos	Feminino	Graduação em curso em Administração	Proprietária	Confecção feminina	7 anos
C	41 anos	Masculino	Graduação completa em Administração	Proprietário	Confecção adulta, infantil e calçados	35 anos
D	50 anos	Masculino	Graduação incompleta em Administração	Proprietário	Artigos esportivos	30 anos

Fonte: Dados da pesquisa. Elaborado pela autora.

Dos gestores entrevistados, todos são proprietários dos negócios, sendo três homens acima dos 40 anos de idade e mais de 30 anos de empresa e uma mulher com 20 anos com 7 anos de empresa, que também é gerida pela família. Sobre a formação, todos têm conhecimento em administração, sendo que dois possuem graduação completa, uma graduação em curso e uma graduação incompleta.

#### 4.2.1 Conhecendo o processo de recrutamento e seleção das empresas

Sobre o processo de recrutamento e seleção das empresas, a maioria dos entrevistados respondeu que as vagas são divulgadas nas redes sociais e por meios publicitários. Exceto o entrevistado D, que relatou que a empresa não faz divulgações de vagas, pois eles recebem muitos currículos durante a semana, e esses são enviados para uma pasta no e-mail da loja, e quando é necessário, o empresário ou gestor seleciona candidatos nessa pasta online. Todos responderam que as seleções são realizadas através de entrevistas. Os entrevistados B e C relataram que as vagas são sazonais, que em épocas como Natal, Páscoa, Dia das Mães etc. se for necessário, são criadas vagas para auxiliar no atendimento. Em geral, os candidatos quando se encaixam no perfil da empresa, passam por período de experiência e se tudo ocorrer bem, são efetivados.

Os proprietários foram perguntados se existe um perfil ideal para trabalhar na empresa e solicitados para dar um exemplo de descrição de vaga para vendedor, já que é o cargo em maior quantidade no setor do comércio. Os respondentes disseram que buscam pessoas que tenham conhecimento e habilidade com vendas, como afirma o gestor A: *“perfil vendedor, eu preciso de alguém que saiba vender, quem vende água na rua, vende um carro, o vendedor é nato”*. Este gestor não fez distinção de gênero e idade, entretanto, os outros três entrevistados confirmaram o perfil mulher, jovem e com o mínimo de experiência em vendas no comércio. O entrevistado D acrescenta que prioriza pessoas que tenham o mínimo de conhecimento na área de esporte como futebol, vôlei, basquete, natação etc., pois sua empresa atua no setor de artigos esportivos.

Com relação às características de perfil que um funcionário vendedor precisa ter para trabalhar na empresa, o gestor A considera *“ser jovem, extrovertido, que seja comunicativo, “descolado”, mas não tão “descolado” para não assustar o cliente”*, ou seja, ser uma pessoa descontraída que se comunique com todo mundo, divertido e não ser tímida. Os demais respondentes citaram a proatividade, boa vontade, boa comunicação e novamente a experiência

com vendas, o que converge com o entrevistado C que falou que não é necessário ter a experiência “*se tiver boa vontade, vai aprendendo, a própria loja e os outros colaboradores vão ensinando*”, pois ele sabe a dificuldade de encontrar esse tipo de experiência em Santana do Livramento.

Apura-se nas entrevistas, que o recrutamento e seleção de trabalhadores são realizados pelos empresários, através do recrutamento externo que inicia com a análise dos currículos deixados pelos candidatos. Após essa análise, o candidato passa por uma entrevista com o empresário, assim que aprovado nesta etapa, o próximo passo é o período de experiência que poderá ser efetivado se o trabalhador se adaptar na empresa. As falas dos entrevistados vão ao encontro de Dias (2023), que descreve que o processo de escolha do candidato se inicia com o estudo dos currículos, seguido de entrevistas com o objetivo de contratar o funcionário certo para o cargo certo.

O perfil que mais foi citado na descrição para vaga de vendedores são jovens, com boa aparência e que tenham o mínimo de experiência no mercado como pré-requisito. Assim, percebe-se que os gestores estão em busca de um perfil que valoriza o conhecimento e a habilidade na área da vaga, o que é correto, conforme a literatura de recrutamento e seleção. Porém, define um perfil de juventude que acaba excluindo pessoas mais velhas que podem ter o conhecimento e a habilidade exigidos para o cargo. Outro ponto do perfil seria a boa aparência, o que acaba sendo questionável, pois características de uma boa aparência são subjetivas e historicamente vinculadas a um perfil de pessoa padrão, que não dialoga com o que se considera diversidade.

#### 4.2.2 Situações de inclusão e exclusão de trabalhadores

Na sequência foram apresentadas três fotografias para os empresários, nessas estão apresentados grupos diversos de pessoas, e a pergunta foi a seguinte: Você contrataria uma dessas pessoas para uma vaga de vendedor na sua empresa? Qual delas? E qual delas você não contrataria?

Figura 1: Imagem da diversidade 1



Fonte: Brugalli, Umpierre e Porto (2022).

Na figura 1, o entrevistado A contrataria a jovem de vestido vermelho; o jovem ao lado, de calça jeans e barba ruiva; o de camisa branca e jaqueta bege; o jovem de óculos; o outro jovem de barba e blusa cinza, a jovem de blusa amarela; a de calça jeans cabelo longo escuro e blusa escura e por último, a jovem loira de blusa verde, porque esses “*parecem ter boa aparência, são todos jovens e parecem ser bem extrovertidos*”. Ressalta-se que tais escolhas se encaixam no perfil de vendedores da loja pesquisada. Não contrataria os de idade mais avançada, os 4 integrantes que estão bem na frente dos jovens; o senhor de gravata e a senhora loira de cabelo curto. Ainda ressalta uma ideia contraditória, que as pessoas de idade mais avançada devem ser valorizadas, porém a pesquisa quantitativa realizada na primeira etapa

deste estudo, aponta que esse perfil é pouco contratado no mercado de trabalho de Santana do Livramento, sendo que a maioria das contratações (65,7%) é de jovens com menos de 30 anos.

O gestor A ainda cita: *“hoje no mercado, tu não vês [pessoas mais velhas] nas vendas, lamentavelmente! Em armarinhos, aqueles bem antigos, lá perto da praça tu encontra, agora no comércio não se vê mesmo”*. Dessa forma, ele escolheria os mais jovens, os de idade avançada talvez na parte de escritório, porque o público dele são jovens e esse público requer mais agilidade no atendimento. Observa-se que o entrevistado A se contradiz novamente quando fala na preservação dos trabalhadores de idade avançada, pois comentou *“nada contra a idade”*, que é lamentável a falta desses trabalhadores no comércio, mas em seu estabelecimento não tem nenhum funcionário com idade superior a 45 anos e tampouco contrataria os de idade mais avançada que constavam na figura 1.

A fala do entrevistado A em relação aos trabalhadores com idade avançada vai ao encontro do pensamento de Malheiros et al. (2020), o autor explica em sua pesquisa que esse grupo de trabalhadores exerce com destreza suas obrigações e pode facilitar a implementação de propostas inovadoras em tarefas especiais quando concedidas a essas pessoas.

A entrevistada B contrataria todas as mulheres, pelo fato do público ser feminino e trabalharem com vestuário feminino. Os homens quando contratados são mais para dar um auxílio, um apoio para as vendedoras, fazem serviço de segurança e estoque. O entrevistado C não contrataria pessoas mais velhas, só se essa apresentar alguma limitação em relação a subir e descer escadas, pois para chegar ao depósito tem esse acesso com alguns degraus. Se porventura algum candidato apresentar alguma dificuldade nessa questão, esse será excluído da vaga, caso contrário será contratado sim *“tanto é, que tem um senhor que trabalha conosco há muitos anos, ele tem 60 anos, trabalha no depósito e ele é mais ágil que aquele rapazinho ali que tem 18 anos, então para nós não tem problema a questão de idade”*. Nessa fala é possível perceber que o entrevistado reconhece que pessoas com mais idade também são ágeis.

O entrevistado D não contrataria o senhor de calça jeans e óculos; o senhor de gravata e camisa branca e a senhora de blusa branca e óculos. Não contrataria pela questão da idade, ele fala *“a loja precisa de vendedores com agilidade, o que dificultaria eles talvez”*. Salienta que poderia contratar para uma outra vaga, um outro setor ou vaga no escritório, o que também foi comentado pelo entrevistado A.

Ao analisar a primeira fotografia, salienta-se que os jovens foram escolhidos pela maioria dos entrevistados para ocupar a vaga de vendedor, já os de idade mais avançada foram citados como trabalhadores incapazes, sem agilidade. O preconceito com pessoas mais velhas está presente no comércio santanense, quando o empresário se depara em fazer a escolha entre um jovem e alguém de idade mais avançada para uma vaga de vendedor, ele escolhe o jovem, pois o jovem é visto como trabalhador ágil, comunicativo e capaz.

Na fotografia 2 foi feita a mesma pergunta. Você contrataria uma dessas pessoas para uma vaga de vendedor na sua empresa? Qual delas? Ou quais delas? E qual delas você não contrataria? Por quê?

Figura 2: Imagem da diversidade 2



Fonte: Pereira (2022).

O entrevistado A respondeu que contrataria o jovem de óculos e as moças, porém o cadeirante teria a limitação com a locomoção, pois a empresa não possui acessibilidade “*a cadeira de rodas entre as caixas ficaria complexo para se locomover*”. Ainda comentou que as empresas na cidade, nessa vaga de vendedor e nos estabelecimentos comerciais pesquisados, apresentam essa falta de acessibilidade, são muitas gôndolas, caixas de calçados e pouco espaço para circular uma cadeira de rodas.

Nas respostas dos demais entrevistados B, C e D quanto à contratação de trabalhadores apresentados na fotografia 2, também foram apontadas as mesmas questões da resposta anterior, como a falta de acessibilidade nas empresas, sendo que as 4 empresas entrevistadas têm os estoques/ depósitos na parte superior da loja, o que impede a acessibilidade para acessar esse setor. Para a entrevistada B não teria problema a contratação de um cadeirante “*não tem problema em investir em reformas, tanto na parte interna como banheiro e rampas também na parte externa*”.

De acordo com o estatuto da pessoa com deficiência, é assegurado às pessoas com deficiência (PcDs) o acesso igualitário às oportunidades com os demais indivíduos sem sofrer qualquer tipo de discriminação, mesmo durante o processo de recrutamento e seleção. Essas pessoas têm a liberdade de escolher e aceitar o trabalho de sua livre vontade em um ambiente acessível e inclusivo, com as mesmas oportunidades que as demais pessoas (BRASIL, 2015). Porém, foi possível analisar pessoalmente e através das imagens utilizadas na pesquisa que as empresas entrevistadas não apresentam em seus estabelecimentos comerciais um ambiente com acessibilidade, e esses grupos não têm as mesmas oportunidades que os demais candidatos. As falas dos entrevistados, ao visualizarem na fotografia uma pessoa em uma cadeira de rodas, retrata a falta de acessibilidade nos estabelecimentos comerciais de Santana do Livramento e a falta de iniciativa ou a pouca iniciativa para adaptar seus espaços, seja para trabalhadores, seja para clientes.

Na foto 3 os entrevistados foram indagados com a mesma pergunta. Você contrataria uma dessas pessoas para uma vaga de vendedor na sua empresa? Qual delas? Ou quais delas? E qual delas você não contrataria? Por quê?

Figura 3: Imagem da diversidade 3



Fonte: Fernandes (2022).

As respostas foram parecidas com as anteriores, o entrevistado A comentou que seria a mesma situação da segunda fotografia, a falta de acessibilidade e não teria problemas em relação a raça e gênero, que as pessoas são todas iguais, comentou que “*ainda existem empresas que não contratam negros, mulatos. Aqui já tive uma moça gay, lésbica, já tive de tudo e não impede nada*”. Já o gestor D comentou que não teria vaga disponível para uma pessoa com deficiência “*a gente não tem essa vaga hoje*”. Os demais entrevistados disseram que é o mesmo caso da fotografia 2.

Após a observação das imagens, percebe-se nos quatro entrevistados uma reação de desconforto na escolha dos indivíduos ilustrados nas fotografias, mas todos responderam que

não teriam problema em contratar quase todas as pessoas, exceto os cadeirantes alegando que não poderiam absorver essa mão de obra por questão estrutural de seus estabelecimentos comerciais.

Nem todos os negócios têm acessibilidade. Eu tenho mais ou menos, uma pessoa com cadeira de rodas na volta das caixas, coisas assim fica complexo para esse locomover, então tenho que contratar alguém que esteja apto para o cargo de vendedor. Como a loja passou recentemente por reformas, não penso passar por mais outra por agora. Então tenho que contratar colaboradores que se encaixam nesse perfil vendedor e que seja uma pessoa ágil, com destreza. Trabalhar com o público requer essa agilidade e o cliente não gosta de esperar, então não é a empresa que deve se adequar ao candidato, é o candidato que deve se adequar à empresa [...] (ENTREVISTADO A).

Na fala do entrevistado A *“a cadeira de rodas entre as caixas ficaria complexo para se locomover”*, seria um desafio para a empresa no momento, pois recentemente a loja passou por reformas. Para um vendedor cadeirante ficaria difícil o acesso às mercadorias, tendo em vista que muitas peças de vestuário ficam em prateleiras altas e dependeria de outro colega para buscar peças no depósito, pois esse fica na parte de cima da loja. Nesse contexto, a mobilidade para esses trabalhadores ficaria prejudicada e a loja teria que novamente passar por transformações como: baixar as prateleiras, deixar a mercadoria ao alcance do cadeirante e adaptar banheiros. A frase que o funcionário que tem que se adequar a empresa, e não a empresa se adequar ao funcionário, demonstra o preconceito com PcDs, ou seja, o capacitismo projetado na reação e na fala dos gestores. Conforme apresentado por Vendramin (2019), a exclusão desse grupo, colocando esses trabalhadores como incapazes de executar atividades, compromissos e principalmente ser um vendedor.

Quando apresentadas as características dos grupos minoritários para os empresários, pedimos para que eles analisassem cada uma delas: gênero, identidade de gênero, orientação sexual, aparência física, pessoa com deficiência (física, intelectual, mental, sensorial e múltipla), idade, raça, origem e nacionalidade, indagamos sobre a importância para uma vaga de vendedor, quais dessas características considera importante.

Para o entrevistado A, não teria problemas com os grupos em exceção aos PcDs e comenta *“eu preciso de vendedores, essas pessoas [PcDs] aqui, elas têm limitações. Mais pelo atendimento ao cliente mesmo [...] agora no supermercado que tem para carregar carrinho, né? Até no Big tinha um menino com síndrome de Down, muito querido e atencioso que carregava e juntava os carrinhos”*. A empresa do entrevistado não oferece variados tipos de vagas de trabalho, por ser uma empresa de pequeno porte, as vagas são para vendedores, pois o empresário é o supervisor e gerente da empresa *“o vendedor é que atende a empresa”*. Para o entrevistado C: *“depende da deficiência, se impossibilita ela de locomoção, membros inferiores fica complicado, membro superior não tem problema, dificuldade mental, talvez porque vai requerer de comunicação com o cliente”* explica o empresário.

Na questão sobre as características, percebe-se que os empresários necessitam de funcionários que precisam ter contato e uma boa comunicação com o cliente *“o vendedor é que atende a empresa”* (GESTOR A). Por meio do contexto apresentado, é visto que os empresários A e C, não contratam pessoas com deficiência auditiva, visual e mental, pois segundo eles, essas deficiências dificultam na comunicação com o cliente. Os entrevistados B e D não comentaram sobre as demais deficiências.

#### **4.2.3 Percepção dos proprietários dos estabelecimentos comerciais sobre a diversidade organizacional**

Ao serem questionados sobre o significado das palavras inclusão e diversidade na sociedade, o empresário A fala que hoje no século XXI, muitas coisas mudaram e que a inclusão

seria a contratação de pessoas de diversos gêneros, idades, raças, religiões etc., ou seja, é a inserção desses trabalhadores no mercado de trabalho.

Sobre a inclusão, a entrevistada B relata que em Santana do Livramento não tem um comércio diversificado *“não é muito normal a gente ver, porque as pessoas têm preconceito em contratar. Quando vem alguém, com alguma diversidade, as pessoas meio que não dão bola”*. Em relação a diversidade nas organizações *“ainda é um tabu para muitas empresas”*.

O entrevistado C afirma *“todos somos iguais, Deus nos criou da mesma forma”* que as opções de gênero, identidade de gênero é relativo *“cada um escolhe o seu”* e acredita que cada empresa tem um perfil. As empresas que têm um público mais diversificado, elas vão contratar e incluir a diversidade em sua empresa com mais frequência *“todos nós deveríamos receber todas as oportunidades iguais, a sociedade tem que aprender a conviver com todos, esse é o desafio do mundo moderno, é viver em harmonia”*. Cabe ressaltar que foi possível analisar no momento da entrevista, que o público nesse estabelecimento é diversificado, mas o perfil de trabalhadores em seu estabelecimento é o mesmo das demais empresas pesquisadas, ou seja, a diversidade não está presente em sua organização, embora o discurso seja em prol da diversidade. Quando ele fala que todas as pessoas são iguais e merecem as mesmas oportunidades, essa questão deve ser lembrada no processo de recrutamento e seleção e promover a inclusão dos grupos diversos em seu ambiente organizacional, sendo esse o desafio para promover equidade entre as pessoas.

O entrevistado D relatou o seguinte *“a gente tem que atender a todos, estar de acordo com todas as questões da inclusão, estar de acordo com a diversidade”* e quando perguntado sobre a diversidade nas organizações *“poderia incluir qualquer uma dessas pessoas, sem problema, desde que, haja uma vaga específica para essas pessoas, mas não teria problema nenhum. Já tivemos inclusive trabalhando aqui, hoje não temos mais”* (GESTOR D). Nesse momento o entrevistado ficou um pouco desconfortável quando indagado sobre a inclusão da diversidade e qual dos grupos contrataria para uma vaga de vendedor. Infelizmente ainda é possível notar fala discriminatória e preconceituosa em relação aos grupos diversos quando ele relata que contrataria sem problema para trabalhar em sua empresa, no entanto, o entrevistado para contratar essa pessoa teria que ter uma vaga exclusiva, ou seja, seu estabelecimento apresenta adversidades ao aderir a inclusão da diversidade em sua empresa e não é necessária uma vaga específica para adotar a prática da inclusão.

Foi questionado aos entrevistados se eles consideram importante a inclusão da diversidade nas organizações, todos eles consideram importante a inclusão *“é muito importante pela questão de adquirir seu espaço dentro da nossa atualidade”* comentou o entrevistado A. A entrevistada B falou da importância de as empresas abrirem suas portas para receber e incluir a diversidade, não somente na loja dela, como em outras empresas também, o que não acontece em Santana do Livramento, *“todo mundo é igual e não é algo que vejo, aqui é muito fechado, não sei se é porque aqui é uma cidade pequena?”*.

O entrevistado C e D relatam que todas as pessoas devem receber as mesmas oportunidades, que é importante a inclusão da diversidade nas organizações, mas quando foi questionado em relação às fotografias 1, 2 e 3 sobre quem contrataria e quem não contrataria, eles excluíram os de idade mais avançada e os cadeirantes. Portanto, a fala do entrevistado D *“a gente tem que atender a todos, estar de acordo com todas as questões da inclusão, estar de acordo com a diversidade”*, na sequência disse: *“poderia incluir qualquer uma dessas pessoas, sem problema, desde que, haja uma vaga específica para essas pessoas, mas não teria problema nenhum. Já tivemos inclusive trabalhando aqui, hoje não temos mais. A fala do entrevistado D onde ele menciona que pode “incluir a diversidade, desde que haja uma vaga específica”, demonstra que ele exclui a diversidade para a vaga de vendedor balconista em sua empresa.*

Ao serem interrogados se conheciam algum programa de recrutamento e seleção voltado para a diversidade nas organizações, e se faria um programa voltado aos grupos diversos em suas empresas. Entrevistado B *“conheço o programa da Natura, do banco Sicoob e da Tramontina. Agora aqui na cidade, não conheço, nunca ouvi falar”*. A entrevistada faria sim um programa para que as pessoas possam conhecer a empresa, ter oportunidade no comércio e trabalhar com vendas. O entrevistado D já ouviu falar *“eu vejo propaganda na RBS com pessoas com deficiência, mas nunca parei para olhar, e sei que tem leis que tem uma parte com certo número de funcionários, sei que existe, mas não sei te dizer qual lei e quantidade de funcionários”*.

O empresário A desconhece esse ponto e falou que até poderia fazer um programa, porém dentro do parâmetro vendedor, e vantagem segundo o empresário *“iam ter que se enquadrar dentro do nosso contexto, dentro da nossa formação, o pessoal para vender e as nossas regras. Pois são pessoas que pensam, raciocinam, ia tentar enquadrar eles no nosso perfil [...]”*. Apesar do discurso dos gestores dizer que são a favor da diversidade, as falas demonstram falta de conhecimento, despreparo e preconceito com a diversidade. O relato do gestor demonstra o quanto eles se incomodam com pessoas de características e marcadores sociais diferentes (não hegemônicos), que para essa pessoa permanecer em sua empresa ela deve conhecer e aceitar regras da loja e se encaixar em um padrão adotado pela organização, caso contrário, essa é excluída do ambiente organizacional.

O respondente C não conhece nenhum programa e quando questionado sobre a possibilidade de criar um programa na empresa a resposta foi a seguinte: *“não! Eu não acho necessário criar um programa especialmente para gays, por exemplo. Se os gays querem ter igualdade, eles devem se considerar iguais, lógico que existe preconceito”*. E comenta que cada empresa tem o seu perfil, e as pessoas devem procurar trabalhar onde elas se encaixam, onde elas se sintam bem, *“Cada empresa tem seu perfil, e não é a empresa que deve se adequar ao perfil do candidato, é o candidato que deve se adequar ao perfil da empresa”*. Esse relato do entrevistado demonstra o quanto as empresas pesquisadas estão despreparadas ao incluir e integrar a diversidade em seus estabelecimentos, isso contribui para que cada vez a mais esses grupos migrem para o mercado informal por não apresentarem as características de perfil que o mercado contrata. Com isso, os grupos acabam sendo excluídos de uma oportunidade de trabalho, assim afirmando o preconceito existente na sociedade.

Na opinião dos empresários quanto ao perfil identificado na etapa quantitativa, o entrevistado A percebeu que é muito pouco o número da diversidade no comércio Santanense e acredita que as *“mulheres têm mais facilidade com vendas e são mais ligadas à moda”*. Já a entrevistada B pensa que *“as pessoas são acostumadas com a mesmice, não querem abrir as portas para o diferente e acabam sempre procurando o mesmo, parece que tem medo de conviver com pessoas diferentes”*.

O entrevistado D não sabe o porquê desse perfil, pois a loja dele sempre deu preferência para vendedores homens, pois como trabalha com artigos esportivos, o público dele sempre foram homens, era mais focado no futebol, hoje em dia, ele trabalha com artigos e produtos femininos, e com isso foi necessário a inclusão das mulheres no atendimento. Visto que, a loja hoje trabalha com roupas esportivas femininas, maiôs, então as clientes ficavam desconfortáveis com vendedores homens alcançarem peças para as clientes no provador, então há 10 anos ele contrata mulheres, e hoje ele tem 3 homens e 2 mulheres no atendimento. Assim, o empresário não soube explicar o porquê desse perfil.

Já o entrevistado C comentou que o comércio em geral e não somente em Santana do Livramento, o perfil está mais voltado para o público feminino, pois assim como o respondente A ele fala *“a mulher tem um jeito para atender, ela tem uma tranquilidade, sabe absorver, não que o homem não tenha, pois aqui temos um rapaz que atende tão bem quanto às meninas”*



Na questão de raça, ele comenta “*aqui na minha loja eu tenho 3 brancas, 3 pardas e uma negra. Mas é de se observar se existe algum tipo de preconceito na contratação de negros*”. Quanto aos jovens, ele acredita que há mais contratação no comércio pelo fato de a cidade não haver indústria, pois a indústria contrata muitos jovens. Já as pessoas mais velhas acima dos 45 anos “*eu acredito que algumas já estão descansando, pois já trabalharam o que tinha pra trabalhar, trabalhou tempo suficiente né? e outras foram embora da cidade em busca de novas oportunidade de emprego, trabalho[...]*”. “*Aqui nós gostamos quando aparece pessoas mais velhas, porque elas têm mais experiência no trabalho, que é o que falta para muitos jovens*”.

O entrevistado C finaliza dizendo que em “*Livramento não existe qualificação profissional, então esse perfil pode ser uma coincidência. [Em relação aos] “negros, eu acho que os negros não têm tanta oportunidade quanto brancos, não tem chance de estudar, a população tem uma parcela de culpa, mas o Governo principalmente, que não dá ensino fundamental, não dá chance para a periferia*”. Essa fala do entrevistado C embora reconheça que existem problemas sociais estruturais, não consegue vincular essa ideia com o resultado da pesquisa que diz que há um padrão de trabalhador que não contempla a diversidade. Sobre a questão racial, resgata-se o pensamento de Almeida (2019), quando ele relata a questão de os negros terem menos chances que os brancos, essa é a discriminação com a raça, o racismo. A representação de trabalhadores da raça preto, pardo, amarelo e indígena somados chega a 37,8%, enquanto a amostra de trabalhadores da raça branca presente no comércio santanense é de 62,20%, conforme os dados da etapa quantitativa apresentada na pesquisa.

Dessa forma, percebeu-se que os gestores compreendem superficialmente sobre a diversidade, a inclusão de grupos diversos e a importância da diversidade nas organizações, e por isso não praticam a inclusão, principalmente dos grupos de idade (45 anos ou +), pessoas com deficiência (PcDs) e LGBTQIA +, perpetuando práticas nas suas empresas de preconceito estruturais que são reflexos da sociedade.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente estudo buscou como objetivo geral analisar a diversidade de trabalhadores nos estabelecimentos comerciais de Santana do Livramento/RS, nos setores de roupas e acessórios, calçados e artigos esportivos. Como objetivos específicos, buscou-se identificar os marcadores sociais que compõem o perfil dos trabalhadores nestes estabelecimentos, bem como, identificar a percepção de gestores e recrutadores dos estabelecimentos comerciais de Santana do Livramento/ RS sobre a diversidade organizacional, e identificar situações de inclusão e exclusão aos grupos minoritários durante o processo de recrutamento e seleção. Em relação ao primeiro objetivo, foi possível analisar e compreender quem são esses trabalhadores e o perfil de candidato que as organizações buscam para trabalhar em sua empresa e constatou-se o seguinte perfil: mulheres, brasileiras, brancas, jovens, magras, heterossexual, evangélica, com o ensino médio completo, vendedoras com carteira assinada e que trabalham há pouco tempo nas empresas. Não foram identificadas pessoas com deficiência. Esse resultado representa um perfil homogêneo e padrão de trabalhador, e não um perfil de diversidade nas organizações. Quanto à inclusão e satisfação dos trabalhadores, esses se sentem incluídos e satisfeitos em maioria, possivelmente por se identificar com o perfil homogêneo dos marcadores sociais de trabalhadores das empresas.

Quanto ao segundo objetivo específico, identificar a percepção de gestores e recrutadores dos estabelecimentos comerciais sobre a diversidade organizacional, foi possível compreender que todos os empresários conhecem superficialmente o tema, embora considerem a diversidade nas organizações um assunto relevante, que todas as pessoas merecem receber as mesmas chances e que as empresas devem receber e acolher todos da mesma maneira.

Porém, ainda se percebe nos relatos dos entrevistados, falas preconceituosas em relação aos grupos minoritários, sobretudo, a respeito de etarismo, capacitismo e homofobia.

Em relação ao terceiro objetivo específico, identificar situações de inclusão e exclusão de grupos minoritários durante o processo de recrutamento e seleção, através das fotografias apresentadas aos gestores percebeu-se que as pessoas de idade mais avançada e os cadeirantes, não foram escolhidos para uma vaga de vendedor nas empresas entrevistadas. As pessoas de mais idade por não terem tanta agilidade quanto um jovem. Nessa situação, está apresentado o preconceito e discriminação com relação a idade, ou seja, o etarismo. Os cadeirantes pelo fato de apresentarem limitações de locomoção, e as empresas por não apresentarem estruturas físicas adequadas para receber um trabalhador cadeirante (e nem mesmo um cliente). Foi mencionado pelos entrevistados que as empresas no setor estudado, não têm acessibilidade, por conter diversas ilhas de caixas no meio da loja, o que dificulta a mobilidade desses indivíduos. Nesse contexto, verifica-se o preconceito e discriminação relacionados a esses trabalhadores, o capacitismo que está estruturado nas organizações. Dessa forma, percebeu-se que os gestores compreendem pouco sobre a diversidade, a inclusão de grupos diversos e a importância da diversidade nas organizações, e por isso preferem não contratar, principalmente, os grupos com mais (45 anos ou +), pessoas com deficiência (PcDs) e LGBTQIA + perpetuando práticas nas suas empresas de preconceitos estruturais que são reflexo da sociedade.

A inclusão nas organizações é um desafio para as empresas, principalmente quando essas empresas são localizadas em uma cidade de interior como Santana do Livramento/RS, as empresas apresentam um certo engessamento a mudanças e acabam sempre optando em contratar e incluir o mesmo perfil de trabalhadores.

Enfim, os resultados da pesquisa contribuem para que as empresas possam refletir e compreender sobre a inclusão da diversidade nas organizações e futuros programas na inserção dos grupos minoritários. Além disso, ajudam a refletir sobre a questão das estruturas de acessibilidades, pois as empresas dos setores de roupas e acessórios, calçados e artigos esportivos não apresentam acessibilidade adequada para trabalhadores e clientes.

Como limitações da pesquisa, destaca-se a coleta de dados tanto na etapa quantitativa, como na qualitativa. Na quantitativa, muitas empresas não aceitaram que seus funcionários respondessem ao questionário, outras empresas selecionaram trabalhadores para responder a essa etapa, pois nesse momento quanto maior o número de respondentes, maior seria a possibilidade em encontrar pessoas que fazem parte dos grupos diversos. Na qualitativa a limitação foi a resistência de empresários para realizar as entrevistas semiestruturadas, por falta de tempo, como foi o caso de remarcar algumas vezes com um gestor e no fim não ter conseguido realizar a entrevista. Como sugestões para estudos futuros, sugere-se novas pesquisas sobre a inclusão da diversidade em estabelecimentos locais de outros segmentos e nos setores estudados, focando na inserção de pessoas com idade superior aos 45 anos, Pessoas com Deficiência (PcDs), em especial cadeirantes, e o grupo LGBTQIA+.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Silvio Luiz de. **Racismo estrutural**/ Silvio Luiz de Almeida.- São Paulo: Sueli Carneiro; Pólen, 2019.

ALVES, Joana Filipa da Costa. “**Não posso ser 100 % eu**”: A percepção da discriminação de candidatos homossexuais associada à identidade de gênero, no processo de recrutamento e seleção. Orientador: Maria Teresa Campos Proença. 2021. 116 f. Dissertação (Mestrado em Economia e Gestão de Recursos Humanos) – Faculdade de Economia da Universidade do Porto, Curso de Economia, Portugal, 2021.

ARAÚJO, Daniella Karoline Ribeiro, et al. Integração da diversidade no mercado de trabalho: Um estudo sobre a inclusão do LGBTTT. 2019. **Pesquisa e ação**, v.5, n.4, 2019.

ARAÚJO, Lidiane Sila, et al. Discriminação baseada no peso: Representações sociais de internautas sobre a gordofobia. **Psicologia em Estudo**, v.23, p. 3, 2018.

BARROS, Ana Maria Dinardi Barbosa; ALVES, Lorrane Paraviso; LIMA, Rafaela Nascimento Alves. Misoginia e a sua proteção jurídica. **II COPGRAD UBM**, v. 1, n. 02, p. 15-24, 2022.

BRASIL, Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. **Institui os direitos sociais e individuais**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 07 jun 2023.

BRASIL, Decreto nº 3.289, de 20 de dezembro de 1999. **Regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências**. Brasília, 1999. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d3298.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm). Acesso em: 07 jun 2023.

BRASIL, Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989. **Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências**. Brasília, 1989. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l7853.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7853.htm). Acesso em: 07 jun 2023.

BRASIL, Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. **Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)**. Brasília, 2015. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 07 jun 2023.

BRUGALLI, Tatiana; UMPIERRE, Fabian; PORTO, Tássia. Diversidade e criatividade nas organizações. Online, 2022. Disponível em: <https://aldeia.biz/blog/planejamento/diversidade-de-verdade/>. Acesso em: 16 nov. 2023.

CAETANO, Marcio et al. Diversidade sexual, gênero e sexualidades: temas importantes à educação democrática. **Colloquium Humanarum**, v.16, n.3, p. 5-16, jul/set. 2019.

CAVAZOTTE, Flávio de Souza Costa Neves et al. Desigualdade de gênero no trabalho: reflexos nas atitudes das mulheres e em sua intenção de deixar a empresa. **R. Adm**, v. 45, n.1, p. 70-83, jan/fev/mar. 2010.

CAZORLA, Irene Mauricio, et al. O papel dos ostensivos na representação de variáveis estatísticas qualitativa. **Bolema**, v.34, n,68, p.1243-1263, dez. 2020.

COUTO, Marília Oliveria Leite; BRASIL, Deilton Ribeiro. A nacionalidade como um direito humano e os desafios da apatridia. **Caderno de Direito Actual (Online)**, v. 13, p. 121, 2020.

DIAS, Mariana. Recrutamento e Seleção: Jornada de talentos: como está o seu funil de recrutamento e seleção?. Online, 2023. Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/recrutamento-e-selecao>. Acesso em: 08 mai. 2023.

FERNANDES, Michele. Diversidade nas empresas: veja o que é, os principais tipos e 4 ações para fazer. Online, 2022. Disponível em: <https://blog.caju.com.br/cultura-organizacional/diversidade-nas-empresas/>. Acesso em 16 nov. 2023.

FERRARI, Maria A parecida; MIRANDA, Simone Cristina Dantas. O silêncio feminino nas organizações: Uma análise para dar voz às mulheres por meio das relações públicas. *In*: LEMOS, Else; SALVATORI (Org). **Comunicação, diversidades e organizações: pensamento e ação**. São Paulo: Abrapcorp, 2019.

FLEURY, Maria Tereza Leme. Gerenciando a diversidade cultural: experiências de empresas brasileiras. **Revista de Administração de Empresas**, v. 40, n. 3, p. 18-25, jul./set. 2000.

FONSECA, Almir Gabriel da Silva, et al. Mercado de trabalho: Análise teórica quanto a interferência dos fatores preconceito, estereótipos e discriminação no âmbito trabalhista. *In*: SOUZA, Liliane Pereira (Org). **Pesquisas em Administração**. Campo Grande: Inovar, 2020.

FREITAS, Nicolli Bassani. **O olhar da diversidade a partir da perspectiva dos profissionais de gestão de pessoas**. Orientadora: Maria Beatriz Rodrigues. 2020. 159f. Dissertação (Mestra em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Curso de Administração, Rio Grande do Sul, 2020.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed.– São Paulo: Atlas, 2002.

HANASHIRO, Darcy Mitiko Mori; PEREIRA, Marie Françoise Marguerite Winandy Martins. O etarismo no local de trabalho: evidências de práticas de “saneamento” de trabalhadores mais velhos. **Revista Gestão Organizacional**, v. 13, n. 2, p. 188-206, 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, **IBGE EDUCA: Conheça o Brasil – População cor e raça**. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18319-cor-ou-raca.html>. Acesso em: 12 abr 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, **IBGE Cidades@**. Rio Grande do Sul, 2021. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/santana-do-livramento/panorama>. Acesso em: 17 jun 2023.

IZUHARA, Amanda de Castro; SILVA, Carla Holanda. Preconceito e discriminação do povo brasileiro: Um olhar para vida escolar e acadêmica de licenciados da UENP- Campus de Cornélio Procopio- PR. **Geografia Ensino e Pesquisa**, v. 24, n.40, jan. 2020.

LEONE, Eugenia Troncoso. **O perfil dos trabalhadores e trabalhadoras na economia informal**. ILO, 2010. Disponível em: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-brasilia/documents/publication/wcms\\_227068.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-brasilia/documents/publication/wcms_227068.pdf). Acesso em: 20 mai 2023.

LIMA, Natália Ferreira. **Gordofobia- do seu enfrentamento ao empoderamento de mulheres em nossa sociedade. Estudo de caso da “liga transforma” e suas ações**

**educativas.** Orientador: Cleide Magáli dos Santos. 2020. 58 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Licenciada em Pedagogia) - Universidade do Estado da Bahia, Curso de pedagogia, Salvador, 2020.

MADEIRA, Fernando Nunes et al. Inclusão da minoria e seus direitos na sociedade. **Pesquisa e inovação em Ciências Humanas e Sociais: Produções científicas multidisciplinares no século XXI**, v.1, 2022.

MAIA, Jéssica Colares. **A gestão da diversidade e o seu papel na gestão de pessoas nas organizações.** Orientador: Juliana Silva Arruda. 2021. 69 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Centro Universitário Christus, Curso de Administração, Fortaleza, 2021.

MALHEIROS, Michel Barboza, et al. Diversidade e inclusão social: Estudo de caso em filial de uma rede de farmácia. **Revista Unifeso- Humanas e Sociais**, v.6, n.6, p. 38-52, 2020.

MANCEBO, Rafael Cuba et al. Limites e possibilidades do uso da história em pesquisa com refugiados no Brasil. **Revista ADM. MADE**, v.22, n.3, p. 38-53, set/dez.2018.

MONTEIRO, Rogério. Talentos: busca e retenção *In*: MARRAS, Jean Pierre (Org). **Gestão estratégica de pessoas: conceitos e tendências.** São Paulo: Saraiva, 2010. p. 115-128.

MORAIS, Bianca Victória, et al. A percepção dos candidatos sobre a influência do estereótipo no processo de recrutamento e seleção. **Revista Fatec Sebrae em debate-gestão, tecnologias e negócios**, v. 6, n. 10, p. 140-140, 2019.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Objetivo5:** Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas. 2019. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/5>. Acesso em: 20 jun 2023.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Objetivo10:** Redução das desigualdades. 2019. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/10>. Acesso em: 20 jun 2023.

PEREIRA, Glauci Cristiane. Diversidade: Quando as diferenças podem se somar e potencializar os resultados das empresas. Online, 2022. Disponível em: <https://www.metadados.com.br/blog/diversidade-nas-empresas>. Acesso em: 08 mai.2023.

PODESTÀ, Lucas Lima. Ensaio sobre o conceito de transfobia. **Periódicus**, v. 1, n.11, mai/out. 2018.

RENNER, Jacinta Sidegum; GOMES, Gisele. Diversidade nas organizações: de ação afirmativa para o processo de gestão. **Conhecimento e Diversidade**, v.12, n. 27, p. 27-38, maio/ago. 2020.

RIBEIRO, Jocenilson. Da xenofobia à glotofobia: a estrangeiridade como um problema discursivo. **Revista da ABRALIN**, p. 331-356, 2021.

RICHARDSON, Robert Jarry, et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2012.

ROSA, Liane Serrada; MACKEDANZ, Luiz Fernando. A análise temática com metodologia na pesquisa qualitativa em educação em ciências. **Revista Atos de Pesquisa em Educação**, v. 16. 2021.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Maria del Pilar Baptista. **metodologia de pesquisa**. São Paulo: McGraw- Hill, 2006.

SANTOS, Jade Mariah Costa dos. **Gestão da diversidade: novos desafios para os gestores de Santana do Livramento**. 2023.

SANTOS, Jean Víctor de Melo, et al. **Diversidade nas organizações: Inclusão social ou estratégia competitiva? Psicologia.pt**, p. 01-13, fev. 2017.

SANTOS, José Carlisson do Nascimento, et al. **O impacto da obesidade na participação das mulheres no mercado de trabalho nas regiões brasileiras (2006- 2017)**.

SANTOS, Luis Filipe. **B3 propõe regras para aumentar diversidade nos conselhos de administração de empresa**. Disponível em:

<https://www.estadao.com.br/economia/governanca/b3-diversidade-empresas/> Acesso em: 29 set. 2023.

SEBRAE, SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **Painel de empresas**. Disponível em: <https://datasebrae.com.br/totaldeempresas-11-05-2020/>. Acesso em: 11 jun. 2023.

SILVA, Juliana Tavares et al. Pilares da diversidade e inclusão em uma multinacional. **Revista ReCaPe**, v.10, n. 1, p. 44, jan/abr. 2020.

SOUZA, Ana Carolina da Silva, et al. O valor da diversidade nas organizações: Um mero discurso ou uma experiência efetiva. **Revista Valore**, v.5, p. 376, 2020.

SOUZA, Daniel Cerdeira, et al. **Discriminação contra homossexuais no mercado de trabalho: revisão da literatura**. PSI UNISC. 2021.

TEIXEIRA, Bruno Farias. **Diversidade e inclusão nas organizações: O desafio da inclusão de pessoas transgênero no mercado de trabalho**. Orientador: Renato Bittencourt. 2019. Monografia (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Curso de Administração, Rio de Janeiro, 2019.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. Que categorias o Censo IBGE utiliza para raça e cor?. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/acessibilidade/publicacoes/sementes-da-equidade/que-categorias-o-censo-ibge-utiliza-para-raca-e-cor>. Acesso em: 03 mai. 2023.

VIEIRA, Patricia Solange Tavares. **Xenofobia no Brasil: revisão de literatura e relato de experiência**. Orientador: Jaqueline Teresinha Ferreira. 2022. 48f. Monografia (Bacharel em Saúde Coletiva) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Curso em Saúde coletiva, Rio de Janeiro, 2022.

VENDRAMIN, Carla. Repensando mitos contemporâneos: o capacitismo. **Simpósio Internacional repensando mitos contemporâneos**, v. 2, p. 16-25, 2019.

ZENONE, Ana Carolina; CEZAR, Bruno Barboza. Incorporação da diversidade cultural nas organizações através do processo de recrutamento e seleção. *In: SIMPÓSIO DE PESQUISA E ENSINO EM ADMINISTRAÇÃO*, 2020, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: PUC, 2020. p. 256-265.

WELMOWICKI, Alexandre. **Processo seletivo e diversidade da força de trabalho: Como as empresa vem resolvendo esse desafio?**. Orientador: Ana Heloísa da Costa Lemos. 2021.61f. Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Curso de Administração, Rio de Janeiro, 2021.

## APÊNDICE A – PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO

Identificar os marcadores sociais que compõem o perfil dos trabalhadores de estabelecimentos comerciais de Santana do Livramento/ RS.

### PERFIL DE DIVERSIDADE DOS TRABALHADORES DE ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS DE SANTANA DO LIVRAMENTO/RS

#### 1.Idade:

- menor de 18 anos
- de 18 a 29 anos
- de 30 a 39 anos
- de 40 a 49 anos
- de 50 a 59 anos
- de 60 a 69 anos
- 70 anos ou mais

#### 2.Estado civil:

- Solteiro (a)
- Casado (a)
- Separado (a)
- Divorciado (a)
- Viúvo (a)
- União estável
- Outro:

#### 3.Religião/ espiritualidade

- Católico
- Evangélico
- Espírita
- Umbandista
- Candomblé
- Islamismo
- Judaica
- Ateu
- Não possui uma religião específica
- Outro: \_\_\_\_\_

#### 4.Identidade de gênero:

- Homem
- Mulher
- Homem trans (Que foi designado mulher, mas se identifica como uma figura pessoal masculina)
- Mulher trans (Que foi designado homem, mas se identifica como uma figura pessoal feminina)
- Não-binário (Não se reconhece como pertencente a um gênero exclusivamente)
- Outro: \_\_\_\_\_

#### 5.Orientação sexual:

- Heterossexual (Que sente atração por pessoas do sexo oposto)



- Lésbica (Mulher que sente atração por outra mulher)
- Gay (Que sente atração por pessoas do mesmo sexo)
- Bissexual (Que sente atração por ambos os sexos e gêneros)
- Assexual (Não sente atração sexual ou atraída por ninguém)
- Pansexual (Se sente atraído por todos os gêneros e orientações sexuais)
- Intersexual (Que possui variações biológicas não binárias, ou seja, está relacionada às características sexuais biológicas diferente da orientação sexual)
- Outro: \_\_\_\_\_

6. Cor/Raça, segundo a classificação do IBGE:

- Branco
- Preto
- Pardo
- Amarelo
- Indígena
- Outro: \_\_\_\_\_

7. Qual é a sua nacionalidade?

- Brasileiro(a)
- Uruguaio(a)
- Doble Chapa
- Outro: \_\_\_\_\_

8. Escolaridade:

- Ensino fundamental incompleto
- Ensino fundamental completo
- Ensino médio incompleto
- Ensino médio completo
- Curso Técnico incompleto
- Curso Técnico completo
- Graduação incompleto
- Graduação completo
- Pós-Graduação incompleto
- Pós-Graduação completo
- Outro: \_\_\_\_\_

9. Aparência física:

- Abaixo do peso
- Peso normal
- Acima do peso
- Obesidade
- Outros: \_\_\_\_\_

10. Você é pessoa com deficiência?

- Sim
- Não

11. Se a resposta anterior for sim, qual a sua deficiência?

Física (amputação ou ausência de membro, membro com deformidade congênita ou adquirida, paraplegia, etc.)

Intelectual (limitações no cognitivo ex: baixa taxa de aprendizado e dificuldades na execução de tarefas)

Sensorial (auditiva, visual, tato, olfato, paladar)

Mental (limitações associadas às habilidades de adaptação que afetam na comunicação, habilidades sociais, cuidado pessoal, lazer, etc.)

Múltipla (Duas ou mais deficiências)

Outros: \_\_\_\_\_

12.Especifique sua deficiência:

13.Tempo de trabalho na empresa:

Até seis meses

De sete meses a 1 ano

De 1 a 2 anos

De 2 a 4 anos

De 4 a 8 anos

De 8 a 10 anos

Mais de 10 anos

Mais de 15 anos

Mais de 20 anos

14.Cargo ou função na empresa:

Gerente

Subgerente

Supervisor

Vendedor/balconista

Caixa

Depósito/estoquista

Limpeza

Serviços gerais

Outro: \_\_\_\_\_

15.Tipo de vínculo com a empresa:

Carteira assinada (CLT)

Contrato temporário de curto prazo (até 90 dias)

Contrato temporário de longo prazo (acima de 90 dias)

Informal (sem contrato de trabalho)

Outro: \_\_\_\_\_

16.Você se sente incluído nesta empresa? Dê uma nota de 0 a 10 para o seu sentimento de inclusão nesta empresa.

0      1      2      3      4      5      6      7      9      10  
Excluído      Muito incluído

17.Você se sente satisfeito nesta empresa? Dê uma nota de 0 a 10 para o seu sentimento de Satisfação nesta empresa.

0      1      2      3      4      5      6      7      9      10  
Nada satisfeito      Muito satisfeito

## APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTAS

### Perfil da empresa e do entrevistado

Fale um pouco sobre a sua empresa.

(qual é o setor, ramo de atuação, há quanto tempo está no mercado)

Fale um pouco sobre você e seu cargo.

Idade:

Gênero:

Formação:

Cargo:

Tempo de empresa:

Principais atividades que realiza na empresa:

### Objetivo específico - Identificar situações de inclusão e exclusão de grupos minoritários durante o processo de recrutamento e seleção.

1. Como é realizado o processo de recrutamento e seleção na empresa?
2. Como é feita a descrição de uma vaga para trabalhar na empresa? Quais os critérios? Onde as vagas são divulgadas?
3. Tem um perfil ideal para trabalhar na empresa? Se sim, esse perfil varia de acordo com alguma atividade específica? Explique.
4. Poderia dar um exemplo de uma descrição de vaga para vendedor?
5. Quais são as principais características de perfil que você considera que um funcionário vendedor precisa ter para trabalhar na sua empresa?
6. Quais características do perfil de uma pessoa faria você eliminar um candidato para uma vaga de vendedor na sua empresa? Existe algum perfil de trabalhador que não é aceito para trabalhar na empresa?
7. Olhe para esta foto (nº1). Você contrataria uma dessas pessoas para uma vaga de vendedor na sua empresa? Qual delas? Ou quais delas? Por quê?



8. Olhe para esta foto (nº2). Você contrataria uma dessas pessoas para uma vaga de vendedor na sua empresa? Qual delas? Ou quais delas? Por quê? E qual delas você não contrataria? Por quê?



9. Olhe para esta foto (nº3). Você contrataria uma dessas pessoas para uma vaga de vendedor na sua empresa? Qual delas? Ou quais delas? Por quê? E qual delas você não contrataria? Por quê?



10. Olhe para as características a seguir. Você considera alguma delas importante para uma pessoa ocupar um cargo de vendedor? Por quê? E qual delas você não contrataria? Por quê?

- Gênero
- Identidade de gênero
- Orientação sexual
- Peso
- Pessoa com deficiência
- Idade
- Raça
- Origem e nacionalidade

**Objetivo específico - Identificar a percepção de gestores e recrutadores dos estabelecimentos comerciais de Santana do Livramento/ RS sobre a diversidade organizacional.**

11. Para você, o que significa as palavras inclusão e diversidade na sociedade?
12. E o que seria diversidade nas organizações?
13. Você tem trabalhadores dos grupos da diversidade trabalhando com você nesse momento? Quantos e de qual grupo pertence?
14. Você conhece algum programa de recrutamento e seleção voltado para a diversidade nas organizações? Qual? Não precisa ser da cidade.
15. Você considera importante a inclusão da diversidade nas organizações? Por quê?
16. Você faria um programa de recrutamento e seleção voltado para a diversidade na sua empresa? Por quê? Quais seriam as vantagens e desvantagens?
17. Você já contratou pessoas do grupo LGBTQIA +?
18. Você contrataria pessoas obesas?

19. Nós fizemos uma pesquisa sobre o perfil dos funcionários do comércio aqui de Santana do Livramento e a maioria que respondeu eram vendedoras. Essas vendedoras tinham o seguinte perfil: são, em maioria, mulheres, brasileiras, brancas, jovens, solteiras, magras, heterossexuais, evangélicas e com ensino médio completo. Na sua opinião, por que você acha que há uma repetição desse padrão na contratação de mulheres com esse perfil no comércio aqui da cidade?

20. Obrigada pela sua participação.