

Guia de

DIVERSIDADE SEXUAL



Arcos Dourados

Edição 2023

SOMOS Comitê de Diversidade e Inclusão.

 **Orgulho Arcos**

EPÍGRAFE

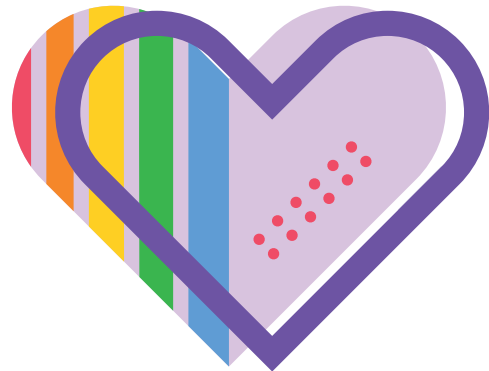
CARÁTER DESTE GUIA

É importante esclarecer que para garantir sua correta aplicação e de acordo com as normas legais de cada país e o contexto social, este documento pode ser dinâmico, revisto e atualizado periodicamente. Também é fundamental seguir sempre as leis de cada mercado.

A Arcos Dourados rejeita todas as formas de discriminação com base em idade, gênero, orientação sexual, identidade e expressão de gênero, deficiência, etnia, fenótipo, condição socioeconômica ou por qualquer outro motivo. No entanto, este guia se concentrará especialmente na Diversidade Sexual.

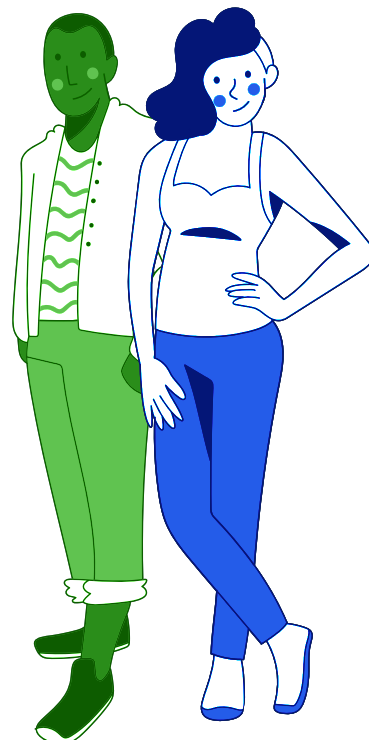
Nota sobre o uso da linguagem:

Para agilizar a leitura, utilizou-se linguagem neutra em termos de gênero na maioria dos parágrafos, com exceção de alguns termos como “trabalhadores” ou “colaboradores”, que são adotados na forma masculina para fácil leitura em seu contexto. Cabe esclarecer também que este guia busca dar visibilidade à diversidade de gênero. Portanto, se não for expressamente declarado, ao se referir aos sujeitos, incluem-se as pessoas que se identificam como homem/mulher e outras que não se identificam com o par binário.



ESCOPO DESTE GUIA

Este guia abrange todos os colaboradores da Arcos Dourados, independentemente do nível hierárquico, da área de atuação, do tipo de contrato ou do tipo de trabalho. Da mesma forma, tudo o que consta neste documento não se aplica a fornecedores ou seus funcionários. A Arcos Dourados fará o possível para difundir suas diferentes políticas e diretrizes com seus fornecedores.



ÍNDICE

01

Epígrafe

02

Índice

03

Descrição e escopo do comitê de diversidade e inclusão

05

Eixo de diversidade sexual: Rede Orgulho Arcos

07

A importância de falar sobre diversidade sexual na Arcos Dourados e dar visibilidade a todas as pessoas

15

Diversidade sexual como um direito humano

14

Sobre a discriminação

16

Políticas de diversidade sexual: uma cultura aberta

19

Uso da linguagem na diversidade sexual e terminologias

21

Como agir?

25

Conclusão e reflexões finais

DESCRIÇÃO E ESCOPO DO COMITÊ DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Geramos bons momentos sendo nós mesmos: Nossa Cooltura de Serviço é a forma de trabalhar que nos move. Sob esta premissa, criamos uma filosofia que orienta o nosso dia a dia e que coloca as pessoas no centro de tudo o que fazemos, tanto nos nossos escritórios corporativos como nos restaurantes.

Além disso, somos uma Empresa representada por uma grande variedade cultural e geracional. Assim, entendemos a responsabilidade social que isso implica e, por isso, através do Comitê de Diversidade e Inclusão, garantimos às nossas pessoas que as questões relacionadas à diversidade sejam tratadas como um pilar prioritário em todas as áreas de negócios.

SOMOS Comitê de Diversidade e Inclusão.

Declaração:

Temos o compromisso de promover e respeitar as individualidades como um valor humano fundamental para a vida e para o trabalho.

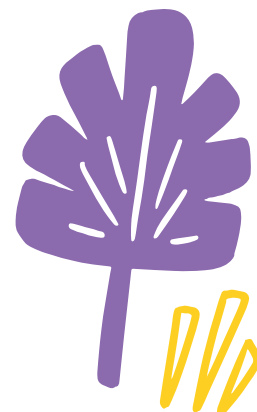
PRINCÍPIOS

- Promovemos um mundo mais inclusivo para todas as pessoas.
- Colocamos as pessoas no centro de tudo o que fazemos, respeitando e celebrando as diferenças.
- Promovemos o desenvolvimento a partir da individualidade de cada um de nós, favorecendo a inclusão e a equidade de oportunidades.

EIXOS DE TRABALHO

Atualmente, o Comitê se concentra em 5 linhas de trabalho, resultantes de um exaustivo trabalho de diagnóstico realizado com base em nossa população.

- Gênero
- Relações intergeracionais
- Diversidade Sexual
- Saúde e bem-estar
- Pessoas em Condição de Deficiência



INTEGRANTES DO COMITÊ DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO



Sponsor:
Woods Staton -
Executive Chairman



Líder:
Marlene Fernández



Scrum Master:
Michael Parton



Comunicações:
Mariana Scalzo



Recursos Humanos:
Fabio Sant Anna



Recursos Humanos:
Amanda Queiroz



**Líder Eixo de Gênero
Rede de Mulheres**
Rossmery Zumaeta



**Líderes Eixo de Relações
Intergeneracionais**
Martín Palacio
Mariana Socolinsky



**Líderes Eixo de Diversidade
Sexual Rede Orgulho Arcos**
Guilherme Coe
Loreto Alvarez



**Líderes Eixo de Saúde
& Bem-estar**
Sergio Pivetti
Flor Fragalá



**Líderes Eixo de Pessoas em
Condição de Deficiência**
Lina Ortiz
Alma Gordón



EIXO DE DIVERSIDADE SEXUAL: Rede Orgulho Arcos

A partir do diagnóstico feito pelo Comitê de Diversidade e Inclusão SOMOS, foi formada a Rede Orgulho Arcos, criada para trabalhar as questões do Eixo Diversidade Sexual da empresa. É uma iniciativa coletiva, com representantes de diferentes geografias, disciplinas, níveis hierárquicos, sexualidades e etnias.

MISSÃO ORGULHO ARCOS



Promover e incentivar um espaço livre e seguro para a população LGBTQIA+ na Arcos Dourados, que proteja o desenvolvimento integral de todas as pessoas, de acordo com sua sexualidade, permitindo que cada um prospere e alcance sua maior realização pessoal e profissional.

PRINCÍPIOS

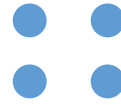
- Reconhecemos a diversidade como um valor e não como uma obrigação.
- Promovemos uma cultura organizacional inclusiva.
- Somos uma empresa cidadã e agente de mudança para a sociedade.
- Acreditamos em uma sociedade mais justa e igualitária.
- Buscamos um ambiente de trabalho saudável, democrático e livre de preconceitos.

OBJETIVOS

- **Educar e conscientizar** sobre a diversidade de sexualidades que compõem o talento da empresa e as comunidades nas quais operamos.
- Ser uma **empresa líder na gestão da diversidade sexual**, reconhecida por seus espaços não discriminatórios, inclusivos e justos e por nosso compromisso com a comunidade LGBTQIA+.
- Detectar **oportunidades na experiência de clientes e colaboradores** relacionadas à diversidade sexual e atuar para melhorá-las, para que se sintam seguros, valorizados e respeitados, prevenindo ações preconceituosas em relação às pessoas LGBTQIA+ que levem a práticas e atos de discriminação ou violência contra elas.
- Estabelecer **critérios de atuação contra manifestações discriminatórias** – diretas ou indiretas – e situações de assédio ou violência motivadas por motivos da sexualidade que ocorram dentro da organização.



INTEGRANTES DA REDE ORGULHO ARCOS



Líder e Co-líder da Rede



Guilherme Coe
Gerente Sr. de Marketing
COLÔMBIA, ARUBA, CURAÇAU e
TRINIDAD & TOBAGO



Loreto Alvarez
Chefa de Comunicações
CHILE



Alejandro Vargas
Consultor de Marketing
COLÔMBIA



Alejandro Ramirez
Recursos Humanos
MÉXICO



Antonella Crispin
Coordenadora de
Recursos Humanos
PERÚ



Elisa Jannuzzi
Consultora de Recursos
Humanos
MÉXICO



Fernando Cunha
Gerente de
Desenvolvimento e
Treinamento
BRASIL



Gisela Acerbi
Chefa de ESG para
Operações
CORPORATIVO/ARGENTINA



Javier Riquelme
Consultor de Operações
PORTO RICO



Juan Antonio Morales
Chefe Data Analytics &
Governance
CORPORATIVO/ ARGENTINA



Kevin Mora
Coordenador de Local Store
Marketing
COSTA RICA



Martín Cabral
Gerente de Negócio
URUGUAI



Nadeths Kerry
Coach
PANAMÁ



Nahuel Fassi
HR Business Partner
CORPORATIVO/
ARGENTINA



Nancy Coromoto Milano
Líder de TI
VENEZUELA



Nelly Triviño
Coordenadora
Trabalhadora Social
EQUADOR



Rahul Robles
Consultor de Operações
PANAMÁ



Wesley de Brito
Gerente Sr. de Contabilidade
BRASIL



A IMPORTÂNCIA DE FALAR SOBRE DIVERSIDADE SEXUAL NA ARCOS DOURADOS E DAR VISIBILIDADE A TODAS AS PESSOAS.



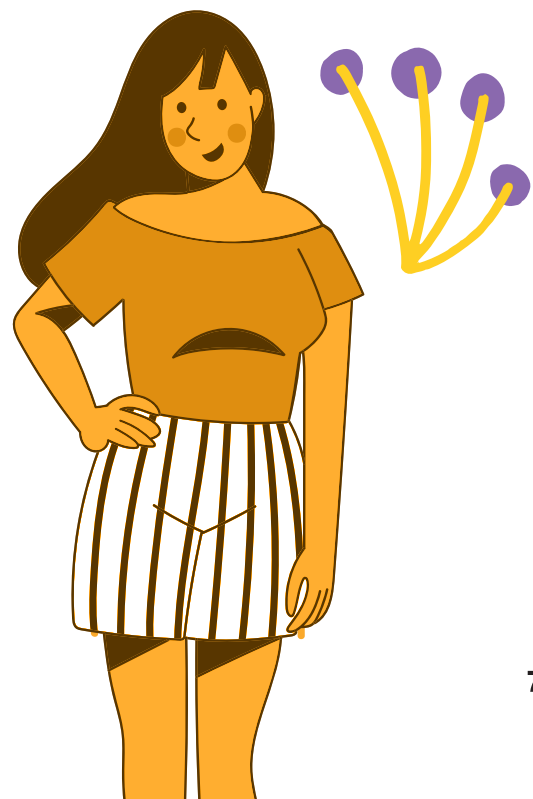
As pessoas que compõem a Arcos Dourados são diversas em muitos aspectos: origem étnica, religiosa, familiar, social, geográfica ou nacional, fisionômica, sexual, de identidade e expressão de gênero, orientação sexual, escolaridade, idade, deficiência, personalidade, estilo de trabalho, cultura, sistema de crenças, entre muitas outras características que constituem o ser humano.

Falar sobre diversidade sexual implica falar sobre o cotidiano, ou seja, poder conversar das atividades realizadas fora do ambiente de trabalho, poder expressar o que sente, vestir-se de acordo com o que sente ser, nomear-se e ser nomeado de acordo com isso, entre outros temas usuais em qualquer espaço de trabalho. Tudo isso se reflete na diversidade sexual, por isso não falar sobre ela implica em invisibilizar as identidades das pessoas.

A orientação sexual, a identidade de gênero e sua expressão e a diversidade corporal fazem, como um todo, a sexualidade, uma parte importante da identidade global de um indivíduo. Nela, a pessoa se reconhece em uma imagem corporal, se percebe em determinado gênero e o expressa ao longo da construção de sua identidade; da mesma forma que expressa por quem sente atração erótica e/ou amorosa, ou forma sua realidade familiar de certa maneira.

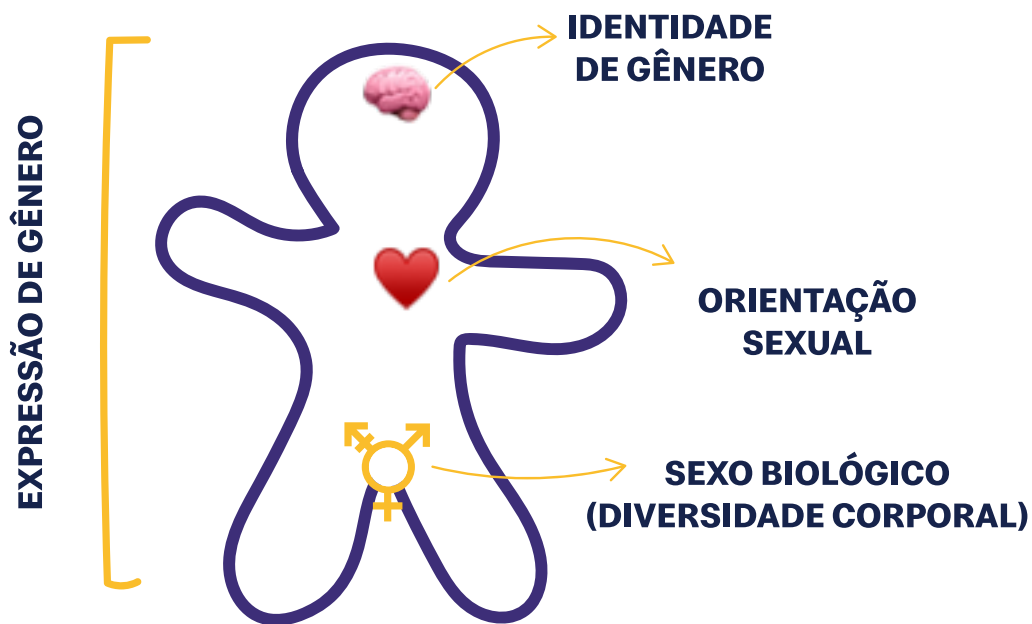
As sexualidades diferentes das heterossexuais ainda são relegadas em seu reconhecimento e visibilidade no ambiente de trabalho, apesar dos avanços legais realizados em diversos países. É um tema muitas vezes desconhecido, ou que pode gerar desconforto e preconceito que impedem a construção de uma relação de trabalho produtiva, ou, acredita-se que seja muito complicado de trabalhar ou que não seja necessário.

Trabalhar a diversidade sexual na Arcos Dourados implica dar visibilidade a todas as pessoas, ajudar a quebrar preconceitos e facilitar a liberdade de expressão de quem é e de viver sem discriminação no ambiente de trabalho. Na Arcos Dourados não só aceitamos a diversidade, mas também a implantamos e incentivamos, uma vez que no trabalho se vê refletido o que uma pessoa faz, em função do que cada pessoa é.



DO QUE SE TRATA A DIVERSIDADE SEXUAL?

Abaixo se encontra um glossário que permite aprender e se familiarizar com as expressões e palavras mais usadas quando nos referimos à diversidade sexual. É extremamente importante usá-lo corretamente, pois seu uso incorreto contribui para a reprodução de preconceitos e termos discriminatórios. Os conceitos a seguir são ordenados seguindo uma linha que vai do biológico ao cultural.



SEXO BIOLÓGICO

Fêmea - Intersexual - Macho

O sexo biológico refere-se a órgãos, hormônios e cromossomos mensuráveis objetivamente. Fêmea: vagina, ovários, cromossomos XX. Macho: pênis, testículos, cromossomos XY.

IDENTIDADE DE GÊNERO

Mulher - Gênero fluído ou não binário - Homem

Refere-se à experiência interna e individual profundamente sentida por cada pessoa de seu próprio gênero, que pode corresponder (Cisgênero) ou não (Transgênero) ao sexo atribuído no nascimento ou ao gênero que a sociedade lhe atribuiu.

ORIENTAÇÃO SEXUAL

Heterossexual - Bissexual - Assexual - Pansexual - Homossexual

A orientação sexual descreve por quem você se sente fisicamente, sentimentalmente e/ou emocionalmente atraído com base no sexo e gênero dessa outra pessoa em relação ao seu.

EXPRESSÃO DE GÊNERO

Feminino - Andrógino - Masculino

Manifestação externa da identidade de gênero de cada pessoa, expressa por meio do nome, pronomes, comportamento, vestuário, penteado, voz e características corporais.

DIVERSIDADE SEXUAL



Ampla variedade de todas as manifestações da sexualidade¹, com base em características biológicas, as orientações sexuais, as identidades de gênero e suas expressões, incluindo a heterossexualidade em seu conjunto.

LGBTQIA+

Sigla que constitui a forma de nomear as sexualidades não heteronormativas mais visibilizadas:

- L:** Lésbicas
- G:** Gays
- B:** Bissexuais
- T:** Trans (transgênero, transexuais e travestis)
- Q:** Queer
- I:** Intersexuais
- A:** Assexuais



Eventualmente, e dependendo dos contextos sociais e geográficos e das necessidades da própria comunidade LGBTI, podem ser adicionadas letras como "Q" (Queer²), "A" (Assexual), ou vários "T" que permitem tornar visíveis, neste último caso, as principais identidades trans (transgênero, transexual, travesti) e símbolos como o "+" que representa todas as outras sexualidades. Nesse sentido, essa sigla tende a ser modificada à medida que diferentes grupos de diversidade sexual legitimam sua visibilidade.

SEXO BIOLÓGICO

Categoria binária (feminino ou masculino) que surge da interpretação que histórica e culturalmente tem sido feita de certas variações anatômicas, biológicas, genéticas e fisiológicas entre as pessoas, especialmente em relação à sua genitália, hormônios e cromossomos.

GÊNERO

É o conjunto de expectativas, oportunidades e atribuições que são socialmente construídas a partir da diferença sexual como base. Essa construção cultural e social dos papéis de gênero é situada, é histórica e temporária, o que significa que varia conforme o lugar e o tempo, reproduz-se através da transmissão de costumes e valores culturais e reproduz relações de poder entre o masculino e o feminino. Em outras palavras, gênero é o que a sociedade considera "próprio" para os homens e o que é "próprio" para as mulheres.

O modelo social e cultural dominante fala de gênero como um sistema de poder dicotômico onde as diferenças (de gênero) estão ligadas ao sexo biológico da pessoa. Este modelo dá origem a duas categorias rígidas onde o masculino/homem prevalece sobre o feminino/mulher e ao mesmo tempo torna invisível o gênero não-binário. Sobre essa base binária de sexo e gênero, construiu-se o paradigma heteronormativo, que está em processo de transformação.

¹ Segundo a Organização Pan-Americana da Saúde e a Organização Mundial da Saúde, "o termo «sexualidade» refere-se a uma dimensão fundamental do ser humano: com base no sexo, inclui gênero, identidades sexuais e de gênero, orientação sexual, o erotismo, o vínculo afetivo e o amor, e a reprodução. A sexualidade é o resultado da interação de fatores biológicos, psicológicos, socioeconômicos, culturais, éticos e religiosos ou espirituais. Mais informações disponíveis em http://www.e-sanitas.edu.co/Diplomados/VIH/Modulo%201/lecturas/Promocion_de_Salud_Sexual%20OMS%202000.pdf.

² Segundo a CIDH, "queer" é um termo global que se refere às pessoas cuja identidade de gênero não está incluída ou transcende ao binário homem e mulher.

ORIENTAÇÃO SEXUAL

Atração afetiva e/ou sexual por outras pessoas. Essa atração pode ser por pessoas de sexo e/ou gênero diferente do seu, do mesmo sexo e/ou gênero, de vários sexos e/ou gêneros, ou nenhuma atração por qualquer tipo de pessoa.

Em termos gerais, quando se fala em orientação **heterossexual**, faz-se referência à atração entre pessoas do sexo e/ou gênero opostos: as mulheres sentem atração sexual e/ou afetiva pelos homens; e os homens sentem atração sexual e/ou afetiva por mulheres.

A orientação **homossexual** refere-se à atração entre pessoas do mesmo sexo e/ou gênero. As mulheres lésbicas sentem-se sexualmente e/ou afetivamente atraídas por outras mulheres. Homens gays são sexualmente e/ou afetivamente atraídos por outros homens.

A **bissexualidade** refere-se àquelas pessoas que se sentem sexualmente e/ou emocionalmente atraídas por pessoas do mesmo sexo e/ou gênero e do sexo e/ou gênero oposto, ou seja, por exemplo, homens e mulheres.

O termo **pansexualidade** é usada para descrever a atração sexual e/ou romântica por pessoas, independentemente de seu sexo, identidade de gênero ou orientação sexual. Uma pessoa com orientação pansexual é atraída pelas qualidades de uma pessoa (seu modo de pensar, personalidade, valores, humor, beleza etc.), independentemente de seu gênero ou sexo. Em vez disso, essas pessoas são sexualmente ou afetivamente atraídas pelas pessoas por quem são, por sua individualidade e por serem únicas.

Finalmente, pessoas **assexuais** são aquelas que não são atraídas por outras pessoas, ou que são apenas emocionalmente ou afetivamente atraídas, mas não fisicamente. Pansexual assexual

Todas as pessoas têm uma orientação sexual, então pode-se dizer que existem infinitas possibilidades de orientações sexuais, tantas quanto possíveis configurações de desejo individual.

A orientação sexual não é uma escolha. O que se escolhe é o fato de se aceitar e viver de acordo com o que se sente.

IDENTIDADE DE GÊNERO

É a experiência interna e individual do gênero como cada pessoa o sente, que pode ou não corresponder ao sexo atribuído no nascimento, incluindo a vivência pessoal do corpo. Isso pode envolver a modificação da aparência ou função corporal por meios farmacológicos, cirúrgicos ou outros, desde que seja de livre escolha.

Cada pessoa tem uma orientação sexual e uma identidade de gênero, mas uma não depende da outra. Por exemplo, uma pessoa transgênero pode ser heterossexual, bissexual, lésbica, gay ou assexual.

EXPRESSÃO DE GÊNERO

Modo como as pessoas expressam sua construção de gênero, que se reflete na forma como se apresentam para outras pessoas. A expressão de gênero se reflete na aparência; a forma de vestir; as formas de falar e se mover; a linguagem; expressões verbais e gestuais; comportamento pessoal e interação social; a escolha do nome, entre outras características pessoais. Todas as pessoas têm uma expressão de gênero e esta pode ser concordante ou discordante em relação às normas culturais estabelecidas. Por exemplo, qualquer pessoa pode ter uma expressão de gênero mais ou menos masculina, feminina ou andrógina.





SEXUALIDADE

Combinação formada por características biológicas, orientação sexual, identidade de gênero e suas expressões, o que torna uma pessoa quem é e não outra. É uma construção única de cada ser humano, e todos têm uma sexualidade.

GÊNERO NÃO BINÁRIO / GÊNERO FLUIDO / GENDERQUEER / GENDER NON-CONFORMING

O gênero não-binário se aplica a pessoas com identidades de gênero fora do binarismo de gênero, uma vez que sua identidade autodesignada não é percebida como totalmente masculina ou feminina. Pessoas de gênero não binário podem se identificar com um terceiro gênero fora do binário (gênero dissidente); com dois (bigênero), três (trigênero) ou mais gêneros (pangênero) simultaneamente; ter um gênero fluido que transita entre dois ou mais gêneros de forma perpétua ou esporádica; ou ser agênero se não se identifica total ou parcialmente com nenhum gênero.

Algumas pessoas não-binárias se incluem em identidades transgêneros, mas há quem não se identifique com a transexualidade por considerar que ela segue padrões binários. A identidade de gênero é separada da orientação sexual ou romântica, e as pessoas não-binárias têm uma variedade de orientações sexuais, assim como as pessoas cisgênero³. Ser não-binário também não é o mesmo que ser intersexual, já que a maioria das pessoas intersexuais se identifica como homem ou mulher. Chama-se cuirgênero (genderqueer) a todas aquelas pessoas não-binárias que, além de terem uma identidade de gênero não majoritária, também não se sentem identificadas com nenhuma expressão de gênero.

HETERONORMATIVIDADE

Construção cultural que coloca a heterossexualidade como norma e única possibilidade de valor na organização da vida social humana. É constituído por um conjunto de regras que levam as pessoas a agir de acordo com os padrões heterossexuais predominantes e imperantes. Propõe uma visão homogeneizadora das pessoas, estabelece uma ordem hierárquica para a diversidade sexual, exclui e invisibiliza as pessoas LGBTQIA+. Esta concepção ideológica e cultural implica a crença de que tudo o que não é heterossexual é "anormal" ou "antinatural", o que dá origem a situações de rejeição, discriminação e violência.

INTERSEXUAIS (DIVERSIDADE CORPORAL)

Pessoas cujos corpos variam de maneira congênita do modelo de corpo dicotômico hegemônico e binário e, portanto, não podem ser rotulados de forma simplista apenas com o sexo biológico de machos ou fêmeas desde o nascimento. A pessoa intersexo pode se autoperceber como homem, mulher ou nenhuma dessas duas identidades de gênero e pode ter uma ou mais características físico-biológicas de sexos diferentes. A intersexualidade não é uma patologia e não implica uma orientação sexual específica. Algumas organizações de pessoas intersexuais preferem falar de "diversidade corporal".

Tradicionalmente, a medicina tentou atribuir compulsivamente às pessoas intersexuais a categoria de masculino ou feminino, o que em muitos casos envolveu intervenções em idade precoce, incluindo cirurgias genitais. Lentamente esse paradigma foi mudando para outro tendendo ao reconhecimento dos direitos à integridade corporal e à autodeterminação do próprio corpo.

³ Cisgênero define indivíduos cuja identidade de gênero coincide com seu fenótipo sexual, diferenciando-os, por oposição, de indivíduos transgêneros. O neologismo foi introduzido em 1991 pelo psiquiatra e sexólogo alemão Volkmar Sigusch.

PESSOAS TRANS

Pessoas cuja identidade de gênero autopercebida não corresponde ao gênero ou sexo atribuído a elas no nascimento. A expressão “pessoas trans” é o termo global que engloba homens e mulheres transgêneros, transexuais e travestis.

Embora as seguintes definições estabeleçam diferenças, são as próprias pessoas que se definem como pertencentes a uma determinada identidade, se assim o desejarem. Recomenda-se o uso da expressão pessoa trans quando falamos dessa população, sem expor ou constranger as pessoas e suas intimidades, embora conceitualmente as diferenças que possam existir nesse grupo de pessoas sejam detalhadas a seguir.

Transgênero refere-se a pessoas trans cuja identidade de gênero autopercebida se manifesta através de algumas das formas de expressão de gênero sem que isso implique intervenções ou modificações corporais.

Transexuais refere-se a pessoas trans que passam por tratamento hormonal ou cirurgia, que pode ir até a redesignação genital, para modificar seu corpo em função da expressão de gênero desejada e o gênero autopercebido.

No contexto latino-americano, a identidade **travesti** é uma identidade política nascida como forma de reivindicação dos seus direitos, representada por pessoas trans que, em sua maioria, historicamente exerceram trabalho sexual na ausência de outras oportunidades de trabalho para pessoas dessa população que, historicamente, foram mais marginalizadas. Essa identidade é majoritariamente composta por mulheres trans e, embora possa ser interpretada por alguns membros da população LGBTQIA+ como pejorativa, o termo persiste como forma de autoafirmação e de reivindicação do termo como identidade de luta por direitos, trabalho e os espaços das pessoas trans na sociedade. Um homem trans é uma pessoa que nasceu com o sexo feminino, mas que se percebe como homem e constrói uma identidade de gênero masculina.

Uma mulher trans é uma pessoa que nasceu com o sexo masculino, mas que se percebe como mulher e constrói uma identidade de gênero feminina.

Neste guia, será utilizado o termo geral “pessoa trans”, que inclui pessoas transgênero, transexuais e travestis.

ARTE DRAG & DRAG QUEENS

Drag é uma expressão artística e cultural que denomina uma pessoa que cria e interpreta um personagem com características externas que podem não corresponder às de seu próprio sexo e/ou gênero para entretenimento, paródia e sátira e que exagera os atributos de uma expressão de gênero. Uma drag queen é uma pessoa, geralmente do sexo masculino, que se veste com roupas do sexo oposto e muitas vezes se apresenta com feminilidade exagerada e em papéis de gênero feminino para fins de entretenimento ou moda. Costumam exagerar certos recursos, como maquiagem e cílios para efeito cômico, dramático ou satírico. Embora o drag esteja fortemente associado a homens de orientação homossexual e à cultura gay, existem artistas drag de todas as sexualidades e gêneros e também interpretações de expressões de gênero e papéis de gênero masculino que são os Drag Kings. Não deve ser confundido com identidades de gênero e nem com a orientação sexual da pessoa que o interpreta. As pessoas que praticam esta forma de arte podem ser heterossexuais, homossexuais, bissexuais, pansexuais ou assexuais e ter qualquer identidade de gênero.

Na história há registro dessa expressão cultural e artística por entidades reais, artistas e pessoas famosas da cultura popular.

CONDUTAS OU PRÁTICAS SEXUAIS

Comportamentos erótico-sexuais que as pessoas realizam independentemente de sua genitália, sexo e/ou gênero. Os comportamentos sexuais não definem nem condicionam a experiência individual da orientação sexual e/ou identidade de gênero das pessoas. Por exemplo, o fato de dois homens compartilharem uma prática sexual não os torna gays ou bissexuais se eles não se definirem como tal.

SAIR DO ARMÁRIO

Processo pelo qual uma pessoa revela sua orientação sexual e/ou identidade de gênero. Como sair do armário não é um processo linear, não é feito de uma vez ou em todas as âmbitos simultaneamente. Por exemplo, uma pessoa pode sair do armário para seus amigos e familiares, mas não no trabalho.

Este processo marca uma experiência vital e exclusiva para as pessoas LGBTQIA+. As pessoas heterossexuais não saem do armário já que sua sexualidade faz parte da “norma” mais reconhecida socialmente e historicamente aceita.

OUTING

Maneira de nomear todas aquelas ações ou comportamentos através dos quais a sexualidade de uma pessoa é divulgada abertamente sem seu consentimento. É uma forma de discriminação exercida contra pessoas LGBTQIA+.

VISIBILIDADE

Maneira de nomear todas aquelas ações ou comportamentos através dos quais a sexualidade de uma pessoa é divulgada abertamente sem seu consentimento. É uma forma de discriminação exercida contra pessoas LGBTQIA+.

INVISIBILIDADE

Conjunto de atitudes, ações e comportamentos por parte de uma pessoa ou grupo que, por ação ou omissão, deliberada ou não, dificulta ou não permite a manifestação das sexualidades de pessoas LGBTQIA+. Deste modo, se impede o exercício dos direitos destas pessoas em condições equitativas e se exerce a discriminação. Um exemplo de invisibilidade é qualquer ação realizada contra pessoas LGBTQIA+ para que apenas deem a conhecer sua sexualidade na esfera privada e adotem uma aparência compatível com a visão binária e heteronormativa tradicional na esfera pública.



SOBRE A DISCRIMINAÇÃO

DISCRIMINAÇÃO

Fatos, atos ou omissões que tenham por objeto ou resultado arbitrariamente impedir, obstruir, restringir ou de qualquer forma prejudicar o exercício igualitário dos direitos e garantias reconhecidos nas leis de cada país e nos tratados internacionais de direitos humanos vigentes. Em particular, aqueles motivados por motivos de etnia, gênero, identidade de gênero ou sua expressão, sexo, orientação sexual, religião ou crenças, situação familiar, nacionalidade por origem ou por escolha, estado civil, idade, deficiência, situação familiar, trabalho ou ocupação, aparência física, condição de saúde, situação socioeconômica, condição social, hábitos sociais ou culturais, ideologia, opinião política ou sindical, ou características físicas, entre outros.

MANIFESTAÇÕES DISCRIMINATÓRIAS CONTRA PESSOAS LGBTQIA+

Com base em um conjunto complexo de crenças e valores culturais aprendidos, podem ser desenvolvidas atitudes e ações preconceituosas que podem resultar em segregação, exclusão, medo, ódio e rejeição das pessoas LGBTQIA+. Esses comportamentos podem dar origem a práticas e atos de discriminação e violência contra elas.

Diferentemente das “fobias”, o preconceito e a discriminação contra pessoas LGBTQIA+ não são transtornos psiquiátricos, mas mitos, crenças e comportamentos que podem ser revistos e modificados. A pessoa que discrimina pode não identificar suas práticas como discriminatórias devido aos processos de naturalização – que consistem em associar categorias biológicas e imanes a construções sociais – e de invisibilidade – que é negar a existência de um ato ou discriminação contra determinado grupo. Esses processos não afastam a responsabilidade de quem discrimina, pois, perante a lei, esteja ou não ciente de que está discriminando, também é um sujeito responsável.

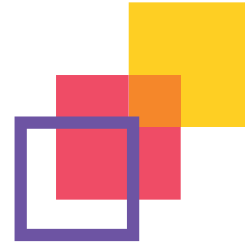
O uso de termos como “homofobia”, “lesbofobia”, “transfobia” e afins pode sugerir uma redução da responsabilidade daqueles que se envolvem em condutas violentas ou discriminatórias. Por esta razão, e embora o seu uso seja generalizado, é aconselhável evitar referir-se a atos de discriminação e ódio contra pessoas LGBTQIA+ como “fobias”.

A discriminação é geralmente pensada em termos de atos que assumem a forma de provocação, brincadeira, insulto, ridicularização, intimidação, assédio, bullying, cyberbullying, ameaças, agressão física e/ou sexual e marginalização deliberada. No entanto, também existem outras formas de discriminação, como a promoção do outing, que consiste em divulgar abertamente a sexualidade de uma pessoa sem o seu consentimento.



DIVERSIDADE SEXUAL COMO UM DIREITO HUMANO

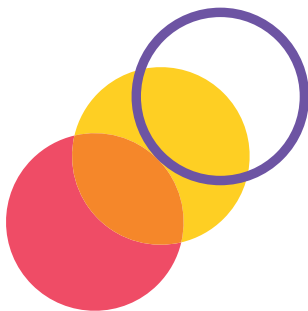
Até alguns anos atrás, acreditava-se que cabia apenas ao Estado proteger os direitos humanos e que as empresas deveriam se limitar apenas a respeitar a legislação nacional dos países em que operavam. Hoje, essa percepção começou a mudar e há muitas organizações empresariais que reconhecem que o respeito a esses direitos deve ser parte essencial de sua gestão corporativa.



É importante ter em mente que os direitos humanos das pessoas LGBTQIA+ devem ser respeitados.

Atualmente, tanto as organizações como a sociedade em geral têm mais informação, consciência e capacidade de articulação para exigir o cumprimento das regras e a extinção de atos de discriminação.

Nesse sentido, a responsabilidade dos colaboradores da Arcos Dourados é prevenir esses danos e garantir que esses atos não ocorram no ambiente de trabalho. Fazemos isso por convicção, pois isso se reflete em nossa visão e valores, como uma organização socialmente responsável, que está alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, que visam reduzir as desigualdades, ao mesmo tempo em que fazemos por motivos de reputação ou interesse comercial. Em qualquer um dos casos, a questão subjacente é garantir o respeito aos direitos humanos reconhecidos pela lei e pela sociedade, pelas regulamentações locais e pelos Tratados Internacionais vigentes nos países em que operamos.



POLÍTICAS DE DIVERSIDADE SEXUAL: Uma Cooltura aberta

O respeito à diversidade é um valor organizacional e, portanto, um dos pilares da cultura da empresa. Para tornar a Arcos Dourados aberta à diversidade sexual, é preciso trabalhar para respeitar e reconhecer essa questão por meio de uma mudança cultural, que deve estar ancorada em políticas para sua institucionalização.



POLÍTICAS DE DIVERSIDADE SEXUAL

De acordo com as Normas de Conduta Empresarial da Arcos Dourados, a empresa não endossa nenhum tipo de ato discriminatório ou comportamento impróprio. Cada um de nossos funcionários merece ser tratado com igualdade, respeito e dignidade, independentemente de raça, etnia, cor, sexo, idade, nacionalidade, orientação sexual ou qualquer outra condição protegida por lei.

Esses tipos de políticas visam quebrar preconceitos; enfrentar as dificuldades que possam surgir no ambiente de trabalho diário; gerar ambientes de trabalho respeitosos e seguros para pessoas LGBTQIA+; e torná-los visíveis.

As **políticas de não discriminação e equidade**, que todos os funcionários da Arcos Dourados devem seguir, incluem:

- **Guia de Diversidade Sexual Arcos Dourados**, com definições claras do que se entende por diversidade sexual, incluindo todas as manifestações de orientação sexual, identidade de gênero e expressão de gênero.
- **Política de Local de Trabalho Seguro e Respeitoso** com as Definições dos tipos de comportamento inaceitável para a organização.
- **Canal de Procedimentos e Denúncias “Linha Ética”**. Os canais de denúncia existentes na empresa também atuam para casos de assédio, conflito trabalhista e discriminação, relacionados à diversidade sexual. <https://www.resguarda.com>
- Responsabilidade da liderança e colaboradores na prevenção da discriminação e assédio, promoção da convivência organizacional e resolução de conflitos, bem como uma cultura de respeito e reconhecimento às pessoas LGBTQIA+.
- Igualdade de tratamento nos processos de seleção, promoção e desenvolvimento de carreira e ao longo do ciclo de vida dos colaboradores dentro da organização.



CÓDIGO DE VESTIMENTA E UNIFORMES

Em primeiro lugar, é importante afirmar que os códigos de vestimenta podem reproduzir estereótipos de gênero e socioeconômicos. Portanto, eles são consistentemente revisados e aplicados a todos os colaboradores. Por exemplo, os costumes fazem parecer obrigatório que os homens usem ternos e as mulheres vestidos ou saias. Para evitar isso, nosso código de vestimenta neutraliza os estereótipos de gênero e sugere trajes profissionais adequados ao ambiente de trabalho em questão e ao tipo de tarefa a ser desempenhada.

O código de vestimenta respeita a expressão de gênero das pessoas LGBTQIA+, uma vez que o tipo de vestimenta é um dos modos possíveis de expressão de gênero das pessoas. É bom lembrar que a expressão de gênero de uma pessoa pode ser a primeira e mais óbvia causa de discriminação, pois é a mais visível.

Mulheres e homens trans adotam roupas com base em sua autopercepção de gênero, que pode assumir características femininas, masculinas e/ou andróginas. Quando a pessoa trans tem relações com fornecedores e/ou clientes, a organização deve respeitar o uso de roupas de acordo com o gênero autopercebido da pessoa. As preferências do fornecedor e do cliente não constituem uma razão para negar-lhe esse direito.



ESPAÇOS FÍSICOS PARA COLABORADORES

O objetivo da Arcos Dourados é proporcionar sempre um espaço de trabalho respeitoso e seguro. O espaço físico da empresa, tanto nos escritórios quanto nos restaurantes, pode ser decisivo para a boa convivência dos colaboradores, assim como pode favorecer o ambiente de trabalho e a produtividade. Mas, ao mesmo tempo, pode ser limitante e inóspito para os colaboradores LGBTQIA+, gerando desconforto e/ou discriminação.

Espaços físicos como banheiros e vestiários são geralmente privativos e isentos de fiscalização. Portanto, podem ser o local propício para a ocorrência de diversas formas de assédio: piadas, comentários, olhares e até mesmo algum tipo de abuso verbal e/ou físico. Para proteger a privacidade das pessoas, os banheiros devem ter, na medida do possível, barreiras físicas como telas, cortinas, armários individuais, entre outros.

Em alguns restaurantes e escritórios já existem vestiários e banheiros individuais sem distinção de gênero como espaço único ou como terceiro espaço separado, além do de homens e mulheres sob a perspectiva binária.



RESPEITO E ABERTURA PARA COM OS CLIENTES LGBTQIA+

● ● **Atendimento respeitoso ao cliente LGBTQIA+**

- ●
 - ●
 - ●
 - ●
- A empresa deve zelar pela qualidade do atendimento ao cliente, incluindo as pessoas LGBTQIA+, para construir relacionamentos respeitosos, que não levem a práticas discriminatórias que exponham a organização.

● ● **Desenvolvimento de produtos e serviços que levem em conta a diversidade sexual**

- ●
 - ●
 - ●
 - ●
- A empresa pode considerar as perspectivas, expectativas e demandas específicas das pessoas LGBTQIA+ na concepção de produtos e serviços, considerando suas realidades, se o tipo de produto ou serviço permitir. Esta é uma forma pela qual a empresa mostra um interesse genuíno e consistente por esse grupo de consumidores e não por oportunismo comercial.

● ● **Ações de comunicação e marketing que respeitem a diversidade sexual**

- ●
 - ●
 - ●
 - ●
- A empresa deve evitar o uso estereotipado de imagens de pessoas LGBTQIA+, pois isso reforça preconceitos. A comunicação não deve apenas não discriminar, mas deve incluir e tornar visível as pessoas LGBTQIA+ e as diferentes realidades familiares. Para isso, a Rede Ogulho Arcos, em conjunto com a área de Marketing Corporativo ESG e a área de Comunicação, possui um Guia de Comunicação Inclusiva para pessoas LGBTQIA+ que será atualizado periodicamente e enviado às equipes responsáveis por Marketing e Comunicação.

● ● **Comunicação por meio de mídia identificada como LGBTQIA+**

- ●
 - ●
 - ●
 - ●
- A empresa pode anunciar seus produtos e serviços em meios identificados como LGBTQIA+, se houver, ou pode transmitir mensagens de abertura à diversidade sexual nos meios de comunicação massivos.

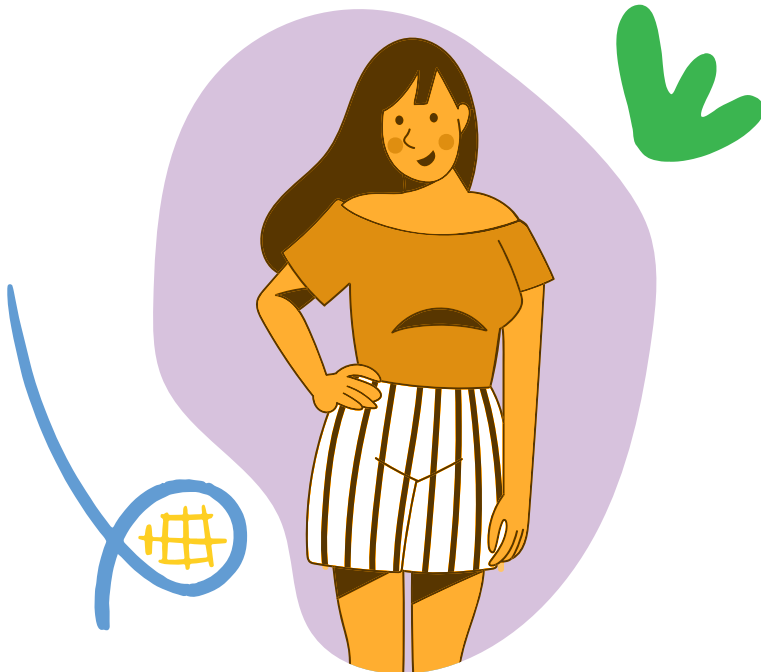
USO DA LINGUAGEM NA DIVERSIDADE SEXUAL E TERMINOLOGIAS

A linguagem contribui para a reprodução do paradigma heteronormativo e, portanto, de expressões discriminatórias ou estigmatizantes. Nesse sentido, na Arcos Dourados devemos rever nossas práticas discursivas, bem como utilizar uma linguagem neutra ou amigável para a população LGBTQIA+. Por exemplo, a expressão “sua relação” pode ser usada em vez de termos cotidianos como “marido”, “esposa”, “namorado”, “namorada”, para não assumir precocemente a orientação sexual da pessoa.

Atenção especial deve ser dada ao uso da linguagem, em especial, ao uso de qualificadores ou adjetivos que são usados diariamente como insultos ou piadas, para se referir à orientação sexual, identidade de gênero e expressão de gênero das pessoas, uma vez que, embora esses tipos de expressões se instalem no vocabulário, são também expressões discriminatórias que contribuem para a reprodução de estereótipos e reforçam preconceitos.

O termo “homossexual” não deve ser usado para se referir a pessoas porque, em certas

âmbito, foi erroneamente associado à patologia de pessoas com base em sua orientação e comportamento sexual. Seria apropriado usá-lo exclusivamente para falar sobre "orientação sexual homossexual".



USO DOS PRONOMES

Se você não tiver certeza de que pronomes uma pessoa usa, pergunte respeitosa-mente: "Que pronomes você usa?" Se alguém lhe disse seus pronomes preferidos, use-os e não fofoque sobre eles.

Se você não tem certeza ou não teve a chance de perguntar diretamente, usar um pronome de gênero neutro pode ajudá-lo a evitar ofender alguém.

EXPRESSÕES INAPROPRIADAS

EXPRESSÕES APROPRIADAS

Comunidade LGBT	População ou Pessoas LGBTQIA+
Homofobia Lesbofobia Transfobia Bifobia	Discriminação por Orientação Sexual, ou por Identidade de Gênero ou por Expressão de Gênero ou em relação a pessoas LGBTQIA+
Homem que antes era mulher Mulher que antes era homem	Mulher Trans Homem Trans Pessoa Trans Não Binária
Opção, Preferência, Escolha ou Condição Sexual	Orientação Sexual
Mudança de Sexo / Mudou de sexo	Realizou uma operação de resignação sexual Transição de gênero ou adequação corporal
Pessoa com preferências distintas à heterossexual	Pessoa da população LGBTQIA+, ou lésbica, gay, bissexual, transgênero, transexual, travesti, intersexual, queer, assexual, ou pessoa com orientação sexual e identidade de gênero diversa.
Afeminado / Bicha-Bichinha/ Marica-Mariquinha / Viado-Viadinho / Boiola / “Meio gay” / Mulherzinha	Pessoa gay Homem gay
Sapatona / Sapatão / Sapata / Machona / Caminhoneira / Mulher-Macho / Maria- Sapatão	Pessoa lésbica Mulher lésbica
Bi / Joga para os dois lados /Lésbica ou Gay Indeciso ou encoberta	Pessoa bissexual Homem bissexual Mulher bissexual
Hermafrodita	Pessoa intersexual, ou Pessoa Intersexo
Trava / Traveco	Travesti
Matrimônio Gay	Matrimônio Igualitário



COMO AGIR?

PAPÉIS LIGADOS AO GÊNERO

Com o objetivo de neutralizar os papéis associados ao gênero, este guia afirma que a Empresa reconhece as pessoas mais competentes para cada cargo, independentemente de sua identidade ou expressão de gênero. Por exemplo: líderes de experiência ao cliente podem ter qualquer gênero para atuar em sua função.

APRESENTAÇÃO DE DENÚNCIAS

A quem posso relatar um problema ou reclamação?

Existem pessoas dentro e fora da Arcos Dourados que lhe ajudarão em todo o processo de apresentação de uma denúncia. Os seguintes recursos estão disponíveis para você relatar possíveis violações dos Padrões do Código de Conduta da Empresa e da Política de Local de Trabalho Seguro e Respeitoso em geral.

RESPOSTA A COMENTÁRIOS DISCRIMINATÓRIOS

Diante de qualquer comentário ou forma de discriminação de colaboradores, clientes ou fornecedores, os colaboradores devem indicar que houve ato discriminatório. Nesses casos, podem informar seu superior imediato para que tomem as medidas cabíveis ou a Linha Ética da empresa.

Ligue para +5411 4711 2520

E-mail: auditoriainterna.denuncias@ar.mcd.com

Linha Ética: www.resguarda.com

Observação: você não precisa discutir problemas com seu superior antes de levantar um problema ou denúncia com outra pessoa. Você pode utilizar o recurso com o qual se sente mais confortável.

Investigação e Confidencialidade:

As denúncias serão levadas a sério e serão investigadas de forma completa e justa. Isso significa que uma pessoa neutra conduzirá a investigação. A pessoa neutra falará com você, possíveis testemunhas e a pessoa que supostamente realizou uma conduta inadequada.



FALE E TORNE-SE UM(A) ALIADO(A)

Pode haver momentos em que você se encontra tendo uma experiência, ou testemunhando uma experiência, que é inadequada e não está alinhada com nossos valores.

Quando essas situações ocorrem, devemos falar e ser um(a) aliado(a) das outras pessoas.

Ser aliado(a) significa cuidar dos outros:

- ★ Entenda quem são e aprenda sobre suas experiências.
- ★ Tomar o tempo necessário para ouvi-los e construir fortes relações de trabalho.
- ★ Agir de forma a inspirar os outros para garantir a inclusão e o pertencimento a todos.
- ★ Liderar por meio de ações positivas para acabar com comportamentos negativos.
- ★ Usar sua influência para ajudar os outros.

QUANDO FALAR

Às vezes, pode ser difícil decidir se deve falar quando você vê uma situação tensa no trabalho. Como você pode saber se é a coisa certa? Simplesmente faça essas perguntas a si mesmo quando não se sentir confortável com uma situação.

*Estou ofendido(a) com o que vejo?
Essa situação me preocupa?
Essa pessoa parece desconfortável?
Faz-me sentir desconfortável ao ver isso?*

Se a sua resposta a algum destes pontos for "**Sim**", é muito provável que seja apropriado **FALAR**. Se quiser saber mais, pode sempre consultar o curso "Construindo um local de trabalho seguro, respeitoso e inclusivo", parte dos Fundamentos da Marca na McCampus: <https://campus.arcosdorados.net/default/learn/careers/250193>

UNIFORMES



Caso o mercado ainda possuir uniformes por gênero a partir da concepção binária, cada colaborador terá a possibilidade de escolher o uniforme com o qual se sentir mais confortável. Como parte do uniforme, todos os colaboradores devem usar um crachá com seu nome social (já que entendemos que seu uso obrigatório em casos de pessoas trans serve para reforçar a identidade de gênero, evitando que outras pessoas ignorem seu nome social escolhido/atual).

Não só o crachá, mas todos os espaços que expõem o nome de uma pessoa, devemos sempre usar o nome social preferido pela pessoa: por exemplo: escala de trabalho, guia de posicionamento do restaurante, anúncios públicos, e-mail, mas não limitado a esses exemplos.

Paralelamente, a Arcos Dourados já começou a desenvolver nos mercados novos modelos de uniformes sem distinção de gênero para nossos atendentes, resultado de um processo de diagnóstico, do qual toda a Companhia participou. Na segunda etapa, serão adicionados os designs para Gerentes e Líderes de Experiência.

Os novos uniformes sem distinção de gênero já começaram a ser distribuídos em vários dos países, com design moderno; fabricantes locais por mercado* e o fato de que, pela primeira vez, nossos uniformes são neutros em termos de gênero. Concebidos sem gênero, esses designs transcendem as sexualidades e, assim, continuamos a dar mais um passo em nosso compromisso com a diversidade e a inclusão.

*As ilhas do Caribe, incluindo Porto Rico, serão fornecidas pela Colômbia.

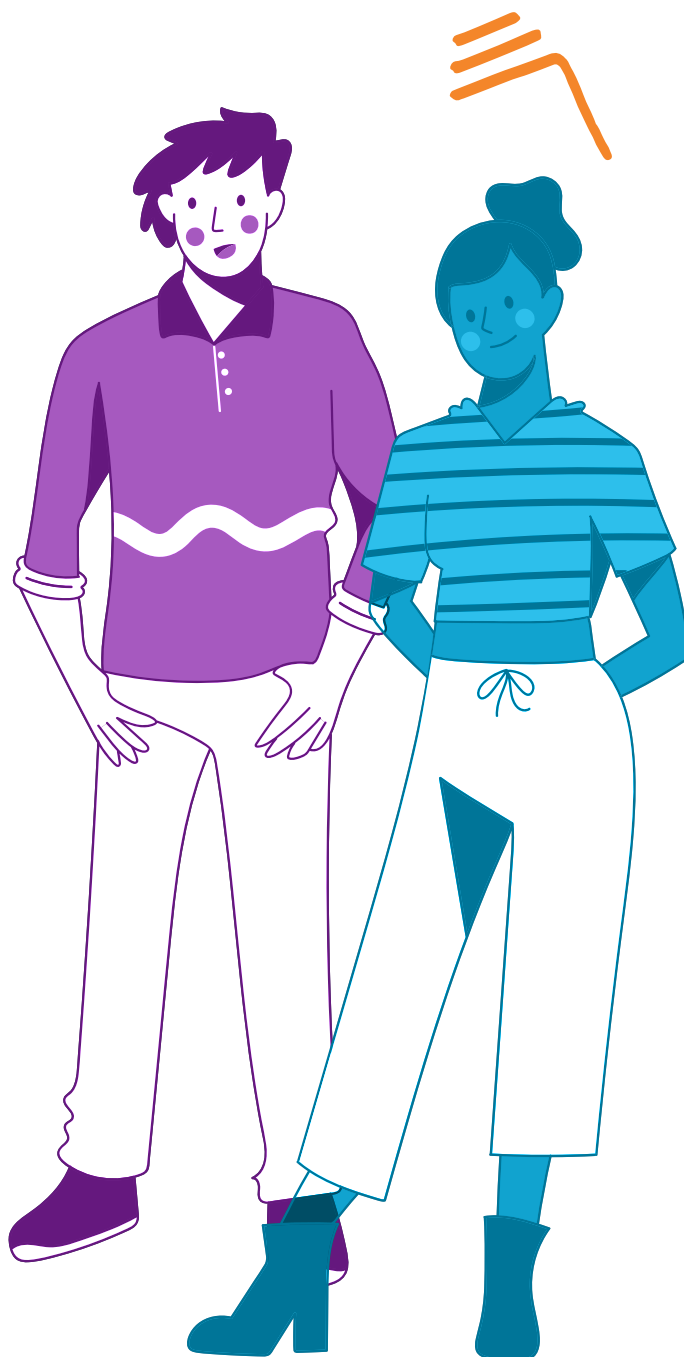


BANHEIROS EM RESTAURANTES PARA CLIENTES

É importante que todos os colaboradores e clientes vivam em harmonia, sintam-se incluídos, tidos em conta e que os espaços comuns sejam geridos de forma a garantir a paz social dentro do restaurante.

Para isso, as áreas de Desenvolvimento Corporativo em conjunto com a Rede Orgulho Arcos lançaram uma nova Política de Banheiros em restaurantes, que contempla diferentes cenários e a perspectiva das Diversidades Sexuais.

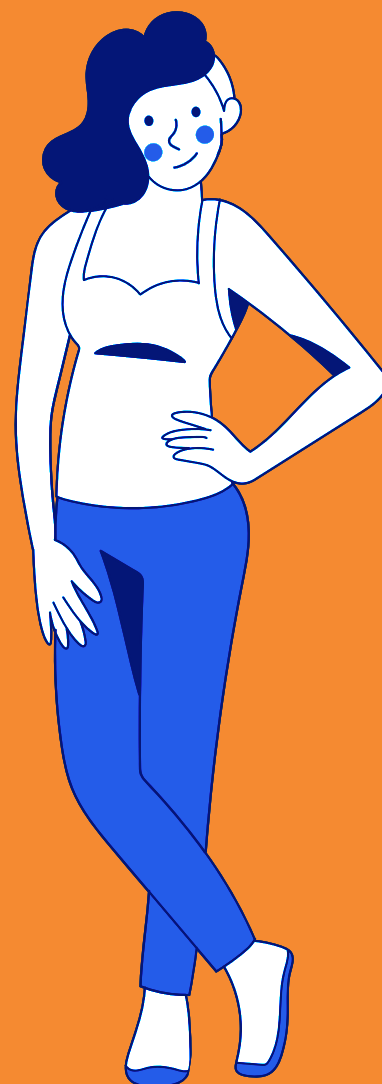
Os restaurantes que atualmente não possuem a estrutura física necessária para ter banheiros com cabines individuais para o público final e não têm uma reforma prevista em um futuro próximo, vão adaptar a sinalização prioritária de banheiro individual para pessoas com Deficiência ou Dificuldade Motora, como Cabine Individual Sem Distinção de Gênero e para Pessoas com Deficiência, para que possam ser utilizadas por qualquer pessoa que se identifique com qualquer gênero. Portanto, será adicionado ao pôster com o ícone de Pessoa com Deficiência um que inclui o ícone do banheiro e a mensagem da cabine individual sem distinção de gênero. Os clientes que se identifiquem com o binarismo Masculino/Feminino nestes restaurantes e que prefiram continuar a utilizar os banheiros identificados com os gêneros do binarismo, poderão continuar a utilizá-las como antes. Os colaboradores da Arcos Dourados não devem discriminar o uso dos banheiros pelos clientes, sendo esta uma escolha individual de cada pessoa.



CONCLUSÕES E REFLEXÕES FINAIS

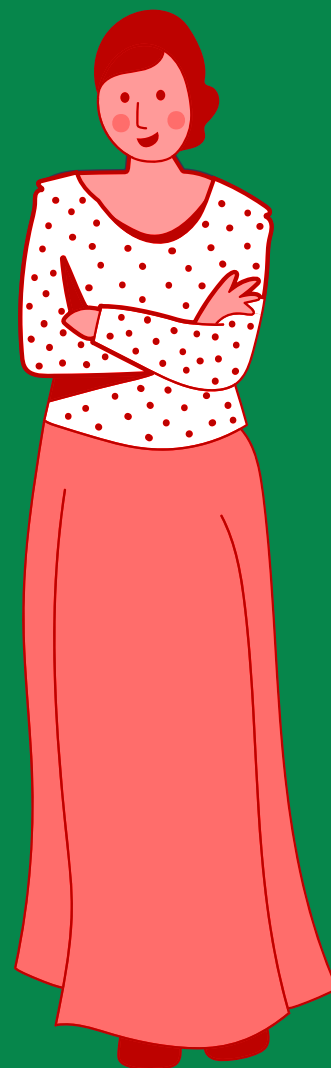
DIVERSIDADE SEXUAL E ATOS DISCRIMINATÓRIOS.

Orientação sexual e identidade de gênero não são uma escolha. O que uma pessoa LGBTQIA+ pode escolher é o fato de se aceitar e viver de acordo com o que sente. Nesse sentido, a Arcos Dourados deve fazer o possível para conscientizar seus colaboradores para que cada um se responsabilize pelo que diz e faz no ambiente de trabalho e desenvolva uma cultura organizacional aberta e respeitosa.



O VALOR DA DIVERSIDADE E SUAS SINGULARIDADES

Este guia discutiu a importância de criar espaços de trabalho respeitosos, seguros e abertos à diversidade sexual, reconhecendo as habilidades e capacidades de todas as pessoas, independentemente de sua orientação sexual, identidade e expressão de gênero. O olhar a partir da diversidade – da qual todos fazemos parte – implica valorizar a singularidade de cada indivíduo que, quando acolhido pela organização, permite ao colaborador dar uma contribuição de valor genuíno e, conseqüentemente, poderoso. Esse olhar incentiva a Arcos Dourados a promover o respeito e a abertura às diferenças.



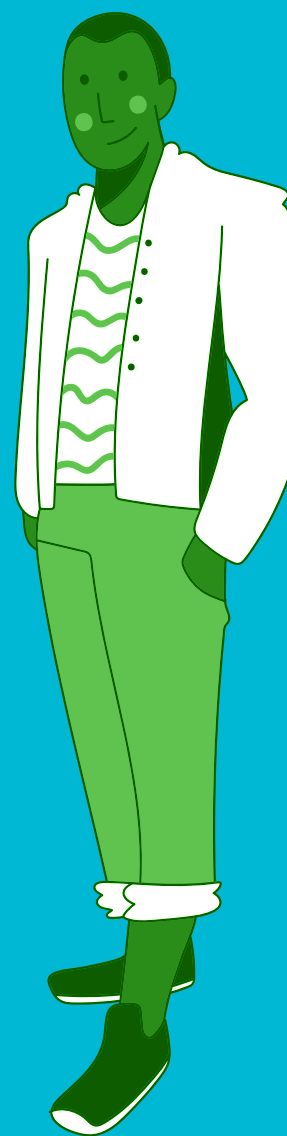
A DIVERSIDADE COMO FATOR CHAVE DE COMPETITIVIDADE

Gerenciar a diversidade, e em particular a diversidade sexual, implica garantir o desenvolvimento das pessoas como elas são, o que permite às empresas contar com a contribuição de pessoas talentosas, inovadoras e criativas, e impactar diretamente no clima de trabalho, graças à motivação e comprometimento de todos os colaboradores. A Arcos Dourados, ao avançar na construção da real equidade entre todas as pessoas, além de ser pioneira na diversidade sexual, estará promovendo ambientes de trabalho abertos, seguros e não discriminatórios, que permitam a todos os colaboradores desenvolver plenamente seu potencial e talento, sem barreiras no seu desenvolvimento profissional, e contará com talento e inovação.



A EQUIDADE E OS DIREITOS HUMANOS COMO PONTO DE PARTIDA

Quando falamos em respeito aos direitos humanos, falamos também de pessoas LGBTQIA+ que, por muito tempo, viram seus direitos violados. Nesse sentido, o papel da empresa é fundamental em termos de cumprimento da lei e respeito aos direitos humanos. Todas as pessoas se beneficiam da valorização da diversidade.



Este Guia é baseado no trabalho de agentes independentes e em documentos públicos e/ou privados autorizados para uso das pautas LGBTQIA+ na América Latina, como o Guia De Diversidad Sexual Para Empresas Hacia El Cambio Cultural, promovido pela R.E.D. de Empresas por la Diversidad e pela Universidade Torcuatto Di Tella, da Argentina, o Manual de Buenas Prácticas de la Cámara de Comercio & Negocios LGBT do Uruguai e a Pride Connection do Uruguai, o Manifesto do Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ do Brasil, o Guia de términos y conceptos sobre diversidad sexual desde la perspectiva de derechos del Grupo de Organismos del Estado Nacional para la Protección y Promoción de Derechos de la Población LGTBI, entre outros.

