

**EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO
COM FOCO NA INCLUSÃO**



Introdução	3
A importância da inclusão	5
As minorias sociais existentes	9
Dicas para oferecer ao usuário uma experiência de inclusão	11
Conclusão.....	18
Sobre o Sebrae-PE	20



INTRODUÇÃO

temática da **diversidade e inclusão nas empresas** é cada vez mais relevante para quem busca destacar-se no mercado e garantir que todos os clientes se sintam acolhidos. Formar uma equipe diversa é um bom passo nesse sentido, mas não é suficiente: é fundamental traçar algumas estratégias para que a experiência do usuário seja inclusiva.

No mercado contemporâneo, as pessoas valorizam as marcas que abraçam valores e ideais para além das vendas de produtos ou serviços. No entanto, além de pregar um discurso inclusivo nas redes sociais, é fundamental que sua empresa ponha isso em prática.

Neste material, vamos explicar como você pode **direcionar a experiência do usuário rumo à inclusão**. Confira e maximize a satisfação e fidelização da sua clientela!





A IMPORTÂNCIA DA INCLUSÃO

Para começar, é importante pensar sobre a distinção entre diversidade e inclusão. Uma empresa que se preocupa com a diversidade busca abraçar diferentes perspectivas, colocando em prática ações que apoiem essa ideia. No entanto, **ter uma equipe diversa não garante que a empresa seja inclusiva.**



Se uma empresa contrata colaboradores de diferentes origens e grupos, mas não oferece **uma experiência atraente para as minorias sociais**, isso significa que ela não está abraçando uma pluralidade de narrativas de forma efetiva.

Para fornecer uma experiência mais positiva e inclusiva ao cliente, é necessário levar em consideração diversos fatores, como:

- o modo como seus clientes utilizam produtos e serviços;
- o contexto social;
- a superação de barreiras tecnológicas.

Neste material, selecionamos alguns pontos-chave que enfatizam a importância de um atendimento mais inclusivo para o sucesso da sua empresa. Saiba mais a seguir.



Possibilidade de atendimento a qualquer pessoa

Para que seu negócio seja bem-sucedido no mercado atual, é crucial que sua equipe e seus canais de atendimento sejam capazes de lidar com qualquer pessoa. Dados da Pesquisa Nacional de Saúde divulgada pela [CNN](#) mostram que **quase 9% da população brasileira tem algum tipo de deficiência**, totalizando 17,3 milhões de pessoas.

A **população LGBTQIAP+** também representa uma parcela significativa da sociedade, conforme pesquisadores [da Unesp e da USP](#) relataram na revista científica *Nature Scientific Reports*. Cerca de 12% da população se identifica como parte desse grupo — o que corresponde a **quase 20 milhões de pessoas**.

Investir em um atendimento e experiência inclusivos significa que **sua marca pode ser acessível a todos**, independentemente de etnia, gênero, orientação sexual e outras características. Essa é uma oportunidade de fazer sua marca ser reconhecida por sua abordagem inclusiva e se destacar no mercado.

Melhor visibilidade para a marca

Como mencionamos, hoje as **pessoas não procuram apenas marcas com preços mais acessíveis**. Elas vão em busca de organizações que tenham valores semelhantes aos seus. Se houver qualquer tipo de discriminação por parte de sua equipe com algum cliente, por exemplo, é provável que esse caso se torne público e prejudique a reputação e os resultados da marca.

Além de o racismo e a LGBTfobia serem considerados crimes pela legislação, se praticá-los, sua empresa precisará lidar com uma gestão de crise. Afinal, as pessoas estão cada vez mais dispostas a denunciar e repudiar esses comportamentos.

Se sua empresa for conivente com qualquer tipo de preconceito, ela perderá oportunidades e será vista como uma marca indesejada por grande parte da população. É importante ter em mente que **a inclusão é uma necessidade e uma expectativa da sociedade moderna**, e investir nisso é essencial para o sucesso e a sustentabilidade da sua empresa.

Profissionais mais engajados

Para oferecer uma experiência de atendimento mais inclusiva, **é fundamental que seus colaboradores estejam engajados nesse processo.** Mais adiante, vamos explorar em detalhes como eles podem contribuir nesse sentido, mas é importante destacar que, para ter uma abordagem inclusiva no atendimento ao cliente, também é necessário ter inclusão na equipe.

De acordo com uma pesquisa da empresa de consultoria e gestão [McKinsey](#), empresas que valorizam a diversidade étnica e racial têm **35% mais chances de obter rendimentos acima da média do setor.** Além disso, investir em diversidade e inclusão também pode gerar uma imagem mais positiva no mercado, atraindo pessoas que se identificam com os valores da sua empresa.





AS MINORIAS SOCIAIS EXISTENTES



Quando falamos de minorias, estamos nos referindo a **grupos que historicamente foram alvo de preconceito e exclusão** por algum motivo, em particular atrelado à sua condição identitária.

Esses grupos podem incluir pessoas de diferentes classes sociais, gêneros ou etnias, por exemplo, que foram marginalizadas pela sociedade (ou pelos grupos mais privilegiados). Tudo isso, até hoje, repercute em desigualdades e na privação de oportunidades, entre outras consequências.

No Brasil, mesmo que a população preta e parda represente mais de 50% da população, ela é considerada uma minoria devido ao passado colonialista em que africanos foram trazidos à força para serem escravizados. Após a abolição da escravatura em 1888, essas pessoas não tiveram o apoio necessário para reconstruir suas vidas, o que resultou em uma intensa marginalização.

Os grupos minoritários podem variar de acordo com o contexto e a região em que se encontram. Por exemplo, pessoas do Nordeste que se mudam para o Sudeste podem enfrentar diferentes formas de preconceito. Assim, um mesmo grupo pode ser majoritário em uma região e minoritário em outra.

No entanto, há grupos que podem ser considerados minorias sociais na maioria dos contextos. Alguns exemplos são as minorias:

- étnicas (que se diferenciam por biotipo e religião, por exemplo, devido à sua origem);
- de gênero (mulheres, pessoas trans e travestis);
- de sexualidade (população gay, lésbica, bissexual, assexual etc.);
- linguísticas (como pessoas que não tiveram letramento);
- físicas (a exemplo de pessoas com deficiência);
- culturais (pessoas com costumes e valores que destoam da cultura em que estão inseridas, como os grupos hispânicos no contexto estadunidense).



DICAS PARA OFERECER AO USUÁRIO UMA
EXPERIÊNCIA DE INCLUSÃO

Agora que você já sabe o que são a diversidade e a inclusão, bem como as principais minorias existentes, chegou o momento de explicarmos como é possível oferecer ao usuário uma experiência mais inclusiva.

A seguir, selecionamos algumas das principais dicas. Confira!



Capacite a sua equipe

Antes de tudo, é crucial que a equipe seja capacitada. Essa estratégia traz vantagens significativas, como **contribuir para o engajamento do time e demonstrar que a empresa se preocupa com o desenvolvimento de seus colaboradores**. Além disso, é uma forma efetiva de garantir que o atendimento seja inclusivo.

Defender uma bandeira sem que toda a equipe esteja preparada pode ser inútil, além de passar a impressão de **contradição entre o discurso e as posturas da empresa na prática**. É necessário que todos estejam engajados em um atendimento empático e saibam como lidar com pessoas de diferentes origens e narrativas, desconstruindo preconceitos.

Existem diversos treinamentos e capacitações disponíveis no mercado para que as pessoas se desenvolvam nesse sentido. Também é importante priorizar a contratação de profissionais que compartilhem desses valores, pois isso contribuirá para que o atendimento ao cliente seja orientado a essa questão.

Tenha a jornada do cliente mapeada

Quando abordamos a experiência do cliente, seja qual for o motivo, é importante fazer o mapeamento da jornada da persona.

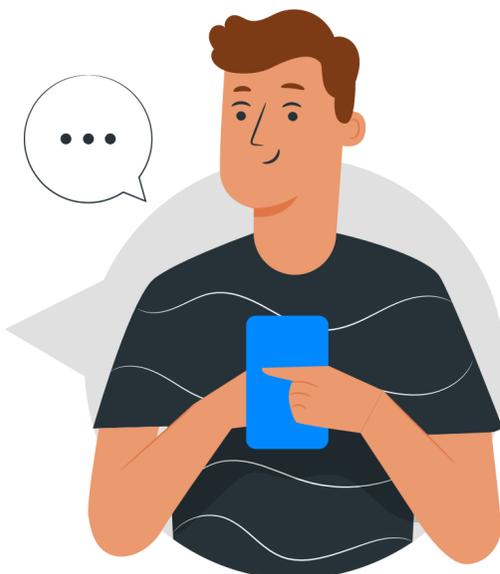
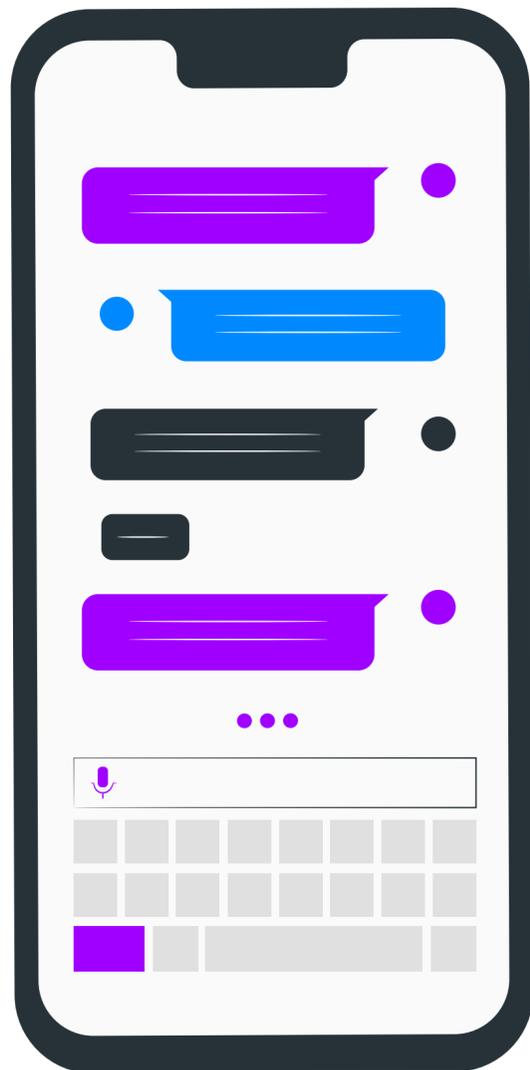
Entre os diferenciais que isso traz, alguns que merecem destaque são:

- oportunidade de conhecer quem são os seus clientes;
- possibilidade de entender os desejos, as necessidades e, também, as insatisfações de seus clientes;
- diminuição de falhas nos canais de comunicação com o cliente, independentemente de quais forem esses canais;
- engajamento maior por parte da clientela;
- possibilidade de conhecer as percepções que as pessoas têm em relação ao seu negócio.



Por meio do mapa da jornada do cliente, você tem a possibilidade de entender quais são as interações que ainda não são tão acessíveis, bem como quais as melhorias necessárias.

Por exemplo: ao entrar em seu site, há um **recurso para que pessoas cegas possam navegar** com tranquilidade? Se você disponibiliza vídeos a respeito de seu produto, você coloca **legendas, considerando usuários com deficiência auditiva**? Esses pequenos pontos contribuem para que a experiência seja inclusiva em todas as interações de seus clientes com a marca.



Opte por uma comunicação acessível

Outro ponto **importante no momento de aprimorar a experiência do cliente com foco na inclusão é a comunicação**. Como abordamos, os seus canais devem levar em consideração pessoas de diferentes narrativas. Além disso, a escolha da linguagem e do tom de voz, entre outros pontos, faz toda a diferença para promover a diversidade e inclusão em seu negócio.

Em qualquer publicação a ser feita, deve existir um cuidado para que as palavras não soem discriminatórias. Há, por exemplo, termos historicamente preconceituosos que devem ser evitados — como no clássico exemplo da palavra “denegrir” (tornar negro).

Também é recomendado buscar uma linguagem livre de gênero. Por exemplo, no lugar de “esteja atento a isso”, você pode usar “tenha atenção a isso”. Mudanças simples contribuem para que a inclusão seja percebida em diferentes frentes.

Prefira um atendimento personalizado

O atendimento personalizado traz ganhos em vários sentidos, mesmo quando não estamos com foco especialmente em diversidade e inclusão na experiência do cliente.

Quando se oferece um atendimento mais individualizado, a equipe vai levar em consideração as individualidades de cada pessoa que chega até a empresa.

Essa personalização tem vantagens como:

- contribuir para um **atendimento mais flexível**, de modo que as pessoas de seu time se adaptem de acordo com as necessidades da empresa e do cliente;
- permitir que o negócio atenda ao público de forma mais eficiente;
- contribuir para a **satisfação da clientela com a empresa**, seja qual for a etapa em que se está na jornada do consumidor;
- promover mais **fidelidade** dos clientes ao seu negócio, com a sua base se tornando propagadora da sua marca;
- aumentar a **atração de novos públicos**, especialmente pelo fato de contribuir para o marketing boca a boca.



Siga as recomendações já existentes

A [W3C](#) publicou **recomendações para o atendimento ao público com algum tipo de deficiência**. Trata-se de um documento com dicas para qualquer empresa que realize comunicações voltadas para diferentes públicos, com sugestões sobre o que pode ser feito para atender clientes com diferentes narrativas. Isso inclui pessoas cegas, surdas ou com deficiência intelectual, entre outras.



Algumas das recomendações trazidas são:

- **todas as pessoas podem e devem tomar suas próprias decisões** de escolha, havendo ou não qualquer tipo de deficiência;
- grande parte das pessoas que têm algum tipo de deficiência não se incomoda em responder perguntas. Diante de qualquer dificuldade ou dúvidas a respeito de como atender alguém melhor, **o ideal é perguntar** sobre isso;
- os colaboradores devem ser orientados a não se sentirem ofendidos caso algum cliente não aceite ajuda — muitas vezes, simplesmente não houve a necessidade;
- não se deve ter receio de dizer algo errado, pois ninguém nasce sabendo tudo. O que deve ser evitado é a **reprodução de preconceitos, que se torna mais rara à medida em que a conscientização e o conhecimento se fazem mais presentes**.



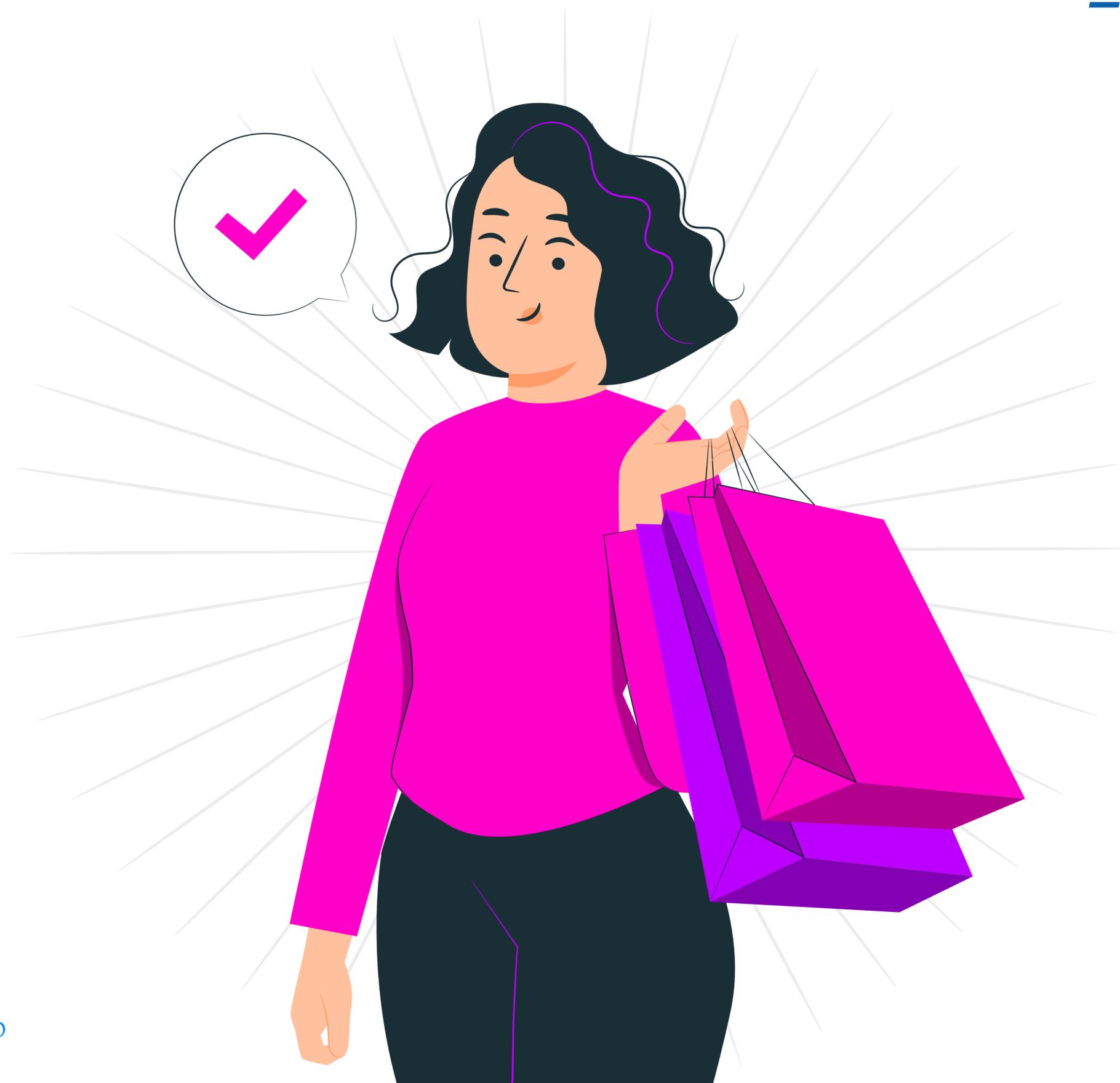
Peça feedbacks aos clientes

Independentemente da estratégia adotada pelo negócio, é fundamental solicitar feedback sobre o atendimento, identificar melhorias necessárias, pontos positivos e outras questões relevantes para aprimorar continuamente as ações e capacitar colaboradores em áreas onde precisam melhorar.

Por isso, é recomendável realizar pesquisas de satisfação que abordem não apenas a qualidade do atendimento, mas também a diversidade e inclusão. Dessa forma, é possível potencializar o que já está funcionando bem e melhorar o que não atende às expectativas.

O público é capaz de identificar pontos de melhoria que muitas vezes passam despercebidos pela empresa.

Ao corrigir esses pontos, é possível criar percepções positivas nos clientes, melhorar a imagem da empresa e atrair pessoas que irão promover a marca, o que impacta diretamente nos resultados.





CONCLUSÃO

Neste conteúdo, você teve a oportunidade de compreender um pouco mais sobre a importância da diversidade e inclusão no atendimento ao cliente, bem como seu impacto na experiência do público em geral.

É fundamental reconhecer os efeitos das estratégias continuamente, bem como capacitar sua equipe para que todos compreendam a relevância da diversidade e inclusão e possam incorporar hábitos em sua rotina. Sua equipe também deve estar ciente das questões enraizadas que propagam preconceitos, o que pode afetar significativamente o cenário do seu negócio.





O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é **uma entidade privada desenvolvida com o intuito de auxiliar os empreendedores na gestão e no crescimento dos negócios**. Temos unidades em todo o território nacional e uma ampla experiência de mercado.

Buscamos construir oportunidades em conjunto, oferecendo capacitações, oficinas, consultorias e diversos serviços para auxiliar empresários a alcançarem a prosperidade nos negócios. Atuamos nas frentes de **fortalecimento do empreendedorismo e no estímulo à formalização dos empreendimentos**, buscando a criação de soluções criativas junto aos empresários.

