

---

## O Ambiente de Trabalho e a População LGBTQIAP+: iniciativas e práticas de inclusão da empresa Ambev<sup>1</sup>

Luís Carlos da SILVA<sup>2</sup>  
Karla Cristiane de Oliveira MARCONE<sup>3</sup>  
Maria Lívia Pachêco de OLIVEIRA<sup>4</sup>  
Universidade Federal da Paraíba, PB

### RESUMO

Este estudo tem como objetivo analisar as iniciativas e as práticas de inclusão voltadas para a população LGBTQIAP+ que estão sendo desenvolvidas pela empresa Ambev. Ações da Ambev relacionadas à inclusão e à diversidade a partir dessas iniciativas, utilizando os métodos da pesquisa qualitativa (Minayo, 2009), documental (Gil, 2008) e descritiva (Sampieri; Collado; Lucio, 2013), apresentados a partir da análise de conteúdo (Bardin, 2011) de um modo que emerge as condições práticas diante das construções teóricas discutidas sobre o tema da diversidade e inclusão da população LGBTQIAP+ nas organizações. Foi observado que a Ambev possui ações voltadas às políticas de cultura organizacional que convertem ao objetivo das políticas afirmativas de inclusão e diversidade em relação a comunicação com o público externo. As ações estão direcionadas ao suprimento de demandas mercadológicas de modo a trazer maior visibilidade à marca e seus produtos, e que as ações de afirmação de legitimidade devem possuir um atravessamento nas diversas dinâmicas comunicacionais da organização, legitimando suas políticas e seus públicos afetados pelas políticas afirmativas para que sejam de fato representados combatendo as agressões e microagressões impregnadas no cotidiano.

**Palavras-chave:** Inclusão; LGBTQIAP+; Diversidade; Trabalho; Organizações.

### INTRODUÇÃO

A inclusão de pessoas LGBTQIAP+ (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transgêneros, Transexuais, Travestis, Queer, Intersexos, Assexuais, Pansexuais e o sinal de mais + representa outras identidades não-heterossexuais não especificadas) no ambiente de trabalho implica em desafios significativos, demandando um ambiente que seja acolhedor, respeitoso e seguro para todos os empregados. A persistência de preconceitos, discriminação e falta de compreensão compromete a integração e a participação desses indivíduos no contexto profissional. É pertinente destacar que, mesmo na sociedade contemporânea, diversas formas

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no GP 28 - Relações Públicas e Comunicação Organizacional do 46º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação realizado de 4 a 8 de setembro de 2023.

<sup>2</sup> Doutorando em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB e bolsista da FAPESQ (Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado da Paraíba), email: [luiscarlosilva.lcs@gmail.com](mailto:luiscarlosilva.lcs@gmail.com)

<sup>3</sup> Mestranda em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB e bolsista da FAPESQ. Integrante do grupo de pesquisa CACTO - UFPB email: [karlarp.jp@gmail.com](mailto:karlarp.jp@gmail.com)

<sup>4</sup> Doutora em Ciência da Informação. Integrante do grupo de pesquisa CACTO - UFPB. Professora do Curso de Relações Públicas da UFPB, email: [maria.livia@academico.ufpb.br](mailto:maria.livia@academico.ufpb.br)

---

de invisibilização subsistem, culminando na exclusão desses sujeitos dos espaços sociais, incluindo o próprio mercado de trabalho (Silva; Marcone; Oliveira, 2022).

Contudo, conforme apontado por Sales (2016), no contexto brasileiro, várias organizações estão implementando ações para fomentar a diversidade e a inclusão, como a revisão de políticas de recrutamento, investimentos em treinamento e o aumento da representatividade de grupos historicamente marginalizados. Neste contexto, visa responder a seguinte problemática: quais iniciativas e práticas estão sendo realizadas pela Ambev (Companhia de Bebidas da América) que buscam a inclusão de pessoas LGBTQIAP+ no ambiente de trabalho?

Em vista disso, o presente estudo tem como objetivo analisar as iniciativas e as práticas de inclusão voltadas para a população LGBTQIAP+ que estão sendo desenvolvidas pela empresa Ambev. A importância deste estudo está na valorização das ações das organizações em promover a inclusão e o respeito à diversidade de identidades gêneros e sexuais. Ao analisar essas iniciativas, busca-se identificar as práticas que envolvem a valorização dos sujeitos LGBTQIAP+, o que pode contribuir para a construção de ambientes sociais e profissionais mais inclusivos e igualitários.

O texto encontra-se estruturado em cinco seções, além desta introdução. Na segunda seção, aborda-se as iniciativas e as práticas voltadas para a população LGBTQIAP+, com o objetivo de alcançar uma melhor compreensão do tema. Posteriormente, inicia-se a discussão sobre o ambiente de trabalho, utilizando cenários descritos no levantamento bibliográfico para ilustrar desafios identificados. Na mesma seção, são apresentadas as possíveis abordagens sugeridas por especialistas na área, bem como é examinada a perspectiva da comunicação diante desse contexto. Em seguida, a metodologia é descrita, delineando o percurso metodológico que orientou a condução da pesquisa e a elaboração do texto. Na seção de resultados e discussão, as informações coletadas são interpretadas, refinando a compreensão à luz do percurso teórico percorrido até o momento. Por fim, as considerações finais refletem uma observação pessoal sobre a inclusão da população LGBTQIAP+ nas organizações e exploram possíveis cenários futuros nessa área.

## **INICIATIVAS E PRÁTICAS DE INCLUSÃO VOLTADAS PARA À POPULAÇÃO LGBTQIAP+**

A valorização da diversidade nas organizações, especialmente em um cenário competitivo, apresenta-se como um fator de grande importância. A incorporação de

---

funcionários provenientes de diferentes origens e perspectivas assume prioridade nesse contexto, uma vez que essa variedade contribui para a criação de um ambiente inclusivo e vantajoso. A relevância desse enfoque na diversidade é sustentada pelo estudo de Silva e Gevehr (2019), que enfatiza que em um ambiente competitivo, as organizações que promovem a diversidade em suas equipes de trabalho demonstram uma maior capacidade para a inovação, criatividade e eficiência.

No Brasil, apesar da presença significativa da população LGBTQIAP+, o preconceito e a discriminação persistem no ambiente profissional. Nesse contexto, torna-se fundamental que as empresas adotem medidas inclusivas para estabelecer um ambiente seguro e acolhedor para todos os colaboradores, independentemente de sua orientação sexual ou identidade de gênero. Essas medidas visam não apenas combater o preconceito, mas também promover um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

No ano de 2021, a pesquisa realizada pela Mais Diversidade<sup>5</sup> abordando questões pessoais e profissionais da comunidade LGBTQIAP+ contou com a participação de 2.168 profissionais brasileiros. Os resultados revelaram que 39% dos participantes optam por discutir abertamente sua orientação sexual e identidade de gênero com pessoas próximas, em contraste com seus líderes. No que tange às prioridades dos profissionais LGBTQIAP+, destaca-se a relevância de um ambiente inclusivo (74%), a presença de representatividade LGBTQIAP+ entre os executivos (54%) e oportunidades de desenvolvimento de carreira (45%). No contexto específico da população trans, destaca-se a importância do crescimento profissional (58%) e da presença de modelos entre executivos (37%).

Para promover a inclusão LGBTQIAP+ no ambiente de trabalho, destacam-se as seguintes estratégias: a implementação de uma política abrangente de diversidade e inclusão, que englobe todos os aspectos da diversidade, incluindo a orientação sexual e identidade de gênero. Além disso, a oferta de treinamentos para os funcionários é crucial, pois esses programas estimulam a compreensão e o respeito pela diversidade LGBTQIAP+, abordando temas sensíveis como preconceito, discriminação e assédio.

A criação de um ambiente seguro e acolhedor é outra medida essencial. Isso envolve a proibição explícita da discriminação e do assédio com base na orientação sexual ou identidade de gênero. Além do mais, garantir benefícios igualitários para todos os colaboradores, independentemente de sua identidade, demonstra o compromisso da empresa

---

<sup>5</sup> Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1uIwHu1nyqUrnOfJWol9gCAfJe3XQidOb/view>. Acesso em: 14 ago. 2023.

---

com a igualdade. A celebração de datas relevantes para a comunidade LGBTQIAP+ também é uma maneira de demonstrar apoio e reconhecimento, no entanto, é necessário destacar que realizar essas celebrações de maneira isolada não é o suficiente, pois pode dar a impressão de ser apenas um gesto passageiro e superficial.

Nessa perspectiva, a pesquisa sobre os melhores locais de trabalho para pessoas LGBTQIAP+ no Brasil destaca a importância da diversidade sexual e de gênero no âmbito corporativo. A atenção se concentra na educação e sensibilização, que são aspectos mais desenvolvidos em comparação a outros elementos do estudo. A análise avaliou o compromisso das empresas com a inclusão de profissionais LGBTQIAP+, abrangendo cinco áreas cruciais: políticas antidiscriminação, governança em diversidade, educação sobre diversidade LGBTQIAP+, compromissos públicos e monitoramento da inclusão (Human Rights Campaign Foundation, 2022).

A pesquisa também revelou que empresas que adotam políticas sólidas, compromissos públicos e uma governança eficaz conseguem atrair profissionais LGBTQIAP+. Em contrapartida, aquelas que não seguem essa abordagem ficam em desvantagem. Além disso, destaca-se a importância de pesquisas e monitoramento, mesmo para empresas certificadas. É crucial orientar organizações a concentrar seus esforços nessas áreas, utilizando tanto pesquisa qualitativa quanto quantitativa. A expansão das ações para os fornecedores representa um desafio, e a implementação de políticas de transição de gênero emerge como uma oportunidade para se destacar como líder em diversidade (Human Rights Campaign Foundation, 2022).

No estudo de Gordiano e Chaves (2022) sobre políticas de diversidade e inclusão LGBTQIAP+ nos Relatos Integrados de empresas brasileiras, foram encontradas várias práticas adotadas pelas organizações examinadas. Isso inclui a promoção de um código de ética enfatizando integração, diversidade e inclusão; a integração da diversidade como estratégia de negócios; grupos e comitês em todos os níveis; políticas anti-preconceito; programas e eventos pró-diversidade; consideração de demandas internas e sociais; colaboração com entidades civis LGBTQIAP+; parcerias para diversidade de colaboradores; suporte social; e posicionamento público.

Em síntese, é inegável que a diversidade e a inclusão desempenham um papel crucial no sucesso empresarial. Empresas que adotam esses valores tendem a ser mais inovadoras, eficientes e atraentes para talentos de qualidade, conferindo-lhes uma vantagem competitiva notável. Neste estudo, investiga-se as práticas inclusivas da Ambev para compreender como

---

elas contribuem para seu desempenho e reputação no mercado. A pesquisa reforça a importância da diversidade no ambiente corporativo globalizado e destaca a relevância dessas iniciativas para o crescimento sustentável das organizações. Essa postura impulsiona a construção de uma reputação positiva e fortalece a imagem da empresa, atraindo consumidores e colaboradores que compartilham desses mesmos princípios, pois

[...] o conhecimento da história pode dar pistas, inspirar, apontar caminhos. A sua história traduz a cultura e a identidade da organização, para dentro e para fora dos muros que a cercam. É ela que constrói, a cada dia, a percepção que o consumidor e seus funcionários têm das marcas, dos produtos, dos serviços” (Nassar, 2007, p. 139).

Dessa maneira, a empresa se destaca como uma referência de responsabilidade social e contribui para a criação de um ambiente de negócios mais ético e sustentável.

## **AMBIENTE DE TRABALHO, COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E A DIVERSIDADE**

As discussões levantam a questão da diversidade como um elemento entre o discurso e as práticas dentro das organizações. Apenas fornecer orientações formais no discurso é insuficiente se não houver medidas para coibir comportamentos desrespeitosos (Saraiva, Irigaray, 2009, p. 338). De acordo com Saraiva (2004 *apud* Saraiva; Irigaray, 2009, p. 338) os discursos das organizações são capazes de alcançar a categoria estratégica, alinhando os discursos organizacionais aos debates contemporâneos, desse modo as organizações e seus discursos tendem a buscar alinhar-se não apenas ao mercado e a linguagem a partir deste, mas consolidar-se a partir da legitimidade social e do reconhecimento de suas ações. Exigindo um capital simbólico e ideológico inserindo-a, em debates que dependem a partir do que aponta Saraiva e Irigaray (2009), da eficácia no sentido de otimizar a troca de informações, atitudes e valores em torno de novas abordagens que venham a constituir discursos.

Além das políticas, os autores chamam a atenção para a “implementação de códigos de ética, de políticas de responsabilidade social, de respeito ao meio ambiente, de qualidade, e outros instrumentos formais das organizações.” (Saraiva; Irigaray, 2009, p. 346). Como aponta Kunsch (2006) para a necessidade do direcionamento das organizações para o relacionamento e comunicação organizacional, guiadas por uma filosofia e política organizacional, que assumam uma função não apenas tática, mas que atinja seus objetivos globais. Ribeiro et al. (2019) aponta para a política na busca de uma cultura de trabalho inclusiva, onde a cultura organizacional ocupa tamanha importância assim como a política

---

organizacional, o autor também chama a atenção para o debate sobre o assunto, de modo a não torná-lo invisível mas uma pauta entre os que compõem a organização, “visto que a invisibilidade pode surgir como norma em ambientes que não esclarecem o quanto pode ser falado sobre essa agenda”. (Ribeiro et al. 2019, p. 11)

Tanto para Saraiva e Irigaray (2009) quanto para Silva e Geverhr (2019) há a necessidade da presença e do engajamento de pessoas que ocupem os cargos de liderança, que os gerentes sejam os responsáveis em expandir a cultura da diversidade nas organizações. Isso demonstra o papel de mediação entre a gerência e os interesses das organizações, que “inclui entender, apropriar-se e comunicar conceitos chave em mensagens dirigidas aos empregados.” (Saraiva; Irigaray, 2009, p. 342). O que aponta para a ambiguidade presente nos discursos sobre diversidade, se estes surgem por motivações financeiras ou filosóficas, o que também interfere pelo modo como se alcança os resultados, como aponta Saraiva e Irigaray (2009).

As iniciativas que se baseiam a partir dos negócios e não como fruto de questões éticas e ideológicas da empresa não se sustentam, pois mantêm as mesmas microagressões (Lemos; Salvatori, 2019) geradas cotidianamente. Todo esse cenário aponta que as políticas também surgem para atender uma demanda do mercado, o que como consequência, gera invisibilidade para com as minorias o oposto daquilo que Deloitte (2013 *apud* Silva; Geverhr, 2019) chama de sentimento de pertencer, presente na inclusão, na qual “[...] para se sentir altamente incluído, um indivíduo não só diria que ele é tratado de forma justa e respeitosa, mas também que o seu valor único é conhecido e apreciado” (Deloitte, 2013 *apud* Silva; Geverhr, 2019, p. 10), pois como afirma Lemos e Salvatori (2019, p. 49) ”a maior barreira à adoção autêntica da diversidade pelas organizações é a incapacidade dos funcionários de descontinuar as microagressões”. Isso significa não apenas estar presente, mas fazer parte dos processos que constituem a organização como a cultura, as políticas, os processos de tomada de decisão e as estratégias econômicas.

Para Hunt *et al.* (2018 *apud* Silva; Geverhr, 2019) as ações estratégicas devem refletir a essência da diversidade na organização, necessitando de engajamento da diretoria, a temática deve estar atrelada ao crescimento da empresa e capacidade de adaptação da empresa

Lemos e Salvatore (2019) apontam para caminhos nas organizações de modo que o ambiente organizacional reflita a sociedade em sua diversidade, nesse sentido, aponta o combate às práticas antiéticas em termos de interseccionalidades, além da contratação de pessoas para cargos de gerência que viabilizem os ideais dos *stakeholders* e não fortalecendo a manutenção de formas de privilégio. Sendo assim, “as condições de diversidade isentas de

---

microagressão no local de trabalho devem poder prosperar, por meio de mudanças no acesso e nas condições estruturais de trabalho.” (Lemos; Salvatore, 2019, p. 56).

Sobre essa perspectiva, a comunicação e o profissional de relações públicas assumem uma postura que apresenta resistência às práticas de microagressões do cotidiano. Lemos e Salvatore (2019) afirmam que, para considerar a diversidade sustentável, não apenas parte de um discurso, o caminho da profissão se apresenta como uma filosofia, manifestada no profissionalismo através de: práticas, técnicas, treinamento, aplicação de ações (Jackson, 1991 *apud* Lemos; Salvatori, 2019) e na narrativa da organização através do suporte entre a persona e o ambiente externo, visto que “a comunicação permite às pessoas que tomem conhecimento sobre as circunstâncias que as envolvem”. (Lemos e Salvatori, 2019, p. 226), apresentam por meio da ação de da criação de um inventário de microagressões para que assim seja possível, mapear identificar e combater a discriminação, além de oferecer *workshops* e meios que afetem os funcionários de modo pedagógico e educativo sobre o assunto, para que se proporcione um ambiente diverso é necessário “que os profissionais de relações públicas nas organizações devem ser ativistas internos e defensores da eliminação dos comportamentos de microagressão nas organizações como um passo fundamental para torná-las ambientes verdadeiramente diversos” (Lemos; Salvatori, 2019, p. 58).

Nesse sentido, deve-se ultrapassar as barreiras mecanicistas e assumir uma visão crítica e interpretativa (Kunsch, 2006), considerando elementos importantes da comunicação como aponta Tânia Casado (2002 *apud* Kunsch, 2006), são eles: a comunicação verbal, não verbal, simbólica e paralinguística. O que nos permite analisar que a comunicação se fortalece nas práticas das relações interpessoais e seus elementos intersubjetivos que estão sendo viabilizados através dessa comunicação. Por isso à discussão que a principal necessidade, é que a diversidade e a inclusão façam parte de uma filosofia da comunicação organizacional integrada, como defende Kunsch (2006). Já para Sales (2017) o modelo ideal é da comunicação simétrica, nesse sentido os públicos teriam espaço para se expressar, dialogar e encontrar denominadores comuns, maximizando as vantagens e minimizando as desvantagens da diversidade (Cox, 1994 *apud* Sales, 2017).

A expectativa é que, além de promover a diversidade, as organizações concedam legitimidade às ações voltadas para grupos invisíveis. Na busca por se ajustar às dinâmicas de mercado, torna-se necessário transformar as políticas de inclusão em uma exigência. Isso vai além da mera ocupação de espaços, envolvendo a participação que está em sintonia com o conceito de pertencimento (Sales, 2017).

---

## **METODOLOGIA**

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, pois buscou compreender o fenômeno em estudo por meio das percepções dos autores (Minayo, 2009). Para obter informações relevantes e embasar as argumentações, utilizou-se a pesquisa documental, que consiste na coleta e análise de dados provenientes de fontes como livros, relatórios, registros históricos, leis, regulamentos, entre outras (Gil, 2008). Além disso, essa pesquisa tem um caráter descritivo, buscando especificar as propriedades, características e perfis do fenômeno analisado, que pode abranger pessoas, grupos, comunidades, processos ou objetos (Sampieri; Collado; Lucio, 2013).

O campo empírico deste estudo foi direcionado à Ambev, uma empresa de capital aberto com sede em São Paulo, que tem a cerveja como seu principal produto. Além disso, a Ambev possui operações em todo o território brasileiro e em várias localidades no continente. Suas operações englobam 16 países das Américas, incluindo Antígua, Argentina, Barbados, Bolívia, Brasil, Canadá, Chile, Cuba, Dominica, Guatemala, Nicarágua, Panamá, República Dominicana, Saint Vicent e Uruguai (Ambev, 2023).

Utilizando o método de análise de conteúdo proposto por Bardin (2011), os dados foram analisados por meio da codificação e categorização. Essa abordagem possibilitou identificar temas, padrões e tendências emergentes, proporcionando a extração de informações relevantes das respostas dos participantes e uma compreensão mais profunda dos fenômenos estudados (Bardin, 2011).

Na primeira etapa, realizou-se a pré-análise com a coleta das informações sobre as ações de inclusão da empresa. Em seguida, explorou-se o material e trataram-se os resultados para identificar padrões e tendências, permitindo compreender o objeto de estudo. A fase de codificação possibilitou a sistematização dos dados, enquanto a etapa seguinte, denominada categorização, permitiu agrupar as informações em categorias específicas e identificar os principais temas abordados. Por fim, na etapa de inferência, buscou-se compreender as conclusões e implicações a partir dos dados analisados.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Nesta seção, apresenta-se os resultados das iniciativas da Ambev voltadas à comunidade LGBTQIAP+. Esses resultados foram obtidos a partir de informações do site e



redes sociais digitais da empresa, notícias em sites, trabalhos de conclusão de curso e relatórios, coletados durante julho e agosto de 2023.

De acordo com Melo (2021), a Ambev se orienta por uma tríade organizacional composta por "nossa gente", "nosso sonho" e "nossa cultura", delineada em 10 princípios e ancorada nos valores de Escuta Ativa, Colaboração e Visão de Longo Prazo. O objetivo é criar uma empresa inclusiva, diversificada, colaborativa, tecnológica e alinhada com o futuro e a plataforma de negócios (Ambev, 2023).

Dentro dessa perspectiva, surge um quarto valor crucial: inclusão e diversidade. Este valor visa criar um ambiente e interações laborais que reconheçam e valorizem diferentes trajetórias e características individuais, promovendo equidade, oportunidades e pertencimento (Ambev, 2023).

Conforme Melo (2021), a Ambev fortalece sua cultura sólida e meritocrática ao investir em políticas internas de diversidade e inclusão. Grupos como WEISS (gênero), BOCK (étnico-cultural), LAGER (identidade de gênero e orientação sexual) e IPA (deficiência) são criados para fomentar um ambiente acolhedor, combatendo preconceitos. Esse investimento é reconhecido pelo avanço no ranking do Great Place to Work, subindo da 31ª para a 5ª posição entre 2016 e 2021 no Brasil.

Em 2021, a Ambev lançou o movimento #OrgulhoResiste para celebrar a luta LGBTQIAP+ e encorajar o compartilhamento de histórias de resistência, com doações para apoiar projetos voltados à população LGBTQIAP+ em vulnerabilidade (Magno, 2021). Desde 2016, a empresa é parte do Fórum de Empresas e Direitos LGBTQIAP+ e estabeleceu o grupo LAGER (Lesbian & Gay & Everyone Respected) para sugerir políticas internas de respeito e inclusão (Relatório Anual, 2018).

**Quadro 1 - Divulgação de Notícias sobre Ações do Grupo LAGER**

<b>Data</b>	<b>Ação</b>	<b>Fonte</b>
22/06/2022	Linn da quebrada vira consultora de diversidade da Ambev.	Exame
26/06/2021	Lançamento do movimento #orgulhoresiste - Ambev cria mural móvel LGBTQIA+ em praças emblemáticas de São Paulo - movimento.	Mercado e Consumo
16/06/2021	Participação no projeto “Brewing Love” para conscientização no mercado cervejeiro.	Exame
26/11/2022	Movimento “Bar de respeito” - mapear bares e estabelecimentos amigáveis durante a Copa do Mundo do	Cidade Marketing

	Catar	
17/08/2017	Participação no Fórum de Empresas e Direitos LGBTs	Carta Capital

Fonte: Sites - Exame, Mercado e Consumo, Cidade Marketing, Carta Capital (2017-2022)

No Quadro 1, observa-se as ações realizadas pelo grupo LAGER em prol da promoção da marca e da presença digital no mercado da Ambev. No entanto, é notável que essas notícias deixam menos evidente o compromisso da empresa por meio de ações direcionadas ao seu público interno. Enquanto a filosofia inclusiva da empresa é transmitida ao público externo, por vezes focando principalmente no produto, há uma ambiguidade quanto ao grau de comprometimento da empresa com sua política de diversidade. Isso se torna mais claro ao observar o Quadro 2, que apresenta as ações relacionadas às políticas de diversidade da Ambev, conforme divulgado pela própria empresa.

Anualmente, a Ambev realiza um censo interno para compreender melhor o cenário e promover a inclusão no ambiente de trabalho, registrando que, em 2022, mais de 200 colaboradores se autodeclararam como pessoas trans ou não binárias, e 8,8% dos funcionários afirmaram fazer parte da comunidade LGBTQIAP+. Esse número representa um aumento de 2,5% em relação a 2021 (Relatório Anual e de ESG - Ambev, 2023).

No Quadro 2 estão listadas as ações/atividades da Ambev em apoio à comunidade LGBTQIAP+. Essas informações foram retiradas dos relatórios anuais da Ambev nos anos de 2016 a 2022<sup>6</sup>.

**Quadro 2 - Iniciativas LGBTQIAP+ da Ambev de 2016 a 2022**

Ano	Ação/Atividade
2016	Formamos grupos de discussões internas que também abordam questões sobre diversidade [...]. Estas reflexões têm proporcionado o amadurecimento de nossa visão e reforçado a importância que damos para a diversidade e à discussão sobre o tema. Em 2016, nos tornamos signatários dos Princípios das Nações Unidas para o empoderamento das Mulheres e do Compromisso LGBT. Ainda há muito a ser feito, mas estamos no caminho certo.
2016	Pensando diferente e propondo novos pontos de vista, Skol assumiu seu posicionamento sobre a diversidade no Dia do Orgulho LGBT, apoiando as paradas em São Paulo (SP), no Rio de Janeiro (RJ) e em Belo Horizonte (MG), defendendo o respeito às liberdades individuais e o direito à expressão. [...]. A ação teve repercussão muito positiva entre os consumidores e na mídia.
2017	Desde 2016, somos signatários dos Princípios das Nações Unidas para o Empoderamento das Mulheres e do Compromisso LGBT e do Fórum de Empresas e Direitos LGBT [...]. Essas reflexões têm proporcionado o amadurecimento de nossa visão e reforçado a importância que damos para a diversidade”
2018	Em 2018, por exemplo, a Skol foi patrocinadora da Parada do Orgulho LGBT de São Paulo, pelo

<sup>6</sup> Ao estabelecer o período de análise, considerou-se a presença da empresa no Fórum de Empresas e Direitos LGBTQIAP+, ressalta-se que os dados do ano de 2023 são referentes aos dados de 2022.

	terceiro ano seguido.
2019	Em 2019, lançamos os embaixadores de diversidade e inclusão. São pessoas do nosso time recrutadas para levar o tema em todos os cantos do Brasil. [...]. As responsabilidades dessa turma são diversas: treinar, desenvolver, promover palestras, tirar dúvidas, enfim, tudo o que tange diversidade e inclusão. [...] Dentro da Ambev, temos os seguintes grupos de discussão para tratar de diversidade: Lager (Lesbian and Gay and Everyone Respected): ações de conscientização pelo respeito e pelos direitos de gays, lésbicas, bissexuais, transexuais e outros públicos.
2019	O grupo Lager teve como principal descoberta a baixa representatividade de colaboradores não identificados como heterossexuais (6%) e a presença de dezenas de colaboradores que se identificaram. Três iniciativas propostas foram a parceria com consultores externos focados em LGBTI+, a potencialização de um ambiente interno mais inclusivo e aberto à diversidade de orientação sexual e de gênero e o auxílio na retificação de nome de pessoas trans.
2020	Para tratar de diversidade e inclusão em todo o Brasil, contamos com mais de 40 embaixadores, que são pessoas do nosso time designadas para treinar, desenvolver, promover palestras e tirar dúvidas, dentre outras funções, em todas as unidades brasileiras. Para 2021, vamos aumentar essa rede com embaixadores em todas as regiões do país para desdobrar as principais iniciativas”,
2021	Como forma de compreender melhor o nosso contexto e garantir um ambiente de trabalho cada vez mais inclusivo, também realizamos anualmente um censo interno sobre diversidade, saúde mental, inclusão e respeito.
2021	Também voltado ao público feminino, lançamos o Mulher.Ada, que selecionou 20 profissionais para cargos de gerência e nas áreas de tecnologia e inovação. A ideia é que o programa seja periódico e que cada edição seja destinada a perfis específicos como programadoras e desenvolvedoras, ou para recortes como mulheres negras e LGBTQIA+.
2021	Quatro grupos de discussão nos ajudam a disseminar a pauta de diversidade & inclusão na Companhia. [...] LAGER (LESBIAN AND GAY AND EVERYONE RESPECTED): gays, lésbicas, bissexuais, transexuais e outros públicos. – O grupo participou ativamente da campanha do mês do orgulho em que tivemos uma ativação na Av. Paulista, na cidade de São Paulo, com um grande alcance nas redes sociais.
2022	A construção de uma sociedade com mais razões para brincar deve estar atrelada a uma sociedade igualitária e justa, sem discriminação de raça, gênero, orientação sexual, deficiência e outros marcadores sociais. Na Ambev, essa pauta é prioridade, e a diversidade vai além de rótulos (PCDs, LGBTQI+, etnias, gêneros) — atravessa pensamentos, ideias e culturas. A Companhia conta com políticas e diretrizes que norteiam a dinâmica de trabalho, além de processos de recrutamento interno, que têm apoio do Comitê Externo de Diversidade e Inclusão, que fomentam um ambiente diverso e inclusivo.
2022	“Visibilidade trans: campanha “Me chame pelo meu nome (e pronome também)”, auxilia, de forma gratuita, pessoas trans e travestis no processo de retificação de seus nomes – hoje a empresa conta com mais de 100 funcionários trans”.

Fonte: Relatórios Anuais da Ambev (2017-2023)

Através da análise dos dados apresentados no Quadro 2, é possível discernir diversas categorias que refletem as ações da Ambev. Inicialmente, destaca-se a categoria denominada "Grupos de Discussão Internos e Compromissos", na qual emerge a configuração de grupos internos de discussão (Weiss e Lager), juntamente com a adesão aos Princípios das Nações Unidas para o Empoderamento das Mulheres e ao Compromisso LGBT, aliados à participação

---

no Fórum de Empresas e Direitos LGBT. Adicionalmente, sobressai a categoria "Apoio a Paradas e Campanha LGBTQIAP+", delineando a atitude da marca em favor da diversidade e do combate ao preconceito.

Igualmente relevante é a categoria "Prioridade na Diversidade e Inclusão na Ambev", que enfatiza a atenção dispensada à diversidade e inclusão na estrutura da Ambev, concomitantemente com a implementação de políticas e diretrizes que propiciam um ambiente que fomenta a pluralidade e inclusividade. Adicionalmente, é destacada a concepção de um censo interno voltado à temática da diversidade e inclusão, bem como o programa "Mulher.Ada", delineado para promover a integração da comunidade LGBTQIAP+, além do programa de Embaixadores de Diversidade e Inclusão, cujo objetivo é disseminar tais princípios em diversas regiões do Brasil.

Por fim, emerge a categoria da "Visibilidade Trans", a qual contempla uma campanha visando a amplificação da visibilidade da comunidade trans, associada à prestação de apoio no tocante à retificação de nomes para indivíduos transgêneros e travestis.

Resumidamente, essas categorias apontam para o comprometimento notório da Ambev em impulsionar a inclusão e a diversidade LGBTQIAP+, não se limitando a discursos vazios, mas sim implementando ações concretas que têm um impacto positivo na comunidade e contribuem para uma sociedade mais justa e respeitosa. Isso enfatiza a relevância da cultura organizacional na criação de um ambiente de trabalho inclusivo, refletindo o compromisso da Ambev com seu princípio orientador de inclusão e diversidade.

A ação da Ambev em defesa da comunidade LGBTQIAP+, alinhada ao seu compromisso com a promoção da inclusão e diversidade, reflete a confluência entre valores e práticas. Essa sincronia ressoa com as observações de Marchiori (2008), que enfatizou a relação intrínseca entre a cultura organizacional, as interações e a compreensão mútua. A cultura organizacional não apenas molda a comunicação institucional, mas também reforça a capacidade da organização de enfrentar de maneira eficaz a discriminação e o preconceito, uma visão corroborada por Lemos e Salvatori (2019). Isso sugere que a empresa em análise está cada vez mais solidificando sua imagem em apoio à comunidade LGBTQIAP+.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A discussão aborda, por meio do percurso teórico-metodológico, diversos aspectos relacionados às abordagens das organizações em relação à inclusão e diversidade. Esses

pontos englobam tanto questões técnicas quanto subjetivas que permeiam o ambiente organizacional. Importante ressaltar que a inclusão transcende a ocupação de espaços e vai além do olhar do indivíduo "incluído".

A Ambev, através de sua iniciativa com o Grupo Lager, se tornou uma referência ao promover a inclusão e o respeito à diversidade de identidades de gênero e sexuais. A análise dessas ações permite identificar práticas que valorizam os sujeitos LGBTQIAP+, contribuindo para a criação de ambientes sociais e profissionais mais igualitários e inclusivos. Evidencia-se a presença de uma filosofia de políticas afirmativas no contexto organizacional das ações da Ambev, que busca incentivar a inclusão e a diversidade, visando à construção de um ambiente de negócios ético e sustentável.

Adicionalmente, a pesquisa pode ser expandida para outras empresas, além de considerar outras iniciativas em prol da comunidade LGBTQIAP+, com o objetivo de obter uma visão abrangente do panorama atual desenvolvido pelas organizações em relação a essas questões contemporâneas.

## REFERÊNCIAS

AMBEV. **Histórico**, 2023. Disponível em:

<https://ri.ambev.com.br/visao-geral/historico/#:~:text=A%20Ambev%20%C3%A9%20uma%20sociedade,Labatt%2C%20Presidente%2C%20entre%20outras>. Acesso em: 12 ago. 2023.

AMBEV. **Sobre a Ambev**, 2023. Disponível em: <https://www.ambev.com.br/principios>. Acesso em: 10 ago. 2023.

AMBEV. **Relatório Anual**. 2023. Disponível em: <https://ri.ambev.com.br/relatorios-publicacoes/relatorios-anuais-e-sustentabilidade/> Acesso em: 14 ago. 2023.

AMBEV. **Relatório Anual**. 2022. Disponível em: <https://ri.ambev.com.br/relatorios-publicacoes/relatorios-anuais-e-sustentabilidade/> Acesso em: 14 ago. 2023.

AMBEV. **Relatório Anual**. 2021. Disponível em: <https://ri.ambev.com.br/relatorios-publicacoes/relatorios-anuais-e-sustentabilidade/> Acesso em: 14 ago. 2023.

AMBEV. **Relatório Anual**. 2020. Disponível em: <https://ri.ambev.com.br/relatorios-publicacoes/relatorios-anuais-e-sustentabilidade/> Acesso em: 14 ago. 2023.

AMBEV. **Relatório Anual**. 2019. Disponível em: <https://ri.ambev.com.br/relatorios-publicacoes/relatorios-anuais-e-sustentabilidade/> Acesso em: 14 ago. 2023.

AMBEV. **Relatório Anual.** 2018. Disponível em: <https://ri.ambev.com.br/relatorios-publicacoes/relatorios-anuais-e-sustentabilidade/> Acesso em: 14 ago. 2023.

AMBEV. **Relatório Anual.** 2017. Disponível em: <https://ri.ambev.com.br/relatorios-publicacoes/relatorios-anuais-e-sustentabilidade/> Acesso em: 14 ago. 2023.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** São Paulo: Edições 70, 2011.

BRANDÃO, Thales. **Em uma ação da Ambev, Comunidade LGBTQIAP+ poderá mapear bares e estabelecimentos amigáveis durante a Copa.** 2022. Disponível em: <https://www.cidademarketing.com.br/marketing/2022/11/26/em-uma-acao-da-ambev-comunidade-lgbtqiap-podera-mapear-bares-e-estabelecimentos-amigaveis-durante-a-copa/> Acesso em: 14 ago. 2023.

CAPITAL, Carta. **Empresas saem do armário e adotam políticas voltadas para LGBTs.** 2017. Disponível: <https://www.cartacapital.com.br/diversidade/empresas-saem-do-armario-e-adotam-politicas-voltadas-para-lgbts/> Acesso em: 14 ago. 2023.

Da Redação. **Linn da Quebrada vira consultora de diversidade da Ambev.** 2022. Disponível em: <https://mercadoeconsumo.com.br/26/06/2021/noticias/ambev-cria-mural-movel-lgbtqia-em-pracas-embematicas-de-sao-paulo/?cn-reloaded=1>. Acesso em: 14 ago. 2023.

FELIPPE, Marina. **Mais de 20 cervejarias lançam cervejas que apoiam a causa LGBTI+.** 2021. Disponível em: <https://exame.com/marketing/mais-de-20-cervejarias-lancam-cervejas-que-apoiam-a-causa-lgbti/> Acesso em: 14 ago. 2023.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GORDIANO, A. S. G.; CHAVES, L. C. Políticas de diversidade e inclusão LGBTQIA+ em empresas brasileiras: um olhar sobre os relatos integrados. *In: XVI Congresso Anpcot, 2022. Foz do Iguaçu-PR. Anais [...]* Foz do Iguaçu-PR, 2022. Disponível em: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://anpcont.org.br/wp-content/uploads/2023/02/ID\\_275.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://anpcont.org.br/wp-content/uploads/2023/02/ID_275.pdf). Acesso em: 14 ago. 2023.

HUMAN RIGHTS CAMPAIGN FOUNDATION. **Melhores lugares para trabalhar para pessoas LGBTI+,** 2022. Disponível em: <https://www.forumempresaslgbt.com/post/instituto-diversidade-hrc-e-f%C3%B3rum-lgbti-lan%C3%A7am-%C3%ADndice-de-equidade-no-brasil-em-2022>. Acesso em: 14 ago. 2023.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada.** 2 ed. São Paulo: Summus, 2003.

KUNSCH, M. M. K. Comunicação organizacional: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas. *In: MARCHIORI, M. Faces da cultura e da comunicação organizacional.* São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2006, p.167-190.

LEMOS, E.; SALVATORI, P. (Org). **Comunicação, diversidades e organizações: pensamento e ação.** 1. ed. – São Paulo: Abrapcorp, 2019.

MAIS DIVERSIDADE. **O cenário brasileiro LGBTI+ 2021,** 2021. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1uIwHu1nyqUrnOfJWol9gCAfJe3XQiDOb/view>. Acesso em: 12 ago. 2023.

---

MARCHIORI, M. Cultura e comunicação organizacional: uma perspectiva abrangente e inovadora na proposta de inter-relacionamento organizacional. *In*: MARCHIORI, M. (Org.). **Faces da cultura e da comunicação organizacional**. 2. ed. São Caetano, SP: Difusão Editora, 2008. p. 77-94.

MAGNO, A. **Com 3 mil latinhas, Ambev cria mural móvel e defende a causa LGBTQ+ em São Paulo**, 2021. Disponível em:  
<https://www.opovo.com.br/noticias/economia/2021/06/28/com-3-mil-latinhas--ambev-cria-mural-movel-e-defende-a-causa-lgbt+-em-sao-paulo.html>. Acesso em: 12 ago. 2023.

MELO, N. M. L. B. de. **Impactos de uma cultura organizacional forte na performance de mercado industrial**: um estudo de caso da Ambev. 2021. 41 f. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Ciências Agrárias, Curso de Engenharia de Alimentos, Fortaleza, 2021.

NASSAR, P. **Relações Públicas**: a construção da responsabilidade histórica e no resgate da memória institucional das organizações. São Caetano do Sul, São Paulo: Difusão Editora, 2007.

RIBEIRO, L. P. et al. Políticas organizacionais de inclusão: práticas de respeito às minorias sexuais e de gênero. **Research, Society and Development**, v. 9, n. 1, p. e176911894-e176911894, 2020.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre : Penso, 2013.

SALES, R. G. de. **Políticas de respeito à diversidade sexual no ambiente de trabalho**: análise das percepções sobre o papel da comunicação em organizações participantes do Fórum de Empresas e Direitos LGBTQ. 2017. 134 f. Dissertação (Mestrado). Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2017.

SARAIVA, L. A. S.; IRIGARAY, H. A. dos R. Políticas de diversidade nas organizações: uma questão de discurso?. **Revista de Administração de Empresas**, v. 49, p. 337-348, 2009.

SILVA, A. S. da; GEVEHR, D. L. Diversidade e inclusão LGBTQ nas organizações: um estudo de caso em uma empresa de tecnologia do Vale dos Sinos/RS, através de seu grupo de orgulho LGBTQ. **Revista de Administração de Empresas Eletrônica-RAEE**, n. 10, p. 1-25, 2019.

SILVA, L. C; MARCONE, K. C. O.; OLIVEIRA, M. L. P. **A população LGBTQIA+ e o ambiente de trabalho**. *In*: Tercer Encuentro de la Red Latinoamericana de Investigación en Comunicación Organizacional (RedLaco) - “Escuchando lo silenciado: Explorar y aprender con las poblaciones, organizaciones y problemáticas invisibilizadas”, 2022. Disponível:  
[https://assets.website-files.com/5fd7ed4085db845dc6637d90/63938b4a7f9a4e85fcd88767\\_Memorias%203er%20encuentro%20Redlaco.docx.pdf](https://assets.website-files.com/5fd7ed4085db845dc6637d90/63938b4a7f9a4e85fcd88767_Memorias%203er%20encuentro%20Redlaco.docx.pdf). Acesso em: 01 jul. 2023.