

# Setor de serviços treina equipes para atender bem o público LGBT

Valorizar e saber atender a diferentes consumidores é cada vez mais parte da estratégia das companhias do segmento

Tatiana Vaz  
Folhapress

Empresas de serviços têm investido em capacitação e feito mudanças em suas operações para melhorar o atendimento ao público LGBT e garantir que seus funcionários dediquem o mesmo tratamento a todos os clientes. Valorizar e saber atender a diferentes consumidores é cada vez mais parte da estratégia das companhias do setor.

“As empresas enxergam que

a diversidade é importante para a sociedade e que gera um lucro maior para o negócio”, afirma Alex Bernardes, que é diretor do Fórum de Turismo LGBT do Brasil.

Segundo Bernardes, grandes empresas, como as aéreas Gol e American Airlines, são exemplos por realizarem treinamentos constantes com as equipes, para que o público LGBT seja bem atendido.

Pequenos negócios podem seguir os passos dessas compa-

nhias maiores. Mas a qualidade do serviço tem mais chance de melhorar quando a iniciativa de oferecer o mesmo tratamento para todo tipo de pessoa parte do proprietário, opina Luiz Felipe Granata, 33, dono da hamburgueria Castro Burger.

Quando abriu o estabelecimento com dois sócios, em 2016, na zona sul de São Paulo, Granata não pensou que montaria um ambiente “hetero-friendly” - amigável também ao público hétero, e não apenas ao público gay -, como hoje o lugar é definido por clientes em redes sociais.

Acabou que a hamburgueria foi definida assim por abrigar a todos de forma harmoniosa. “Meu objetivo era investir num lugar democrático, tanto pela comida que serve quanto por aceitar as pessoas da melhor forma possível”, afirma Granata.

A primeira iniciativa dos sócios, na abertura da casa, foi recorrer a uma empresa de marketing e treinamento especializada em diversidade. Em pouco tempo, perceberam que a melhor forma de capacitar a equipe era pela troca de experiência entre os funcionários, de perfis diversos.

“Conversamos sobre como gostaríamos de ser tratados nos lugares que frequentamos e as sugestões e práticas surgiram disso”, conta o empresário.

Pequenas mudanças fazem a diferença. Hoje, as bebidas de teor alcoólico mais elevado e a conta são entregues sempre para quem as pede e não para os homens da mesa, exemplifica ele. A decoração também faz diferença para deixar claro que todos são bem-vindos na casa: há exposições rotativas com imagens de ícones da comunidade LGBT, como Elton John e a atriz trans Laverne Cox, ou de artistas heterossexuais que sejam próximos desse público, como Madonna e Cher.

Os eventos também pre-



Realizar treinamentos constantes com as equipes, para que o público LGBT seja bem atendido é fundamental

zam pela diversidade: organizam exposições tanto do reality show RuPaul’s Drag Race quanto de séries como “Stranger Things”. Já fizeram saraus literários, noites do vinil e também shows de drags ou de comédia stand-up de um turismo LGBT.

No setor de turismo, bastante sensível à questão da diversidade, a demanda por treinamentos na área tem crescido nos últimos anos, diz Clóvis Casemiro, profissional que trouxe a As-

sociação Internacional de Turismo LGBT (IGTLA, na sigla em inglês) para o país em 1998.

“Há uma abertura maior tanto das empresas quanto dos profissionais que estão sendo treinados, do piloto de avião à camareira de hotel”, afirma ele.

Empresas que já investem na qualidade do serviço devem ter em mente que, dada a rotatividade dos funcionários, oferecer

atendimento discriminatório, explicações sobre diferenças de terminologias e formas de gênero e os cuidados com os detalhes do atendimento que esses clientes merecem”, diz Antonietta Valerse, vice-presidente de comunicação e responsabilidade social corporativa da Accor América do Sul.

Entre as orientações da rede há algumas específicas para o

setor - como receber casais homossexuais com roupões de cores e tamanhos iguais nos quartos - e outras adaptáveis a qualquer tipo de negócio, como perguntar a um cliente trans como ele prefere ser chamado. “Não são privilégios, mas respeito e tratamento igualitário”, diz Valerse.

Para o empresário Reinaldo Bulgarelli, da consultoria Txai, criada em 2001 com o intuito de adaptar negócios para, além de atender, contratar o público gay, a essência do treinamento é igual para empresas de todos os tamanhos.

“Todos deveriam se preocupar em seguir as mesmas regras, nem que seja pelas preocupações legais que isso pode acarretar ao negócio”, afirma Bulgarelli.

Para além do básico, as necessidades de cada companhia no que diz respeito ao atendimento variam de acordo com seu tipo de negócio.

Quem conta com muitos prestadores de serviços terceirizados, por exemplo, deverá reforçar seus valores com mais frequência.

## ABRAHAM SHAPIRO

“A coisa mais importante que você pode aprender na vida é olhar as situações por um ângulo diferente do seu”

### Não perca clientes irados

É difícil lidar com clientes irados. O primeiro impulso dos atendentes pouco profissionais é tirar o corpo fora: “Não grite comigo, não fui eu que atendi a senhora”.

A coisa mais importante que você pode aprender na vida é olhar as situações por um ângulo diferente do seu. Se não fizer isso, vai perder muito, e sempre: relacionamentos, oportunidades e clientes.

Nos negócios, o supra sumo da ciência é tratar o cliente de forma adequada.

Se você optar por rebater uma queixa à altura do desapontamento do cliente, estará dizendo que não tem poderes de resolver a situação ou que não está disposto a melhorá-la. Isto é a desgraça. Você estará assumindo que é medíocre e seu negócio uma brincadeira.

Aprenda a ver a raiva do cliente de outro modo. Quando ele manifesta raiva é sinal de que se preocupa demais com o que está acontecendo e deseja uma solução.

O que fazer?

Primeiro, peça desculpas. Depois, ouça e faça perguntas francas e abertas para entender.

A seguir, conserte o problema rápida e positivamente.

Finalmente, ofereça alguma compensação e mantenha as suas promessas fanaticamente.

O último passo é: faça acompanhamento. O novo pedido foi embarcado como prometido? O problema original foi resolvido? A solução funcionou? Seu cliente está satisfeito?

Conselho final: gaste o que for necessário para recuperar um cliente, já que você ficou a dever na qualidade de seu atendimento, ou dos produtos ou dos serviços.

Abraham Shapiro  
é consultor e coach de líderes em Londrina

**TECPAR** INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ

ICT 4.0 INSTITUIÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA

PARANÁ GOVERNO DO ESTADO

**CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2019 – SUSPENSÃO**

O Instituto de Tecnologia do Paraná – TECPAR, torna público que suspende a abertura do Chamamento Público para pré-qualificação técnica, jurídica e financeira para seleção de empresas para eventual ingresso no Parque Científico e Tecnológico do Campus de Maringá/PR, para adequações no edital.

Documentos e informações referentes ao processo estão disponíveis no endereço: [http://www.tecpar.br/chamamento\\_publico\\_001-2019](http://www.tecpar.br/chamamento_publico_001-2019)

E-mail de contato: [licitacao@tecpar.br](mailto:licitacao@tecpar.br)

Melhores informações na Divisão de Compras do Tecpar, sito à Rua Prof. Alcagyr Munhoz Mader, 3775, CIC – Curitiba-PR. Fone: (41)3316-3170.

Curitiba, 26 de julho de 2019. Comissão Especial de Licitação

**Empresa Concessionária de Rodovias do Norte S.A. – Econorte**

CNPJ/ME nº 02.222.736/0001-30 – NIRE 41.300.015.81

**Edital de Convocação – Assembleia Geral de Debenturistas**

Ficam convocados os Titulares das Debêntures da 3ª (terceira) Emissão de Debêntures Simples, Não Conversíveis em Ações, da Espécie Quotidiária com Garantias Adicionais Real e Fidejussória, em Série Única, para Distribuição Pública com Estorços Restritos de Distribuição, da Empresa Concessionária de Rodovias do Norte S.A. – Econorte (“Debenturistas”, “Emissor”, “Debenturista” e “Emissora”, respectivamente) a se reunirem em Assembleia Geral de Debenturistas, nos termos da Cláusula X do “Instrumento Particular de Escritura da 3ª Emissão de Debêntures Simples, Não Conversíveis em Ações, da Espécie Quotidiária com Garantias Adicionais Real e Fidejussória, em Série Única, para Distribuição Pública com Estorços Restritos de Distribuição, da Empresa Concessionária de Rodovias do Norte S.A. – Econorte”, datado de 09 de abril de 2015, conforme aditado (“Escritura de Emissão”), e a se realizar em 12 de agosto de 2019, às 15 horas, na Rua Olimpíadas, nº 205, conj. 142/143, sala Triunfo, Continental Square, Vila Olímpia, cidade e Estado de São Paulo (SP), considerando a Proposta da Administração a ser apresentada, nesta data, pela Emissora, para deliberação das seguintes matérias: (i) Concessão de waiver para não declaração do “vencimento antecipado automático”, por até 94 (noventa e quatro) dias ou até a realização da próxima AGD, o que ocorrer primeiro, em razão da não constituição da 5ª parcela da conta reserva com vencimento em 12 de agosto de 2019 e da 6ª parcela da conta reserva com vencimento em 12 de setembro de 2019; (ii) Concessão de waiver para não amortização da parcela prevista para 15 de outubro de 2019 e não declaração do “vencimento antecipado automático”, por até 94 (noventa e quatro) dias ou até a realização da próxima AGD, o que ocorrer primeiro; (iii) Manutenção do waiver concedido para não declaração do “vencimento antecipado automático”, por até 94 (noventa e quatro) dias ou até a realização da próxima Assembleia, o que ocorrer primeiro, em razão da não constituição integral da 6ª parcela da conta reserva, que deveria ter ocorrido em 12 de março de 2019; (iv) Manutenção do waiver concedido para não amortização da parcela prevista para 15 de abril de 2019 e não declaração do “vencimento antecipado automático”, por até 94 (noventa e quatro) dias ou até a realização da próxima AGD, o que ocorrer primeiro, em razão da não constituição integral da 6ª parcela da conta reserva com vencimento em 12 de abril de 2019, da 2ª parcela da conta reserva com vencimento em 12 de maio de 2019, da 3ª parcela da conta reserva com vencimento em 12 de junho de 2019 e da 4ª parcela da conta reserva com vencimento em 12 de julho de 2019; (v) Manutenção do waiver para não declaração do “vencimento antecipado não automático”, pelo prazo de 94 (noventa e quatro) dias ou até a realização da próxima AGD, o que ocorrer primeiro, decorrente do rebatimento do Rating Nacional de Longo Prazo da Emissão (“Rating”), pelo qual foi alterada a classificação da respectiva nota de CCB (ou para CDB) nos termos do novo relatório de revisão extraordinária do Rating realizada pela Fitch Ratings Brasil Ltda. (“Agência de Classificação de Risco” ou “Fitch Ratings”) em 29 de abril de 2019; (vi) Concessão de waiver para não declaração do “vencimento antecipado não automático”, pelo prazo de 94 (noventa e quatro) dias ou até a realização da próxima AGD, o que ocorrer primeiro, decorrente de eventual futuro rebatimento do Rating, pela Fitch Ratings; (vii) Aprovação de pagamentos extraordinários de juros nos dias 15 de agosto de 2019, 16 de setembro de 2019 e 15 de outubro de 2019, a serem liquidados no âmbito de pagamento da BS e abatedas imediatamente do saldo devedor da Emissão. Os juros serão calculados conforme a escritura das Debêntures. (ix) Aprovação da contratação de um assessor legal para os Debenturistas, a fim de auxiliar na proposta de repagamento das Debêntures, nos termos e condições apresentados na Proposta da Administração e que serão atualizadas na Assembleia. (x) Aprovar a reafirmação do item 9 das deliberações da AGD realizada em 11 de junho de 2019, às 15h, onde equivocadamente constou: “12 de junho de 2019”, sendo que o correto deveria ser “12 de julho de 2019”. (xi) Aprovação da adoção de providências pelo Agente Fiduciário em razão das aprovações da presente AGD, dentre as quais, celebração dos documentos necessários. Os termos aqui não definidos terão o significado a eles atribuído na Escritura de Emissão. **Informações Gerais:** (1) Os Debenturistas que se fizerem representar por procuradores, deverão entregar, com antecedência mínima de 48 horas a realização da AGD, o respectivo instrumento de mandato, com poderes específicos para representação na Assembleia Geral de Debenturistas, inclusive para deliberar sobre a eventual suspensão da AGD, na sede social do Agente Fiduciário, na Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 3.900 – 10º andar, cidade e Estado de São Paulo. **Planner Trustee DTVM Ltda.** – Agente Fiduciário e; (2) A documentação relativa à matéria constante da Ordem do Dia, incluindo a Proposta da Administração apresentada pela Emissora será divulgada aos Debenturistas nesta data na sede da Emissora e da controladora TP – Triunfo Participações e Investimentos S.A. (“Triunfo”), nos sites da CVM ([www.cvm.gov.br](http://www.cvm.gov.br)) e da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão ([www.bmfbovespa.com.br](http://www.bmfbovespa.com.br)) e, ainda, no site da Emissora ([www.trifunfoconorte.com.br](http://www.trifunfoconorte.com.br)). Londrina-PR, 25 de julho de 2019. **Fernando Yuki Fujisawa** – Diretor de Relacionamento com Investidores. (26, 27 e 29/07/2019)

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ  
SUBPROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA PARA  
ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO  
PREGÃO PRESENCIAL Nº 16/2019-MPP/GJ  
AVISO DE LICITAÇÃO

1-Objeto: Registro de preços para eventual aquisição de materiais de expediente e suprimentos de informática, conforme discriminações constantes no Anexo I do Edital. 2-Recebimento dos Envelopes e Abertura: dia 9 de agosto de 2019 às 9h. 3- Local: Sede do Ministério Público, situada na Rua Marechal Hermes, nº 751, Curitiba/Pr. 4 – Edital e Informações Complementares: Poderão ser obtidas no site do Ministério Público do Estado do Paraná - [www.mppr.mp.br](http://www.mppr.mp.br), ou pessoalmente junto à Equipe de Apoio, no mesmo endereço. Curitiba, 25 de julho de 2019.

GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ  
INSTITUTO PARANAENSE DE CIÊNCIA  
DO ESPORTE - IPCE

PARANÁ GOVERNO DO ESTADO

**AVISO DE CREDENCIAMENTO**

INSTITUTO PARANAENSE DE CIÊNCIA DO ESPORTE - IPCE

Curitiba, 26 de julho de 2019.

PROTOCOLO	15.915.335-5
N. LICITAÇÃO	02/2019 - IPCE
MODALIDADE	CREDCENCIAMENTO

**OBJETO** Credenciamento de restaurantes para fornecimento de alimentação para os Jogos de Aventura e Natureza.

DATA DE INÍCIO DO CREDENCIAMENTO	Em 26/07/2019
VIGÊNCIA	Até 29/07/2020
RETIRADA DO EDITAL	<a href="http://www.comprasparana.pr.gov.br">www.comprasparana.pr.gov.br</a>

GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ  
SECRETARIA DE ESTADO DO  
DESENVOLVIMENTO URBANO E OBRAS PÚBLICAS  
SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO PARANACIDADE

PARANÁ GOVERNO DO ESTADO

**EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 001 / 2019**

**TÉCNICA E PREÇO**

O SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO PARANACIDADE torna público que fará realizar, às 14:00 horas do dia 19 de setembro do ano de 2019, na Rua Ernani Santiago de Oliveira, nº 280, PALÁCIO DAS ARAUCÁRIAS, CEP - 80530-130, Centro Cívico em Curitiba, Paraná, Brasil, **CONCORRÊNCIA**, tipo Técnica e Preço, em 03 (três) Lotes, para a abertura das propostas para ELABORAÇÃO dos Planos de Desenvolvimento Urbano Integrado - PDUI nas 03 (três) Regiões Metropolitanas: Londrina (lote 01), Maringá (lote 02) e Cascavel (lote 03) - A Pasta Técnica com o inteiro teor do Edital e seus respectivos modelos, adendos e anexos, poderá ser examinada no endereço acima indicado a partir do dia 30 de julho de 2019, no horário comercial, ou solicitada através do e-mail [pdus@paranacidade.org.br](mailto:pdus@paranacidade.org.br). Informações adicionais, dúvidas e pedidos de esclarecimento deverão ser encaminhados à Comissão de Licitação no endereço ou e-mail acima mencionados – Telefones: Roberta 3250-7254 ou M<sup>o</sup> Inês 3350-3327.

Curitiba, 26 de julho de 2019.  
**João Carlos Ortega**  
Superintendente do PARANACIDADE

GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO E DA PREVIDÊNCIA - SEAP  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAL - DEAM

PARANÁ GOVERNO DO ESTADO

**AVISO DE LICITAÇÃO**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 433/2019 SRP  
PROTOCOLO Nº 15.826.306-8

**OBJETO: MEDICAMENTOS-DIVERSOS 1 (FIBROSE CÍSTICA)**

INTERESSADO: SESA/CMP

AUTORIZADO: Exmo. Sr. Secretário em exercício da SEAP em 24/07/2019

ABERTURA: 12 de agosto de 2019 às 09:00hs.

LOCAL DA DISPUTA E EDITAL: [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)

Informações Complementares: [www.comprasparana.pr.gov.br](http://www.comprasparana.pr.gov.br)

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ  
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DO OESTE DO PARANÁ

PARANÁ GOVERNO DO ESTADO

**EXTRATO DE EDITAL DE LICITAÇÃO**

**EXTRATO DE EDITAL DE LICITAÇÃO: PREGÃO PRESENCIAL Nº 030/2019 – HUOP/UNIOESTE** - Objeto: Registro de preços para futura e eventual aquisição de Saco para acondicionamento de resíduos infectantes e Saco para acondicionamento de roupas hospitalares para consumo frequente no Hospital Universitário do Oeste do Paraná - HUOP. **Protocolo dos envelopes até 16/08/2019 às 09:00 hs**, no Protocolo do HUOP, na Av. Tancredo Neves, 3224, Bairro Sto. Onofre, CEP 85.806-470/Cascavel-Pr. **Abertura: 16/08/2019 às 09:30 hs**, na sala de Licitações do HUOP. **PREGÃO PRESENCIAL Nº 031/2019 – HUOP/UNIOESTE** - Objeto: Registro de preços para futura e eventual aquisição de agulhas, cateteres e introdutores para consumo frequente no Hospital Universitário do Oeste do Paraná - HUOP. **Protocolo dos envelopes até 14/08/2019 às 09:00 hs**, no Protocolo do HUOP, na Av. Tancredo Neves, 3224, Bairro Sto. Onofre, CEP 85.806-470/Cascavel-Pr. **Abertura: 14/08/2019 às 09:30 hs**, na sala de Licitações do HUOP. Inf. Complementares: Com. de Licitação, Fone: (45) 3321-5397, ou nos sites [www.unioeste.br/huop](http://www.unioeste.br/huop) ou [www.comprasparana.pr.gov.br](http://www.comprasparana.pr.gov.br). **Abertura: 26/07/2019.**

GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ  
INSTITUTO PARANAENSE DE CIÊNCIA  
DO ESPORTE - IPCE

PARANÁ GOVERNO DO ESTADO

**AVISO DE LICITAÇÃO**

INSTITUTO PARANAENSE DE CIÊNCIA DO ESPORTE - IPCE

Curitiba, 26 de julho de 2019.

PROTOCOLO	15.908.678-0
N. LICITAÇÃO	559/2019 - GMS
MODALIDADE	Pregão Eletrônico

**OBJETO** Aquisição de MATERIAL ESPORTIVO E UNIFORMES para os Jogos de Aventura e Natureza.

**D. ABERTURA** 09/08/2019 às 09h:30 – Horário de Brasília.

**LOCAL DA DISPUTA E EDITAL** [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)

**INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES** [www.comprasparana.pr.gov.br](http://www.comprasparana.pr.gov.br)

**PREGOIRO** Ronald Pedro Catarino