



UNIVERSIDADE ZUMBI DOS PALMARES · CÂMARA DE MEDIAÇÃO RACIAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Guia executivo

# Manual Antirracista no Consumo: um guia para empresas

---

*Adequação de fornecedores de bens e serviços às normativas antirracistas e de combate ao racismo*

São Paulo, 2026

## Por que sua empresa precisa deste manual

A **Lei nº 18.427/2026** do Estado de São Paulo determinou que **todos os estabelecimentos comerciais de grande circulação** implementem medidas estruturadas de prevenção, conscientização e acolhimento de vítimas de racismo. O descumprimento sujeita a empresa às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor — sem prejuízo de responsabilização civil e penal.

### O CENÁRIO EM NÚMEROS

62,71% das pessoas negras já relataram discriminação em espaços de consumo. 72% desses casos ocorrem de forma camuflada — vigilância seletiva por seguranças, atendimento negligenciado, recusa de acesso, abordagens vexatórias. Lojas, shoppings, supermercados e bancos lideram as ocorrências (Pesquisa PROCON-SP, 2024).

Este manual entrega um caminho prático, juridicamente sólido e operacionalmente aplicável, com checklist de conformidade ao final. O documento traduz as obrigações legais em rotinas concretas — desde a designação de um responsável formal até o fluxo passo a passo para acolher uma vítima em loja.

A adequação é, ao mesmo tempo, **exigência legal e oportunidade reputacional**.

## ◆ 1 · OBJETIVO

Este protocolo tem por objetivo geral dotar a empresa de capacidade real de prevenir, identificar, acolher e encaminhar situações de violência racial em suas dependências, em plena conformidade com os 10 Princípios do PROCON-SP e com a Lei nº 18.427/2026.

### Objetivos específicos

- ◆ **Garantir conformidade plena** com a Lei nº 18.427/2026 e demais marcos legais antirracistas vigentes.
- ◆ **Construir cultura organizacional de equidade racial** que permeie todos os níveis hierárquicos — do segurança ao gerente.
- ◆ **Estruturar fluxos de acolhimento** que preservem a dignidade e a integridade física e moral da vítima.
- ◆ **Estabelecer mecanismos de monitoramento**, revisão e melhoria contínua do protocolo.
- ◆ **Reduzir o risco jurídico, reputacional e humano** associado a episódios de racismo nas dependências da empresa.

## ◆ 2 · ESCOPO DE APLICAÇÃO

Este protocolo aplica-se a todos os funcionários diretos e terceirizados que atuem nas dependências da empresa, incluindo:

### **Equipes de segurança patrimonial**

Foco prioritário do protocolo, dada a centralidade das abordagens de revista nos episódios de discriminação racial registrados.

### **Atendimento ao cliente e caixas**

Linha de frente do contato direto — onde se manifestam diferenças sutis no tom, no tempo de espera e na qualidade do serviço.

### **Supervisores e gerentes**

Responsáveis por garantir aplicação uniforme do protocolo e por acionar o fluxo de acolhimento em ocorrências fáticas.

### **Lideranças e alta gestão**

Endossam publicamente o protocolo e sinalizam à organização inteira que o compromisso parte do topo.

### **ATENÇÃO · TERCEIRIZAÇÃO**

A contratação de serviços terceirizados — segurança, limpeza, portaria, atendimento — não exige a empresa de garantir que os prestadores estejam igualmente comprometidos com este protocolo e com os 10 Princípios do PROCON-SP. Os contratos devem conter cláusulas expressas de conformidade antirracista e exigir comprovação periódica de treinamento das equipes terceirizadas.

### ◆ 3 · PRINCÍPIOS APLICADOS À EMPRESA

Os 10 Princípios de Enfrentamento do Racismo nas Relações de Consumo, estabelecidos pelo PROCON-SP, são vinculantes para toda a operação. Apresentamos abaixo a versão aplicada à realidade empresarial — com foco no que cada princípio exige da rotina do estabelecimento.

**1**

#### **Legalidade**

Racismo é crime inafiançável e imprescritível (Constituição Federal, art. 5º, XLII). A empresa deve informar isso por escrito e em treinamentos. A omissão da gestão diante de um ato racista pode implicar responsabilização legal direta.

**2**

#### **Dignidade e respeito**

O padrão de atendimento deve ser uniforme para todos os clientes, independentemente de raça, cor, etnia, aparência, gênero ou condição socioeconômica. Diferenças no tempo de espera ou no tom do atendimento por razões não técnicas configuram discriminação e prática abusiva (CDC, art. 39, II).

**3**

#### **Vedação à violência racial**

Microagressões — olhares julgadores, tom de voz desdenhoso, atenção excessiva de seguranças — são formas de violência racial e devem ser identificadas e eliminadas. Vigilância seletiva por perfil racial configura abuso e enseja indenização.

**4**

#### **Igualdade de tratamento**

Linguagem, gestos, expressões faciais ou tons de voz que comuniquem desconfiança ou inferioridade configuram conduta vedada. Não são permitidos apelidos, linguagem infantilizada ou contato físico não consentido.

**5**

#### **Proibição de discriminação**

A proteção alcança não apenas a cor da pele, mas também raça, etnia e marcadores correlatos — incluindo a possibilidade de discriminação simultânea por múltiplos vetores.

6

### **Acesso igualitário**

O direito de ingresso ao espaço comercial é universal. Qualquer impedimento ou constrangimento à entrada, permanência ou circulação por raça ou cor constitui crime (Lei nº 7.716/89).

7

### **Proibição de condutas vexatórias**

Exigir que o consumidor negro comprove capacidade de pagamento, apresente nota fiscal de objetos pessoais ou justifique sua presença é prática vexatória vedada. Oferecer proativamente preço ou parcelamento por critério racial é discriminação disfarçada de gentileza.

8

### **Revistas não discriminatórias**

Toda abordagem deve ser justificada por evidência objetiva — alarme disparado, testemunha ocular preposta, registro audiovisual. Suspeita infundada baseada em raça gera dano moral presumido (STJ).

9

### **Proteção bidirecional**

O protocolo protege funcionários e prestadores de serviço de atos racistas praticados por consumidores, com os mesmos fluxos de acolhimento aplicados a clientes vítimas.

10

### **Responsabilidade coletiva**

Toda pessoa presente no espaço — funcionário, prestador, cliente — tem o dever de não compactuar com atos discriminatórios. Cabe à empresa preparar a equipe para que ninguém alegue que “não era sua função” agir.

## ◆ 4 · PASSO A PASSO DE IMPLEMENTAÇÃO

Sugere-se que a implementação do protocolo, que pode contar com o apoio de uma consultoria, siga um cronograma de cinco fases. Esse desenho permite à empresa transformar o protocolo de documento em rotina viva.

1

### Diagnóstico

- ▶ Antes de qualquer movimento estruturante, é preciso conhecer o ponto de partida. Orienta-se, como primeiro passo, que a empresa designe o responsável formal por levantar sua realidade atual - composição racial do quadro, histórico de ocorrências, materiais e práticas já existentes, contratos com terceirizados - e identifique as lacunas mais sensíveis em relação ao padrão exigido pela Lei nº 18.427/2026 e pelos 10 Princípios do PROCON-SP. O diagnóstico orienta as prioridades das fases seguintes.

2

### Estruturação

- ▶ A partir do diagnóstico, a empresa pode idealizar as bases institucionais do protocolo. Formaliza quem responde pela política internamente, define as instâncias de governança e adequa contratos, comunicação e canais ao novo padrão. É a fase em que o protocolo deixa de ser projeto e passa a existir como compromisso institucional documentado.

3

### Formação inicial

- ▶ Fase de letramento das equipes. Todos os colaboradores (diretos e terceirizados) são apresentados ao protocolo e capacitados em seus fundamentos jurídicos, conceituais e operacionais. A profundidade e o desenho do treinamento variam conforme a função: equipes de segurança patrimonial, atendimento e liderança demandam abordagens específicas. Essa etapa cria a base mínima de competência institucional para que o protocolo possa ser aplicado com consistência.

## 4

### **Operação monitorada**

- ▶ A empresa passa a operar sob o protocolo, com registro sistemático das ocorrências e acompanhamento dos primeiros aprendizados. É a fase em que a política pode sair do papel e começar a produzir dados - sobre uso dos canais, padrões de atendimento, percepção das equipes - que servirão para calibrar o que precisa ser ajustado. O Comitê Antirracista, quando existente, exerce nessa fase papel central de leitura crítica dos casos.

## 5

### **Consolidação e revisão**

- ▶ Encerrado o primeiro ciclo, a empresa analisa o que funcionou, o que precisa ser refinado e o que ainda não saiu do papel. Neste momento, é aconselhado revisar o protocolo, ampliar treinamentos, ajustar fluxos e produzir o primeiro relatório consolidado. A consolidação não é ponto de chegada: inaugura o novo ciclo, agora mais maduro, em que o protocolo se sustenta como prática institucional permanente.

## Estrutura de governança

A implementação eficaz do protocolo requer responsabilidades claramente atribuídas. A empresa deve estruturar três frentes complementares de governança.

### RESPONSÁVEL PELO PROTOCOLO

Designado formalmente pela direção, com dedicação mínima parcial ao tema. Pode ser profissional de RH, Compliance ou área equivalente.

**Atribuições:** coordenar treinamentos, monitorar registros de ocorrências, manter o espaço de acolhimento operacional e produzir relatórios periódicos para a alta gestão.

### COMITÊ ANTIRRACISTA

Recomendado para empresas de porte médio e grande. Reúne representantes de segurança, atendimento, RH, jurídico e comunicação.

Recomenda-se **presença representativa de pessoas negras** - a ausência de funcionários negros em espaços de consumo configura mensagem de exclusão.

### ALTA GESTÃO

Tem papel insubstituível de endosso público e visível ao protocolo, sinalizando para toda a equipe que o compromisso antirracista parte do topo da organização.

## Orientações práticas adicionais

- ◆ Mapear a composição racial do quadro de funcionários anualmente.
- ◆ Estabelecer metas de contratação de pessoas negras alinhadas ao perfil demográfico local.
- ◆ Criar programas de desenvolvimento de carreira específicos para funcionários negros.
- ◆ Garantir presença de pelo menos um atendente negro em cada turno.

## Medidas de prevenção

---

A prevenção começa pelo reconhecimento. Equipes que não identificam o racismo não podem combatê-lo. Quatro frentes precisam estar simultaneamente ativas.

### Letramento racial das equipes

O programa de capacitação deve ser estruturado em torno dos 10 Princípios do PROCON-SP, abordando:

- ◆ O que é racismo estrutural e como ele se manifesta nas relações de consumo.
- ◆ As formas veladas de discriminação mais comuns, com atenção especial ao Princípio 8 para as equipes de segurança.
- ◆ A legislação antirracista vigente e as responsabilidades legais de cada funcionário.
- ◆ Técnicas de comunicação não discriminatória e de atendimento equitativo.
- ◆ O fluxo interno de acolhimento e encaminhamento.

### Revisão de processos internos

Revise os processos operacionais para identificar e eliminar pontos de discriminação sistêmica: critérios de abordagem da segurança patrimonial, padrões de atendimento por perfil de cliente, processos seletivos internos. A paridade racial nos quadros — sobretudo em liderança e atendimento ao público — é simultaneamente indicativo de saúde organizacional e fator de prevenção.

### Sinalização e comunicação com o público

Fixe, em locais visíveis ao público, os 10 Princípios de Enfrentamento do Racismo nas Relações de Consumo do PROCON-SP. Junto a eles, devem estar visíveis os canais disponíveis para denúncia e acolhimento, redigidos em linguagem acessível.

### Canal de denúncia

Disponibilize um canal de relato acessível tanto a clientes quanto a funcionários. Pode ser um formulário físico no espaço de acolhimento, um canal digital (e-mail, aplicativo ou QR Code com direcionamento ao PROCON Racial da Universidade Zumbi dos Palmares) ou uma linha telefônica. O canal deve garantir confidencialidade e não pode gerar ônus ao denunciante.

## Espaço físico de acolhimento

---

Em cumprimento ao art. 4º, I da Lei nº 18.427/2026, a empresa deve manter espaço físico reservado para acolhimento da vítima, buscando atender aos seguintes requisitos:

### Localização discreta

Não expor a vítima ao local do incidente nem ao agressor.

### Privacidade garantida

Portas com fechamento adequado ou biombo para isolar o ambiente.

### Conforto mínimo

Cadeiras e água disponíveis durante todo o atendimento.

### Acesso à comunicação

Telefone ou dispositivo que permita contato imediato com autoridades.

### Identificação discreta

Sem sinalização externa que evidencie sua função ao público geral.

## Fluxo de acolhimento e encaminhamento

Coração operacional do protocolo. Toda situação de violência racial deve seguir o fluxo de seis etapas a seguir, sem exceção.

**1**

### Identificação

Qualquer funcionário que presenciar ou receber relato deve acionar imediatamente o Responsável de Plantão e conduzir a vítima ao espaço de acolhimento, com discrição. Nenhum funcionário pode alegar que “não era sua função” agir — a omissão também configura compactuação.

**2**

### Acolhimento

O Responsável de Plantão recebe a vítima no espaço reservado, apresenta-se, demonstra escuta ativa e empática, e colhe o relato sem questionamentos que coloquem em dúvida a percepção da vítima. Em hipótese alguma a vítima deve ser confrontada, pressionada a relativizar o ocorrido ou orientada a “resolver diretamente” com o agressor.

**3**

### Preservação de evidências

Em conformidade com o art. 4º, §2º da Lei nº 18.427/2026, devem ser preservadas: imagens de câmeras de segurança, registros de acesso, testemunhos e qualquer outro elemento que possa auxiliar a investigação policial. Esse procedimento ocorre imediatamente após a identificação do incidente.

**4**

### Comunicação às autoridades

Em conformidade com o art. 4º, III da Lei nº 18.427/2026, a empresa deve realizar comunicação imediata às autoridades policiais, com a máxima discrição para proteção da vítima.

**5**

### Encaminhamento e canais de apoio

Ofereça à vítima informações sobre os canais disponíveis: PROCON Racial da Universidade Zumbi dos Palmares, ACOLHE JUS, Câmara de Mediação Racial nas Relações de Consumo, DECRADI (11) 3311-3555, Disque 100.

## 6

### **Registro**

Registre toda ocorrência em formulário interno padronizado: data, horário, descrição, dados da vítima (se fornecidos voluntariamente), providências tomadas e número do registro policial quando aplicável. Armazenamento de acordo com a LGPD.

## Avaliação de eficácia

---

A eficácia do protocolo deve ser medida por indicadores quantitativos e qualitativos, revisados semestralmente. São exemplos de indicadores:

### Indicadores quantitativos

- ◆ Número de ocorrências registradas internamente por período.
- ◆ Comparação entre ocorrências internas e encaminhamentos efetivos às autoridades.
- ◆ Percentual de funcionários que completaram o treinamento e demonstraram conhecimento dos 10 Princípios.
- ◆ Tempo médio entre o relato e o início do acolhimento.
- ◆ Composição racial do quadro de funcionários por nível hierárquico.

### Indicadores qualitativos

- ◆ Percepção das vítimas atendidas sobre a qualidade do acolhimento.
- ◆ Percepção das equipes sobre sua capacidade de identificar e agir diante de discriminação.
- ◆ Análise qualitativa dos casos para identificação de padrões.

#### COMO LER OS NÚMEROS

Aumento no número de registros nos primeiros meses deve ser interpretado como resultado do maior letramento da equipe e da maior confiança dos consumidores nos canais disponíveis. A redução de ocorrências ao longo do tempo, combinada com melhora nos indicadores qualitativos, é o sinal mais robusto de eficácia.

## Condutas vedadas e penalidades

De acordo com a lei, devem ser expressamente vedadas as seguintes condutas por parte de qualquer membro da equipe — diretos ou terceirizados.

- ◆ Questionar ou minimizar o relato da vítima.
- ◆ Realizar abordagem, revista ou imobilização de consumidores com base em perfil racial.
- ◆ Constranger ou impedir o ingresso ou permanência de qualquer pessoa com base em raça ou cor.
- ◆ Prestar atendimento de forma violenta, intimidatória ou vexatória.
- ◆ Expor a vítima ao agressor ou ao público durante o atendimento.
- ◆ Pressionar a vítima a não registrar ocorrência policial.
- ◆ Omitir ou destruir evidências do incidente.
- ◆ Retaliar funcionários que denunciem situações de discriminação ou que acolham vítimas.
- ◆ Compactuar por omissão com atos discriminatórios de terceiros.

### PENALIDADES

O descumprimento deste protocolo e das obrigações da Lei nº 18.427/2026 sujeita a empresa às sanções administrativas previstas na Lei federal nº 8.078/1990 (CDC), sem prejuízo de responsabilização civil e penal. Internamente, condutas que violem os 10 Princípios ou as vedações estabelecidas sujeitam o funcionário às medidas disciplinares previstas pelo regime trabalhista aplicável.

## ◆ ANEXO · CHECKLIST DE CONFORMIDADE

A lista abaixo serve de parâmetro para a empresa avaliar o grau de conformidade com este Protocolo Antirracista. Recomenda-se autoavaliação trimestral e auditoria externa anual.

#	Item de conformidade	Sim / Não / Parcial
1	Funcionários realizaram treinamento de letramento racial	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2	Existe protocolo escrito de atendimento igualitário aplicado a todas as equipes	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Existe protocolo escrito para abordagem de segurança, com critérios objetivos documentáveis	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	Equipe de segurança foi capacitada especificamente sobre viés racial	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5	Há atendente negro em todos os turnos de trabalho	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6	Comunicação visual nos pontos de venda inclui representação de pessoas negras	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7	Existe canal interno de denúncia para casos de racismo, com confidencialidade garantida	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8	O estabelecimento afixou os canais externos de denúncia em local visível ao público	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9	Registros de ocorrência são documentados e armazenados por no mínimo 5 anos	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10	O Responsável pelo Protocolo Antirracista foi formalmente designado	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
11	Foi instituído Comitê Antirracista, com presença representativa de pessoas negras	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
12	Há metas de contratação de pessoas negras definidas e acompanhadas	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
13	O estabelecimento realiza cliente oculto racial periodicamente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
14	Foi realizado mapeamento racial do quadro de funcionários no último ano	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
15	Espaço físico de acolhimento está identificado e em condições de uso	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

#	Item de conformidade	Sim / Não / Parcial
16	O estabelecimento mantém o calendário permanente de sensibilização contínua	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
17	Contratos com terceirizados incluem cláusula expressa de conformidade antirracista	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
18	A empresa aderiu ao Programa Racismo Zero ou iniciativa institucional similar	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**Atingimento parcial é ponto de partida - não destino.** Cada item marcado como "Não" ou "Parcial" deve gerar plano de ação documentado, com prazo e responsável definidos.

O checklist é dinâmico: deve ser revisado a cada ciclo trimestral, e o resultado consolidado anualmente em relatório à alta gestão.

## Próximos passos

A empresa que adota este protocolo dá um passo concreto em direção a um espaço de consumo seguro para todas as pessoas. Para apoio na implementação, capacitação de equipes ou auditoria de conformidade, a Universidade Zumbi dos Palmares disponibiliza:

- ◆ **Programa Racismo Zero** - certificação institucional para empresas comprometidas com a equidade racial.
- ◆ **PROCON Racial** - canal exclusivo do Brasil para denúncias de discriminação racial no consumo.
- ◆ **Câmara de Mediação Racial nas Relações de Consumo** - resolução extrajudicial especializada em conflitos de consumo com viés racial.
- ◆ **ACOLHE JUS** - núcleo de advogados voluntários que acompanham casos.

### PRINCÍPIO 10 · ESPÍRITO DO PROTOCOLO

Nas relações de consumo, todas as pessoas devem agir com respeito e fraternidade, sem compactuar com atos discriminatórios, conscientes de que todas são dotadas de igualdade e dignidade.

**Prof. Dr. José Vicente**

*Reitor — Universidade Zumbi dos Palmares*