



**Conhece outros negócios voltados ao público LGBTQIAPN+ no Rio Grande do Sul? Compartilha com o GeraçãoE pelas redes sociais.**

## Agência de turismo focada na comunidade celebra 17 anos

Há 17 anos, a recém-formada turismóloga Mariana Fortes idealizou sua agência de turismo. Além da formação já concluída, ela tomou uma decisão: estudar sobre segmentação e gestão de negócios. Após definir que seu eixo de negócio seria focado no público LGBTQIAPN+, Mariana convidou Isabela, sua ex-colega de curso, para fundar a Equality.

Mariana conta que nunca tinha trabalhado em uma iniciativa voltada à comunidade, diferentemente de sua sócia, que tinha experiência em eventos voltados para este público. A parceria das fundadoras durou até 2012, quando Mariana assumiu a agência sozinha, comandando a equipe de funcionários já comprometida com a causa.

Desde o início, a segmentação de mercado foi uma estratégia fundamental para a Equality. A decisão de focar no público LGBTQIAPN+ veio por ser um nicho que já era parte do círculo social das sócias e sobre o qual Mariana tinha algum conhecimento a partir de sua irmã,

que faz parte da comunidade. “No começo, me perguntavam se isso não era preconceito, exclusão, mas eu acredito que seja justamente o contrário. Não vejo nossa segmentação como preconceito e sim como inclusão”, pontua Mariana. Elas exploraram outras possibilidades, como o turismo para a terceira idade, mas percebem que o segmento LGBTQIAPN+ tem maior potencial.

Inspiradas por uma agência similar que operou entre 1999 e 2001 em Porto Alegre, Mariana investigou os motivos pelos quais essa agência não prosperou, buscando evitar os mesmos erros. A Equality surgiu, então, embasada em pesquisas e com uma visão clara sobre a segmentação de mercado. Mariana destaca a importância de tratar todos os clientes de maneira imparcial, respeitando as particularidades de cada grupo dentro do público LGBTQIAPN+. “Não se pode olhar para o público LGBT como se fossem apenas pink

money, enquanto as pessoas olharem para essas pessoas apenas como números, não vão conquistar esse público que gasta cerca de 30% a mais contratando serviços”, explica Mariana.

Em 2012, com Mariana à frente da empresa, a Equality continuou crescendo e se adaptando às mudanças no mercado e na sociedade. A pandemia de Covid-19 trouxe novos desafios, e a agência passou a operar de forma remota.

De acordo com a fundadora, a empresa se destaca pelo atendimento personalizado e humanizado, com foco na individualidade de cada cliente. Mariana ressalta que a imparcialidade e a proximidade no atendimento são cruciais para conquistar e fidelizar a clientela, especialmente em um mercado ainda marcado pelo preconceito.

“Nunca escondi que a Equality é pensada para o público LGBT, então, se eu percebo alguém sendo minimamente preconceituoso durante



Mariana está à frente da Equality, agência focada na comunidade

o atendimento, tenho total tranquilidade para demitir esse cliente”, conta.

Hoje, a equipe da agência é composta por profissionais dedicados ao marketing, lazer e turismo corporativo, com Mariana focando no atendimento aos clientes mais antigos e aqueles que chegam por indicação. A agência oferece viagens personalizadas, incluindo passagens, seguros, reservas em hotéis e restaurantes, e pacotes completos. Além disso, a empresa conta com um aplicativo que auxilia os clientes durante suas viagens, fornecendo informações úteis e suporte em tempo real.

A identificação com a causa

LGBTQIAPN+ continua sendo uma parte significativa estrutura da Equality. Hoje, cerca de 50% dos funcionários da agência de turismo fazem parte da comunidade.

Para entrar em contato com a Equality, os clientes podem utilizar o Instagram (@equalityturismo), onde encontram o WhatsApp da agência. O atendimento para contratações de planos é de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, mas a agência oferece suporte 24 horas para aqueles que estão em viagem, garantindo que os clientes possam contar com assistência sempre que necessário.

## Empreendedoras criam hub de soluções para fortalecer a comunidade LGBTQIAPN+

Criada pelas empreendedoras Adriana Lima e Patrícia Philis em 2020, a Abalô Conexões Plurais é um hub de conexões que busca fortalecer o empreendedorismo LGBTQIAPN+. Com cerca de 45 empresas cadastradas na plataforma, a iniciativa tem como missão oferecer produtos e serviços seguros para a comunidade.

A ideia da Abalô surgiu em 2019, quando Patrícia, uma mulher lésbica, cansou de se sentir incomodada na hora de comprar roupas. Pensando em evitar constrangimentos, ela procurou empreendimentos especializados em moda agênero. “Quando ia na seção masculina, me perguntavam se era para meu pai, marido ou namorado, nunca para mim. Por que eu não poderia usar uma camisa da seção masculina?”, reflete.

Ao comentar sua dor com Adriana, que também é uma mulher lésbica e trabalha com apoio a empreendedores há quase 20 anos, a dupla chegou a conclusão que isso não era um problema só de lojas de departamento. “Começamos a pensar que esse problema não estava só nas roupas, isso estava em diferentes ambientes”, diz Adriana.

Após definida a ideia, a dupla realizou uma pesquisa com 200 pessoas, entre consumidores e empreendedores, da comunidade LGBTQIAPN+ para entender quais as demandas e dores em comum. “Fizemos uma pesquisa para verificar uma hipótese que tínhamos. Porque o empreendedor LGBTQIAPN+ empreende? Ele empreende por causa de um desejo, ou está tão preocupados com o preconceito no mercado

de trabalho que entende que é melhor sair dali para colocar as suas habilidades em prática e fazer uma geração de renda? O resultado foi que mais de 80% dos empreendedores estavam fugindo do preconceito”, conta Adriana.

A Abalô surgiu no início de 2020, auge da pandemia de Covid-19, como um hub virtual. Assim, foi criada uma plataforma 100% online, onde empreendedores divulgam serviços, dos mais variados segmentos, que são seguros para a comunidade. Atualmente, a Abalô conta com 45 empresas cadastradas espalhadas por cinco estados brasileiros. Além de ser uma plataforma de divulgação de empreendedores, os membros são colocados em um grupo onde é estimulado o networking e são



Adriana Lima e Patrícia Philis são os rostos por trás da Abalô

organizados workshops mensais sobre empreendedorismo. “Trazemos as pessoas de fora para falar de empreendedorismo para poder ajudar esses empreendedores”, afirma Patrícia. A Abalô também busca facilitar a entrada das pessoas da comunidade no mercado de trabalho. Isso é feito através da iniciativa denominada pelas empreendedoras como

Jobs pela Diversidade. Além de estimular os empreendedores que já fazem parte da plataforma a divulgarem suas vagas no site, Adriana e Patrícia afirmam estar em contato com empresas de RH para que participem da iniciativa. “Não adianta ter diversidade e não tem inclusão”, pondera Patrícia. Saiba mais no Instagram (@abalonoexoeslgbt).