

Cultivando o

# RESPEITO E A IGUALDADE:

Guia de Ações Contra o Assédio



*ifood*



# ÍNDICE



# 01. Precisamos falar sobre assédio e discriminação

Nosso Código de Ética e Conduta é pautado em cultivarmos responsabilidade e integridade no nosso dia a dia, seja dentro ou fora do iFood.

E para seguirmos alimentando o futuro do mundo, precisamos falar de um tema específico do nosso código, que envolve conduta, ética corporativa e respeito: precisamos falar sobre assédio e discriminação.

Temos um compromisso com o respeito e com a diversidade e, não toleramos o assédio, à importunação sexual e todas as formas de discriminação por motivos como: identidade de gênero, raça, idade, origem, religião, expressão de gênero, etnia, religião, orientação sexual, aparência física, saúde, deficiência, opinião políticas, nacionalidade, situação familiar e qualquer atitude que possa constranger ou difamar outra pessoa.

Nos preocupamos com todos e todas e é papel de cada FoodLover promover um ambiente de respeito. Além disso, buscamos sempre manter relacionamentos com parceiros de negócios que estejam alinhados com nossos valores e propósito.

Por isso, preparamos este guia para promover e garantir que todos e todas estejam informados, para mantermos sempre um ambiente seguro e inclusivo. Este material, complementa as orientações do Código de Ética e Conduta do iFood.



Este guia tem por objetivo orientar os e as FoodLovers em quaisquer situações de assédio, importunação sexual ou discriminações cometidas por FoodLovers, agentes públicos ou terceiros(as), como clientes e fornecedores, em suas interações.

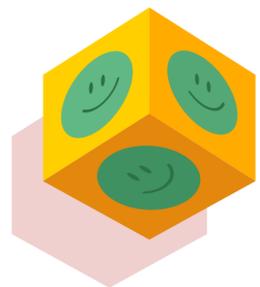


As interações podem ocorrer dentro ou fora de encontros oficiais, como reuniões, eventos, almoços e até mesmo no ambiente virtual (videoconferências, mensagens, e-mails etc.)



## O guia irá te orientar nas seguintes situações:

- Identificação de situações de assédio e discriminações;
- O que fazer em situações de assédio em interações com FoodLovers, agentes públicos e/ou terceiros;
- Como realizar uma denúncia nos canais apropriados do iFood;
- Qual o papel dos gestores(as) e da liderança, após o(a) FoodLover realizar a denúncia sobre condutas de assédio, importunação sexual ou quaisquer situações de discriminação feitas por agentes públicos ou terceiros em interações com FoodLovers.



# Quem são agentes públicos e demais terceiros



São considerados **AGENTES PÚBLICOS** todas as pessoas que exerçam qualquer função pública em órgãos e/ou entidades estatais (seja em nível federal, estadual ou municipal) ou em empresas controladas, direta ou indiretamente pelo Estado.

A conduta do agente público que pratica atos de importunação sexual e discriminação afronta seus deveres de atuação, como moralidade administrativa e urbanidade. A prática desses atos pode configurar inclusive ato de improbidade administrativa.

Para efeitos deste guia consideramos demais terceiros, pessoas ou empresas de relacionamento externo ao iFood, incluindo clientes (restaurantes, mercados e outros estabelecimentos comerciais), fornecedores(as) e parceiros(as) comerciais.





## 02. Como o iFood se posiciona



O que esperamos de você como FoodLover  
nas interações e relações com agentes  
públicos e terceiros

É papel de todos e todas FoodLovers promoverem um ambiente de respeito. Frequentemente treinamos e conscientizamos nossos times, principalmente a liderança, sobre seus vieses.

Por isso, esperamos que cada FoodLover siga em busca do nosso SONHO GRANDE, sempre com empatia, transparência, integridade e respeito mútuo em todas as trocas com nossos clientes, parceiros, pessoas entregadoras, fornecedores, poder público e todo o nosso ecossistema.

Buscamos sempre parcerias de negócios que compartilhem dos valores expressos no Código de Ética e Conduta e com o “Jeito iFood de fazer a coisa certa”



Se temos alguma preocupação ou acreditamos que algum dos nossos combinados internos ou leis e regulamentos externos foram ou estão prestes a serem violados, é nossa responsabilidade comunicar a situação por meio dos canais apropriados.

Em caso de dúvidas e orientações, você pode acessar o time de Compliance através do Buddy (bot) ou pelo e-mail: [compliance@ifood.com.br](mailto:compliance@ifood.com.br)

Para registrar uma denúncia, utilize o Canal de Integridade via site: [canaldeintegridade.com.br](http://canaldeintegridade.com.br) ifood ou via atendimento 0800 591 0859 (24h).

### 03. Conheça alguns tipos de discriminação e como podemos essas situações



Valorizamos a diversidade em todos os aspectos e acreditamos que quando construímos times diversos e ambientes respeitosos, damos espaços para a #inovação e, principalmente, para o trabalho #alltogether.

Comportamentos machistas, racistas, LGBTFóbicos, capacitistas e outras situações discriminatórias não fazem parte da cultura do iFood. Essas práticas afetam relações profissionais em que há naturalmente um desequilíbrio de posições, como na relação com agentes públicos ou clientes.

Sabemos da importância de cada pessoa entender situações discriminatórias. Por isso, aqui no iFood vamos além de metas e números, promovemos discussões, ações, treinamentos e muito conteúdo para educar, informar e conscientizar o FoodLover.

Então, bora saber mais sobre algumas formas de discriminação?

# GÊNERO

**MACHISMO.** com base em referências teóricas<sup>1</sup> e dados oficiais sobre a condição da mulher no Brasil, é possível afirmar que a sociedade brasileira é marcada pela exclusão da mulher de espaços de poder, pela divisão sexual do trabalho - em que mulheres são vistas como propensas aos trabalhos domésticos e de cuidados, e pela extrema violência contra a mulher.

<sup>1</sup>GEMA, Consultoria em Equidade, 2021.



## A Masculinidade considerada dominante baseia-se nos seguintes aspectos:

- Misoginia, isto é, ódio contra mulheres, seja em discursos ou gestos;
- LGBTfobia;
- Ocupação de espaços de poder a partir da subjugação,
- Violência e exclusão de outras pessoas, como mulheres;
- Violência em todas as suas formas, tanto psicológica quanto física;
- Repressão de sentimentos;
- Objetificação de corpos de mulheres.



# SEXUALIDADE

A sigla LGBTQIA+ indica as seguintes orientações sexuais e identidades de gênero: lésbicas, gays, bissexuais, trans e travestis, queers, intersexuais e assexuais. O sinal + indica as diversas orientações e identidades que podem existir devido à multiplicidade humana como, por exemplo, pessoas pansexuais.

A valorização da heterossexualidade como o “correto” e as demais orientações sexuais como “desviantes” é uma construção cultural que resulta em uma série de violências e diminuição das pessoas da comunidade LGBTQIA+.

A LGBTfobia pode ser definida como práticas, sistemáticas ou não, de discriminação e de ódio contra as pessoas LGBTQIA+.

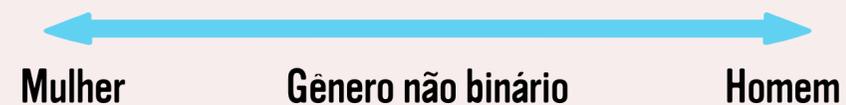
Essas práticas são tão graves e presentes no Brasil que, em 2019, o Supremo Tribunal Federal (STF) equiparou a LGBTfobia ao crime de racismo, tornando a prática de ódio e discriminação LGBTfóbica em crime inafiançável e imprescritível.



**Ser uma pessoa heterossexual, gay, lésbica ou bissexual não é uma escolha nem uma opção.  
Por isso, a expressão correta para referir-se à sexualidade é “orientação sexual”.**

# VAMOS ENTENDER MAIS SOBRE IDENTIDADE DE GÊNERO E SEXUALIDADE?

## IDENTIDADE DE GÊNERO



É como você, na sua cabeça, pensa sobre si mesmo, como se sente, como se enxerga.

## ORIENTAÇÃO SEXUAL



Refere-se ao seu desejo, por quem você se sente atraído/atraída sexualmente.

## ORIENTAÇÃO SEXUAL



Refere-se ao órgão genital, cromossomos e hormônios. Pode ser predominantemente feminino, masculino ou intersexual (uma combinação dos dois).



Estas opções não são exaustivas: existem inúmeras identidades de gênero e orientações sexuais. Recomendamos conferir nas referências os conteúdos mais aprofundados que indicamos.

# VAMOS ENTENDER MAIS SOBRE IDENTIDADE DE GÊNERO E SEXUALIDADE?



Estas opções não são exaustivas: existem inúmeras identidades de gênero e orientações sexuais. Recomendamos conferir nas referências os conteúdos mais aprofundados que indicamos.

### ORIENTAÇÃO SEXUAL:

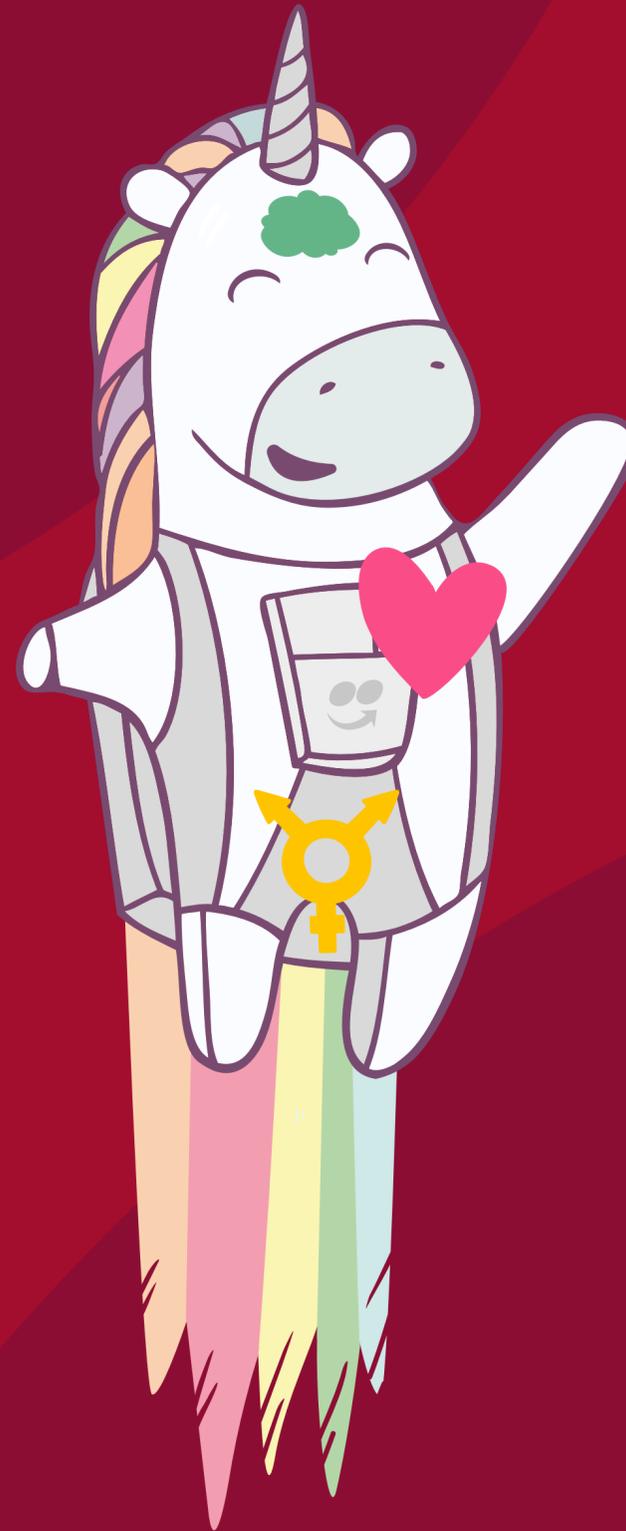
O que cada pessoa pensa e sente sobre si própria, sobre a sua afetividade e sexualidade e por quem se sente atraído afetiva e sexualmente. Não é uma opção!

### SEXO BIOLÓGICO:

É a classificação como masculino, feminino ou intersexual com base nos órgãos genitais.

### PAPEL DE GÊNERO:

Padrões comportamentais esperados pela sociedade para homens e mulheres (estereótipos de gênero).



### IDENTIDADE DE GÊNERO:

Identificação como mulher, homem ou nenhum deles (não-binário), sem correlação com anatomia e biologia. A pessoa pode também ser uma pessoa cis (se identifica com o gênero que lhe foi atribuído quando nasceu) ou trans (se identifica com o gênero oposto que lhe foi atribuído quando nasceu).

### EXPRESSÃO DE GÊNERO:

É como a pessoa manifesta publicamente a sua identidade de gênero (nome, vestimenta, corte de cabelo, comportamentos, voz e/ou características corporais e forma como interage com as demais pessoas). A expressão de gênero da pessoa nem sempre corresponde ao seu sexo biológico.

# RAÇA



## RAÇA

A categoria de raça é uma construção política e social, para justificar classes sociais e desigualdades de tratamentos (hierarquização da sociedade), baseada na cor da pele, características fenotípicas e/ou etnia de um indivíduo ou de um grupo social.

## RACISMO

É uma forma sistemática da discriminação que tem a raça como fundamento, que se manifesta por meio de práticas conscientes ou inconscientes e que culminam em desvantagens ou privilégios para indivíduos, a depender do grupo social ao qual pertençam.

## RACISMO ESTRUTURAL

Complexo processo histórico, científico-jurídico, político e cultural que determina as desigualdades de um grupo racial.



## RACISMO RECREATIVO

Uso do humor para expressar hostilidade em relação à minorias raciais.

## DISCRIMINAÇÃO RACIAL

Qualquer distinção, exclusão, restrição ou preferência fundada na raça, cor, ascendência na origem nacional ou étnica.

## INJÚRIA RACIAL x RACISMO

Ambos são crimes. Na injúria racial a ofensa é direcionada a um indivíduo específico, já no crime de racismo a ofensa é contra uma coletividade, sem especificação do indivíduo ofendido.

## COLORISMO

É a discriminação pela cor da pele e é muito comum em países que sofreram a colonização europeia e em países pós-escravocratas. O termo quer dizer que, quanto mais pigmentada uma pessoa, mais exclusão e discriminação essa pessoa irá sofrer.

PESSOAS COM  
DEFICIÊNCIA



## CAPACITISMO é o preconceito em relação às pessoas com deficiência.



O Estatuto da Pessoa com Deficiência estabelece que será punido criminalmente quem praticar, induzir ou incitar a discriminação de pessoa com deficiência.



Tem como pressuposto que pessoas com deficiência possuem todas as suas capacidades limitadas ou reduzidas, tornando-se uma pessoa 'menos capaz'.



Pessoas com deficiência não são menos capazes. Elas vivem em um mundo organizado por pessoas sem deficiência que não levam em consideração as necessidades específicas das múltiplas identidades humanas, impondo às pessoas com deficiência uma vida marcada pela violência e pela exclusão.

# O QUE SÃO MICROAGRESSÕES?

São práticas veladas de discriminação que ferem, reproduzem estereótipos e afetam a dignidade e a saúde mental de pessoas de grupos minorizados ou maiorias silenciadas. São atos e falas que expressam desprezo ou condescendência por membros de grupos minorizados.

**MICROAGRESSÕES DIFEREM DAS FORMAS TRADICIONAIS DE DISCRIMINAÇÃO BASEADAS NA INTENÇÃO ABERTA DE OFENDER E MARGINALIZAR PORQUE PODEM SER CONSCIENTES OU INCONSCIENTES E OCORRER SEM VIOLAR NORMAS JURÍDICAS.**

É muito comum ver uma micro agressão justificada como opinião, isso pode ajudar a tangibilizar os momentos em que as micro agressões ocorrem e fazer uma auto análise do comportamento.

Micro agressões podem ocorrer sem que uma pessoa grite com a outra, no meio de uma conversa, em uma apresentação de trabalho, ou até mesmo em uma suposta brincadeira.

## EXEMPLOS:

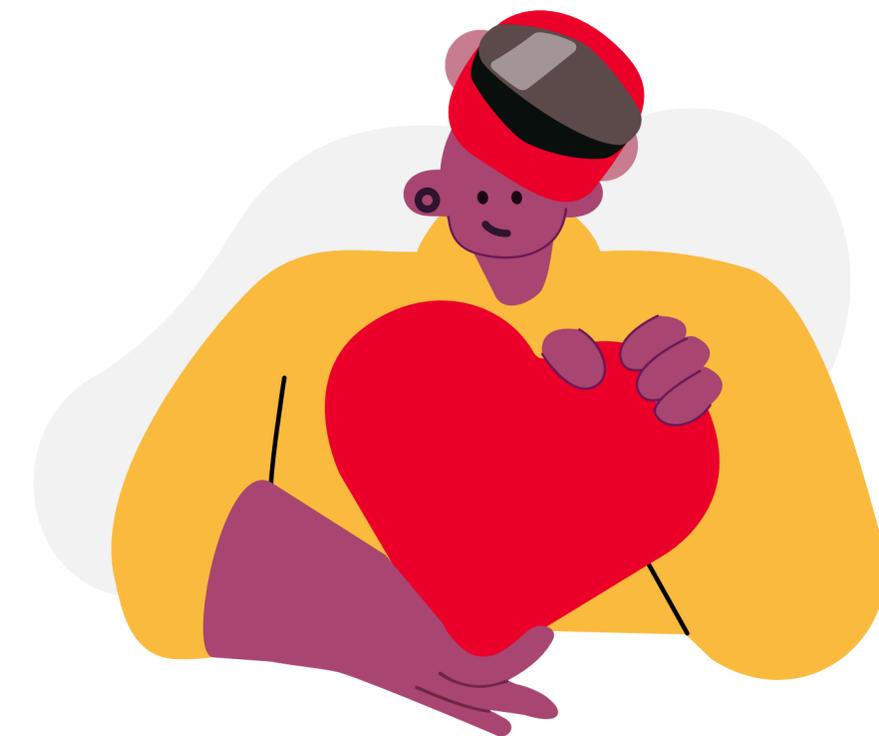
Em uma reunião, se dirigir apenas ao homem branco hétero, ignorando ou diminuindo a presença ou a capacidade profissional de mulheres, pessoas Negras, pessoas com deficiência ou lgbtqia+.

Práticas de humor hostil contra pessoas negras, pessoas com deficiência, mulheres, asiáticos, pessoas gordas, pessoas lgbtqia+, religiões, etc.





## 04. Situações de assédio e discriminação que podemos e como combatemos



**Nosso dever é proteger toda a equipe do iFood contra qualquer comportamento considerado desrespeitoso, hostil, degradante, humilhante, discriminatório, ofensivo e/ou que represente intimidação à vida ou à integridade física e moral de qualquer colaborador ou colaboradora.**



**Conduitas decorrentes do machismo, LGBTfobia, racismo, capacitismo, entre outras formas de discriminação.**

**Existem diversas formas de agredir ou discriminar.**

Cada caso é um caso e dependerá de como a pessoa ofendida se sente em relação à ofensa. As condutas apresentadas aqui são apenas referências e servem como exemplos de situações que poderão ser vivenciadas.



## COMENTÁRIOS SOBRE ASPECTOS FÍSICOS

- Aparência física;
- Tamanho do corpo;
- Tipo ou cor do cabelo;
- Roupas;
- Deficiência.



## COMENTÁRIOS SOBRE LOCAL DE ORIGEM OU “SOTAQUE”

- Piadas imitando sotaque;
- Adjetivos depreciativos com região de origem.



## COMENTÁRIOS SOBRE RELIGIÃO

- Piadas sobre práticas religiosas e ausências no trabalho em razão da religião;
- Fala depreciativa/ofensiva sobre uma religião;
- Comentários sobre vestimentas.



## COMENTÁRIOS SOBRE ORIENTAÇÃO SEXUAL

- Piadas ou comentários que ofendam a dignidade sexual (referentes ao corpo, vestimentas, identidade de gênero, orientação sexual ou exercício da sexualidade).



## MANSPLAINING, MANINTERRUPTING, BROPRIATING, GASLIGHTING

- **Mansplaining:** homem que explica coisas óbvias a mulheres, muitas vezes com um tom paternalista, como se elas não fossem intelectualmente capazes de entender algo.
- **Maninterrupting:** homem que interrompe de forma recorrente a fala de mulheres.
- **Bropriating:** apropriação pelos homens da ideia de outras pessoas, no geral mulheres.
- **Gaslighting:** uma forma de abuso psicológico em que as informações são distorcidas ou manipuladas seletivamente para favorecer uma pessoa com a intenção de fazer o outro duvidar de sua própria memória, percepção e sanidade.



## COMENTÁRIOS RACISTAS

- Comentários sobre estética black power, tranças ou dreads.
- Uso do humor para expressar hostilidade em relação a minorias raciais (racismo recreativo).
- O humor racista opera como um mecanismo cultural que propaga o racismo, mas que ao mesmo tempo permite que pessoas brancas possam manter uma imagem positiva de si mesmas.



# IMPORTUNAÇÃO SEXUAL

## NOTA: ASSÉDIO X IMPORTUNAÇÃO SEXUAL

O termo assédio sexual é difundido socialmente como a conduta sexual não desejada. Juridicamente, esse tipo penal pressupõe a existência de relação de trabalho e hierarquia. Contudo, importante ressaltar que já há decisão judicial estendendo a tipificação de assédio para outros casos como professor e aluno, bem como médico e paciente. Considerando que na interação com o agente público não há relação de trabalho nem superioridade hierárquica, nesse caso, a conduta sexual não desejada caracteriza-se como importunação sexual.

## A IMPORTUNAÇÃO SEXUAL PRESSUPÕE UMA CONDUTA SEXUAL NÃO DESEJADA.

Caracteriza-se pela prática de provocações sexuais inoportunas, que prejudicam a atuação da vítima, criando uma situação ofensiva de intimidação ou humilhação.

Pode ocorrer por meio de palavras, gestos ou outros meios, propostas ou impostas a pessoas sem seu consentimento, causando-lhe constrangimento e violando a sua liberdade sexual.

- Pode ocorrer entre homens e mulheres, mulheres e homens, homens e homens ou mulheres e mulheres e entre pessoas de todos os gêneros.
- O silêncio da vítima não pode ser considerado como aceitação da conduta sexual, muito menos desconfigura a importunação em si, assim como a consumação do objetivo do agressor também não descaracteriza a importunação sexual praticada.
- Não é necessário haver toque físico.
- Um único ato pode configurar importunação sexual.
- Pode ocorrer em qualquer ambiente ou situação conectada ao trabalho ou não, como reuniões, happy hours, caronas e redes sociais.



# IMPORTUNAÇÃO SEXUAL

## CONDUTAS QUE ENVOLVEM O TOQUE FÍSICO

- Toque físico inadequado ou de forma não consentida
- Tentativas de beijo não consentido
- Beijo não consentido

**Nota:** o que diferencia a paquera e o flerte da importunação sexual é o consentimento. De forma geral, podemos definir a paquera como uma prática consensual e recíproca entre as partes e a importunação sexual como uma conduta unilateral e invasiva. Caso haja vedação expressa a relações amorosas entre as partes envolvidas, a paquera ou o flerte também se tornam condutas inadequadas.

## CONDUTAS QUE NÃO ENVOLVEM O TOQUE FÍSICO

- Convites para sair depois do encontro profissional;
- Insistência após a negativa (oferecimento de caronas, stalking em redes sociais, pedidos de encontros, pedido de celular pessoal etc.);
- Perguntas intrusivas e ofensivas acerca da vida privada relacionadas ao exercício da sexualidade da vítima;
- Olhares insinuantes persistentes;
- Insinuações, explícitas ou veladas, de caráter sexual;
- Gestos ou palavras, escritas ou faladas, de caráter sexual;
- Conversas indesejáveis sobre sexo;
- Narração de humor hostil ou uso de expressões de conteúdo sexual;
- Criação de um ambiente pornográfico;
- Perseguição/stalking, no ambiente virtual ou não, com intuito sexual.





# ASSÉDIO MORAL

O assédio moral consiste na reincidência de gestos, palavras e/ou comportamentos que expõem os colaboradores a situações constrangedoras e depreciativas, capazes de lhes causar ofensa à personalidade, à dignidade ou à integridade psíquica ou física, com o objetivo de prejudicar as suas funções no ambiente de trabalho.

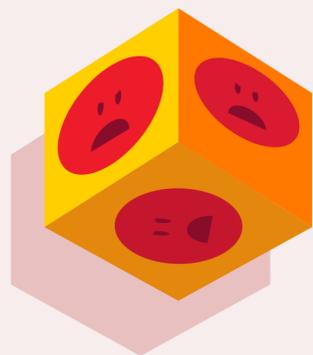
A continuidade da conduta e a intencionalidade são indispensáveis para a caracterização do assédio moral.



## EXISTEM DIVERSAS FORMAS DE ASSÉDIO MORAL, ALGUNS EXEMPLOS SÃO:

- Dar instruções impossíveis de executar;
- Espalhar boatos a respeito do colaborador, procurando desmerecer perante seus superiores colegas ou subordinados;
- Induzir o trabalho ao erro na execução de suas tarefas;
- Restringir o desenvolvimento profissional;
- Gritar, xingar, imitar ou apelidar o colaborador;
- Impedir o acesso aos meios de trabalho necessários, como exemplo, o computador;
- Controlar a frequência, tempo e utilização de banheiros;
- Pressionar para que não exerçam seus direitos estatutários ou trabalhistas, como o FGTS por exemplo;
- Ignorar a presença do trabalhador na frente dos outros;
- Atribuir tarefas humilhantes.





# CONDUTAS NO AMBIENTE VIRTUAL

O ambiente virtual não minimiza a ocorrência de violências baseadas em gênero ou quaisquer outras discriminações.

Reuniões ocorrem muitas vezes sem a presença de outras pessoas e a ausência de testemunhas favorece a ocorrência de assédio. É **PRECISO ATENÇÃO A OUTROS TIPOS DE CONDUTAS:**

- Envio de mensagens não solicitadas não direcionadas ao **RELACIONAMENTO PROFSSIONAL**;
- Envio de materiais audiovisuais de caráter **SEXUAL OFENSIVO, COMO NUDES OU CONTEÚDOS PORNOGRÁFICOS**;
- Perseguição online;
- Compartilhamento não consentido de imagens ou **VÍDEOS ÍNTIMOS** que expõem a pessoa assediada ou outra pessoa.





## DURANTE A INTERAÇÃO

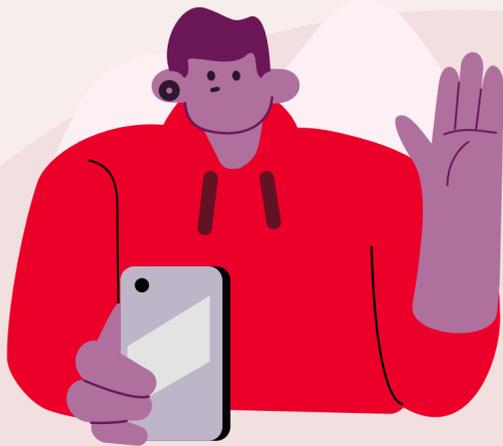
Você sabia que a paralisção é a resposta involuntária mais comum diante de violências sexuais? Por isso, devem ser garantidos o respeito e a segurança a quem não consegue reagir.

No momento em que ocorrer a situação frente ao agente público e/ou outro terceiro, a vítima ou as pessoas diretamente envolvidas na situação, podem, caso consigam e sintam segurança, adotar as medidas a seguir:

- Dizer não à pessoa assediadora.
- Solicitar o encerramento daquele tipo de conversa ou abordagem.
- Solicitar também o encerramento da reunião, videoconferência ou do encontro, no caso de almoços, cafés ou eventos.

Essas são apenas sugestões e, de forma alguma, sua não adoção irá aplicar qualquer prejuízo à sua relação de trabalho. Cabe a cada pessoa guiada por sua autonomia, decidir como agir.

**LEMBRE-SE DE QUE QUALQUER AÇÃO DE ASSÉDIO NÃO DEPENDE DO COMPORTAMENTO DA VÍTIMA, MAS SIM DA PESSOA ASSEDIADORA E QUE O TRATAMENTO DADO PELO iFOOD NÃO SE GUIA PELA FORMA COMO A VÍTIMA REAGIU OU NÃO À CONDUTA IRREGULAR.**



## REGISTROS E TESTEMUNHAS

Registros não são obrigatórios e nem são condição para que você faça qualquer tipo de relato ao seu gestor ou gestora, mas caso consiga fazê-los, temos algumas dicas.

### MAS POR QUÊ FAZER REGISTROS?

Registros podem ser úteis para apoio à memória da própria pessoa que sofreu a agressão. É comum a perda de alguns detalhes quanto maior o impacto ou distância de uma situação. Além disso, caso seja necessária a adoção de alguma medida formal ou jurídica, registros feitos à época também podem servir de evidência.

### E COMO EU POSSO REGISTRAR?

Anotar, com detalhes, todas as abordagens de caráter abusivo sofridas: data, hora, local, nome do assediador, testemunhas, conteúdo das conversas e o que mais achar necessário. Reunir evidências como bilhetes, e-mails, mensagens em redes sociais, presentes. Registros de áudio ou imagem feitos pela pessoa relatante também podem ser usados como evidência, recomendando-se que não sejam publicizados, salvo como prova em autos oficiais ou quando solicitados por autoridade pública.

### TESTEMUNHAS

Testemunhas ou pessoas não diretamente envolvidas na situação também podem apoiar das seguintes formas:

- Oferecer escuta livre de julgamentos e apoio à vítima, inclusive na coleta das evidências.
- Disponibilizar-se como testemunha em uma apuração interna.
- Oferecer ajuda para comunicar ao gestor ou ao Compliance do iFood.



A GENTE  
TE AJUDA

## O QUE FAZER?

Não é fácil falar sobre alguns assuntos. Pode ser desconfortável, difícil e constrangedor.

O IFOOD ESTÁ PREPARADO PARA RECEBER E TRATAR ADEQUADAMENTE RELATOS DE VIOLAÇÕES DE CONDUCTAS e de discriminação, com o compromisso de acolhimento da pessoa relatante de boa-fé.



## COMO REPORTAR O OCORRIDO?

O iFood reforça seu compromisso de apoio às pessoas que sofreram qualquer tipo de assédio ou discriminação, com o compromisso de acolhimento da pessoa relatante de boa-fé.

No caso de importunação sexual, assédio ou discriminações, é importante que o fato seja reportado para que as devidas ações sejam tomadas. O incidente pode ser reportado através do canal de integridade:

<https://www.canaldeintegridade.com.br/ifood/> ou 0800 591 0859.



### GESTOR OU GESTORA

O incidente também pode ser reportado ao gestor ou a gestora. Essa decisão cabe à pessoa que sofreu a agressão, conforme ela se sentir confortável. Além de oferecer apoio e acolhimento, o gestor ou gestora deve ressaltar a importância da realização da denúncia em benefício da manutenção de um ambiente de trabalho saudável e seguro.



### APOIO PSICOLÓGICO

Você também tem o auxílio do nosso programa de saúde emocional através de atendimento com psicólogos (Programa de Saúde Emocional do iFood - iCare (Knowledge Library - Workplace)).



# E QUAL O PAPEL DO(A) GESTOR(A) ?

## DAR APOIO À VÍTIMA.

Ao receber um relato, antes de mais nada, oferecer apoio à pessoa que relata e deixá-la confortável para falar. Colocar-se à disposição para ouvir, sem julgamentos e respeitando o tempo necessário. Pressões e impaciência não são apropriadas.

## OUVIR A PESSOA COM ATENÇÃO.

Cuidado para não fazer perguntas inadequadas que possam constrangê-la ou culpabilizá-la. Quanto menos perguntas forem feitas nesse momento, melhor. A fala livre em ambiente acolhedor costuma ser a melhor forma de obtenção das informações desse tipo de incidente.

## COMUNICAÇÃO AO COMPLIANCE.

O gestor ou gestora deve ainda reforçar a importância de dar ciência do fato ocorrido à área de Compliance através do Canal de Integridade, para que, após a condução das apurações, as medidas cabíveis sejam tomadas.

## O RELATO É CONFIDENCIAL.

O gestor ou a gestora não devem compartilhar o relato com terceiros que não sejam da área de Compliance ou de People, com o intuito da preservação e não exposição do caso.

## ESPAÇO PARA RECUPERAÇÃO.

Disponibilizar tempo e espaço para que a pessoa se recomponha do trauma sofrido, sem que seja demandada com tarefas imediatas ou exposta a situações estressantes no que possam agravar o estado emocional da pessoa.

## RESPEITAR O SILÊNCIO.

Caso a pessoa não queira falar sobre o ocorrido com você, oriente a buscar o canal de escuta adequado.

## NÃO DUVIDAR DO RELATO.

Não duvidar ou diminuir a gravidade do relato.

## NOVAS INTERAÇÕES COM O AGENTE PÚBLICO E DEMAIS TERCEIROS.

Ofereça a possibilidade de a pessoa não reviver o trauma, como por exemplo, não ser obrigada a interagir novamente com o agente público e/ou demais terceiros. A escolha de seguir ou não com essa opção deve ser da pessoa que sofreu o assédio ou agressão.

Caso a pessoa queira continuar interagindo profissionalmente com o agente público e ou demais terceiros, oferecer a possibilidade de que ela o faça acompanhada de outra pessoa da equipe, se assim a pessoa preferir.



**FORMAS DE  
OFERECER APOIO A  
PESSOA RELATANTE**



# CONTE COM A GENTE!

O iFood não tolera nenhuma forma de assédio e discriminação, seja ela praticada internamente entre os colaboradores, ou externamente, por terceiros. Qualquer conduta que viole a dignidade de uma pessoa está em desacordo com a nossa cultura.

A integridade nos relacionamentos é um ingrediente fundamental para a nossa receita de sucesso, assim chegamos cada vez mais perto de Alimentar o Futuro do Mundo, pautando nossas relações com o máximo de respeito.

Sabemos que situações que envolvem assédio e discriminação são delicadas e, por vezes, exigem muita coragem para que sejam trazidas à tona.

Esperamos que esse material elucidie à você a forma que o iFood se posiciona, portanto, caso seja preciso, denuncie! A denúncia de boa-fé é muito importante, assim podemos aprimorar cada vez mais nossos processos além de oferecer uma rede de apoio adequada à vítima.

*ifood* .gema

