Política de Combate à Discriminação e Violência

Introdução

O iFood está comprometido em criar e manter um ambiente equânime, ético, seguro e livre de qualquer forma de violação de direitos. Nos dedicamos muito a manter uma plataforma onde cada interação seja um ingrediente especial para promover um mundo mais justo e acolhedor.

Zero Tolerância à Discriminação

Nós não aceitamos qualquer ato de violência, discriminação ou preconceito, seja ele contra Clientes Finais, Lojas, Operadores Logísticos, Franqueados, colaboradores, sociedade e especialmente contra os Entregadores e Entregadoras que trabalham com a nossa plataforma.

Responsabilidade de Todos

Cada membro do nosso ecossistema tem o dever de combater o preconceito, a violência e a discriminação, promovendo um ambiente de respeito e integridade.

Lojas, Franqueados e Operadores Logísticos

Entregadores

Clientes

Compromisso com Respeito e Igualdade

Nós esperamos que todos aqueles que se relacionam com o iFood contribuam ativamente com o nosso compromisso de alimentar um futuro mais justo e respeitoso para todas as pessoas, independentemente de raça, gênero, idade, etnia, religião, orientação sexual, deficiência, classe, formação profissional e educacional e aparência física.

Adesão ao Código de Ética e Conduta

O Código de Ética e Conduta de Terceiros e a Cartilha Respeito e Igualdade devem ser respeitados por todas as pessoas relacionadas ao iFood.

Implementação da Política de Integridade e Segurança

Esta Política reforça o nosso compromisso com um ambiente seguro e respeitoso, promovendo os princípios e Condutas esperadas de cada agente em nosso ecossistema, mas para além do cumprimento das regras dessa política também exigimos e esperamos de todos:

Cumprimento da Legislação: Seguir rigorosamente todas as leis aplicáveis.

Valorização da Diversidade: Fomentar um ambiente inclusivo que respeita as diferenças.

Promoção da Equidade: Assegurar tratamento justo e igualitário para todos.

Sumário

Clique nos títulos para navegar.

1 O que não aceitamos

2 Alimentamos Comportamentos Corretos

3 Saiba o que fazer se as regras forem violadas

4 Entendendo as Sanções

5 Registros e controles

6 Nosso dicionário

1. O que não aceitamos

Nós acreditamos que todas as pessoas devem ser respeitadas e precisam se sentir seguras. Por isso, é fundamental agir corretamente, e não se manter omisso quando algo errado está acontecendo. Não toleramos o descumprimento dos compromissos éticos desta Política, do Código de Ética e Conduta, da Cartilha Respeito e Igualdade, da legislação e de outros regulamentos aplicáveis.

Importante notar que classificamos as condutas proibidas através de uma régua de gravidade, podendo uma conduta proibida ser considerada **Menos Graves**, **Moderadas**, **Graves** e **Gravíssimas**. Essa classificação é importante, pois a partir dela estabelecemos a possibilidade de abrandamento de sanção em casos de condutas **Menos Graves** e **Moderadas** para Entregadores e Lojas, a partir do bom histórico na Plataforma (no caso dos Entregadores) e do tipo de conta (no caso das Lojas).

Ficou na dúvida? Confira abaixo alguns exemplos do que não pode acontecer no iFood.

Condutas proibidas **Menos Graves**

Agressão Física / Lesão Corporal Leve

Ofender a integridade corporal ou a saúde de uma outra pessoa.

Classismo

Ter comportamento ofensivo, desrespeitador dirigido às pessoas ou aos grupos sociais que pertencem às classes com menos acesso a recursos financeiros e grupos minoritários.

Agressão Verbal

Episódios eventuais, frequentes ou continuados de comportamento agressivo com palavras, ameaçando, ridicularizando, humilhando e manipulando a vítima.

Ameaça

Intimidar e/ou constranger alguém, por palavra, escrito ou gesto, ou qualquer outro meio simbólico, de causar-lhe mal injusto e grave.

Gordofobia

Discriminar pessoas gordas.

Depredação

Ato de destruir, danificar ou deteriorar algo de forma intencional, podendo ser danos a propriedades públicas ou privadas.

Direção Perigosa

Conduzir um automóvel e/ou moto que coloca a vida de outras pessoas em risco.

Trabalho Infantil

Trabalho realizado por crianças e adolescentes abaixo da idade mínima permitida.

Machismo

Ter atitudes/condutas partindo da suposição de que as mulheres são inferiores aos homens.

Porte de Armas e/ou Materiais Perigosos

Portar armas de fogo

Incitação à Violência

Ato de incentivar, promover ou instigar outras pessoas a cometerem atos violentos.

1. O que não aceitamos

Nós acreditamos que todas as pessoas devem ser respeitadas e precisam se sentir seguras. Por isso, é fundamental agir corretamente, e não se manter omisso quando algo errado está acontecendo. Não toleramos o descumprimento dos compromissos éticos desta Política, do Código de Ética e Conduta, da Cartilha Respeito e Igualdade, da legislação e de outros regulamentos aplicáveis.

Importante notar que classificamos as condutas proibidas através de uma régua de gravidade, podendo uma conduta proibida ser considerada **Menos Graves**, **Moderadas**, **Graves** e **Gravíssimas**. Essa classificação é importante, pois a partir dela estabelecemos a possibilidade de abrandamento de sanção em casos de condutas **Menos Graves** e **Moderadas** para Entregadores e Lojas, a partir do bom histórico na Plataforma (no caso dos Entregadores) e do tipo de conta (no caso das Lojas).

Ficou na dúvida? Confira abaixo alguns exemplos do que não pode acontecer no iFood.

Condutas proibidas **Moderadas**

Agressão Física / Lesão Corporal Moderada

Ofender a integridade corporal ou a saúde de uma outra pessoa.

Homofobia / LGBTfobia

Ter preconceito com pessoas de grupos minoritários de diversidades de orientações sexuais e de gênero.

Racismo

Diferenciar, excluir e/ou restringir uma pessoa com base na sua raça.

Capacitismo

Discriminar pessoas com deficiência.

Assédio Sexual

Constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função.

Transfobia

Ter preconceito com pessoas que não se identificam com o seu gênero biológico (trans-sexuais/ transgêneros).

Etarismo

Ter preconceito contra pessoas por causa de sua idade

Intolerância Religiosa

Discriminação e ofensa às religiões ou às pessoas por conta de suas práticas religiosas

Xenofobia

Ter atitudes discriminatórias e/ou discursos de ódio às pessoas estrangeiras.

Furto

Pegar algo que pertence a outra pessoa sem consentimento.

Importunação Sexual

Praticar contra alguém e sem a sua anuência ato libidinoso com o objetivo de satisfazer a própria lascívia ou a de terceiro.

1. O que não aceitamos

Nós acreditamos que todas as pessoas devem ser respeitadas e precisam se sentir seguras. Por isso, é fundamental agir corretamente, e não se manter omisso quando algo errado está acontecendo. Não toleramos o descumprimento dos compromissos éticos desta Política, do Código de Ética e Conduta, da Cartilha Respeito e Igualdade, da legislação e de outros regulamentos aplicáveis.

Importante notar que classificamos as condutas proibidas através de uma régua de gravidade, podendo uma conduta proibida ser considerada **Menos Graves**, **Moderadas**, **Graves** e **Gravíssimas**. Essa classificação é importante, pois a partir dela estabelecemos a possibilidade de abrandamento de sanção em casos de condutas **Menos Graves** e **Moderadas** para Entregadores e Lojas, a partir do bom histórico na Plataforma (no caso dos Entregadores) e do tipo de conta (no caso das Lojas).

Ficou na dúvida? Confira abaixo alguns exemplos do que não pode acontecer no iFood.

Condutas proibidas **Graves**

Abuso Sexual

Qualquer tipo de atividade ou comportamento sexual não consensual imposto a uma pessoa. Se estende a casos envolvendo crianças ou pessoas que estejam sob efeito de drogas ou álcool.

Roubo

Tirar algo de alguém para si ou outra pessoa, mediante grave ameaça ou violência a pessoa.

Tráfico / Consumo de Drogas Ilegais

Vender, produzir, ou armazenar drogas e/ou portar drogas para consumo próprio.

1. O que não aceitamos

Nós acreditamos que todas as pessoas devem ser respeitadas e precisam se sentir seguras. Por isso, é fundamental agir corretamente, e não se manter omisso quando algo errado está acontecendo. Não toleramos o descumprimento dos compromissos éticos desta Política, do Código de Ética e Conduta, da Cartilha Respeito e Igualdade, da legislação e de outros regulamentos aplicáveis.

Importante notar que classificamos as condutas proibidas através de uma régua de gravidade, podendo uma conduta proibida ser considerada **Menos Graves**, **Moderadas**, **Graves** e **Gravíssimas**. Essa classificação é importante, pois a partir dela estabelecemos a possibilidade de abrandamento de sanção em casos de condutas **Menos Graves** e **Moderadas** para Entregadores e Lojas, a partir do bom histórico na Plataforma (no caso dos Entregadores) e do tipo de conta (no caso das Lojas).

Ficou na dúvida? Confira abaixo alguns exemplos do que não pode acontecer no iFood.

Condutas proibidas **Gravíssimas**

Estupro

Constranger a vítima mediante violência ou grave ameaça, a ter conjunção carnal ou a praticar qualquer outro ato libidinoso.

Agressão Física / Lesão Corporal Gravíssima

Ofender a integridade corporal ou a saúde de uma outra pessoa.

Execução / Homicídio

Matar alguém.

Sequestro

Reter ou levar alguém consigo ilegalmente, geralmente pedindo quantia.

Latrocínio

Roubar alguém empregando violência que resulte em morte.

Observações Importantes!

Nunca é demais lembrar que...

Nenhuma das condutas listadas acima é aceitável e devem ser reportadas para a plataforma para investigação e sanção pelo iFood. Além disso, quem comete essas condutas fica sujeito a responder civelmente, criminalmente e administrativamente por tais atos.

Nos comprometemos a...

Investigar os casos de violência patrimonial (depredação) sofridos tanto por pessoas físicas como por pessoas jurídicas, decorrentes diretamente das relações intermediadas por sua plataforma, e, quando necessário, a aplicar as sanções cabíveis previstas em suas políticas. Apenas para fins de clareza, o iFood não é responsável pelo ressarcimento de quaisquer bens ou por qualquer tipo de indenização (exceto nos casos previstos em lei ou mediante decisão judicial).

Sobre os casos que recebemos, mas são cometidos por terceiros...

Ou seja, fora da categoria de clientes, entregadores, Lojas ou Operadores Logísticos do iFood, **não** podem ser sancionados pela Plataforma. No entanto, incentivamos o registro da denúncia para mensuração e desenvolvimento de ações preventivas.

Contem sempre com nosso apoio...

Entregadores e Operadores Logísticos vítimas de discriminação, agressão física, ameaça ou violência sexual podem contar com o apoio da Central de Apoio Psicológico e Jurídico.

Denunciar é essencial!

2. Alimentamos Comportamentos Corretos

Para prevenir que condutas inadequadas aconteçam, nos comprometemos a promover conteúdos que reforcem as regras dessa Política e que conscientizem os agentes sobre como agir em determinadas situações, como denunciar e quais são os seus direitos. Assim, esperamos que todos conheçam e entendam bem nossas regras e valores e que possamos, juntos, promover a mudança na nossa sociedade.

Acesse nossa Cartilha de Acesso à Justiça e Direitos

3. Saiba o que fazer se as regras forem violadas

Esperamos que isso não aconteça, mas, em caso de violação das nossas regras, estaremos prontos para agir. Se você for vítima ou presenciar algo errado, **é importante que você denuncie!** Aqui está como você pode fazer isso:

Denunciando Comportamentos Indesejados

Confidencial e Seguro

A sua denúncia é tratada com total confidencialidade!

Para Todos

Ao perceber ou suspeitar de algo ilegal, antiético ou discriminatório, qualquer pessoa pode e deve denunciar. Até mesmo as Lojas podem denunciar atos ilícitos ou irregulares praticados por um de seus funcionários, colaboradores, representantes ou sócios.

Como Denunciar

Para Pessoas Entregadoras

Durante a Rota

No App iFood para Entregadores

↓

Clique no botão de conversa, no canto superior direito da tela (Menu Ajuda)

↓

Clique em "Central de Segurança"

↓

Escolha a opção adequada ao ocorrido

↓

Descreva o ocorrido

Fora de Rota

No App iFood para Entregadores

↓

Vá em "Início"

↓

Clique no botão flutuante com um triângulo (!)

↓

Escolha a opção adequada ao ocorrido

↓

Descreva o ocorrido

3. Saiba o que fazer se as regras forem violadas

Esperamos que isso não aconteça, mas, em caso de violação das nossas regras, estaremos prontos para agir. Se você for vítima ou presenciar algo errado, **é importante que você denuncie!** Aqui está como você pode fazer isso:

Denunciando Comportamentos Indesejados

Confidencial e Seguro

A sua denúncia é tratada com total confidencialidade!

Para Todos

Ao perceber ou suspeitar de algo ilegal, antiético ou discriminatório, qualquer pessoa pode e deve denunciar. Até mesmo as Lojas podem denunciar atos ilícitos ou irregulares praticados por um de seus funcionários, colaboradores, representantes ou sócios.

Como Denunciar

Para Clientes Finais

No App iFood

Após realizar o pedido, vá em:

↓

Pedido

↓

Ajuda

↓

Casos Críticos

↓

Reportar um incidente grave

3. Saiba o que fazer se as regras forem violadas

Esperamos que isso não aconteça, mas, em caso de violação das nossas regras, estaremos prontos para agir. Se você for vítima ou presenciar algo errado, **é importante que você denuncie!** Aqui está como você pode fazer isso:

Denunciando Comportamentos Indesejados

Confidencial e Seguro

A sua denúncia é tratada com total confidencialidade!

Para Todos

Ao perceber ou suspeitar de algo ilegal, antiético ou discriminatório, qualquer pessoa pode e deve denunciar. Até mesmo as Lojas podem denunciar atos ilícitos ou irregulares praticados por um de seus funcionários, colaboradores, representantes ou sócios.

Como Denunciar

Use Portal do Parceiro, no tópico 'Ajuda''

- Iniciar atendimento
- ''Pedidos''
- Digite o número do pedido
- Sobre qual tópico deseja falar
- selecione as opções indicadas
- selecione as opções indicadas
- Digite detalhes da sua solicitação
- Qual melhor período para entrar em contato
- Sua solicitação será enviada para nosso time de atendimento

Gestor de pedidos no tópico

- ''Pedido em andamento''
- Pedido
- Problemas com o pedido?
- Fale com iFood

Se preferir usar o Aplicativo do Parceiro, clique em

- Ajuda
- Porque abrir chamados
- Pedido em andamento

3. Saiba o que fazer se as regras forem violadas

Esperamos que isso não aconteça, mas, em caso de violação das nossas regras, estaremos prontos para agir. Se você for vítima ou presenciar algo errado, **é importante que você denuncie!** Aqui está como você pode fazer isso:

Denunciando Comportamentos Indesejados

Confidencial e Seguro

A sua denúncia é tratada com total confidencialidade!

Para Todos

Ao perceber ou suspeitar de algo ilegal, antiético ou discriminatório, qualquer pessoa pode e deve denunciar. Até mesmo as Lojas podem denunciar atos ilícitos ou irregulares praticados por um de seus funcionários, colaboradores, representantes ou sócios.

Como Denunciar

Para Operadores Logísticos e Franqueados EntreGô

Se você Operador Logístico ou Franqueado EntreGô tiver uma denúncia a fazer:

Vá ao JIRA

Após realizar o pedido, vá em:

↓

Insira seu email

↓

Continue com a conta

↓

Clique na aba Franqueado ou Operador Logístico, dependendo da sua categoria

↓

Relate o que aconteceu

3. Saiba o que fazer se as regras forem violadas

Esperamos que isso não aconteça, mas, em caso de violação das nossas regras, estaremos prontos para agir. Se você for vítima ou presenciar algo errado, **é importante que você denuncie!** Aqui está como você pode fazer isso:

Denunciando Comportamentos Indesejados

Confidencial e Seguro

A sua denúncia é tratada com total confidencialidade!

Para Todos

Ao perceber ou suspeitar de algo ilegal, antiético ou discriminatório, qualquer pessoa pode e deve denunciar. Até mesmo as Lojas podem denunciar atos ilícitos ou irregulares praticados por um de seus funcionários, colaboradores, representantes ou sócios.

Como Denunciar

O que não fazer

Denúncias Falsas

Fazer uma denúncia sem fundamento, por vingança ou para prejudicar alguém é crime e pode trazer consequências sérias (art. 340 do Código Penal: pena de detenção de um a seis meses, ou multa).

O que fazer

Registrar e submeter todas as Evidências existentes e caso não tenha, ainda assim denuncie!

Para que uma denúncia seja considerada válida para aplicação de sanção pelo iFood, é imprescindível que seja apresentada alguma evidência. O Boletim de Ocorrência é uma das principais evidências, uma vez que, todo e qualquer incidente deve ser reportado imediatamente às autoridades. Também poderão ser aceitas como evidências prints, mensagens, áudios, fotos e filmagens, contanto que seja possível identificar a autoria da conduta e a conduta em si.

Não deixe de denunciar caso você não possua uma evidência! É muito importante que todos os casos sejam registrados. Mas saiba que, para sermos justos e imparciais, é somente nos casos onde uma evidência válida é apresentada em conjunto com a denúncia que o iFood aplicará uma sanção ao agressor.

4. Entendendo as sanções

O iFood classifica as condutas previstas nesta Política por uma régua de gravidade, podendo uma conduta ser considerada **Menos Grave**, **Moderada**, **Grave** ou **Gravíssima**. Além disso, o iFood também classifica para ponderação o perfil dos Entregadores de acordo com o seu histórico e para lojas de acordo com o perfil, e no caso de clientes é avaliado a denúncia caso-a-caso.

Veja quais são os perfis dos Entregadores:

Bom histórico

Entregadores que concluíram mais de **100 rotas**

Ótimo histórico

Entregadores que concluíram mais de **1000 rotas**

Excelente histórico

Entregadores que concluíram mais de **3000 rotas**

Temos procedimentos específicos para lidar com violações às regras. É importante mencionar que, visamos a aplicação de sanções para coibir condutas inapropriadas, mas fazemos isso de forma justa e equilibrada. Especialmente no caso de Entregadores e Lojas, o iFood visa proteger a renda e não aplicar sanções que sejam excessivamente onerosas, uma vez que isso afetará diretamente a possibilidade destes agentes auferirem renda com a Plataforma.

Como funcionam os tipos de sanções existentes:

Através da combinação da gravidade da conduta e do histórico do Entregador/ e perfil de loja e análise caso-a-caso das denúncias de clientes, será decidida a sanção aplicável.

Apenas as condutas **Menos Graves** e **Moderadas** são passíveis de serem abrandadas. As condutas **Gravíssimas não serão amenizadas**.

São consideradas **Evidencias Válidas** quando **é possível** identificar o ocorrido e o agressor.

Sanção Grau 1	Sanção Grau 2	Sanção Grau 3	Sanção Grau 4	Sanção Grau 5
Recebem uma advertência e/ou suspensão de 24h	Suspensão da conta por 24h	Suspensão da conta por 48h	Desativação permanente da conta	Desativação permanente da conta sem a possibilidade de retornar à Plataforma

Como serão aplicadas as sanções por público:

Para Pessoas Entregadoras

Sanção Grau 1

Suspensão da conta 24h

Sanção Grau 2

Suspensão da conta por 48h

Sanção Grau 3

Suspensão da conta por 1 semana

Sanção Grau 4

Encaminhamento para Comitê Decisório com possibilidade de desativação da conta

Sanção Grau 5

Desativação permanente da conta sem a possibilidade de retornar à Plataforma através do Segunda Chance

Para Lojas

Sanção Grau 1

Recebem uma advertência via alerta no Gestor de Pedidos e/ou Portal do Parceiro. Em nenhum dos casos nós identificamos a Vítima e/ou denunciante.

Sanção Grau 2

Recebem uma suspensão do acesso à plataforma iFood por 24 (vinte e quatro) horas.

Sanção Grau 3

Recebem uma suspensão do acesso à plataforma iFood por 48 (quarenta e oito) horas. O iFood pode solicitar a implementação de medidas corretivas.

Sanção Grau 4

Recebem uma suspensão do perfil por 15 (quinze) dias. O iFood também agendará uma mediação para assinatura de um Termo de Ajustamento de Conduta, para que sejam implementadas medidas corretivas.

Sanção Grau 5

Se não houver resposta ou se as medidas propostas forem insuficientes ou descumpridas, o Contrato poderá ser rescindido, desativando a Loja da Plataforma.

Como serão aplicadas as sanções por público:

Para Clientes Finais

Sanção Grau 5:
Uma Denúncia com Duas Evidências
(sendo uma delas o Boletim de Ocorrência)

a conta é desativada permanentemente.

Sanção Grau 5:
Duas Denúncias com Uma Evidência

A conta é desativada permanentemente.

Para Operadores Logísticos e Franqueados EntreGô

Toda e qualquer denúncia deve ser acompanhada de Evidências para que o caso seja investigado.

Sanção Grau 1:
Uma Denúncia

Recebem uma advertência simples via notificação por e-mail. É aplicada quando a violação não justificar uma sanção mais severa.

Sanção Grau 4:
Duas Denúncias

Recebem uma notificação onde é necessário relatar quais foram as providências adotadas. Se não houver resposta ou se a resposta for insuficiente, o iFood poderá propor medidas corretivas ou solicitar uma agenda de mediação para a celebração de um Termo de Ajustamento de Conduta, para que sejam discutidas as medidas corretivas a serem aplicadas. Se não houver resposta ou se as medidas implementadas forem insuficientes ou não forem cumpridas, o Contrato poderá ser rescindido.

Como serão aplicadas as sanções por público:

Caso específico

Agressão Verbal

Sua conta pode ser desativada permanentemente para casos de Agressão Verbal, se houver três ou mais denúncias dentro de um período de três meses.

Aspectos Importantes

Análise Detalhada para Decisões Justas

Ao aplicar as sanções, levaremos em conta a seriedade da infração, os danos causados, quem esteve envolvido, e todos detalhes relevantes do caso. Dependendo do problema, o iFood pode agir além das sanções já previstas nesta Política.

Segurança da Vítima

Proteger a vítima é a nossa prioridade. Todas as denúncias são tratadas com sigilo. Garantimos ainda, que as sanções serão aplicadas rapidamente, mas não imediatamente para garantir a segurança da vítima e/ou da pessoa que fez a denúncia.

Importante

Em prol do combate ativo e urgente às violências sofridas pelos Entregadores e Entregadoras, o iFood em parceria com as Black Sisters in Law criou uma Central de Apoio Psicológico e Jurídico para garantir assistências gratuitas em caso de discriminação, agressão física, ameaça ou violência sexual durante o exercício da sua profissão. Para ter direito às assistências, o Entregador ou Entregadora deve denunciar dentro do Aplicativo, conforme explicado acima. Saiba mais sobre a iniciativa em: Central de Apoio Jurídico e Psicológico para entregadores

Direitos da Vítima

A Vítima pode e deve buscar os seus direitos na justiça. Recomendamos que todos os casos sejam reportados às autoridades imediatamente. Colaboramos ativamente com as autoridades na investigação dos casos.

Educação e Treinamento

Além das sanções, ou em substituição a elas, podemos solicitar aos envolvidos que participem e/ou apliquem treinamentos fornecidos pelo iFood.

Excepcionalidade em casos mais graves:

O iFood se reserva ao direito de aplicar, excepcionalmente, sanções mais graves e de tomar outras medidas cabíveis ao constatar um caso extremamente grave; ou caso essas medidas adicionais e excepcionais se façam necessárias para garantir uma maior eficácia na prevenção de alguma conduta, para a garantia de segurança da vítima ou ainda para a manutenção de um ambiente ético, seguro e respeitoso.

5. Registros e controles

Mantemos um registro detalhado de todas as denúncias e sanções, incluindo informações completas sobre os agressores, sejam eles **Entregadores ou Entregadoras, Clientes Finais, Lojas, Operadores Logísticos , Franqueados ou terceiros**.

Uso do Registro para Sanções

Esses registros são essenciais para aplicar as **sanções** de forma justa, levando em conta os casos de reincidência.

Proibição de Registros Fraudulentos

É estritamente proibido fornecer informações falsas para criar registros enganosos. Nestes casos, também serão aplicadas as mesmas **sanções**.

6. Nosso dicionário

Percebeu algumas palavras aqui escritas com a primeira letra em maiúscula? Confira seus significados para esta Política:

Agressor

qualquer pessoa que comete uma infração capaz de causar dano físico, emocional e/ou patrimonial para outra pessoa.

App iFood para Entregadores

plataforma desenvolvida pelo iFood para que as Entregadores e Entregadoras possam se cadastrar para fazer as entregas.

Entregadores com Bom Histórico

definição utilizada para classificar o histórico de Entregador. É considerado um bom histórico quando o Entregador já concluiu **mais de 100 rotas na Plataforma**.

Entregadores com Ótimo Histórico

definição utilizada para classificar o histórico de Entregador. É considerado um bom histórico quando o Entregador já concluiu **mais de 1000 rotas na Plataforma.**

Grupos minoritários ou minorizados

grupos que, por razões históricas e sociais, enfrentam barreiras para ocupar espaços de decisão e poder, como empresas, política e academia, com pouca ou nenhuma representatividade. É importante saber que os grupos minorizados podem ser maiorias quantitativas, como é o caso de mulheres e pessoas negras no Brasil, por exemplo.

Lojas

loja virtual com quem o iFood tem um contrato de intermediação para comércio de itens do gênero alimentício (restaurantes ou mercados), medicamentos e itens para animais de estimação.

Terceiro

aquele que pode ser identificado, mas não é **Cliente final, Entregador ou Entregadora, Lojas ou Operador Logísticos.**

Clientes Finais

usuários que se cadastraram na plataforma iFood para fazer pedidos em Restaurantes, mercados, farmácias e petshop.

Entregadores com Excelente Histórico

definição utilizada para classificar o histórico de Entregador. É considerado um bom histórico quando o Entregador já concluiu **mais de 3000 rotas na Plataforma.**

Operador Logístico / Franqueado EntreGô

empresas especializadas em atividade de entrega com quem o iFood possui contrato de intermediação para os serviços de entrega dos pedidos feitos na plataforma iFood pelos **Clientes Finais.**

Termo de Ajustamento de Conduta

documento que poderá ser firmado pelas partes envolvidas em uma mediação. Nesse documento são definidas obrigações, responsabilidades, e prazo de vigência do acordo.

Condutas

comportamento adotado por determinada pessoa em relação a outra, que possa descumprir a lei e/ou as Políticas do iFood.

Evidência

tudo que possa ser usado para demonstrar os fatos, como: boletim de ocorrência, vídeos, fotos, áudios, prints, testemunhas, documentos, e outros.

Portal do Parceiro

plataforma (websites e/ou aplicativos para celulares) desenvolvida pelo iFood para gestão da Loja. Na plataforma, as Lojas podem divulgar e gerenciar as informações sobre seu cardápio, dados cadastrais e operacionais, e obter relatórios de vendas e avaliações dos Clientes finais.

Sanção

aplicação de uma sanção administrativa e/ou contratual, que pode variar de acordo com a gravidade da ação da determinada pessoa, além de medidas judiciais que podem ser promovidas pelas partes envolvidas

Entregadores ou Entregadoras

pessoa física ou jurídica que se cadastra no **App iFood** para Entregadores e faz entregas usando motos, bicicletas, carro, entre outros que estejam disponíveis no momento do cadastro.

Gestor de Pedidos

software, desenvolvido pelo iFood, para as Lojas para receber os pedidos dos Clientes finais.

Tag

tag adicionada no perfil da pessoa denunciada pela recorrência de determinado comportamento.

Vítima

pessoa natural que tenha sofrido danos físicos, emocionais e/ou patrimoniais, contra si ou seus bens, causados diretamente pela prática de um crime, contravenção penal, ou graves violações de direitos.

Política de Combate à Discriminação e Violência