

The background is a solid orange color. It features several stylized hand icons in various shades of orange and red. Two large, semi-transparent circles are overlaid on the background: a pink one on the left containing the title, and a red one on the right containing a large hand icon. The overall theme is human rights and social justice.

Política de Combate à Discriminação e Violência

Introdução

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



Zero tolerância à discriminação



Nós não aceitamos qualquer ato de discriminação ou preconceito, seja ele contra Clientes Finais, Restaurantes, colaboradores, sociedade e especialmente contra as Pessoas Entregadoras da nossa plataforma.

Responsabilidade de todos

Cada membro do nosso ecossistema tem o dever de combater o preconceito 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 os envolvidos com o iFood incentivem nosso compromisso de alimentar um futuro mais justo e respeitoso para todas as pessoas.

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:

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

1 O que não
aceitamos

2 Alimentamos
Comportamentos
Corretos

3 Saiba o que
fazer se as
regras forem
violadas

4 Entendendo as
penalidades

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 omissos 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.

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

Abuso sexual

Agir prevalecendo-se de sua relação de poder, afeto ou confiança, obrigando crianças e/ou adolescentes a atos eróticos ou sexuais para os quais elas não têm condições de discernir, consentir ou resistir.

Agressão física ou Lesão Corporal

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

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.

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.

Capacitismo

Discriminar pessoas com deficiência.

Como lidamos com agressões verbais

Atenção a Cada Caso

Sabemos que as palavras têm impacto e que cada situação é única. Por isso, analisamos cada caso de agressão verbal com muito cuidado e atenção aos detalhes.

Decisões Equilibradas

Entendemos que nem sempre é fácil julgar situações de agressão verbal. Para sermos justos, levamos em conta a frequência e o histórico das denúncias antes de tomar qualquer decisão.

Classismo

Ter comportamento ofensivo, desrespeitoso dirigido às pessoas ou aos grupos sociais que pertencem às classes baixas.

Estupro

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

Direção perigosa

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

Etarismo

Etarismo: ter preconceito contra pessoas por causa de sua idade.

Discriminação

Agir de forma preconceituosa em relação a uma pessoa ou grupo de pessoas.

Execução/Homicídio

Matar alguém.



1. O que não aceitamos

Furto

Tirar coisa de alguém para si ou outra pessoa.

Gordofobia

Discriminar pessoas gordas.

Homofobia/LGBTfobia

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

Importunação sexual

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

Intolerância religiosa

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

Latrocínio

Roubar alguém empregando violência que resulte em morte.

Machismo

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

Porte de armas e/ou materiais perigosos

Portar armas de fogo

Racismo

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

Roubo

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

Sequestro

Reter ou levar alguém consigo ilegalmente, geralmente pedindo quantia.

Trabalho infantil

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

Tráfico/consumo de drogas

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

Transfobia

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

Xenofobia

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



2. Alimentamos Comportamentos Corretos

Para prevenir que essas coisas aconteçam, vamos promover conteúdos que reforcem as regras dessa Política e também promovam a conscientização de como agir em determinadas situações e qual conduta adotar. Assim, esperamos que todos conheçam e entendam bem nossas regras e valores e que possamos, juntos, promover a mudança na nossa sociedade.



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 funcionário, colaborador, representante ou sócios.



Como Denunciar



Para Pessoas Entregadoras

Se estiver em rota

No App iFood para Entregadores

Clique no botão de emergência

Se NÃO estiver em rota

No App iFood para Entregadores

Use o tópico 'Alerta de casos graves' disponível no menu

Clique em "Sofri um Incidente"

Relate detalhadamente o que aconteceu, anexando o máximo de evidências possíveis



Para Lojas

Se o Pedido estiver em Andamento

Use o [Gestor de Pedidos](#) ou o [Portal do Parceiro](#) e clique em:

Pedido em andamento

Pedido

Problemas com este pedido?

Fale com iFood

Preencha as informações e anexe as Evidências

Se preferir usar o [Aplicativo do Parceiro](#), clique em

Ajuda

Porque abrir chamados

Pedido em andamento

Se o Pedido for Cancelado ou Concluído

Vá ao [Portal do Parceiro](#) e clique em:

Chamados e ajuda

Atendimento

Abrir um chamado

Pedidos

Reportar ocorrência com entregador ou verificar pedido suspeito (para casos que envolvem Clientes Finais)

Como Denunciar



Para Clientes Finais

No App iFood

Após realizar o pedido, vá em:

Pedido

Ajuda

Casos Críticos

Reportar um incidente grave



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

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).

4. Entendendo as penalidades

Temos procedimentos específicos para lidar com violações às regras:

Como Funcionam as Penalidades



Para Pessoas Entregadoras



Com Uma Prova

Após duas denúncias, a conta é desativada.



Com Duas Provas (sendo uma delas o Boletim de Ocorrência)

A conta é desativada permanentemente.



Para Clientes Finais



Com Uma Prova

Após duas denúncias, a conta é desativada.



Com Duas Provas (sendo uma delas o Boletim de Ocorrência)

A conta é desativada permanentemente.

Casos específicos



Agressão Verbal

Se houver três denúncias em três meses, a conta é desativada caso haja duas provas convincentes ou uma prova irrefutável.



Provas irrefutáveis

Se as *Evidências* forem irrefutáveis, a desativação da conta pode ocorrer imediatamente, ainda que tenha sido enviada apenas 1 (uma) *Evidência*.



Para Operadores Logísticos e Franqueados EntreGô

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



Primeira Denúncia

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



Segunda Denúncia

Recebem uma notificação onde é necessário relatar quais foram as providências adotadas. Se houver omissão, o iFood agendará uma mediação para assinatura de um *Termo de Ajustamento de Conduta*, para que sejam implementadas medidas corretivas. Se não houver resposta ou se as medidas propostas forem insuficientes ou descumpridas, o Contrato poderá ser rescindido.



Para Lojas

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



Primeira Denúncia

Recebem uma advertência simples via alerta no *Gestor de Pedidos e/ou Portal do Parceiro*. Nós não vamos identificar a *Vítima* e/ou denunciante.



Segunda Denúncia

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



Terceira Denúncia

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



Quarta Denúncia

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

Aspectos Importantes

Análise Detalhada para Decisões Justas

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

Segurança da Vítima

Vamos aplicar as punições 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.

Educação e Treinamento

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

5. Registros e controles

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

Uso do Registro para Penalidades

Esses registros são essenciais para aplicar *Penalidades* 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 *Penalidades*.

Exclusão de Registros Antigos

Se um agressor não cometer novas infrações por 12 meses, os registros de suas *Penalidades* anteriores são apagados



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;

Clientes Finais

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

Condutas

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

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.

Evidência

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

Gestor de Pedidos

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

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;

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*

Penalidade

aplicação de uma penalidade 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;

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;

Tag

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

Terceiro

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

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.

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**

