



Guia de Orientações sobre **Assédio e Discriminação** nas Relações de Trabalho

Anexo ao Código de Ética e Conduta
do Conglomerado Itaú Unibanco

■ Jan/2023

Sumário

Nosso compromisso no combate ao assédio e à discriminação_3

Respeito em primeiro lugar_5

Assédio moral no trabalho_7

O que é assédio moral?_8

O assédio moral só se caracteriza quando praticado pelo gestor?_8

Quais exemplos de práticas podem configurar assédio moral?_9

Quais exemplos de situações não configuram assédio moral?_10

Assédio sexual_11

O que é assédio sexual?_12

Quais exemplos de práticas podem configurar assédio sexual?_13

O assédio sexual pode acontecer em quais relações?_14

Para ficar caracterizado, o assédio sexual precisa ocorrer dentro do local de trabalho?_14

Para caracterizar o assédio sexual é necessário contato físico?_14

Discriminação_15

O que é discriminação?_16

Quais exemplos de práticas podem configurar discriminação?_17

Diga não à discriminação!_18

O que são ações afirmativas?_19

É preciso repensar as brincadeiras_19

Aprenda_20

E no ambiente virtual?_21

O assédio e a discriminação também podem ocorrer no ambiente virtual?_22

Por que devemos nos preocupar?_22

Consequências_23

Quais são os danos causados pelo assédio e pela discriminação?_24

Quais são as sanções disciplinares?_25

Canal de orientação e denúncia_26

O que devo fazer em caso de assédio ou discriminação?

Qual o canal de orientação e denúncia?_27

Mensagem do Ombudsman_28

Como entrar em contato?_29



Nosso compromisso no combate ao assédio e à discriminação

Nosso compromisso no combate ao assédio e à discriminação

Este guia é um documento de consulta. Nele, você encontrará orientações e poderá esclarecer dúvidas frequentes.

Para o Conglomerado Itaú Unibanco, a comunicação com os colaboradores é fundamental e inclui a divulgação de materiais que visam orientar o comportamento de todo o time.

Por isso, para assegurar que a boa conduta das nossas pessoas seja praticada no dia a dia, criamos este guia - documento complementar ao nosso Código de Ética e Conduta.

O guia tem caráter orientativo, reforça o nosso compromisso no combate a todo tipo de assédio e discriminação no trabalho e nos orienta sobre como colocá-lo em prática por meio de posturas adequadas e coerentes com nossos valores.

Valores que cultivamos ao longo de toda nossa história e que são fundamentais para assegurarmos uma organização cada vez mais sólida, que preza por um ambiente de trabalho saudável e de respeito aos direitos humanos, à diversidade, à liberdade, à dignidade e à integridade física, intelectual e moral das pessoas - em todas as relações.

É importante ter em mente que este guia é um documento de consulta constante e que, independentemente da sua área de atuação, nele, você encontrará orientações e poderá esclarecer dúvidas frequentes.



Respeito em primeiro lugar

Somos uma empresa que preza pelo respeito e integridade em todas as relações, que promove a diversidade e a inclusão e que busca atingir seus objetivos sem desviar dos nossos valores.

Além de ser parte da nossa cultura, acreditamos que isso **contribui para o clima organizacional, aumenta o potencial criativo, amplia a segurança psicológica, estimula a geração de valor e promove a atração de talentos para nossa instituição.**

Por isso, iniciamos esse guia com um destaque para as atitudes que devem diariamente permear as nossas atividades:

- **Promova relações baseadas no respeito.**
A dignidade e gentileza no tratamento contribuem para um ambiente propício ao desenvolvimento com equidade para todas as pessoas e mantém um clima sadio, colaborativo e de cordialidade.
- **Propicie interações baseadas na confiança.**
A cooperação e conexão são essenciais e fortalecem, em cada uma das atitudes diárias, a construção de relações de confiança.
- **Prefira o diálogo à imposição de ideias.**
Estar aberto a acolher opiniões divergentes descontraí o ambiente de trabalho, favorece a convivência social, abre perspectivas e multiplica as oportunidades de colaboração e de inovação.



Lembre-se!

Pra gente,
ética é inegociável.

Esse valor deve estar presente em tudo aquilo que fazemos.

Ainda assim, caso se depare com alguma situação que contrarie essas atitudes, colocamos o Ombudsman à disposição para ouvir, acolher e atender suas dúvidas, denúncias e reclamações. **Um canal seguro e sigiloso que garantirá o tratamento ético da situação.**

Assédio moral no trabalho

O que é assédio moral?

É a exposição a situações humilhantes e constrangedoras, de forma repetitiva e prolongada, manifestando-se por meio de comportamentos, palavras e atos que ferem a integridade psíquica, física, a personalidade ou a dignidade da pessoa. É uma forma de violência que tem intenção de desestabilizar emocional e profissionalmente o indivíduo.

O assédio moral só se caracteriza quando praticado pelo gestor?

Não. Podem ser autoras ou vítimas de assédio moral tanto gestores, quanto subordinados, pares, parceiros e colegas de trabalho.



Quais exemplos de práticas podem configurar assédio moral?

- Ameaçar, amedrontar, constranger, debochar, expor, perseguir ou insultar o outro;
- Praticar gestão por estresse realizando cobranças de forma abusiva, ofensiva, humilhante, grosseira, ríspida, intimidadora ou agressiva;
- Provocações e brincadeiras inadequadas, tais como atribuir apelidos que ridicularizem, por exemplo, algum atributo físico ou de personalidade, com o intuito de desmerecer, constranger e humilhar a pessoa;
- Propositalmente, sonegar informações ou privar o colaborador de acesso aos instrumentos ou recursos necessários ao bom desempenho profissional;
- Recusar-se a comunicação direta, excluir, isolar ou ignorar a presença da pessoa;
- Realizar dinâmicas em grupo com atividades que humilhem a moral ou valores, bem como impor punições vexatórias ou exigir pagamento de “prendas” aos menos produtivos (exemplo: realização de flexões de braço, vestir fantasias, dançar em cima de mesas; recebimento de troféu depreciativo etc.);
- Agressões físicas, psicológicas ou verbais.

Quais exemplos de situações não configuram assédio moral?

Somos uma empresa de pessoas únicas e plurais ao mesmo tempo, portanto, no dia a dia, eventualmente podemos nos deparar com conflitos pontuais nas relações de trabalho.

Embora não seja adequado e deva ser gerenciado da melhor maneira para evitar desentendimentos futuros, é importante ressaltar que **esse tipo de situação não configura assédio moral**.

Assim como os conflitos pontuais, a cobrança de metas, realizada de forma adequada, também não constitui assédio moral. **A cobrança de metas é uma prática legítima e necessária à vida corporativa, que deve ser realizada de forma ética, transparente, com respeito e educação** e que deve ser uma construção diária, baseada em confiança, parceria, incentivo e orientação, voltada ao desenvolvimento das pessoas e ao engajamento do time na busca de bons resultados.

Além das situações descritas, não configuram assédio moral, atos como:

- Atribuição de tarefas;
- Cobranças, críticas construtivas ou avaliações negativas sobre o trabalho e o comportamento profissional, realizadas de forma individual e respeitosa;
- Aplicar penalidades em caso de descumprimento de normas legais e/ou internas.

Vale lembrar!

Ainda que não configure assédio moral, todo comportamento que contrarie os valores e a cultura do Conglomerado Itaú Unibanco deve ser avaliado pelo Ombudsman.

Portanto, havendo dúvida ou necessidade de apoio em como conduzir qualquer tipo de conflito, procure o canal.

Assédio sexual

O que é assédio sexual?

O assédio sexual consiste no ato de ameaçar, perseguir ou importunar a pessoa, por meio de pretensões (verbais ou físicas) com conotação sexual, explícita ou implícita.

No ambiente profissional ele pode se manifestar:

- Por investidas com o intuito de obter uma vantagem ou favorecimento sexual em troca de benefícios ou para evitar prejuízos na carreira - **situações que podem gerar o sentimento de chantagem.**
- Por provocações sexuais inoportunas e atitudes impertinentes no ambiente de trabalho, como brincadeiras de cunho sexual inadequadas, cantadas e “elogios” constrangedores - **situações que podem gerar o sentimento de intimidação ou humilhação.**



Quais exemplos de práticas podem configurar assédio sexual?

- Conversas indesejáveis sobre assuntos íntimos de cunho sexual causando constrangimento;
- Piadas ou uso de expressões que contenham conteúdo sexual;
- Insinuações, explícitas ou veladas, de caráter sexual;
- Brincadeiras e comentários inapropriados e de cunho sexual sobre a aparência, vestimenta ou características físicas do outro, realizados de forma insistente e/ou constrangedora;
- Olhares maliciosos, gestos depreciativos ou expressões faciais com conotação sexual;
- Exibição e/ou envio de material pornográfico ou erótico como revistas, fotos, vídeos, sites etc. com conteúdo próprio ou de terceiros;
- Convites, elogios, galanteios, flertes, cantadas, realizados de forma inapropriada, insistente e/ou constrangedora;
- Contato físico forçado, não desejado e não permitido;
- Chantagem, ameaça, retaliação, perseguição ou importunação a um colaborador visando, de forma explícita ou velada, vantagem sexual para a concessão de benefícios, permanência ou promoção no emprego.

Atenção:

O assédio pressupõe conduta sexual **não desejada pela vítima** e o objetivo por parte de quem assedia de obter vantagem ou favorecimento sexual, não se considerando assédio o simples flerte, elogios sem conteúdo sexual, paqueras ou propostas de namoro **realizadas com respeito e sem nenhum tipo de pressão ou constrangimento.**

O assédio sexual pode acontecer em quais relações?

O assédio sexual pode ocorrer tanto nas relação entre equipe e gestão como nas relações entre pares, parceiros e colegas de trabalho.

Lembre-se:

O assédio sexual praticado por pessoa prevalecendo-se de sua condição de superior hierárquico em relação à vítima, além de ser passível à aplicação de justa causa, é considerado crime!

Para ficar caracterizado, o assédio sexual precisa ocorrer dentro do local de trabalho?

Não, o assédio sexual também pode ocorrer fora do local de trabalho se o ato ocorrer por conta do trabalho, podendo acontecer, por exemplo, nos seguintes eventos:

- Confraternizações e happy hours corporativos (mesmo que informal);
- Intervalos, antes do início ou após o término do horário de trabalho;
- Caronas ou transporte entre trabalho e residência;
- Viagens a trabalho;
- E outras atividades sociais de natureza profissional.

Para caracterizar o assédio sexual é necessário contato físico?

Não, muitas condutas podem configurar assédio sexual, mesmo sem contato físico, a exemplo de insinuações, comentários e gestos inapropriados, de caráter sexual.

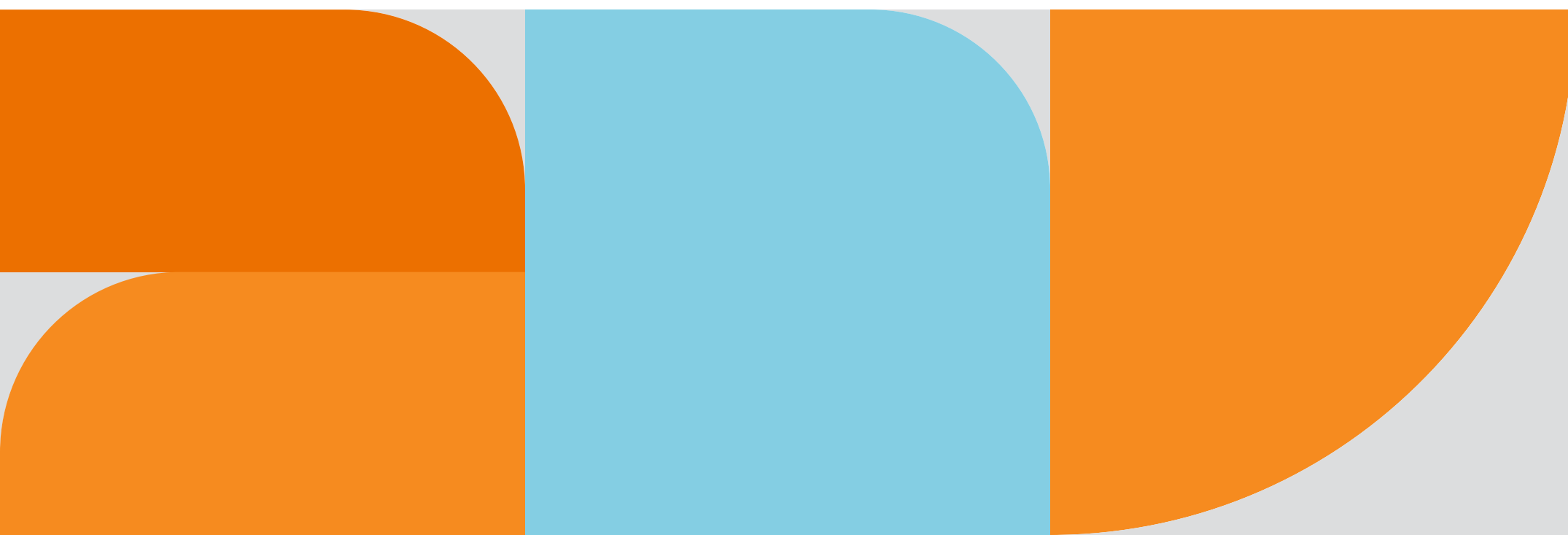
Discriminação

O que é discriminação?

A discriminação consiste na distinção, exclusão, ofensa, depreciação, constrangimento ou preferência a uma pessoa ou a um grupo de pessoas, motivada pela raça, cor, etnia, estado civil, identidade de gênero, orientação afetivo-sexual, deficiência ou condição de saúde, aparência, religião, opinião política, procedência nacional, origem social, idade - dentre outras características da pessoa - que tenha como finalidade inferiorizar a pessoa ou o grupo.

No âmbito profissional ela tem por efeito excluir ou alterar a igualdade de oportunidades e de tratamento no emprego, no atendimento ou na profissão por conta das características da pessoa.

A discriminação, além de ser um comportamento intolerável no Conglomerado Itaú Unibanco, pode configurar crime na legislação brasileira.



Quais exemplos de práticas podem configurar discriminação?

- Depreciar, ofender, rejeitar, ter aversão, ódio ou atacar pessoas ou grupos sociais por causa da cor da sua pele, origem étnica, identidade de gênero, orientação afetivo-sexual ou qualquer outra característica;
- Promover ou disseminar a falsa ideia de que pessoas com determinadas características são superiores às demais;
- Presumir que existe um padrão ideal de características das pessoas e que não se encaixar nele torna as pessoas inaptas para exercer determinadas atividades na sociedade;
- Proporcionar à pessoa tratamento diferenciado no ambiente de trabalho, desmerecendo-a, segregando ou a excluindo das demais;
- Impedir a ascensão funcional do colaborador ou obstar outra forma de benefício profissional, motivada pela raça, cor, etnia, estado civil, identidade de gênero, orientação afetivo-sexual, deficiência ou condição de saúde, aparência, religião, opinião política, procedência nacional, origem social, idade - dentre outras características da pessoa;
- Se opor à igualdade de direitos entre as pessoas, favorecendo uma pessoa ou grupo em detrimento dos outros, com fundamentos discriminatórios;
- Realizar, de forma insistente, ofensiva e/ou constrangedora, brincadeiras e comentários inapropriados e de cunho discriminatório sobre as características do outro.



A gente
quer diversidade
e inclusão.

Diga não à discriminação!

Somos feitos de pessoas. Reconhecemos nosso papel de valorizar e impulsionar a diversidade, inclusão e equidade de oportunidades em nossa organização e na sociedade e acreditamos que ter um quadro com pluralidade de opiniões, origens, culturas, crenças, experiências, raças, etnias, deficiências, identidades de gênero, orientações afetivo-sexuais, gerações e outras características ampliam as perspectivas e contribuem para um clima de respeito e valorização das diferenças. **Afinal faz parte da nossa cultura: a gente quer diversidade e inclusão.**

No Conglomerado Itaú Unibanco, é inaceitável qualquer distinção, exclusão ou preferência fundada na raça, cor, etnia, estado civil, identidade de gênero, orientação sexual, deficiência ou condição de saúde, aparência, religião, opinião política, origem social, procedência nacional, idade - dentre outras características, **que tenha por efeito destruir ou alterar a equidade de oportunidades ou de tratamento em nossas relações.**

Portanto é necessário agirmos contra a discriminação e é fundamental que não sejamos coniventes nem omissos frente a atitudes discriminatórias. Apoiar times diversos nos garante equipes mais produtivas e engajadas, além de um ambiente de respeito e segurança para todos.

Enquanto organização, exercemos nosso papel de influência para melhorar a vida das pessoas, sejam nossos colaboradores, clientes ou a sociedade em geral, por meio de ações afirmativas que endereçam os desafios da diversidade.

O que são ações afirmativas?

As ações afirmativas são as políticas públicas e privadas que têm por objetivo concretizar o princípio constitucional da igualdade e combater a discriminação e são de suma importância para corrigir as desigualdades históricas entre as pessoas, ocasionadas por preconceitos em relação à determinada(s) característica(s).

São exemplos de ações afirmativas: vagas exclusivas para pessoas com deficiência ou que tenham como prioridade pessoas provenientes de grupos minorizados.

Para informações sobre as nossas ações e programas focados nas frentes de Diversidade e Inclusão, acesse a [Página de Diversidade](#) no Portal Corporativo.

É preciso repensar as brincadeiras

Brincadeiras com tons preconceituosos desrespeitam a quem as ouve e só levam a mágoas desnecessárias.

Ainda que alguns jargões estejam enraizados no dia a dia da sociedade, é necessário se atentar ao que eles realmente significam e eliminá-los da comunicação cotidiana.

Tenha em mente que, independentemente da sua intenção, **em uma “brincadeira” você pode estar tocando em um assunto delicado e ferindo o sentimento e a dignidade de alguém.** Portanto, evite este tipo de situação. Busque conhecimento, entenda o porquê de algumas expressões ofenderem quem as ouve e esteja sempre atento à maneira de como falar com o outro.

Ainda que o uso de algumas expressões não configure necessariamente uma discriminação, caso ofendam, desrespeitem o outro, à um grupo ou contrariem os valores e a cultura do Conglomerado Itaú Unibanco, elas devem ser avaliadas pelo Ombudsman e estão sujeitas a medidas disciplinares.

Portanto, havendo dúvida ou necessidade de apoio em como conduzir qualquer tipo de conflito decorrente de brincadeiras inconvenientes e inadequadas, procure o canal.

Aprenda

Nossa língua é muito rica em expressões populares e repleta de significados, mas algumas delas podem reproduzir preconceitos e incomodar quem as ouve.

Portanto evite comentários como, por exemplo:

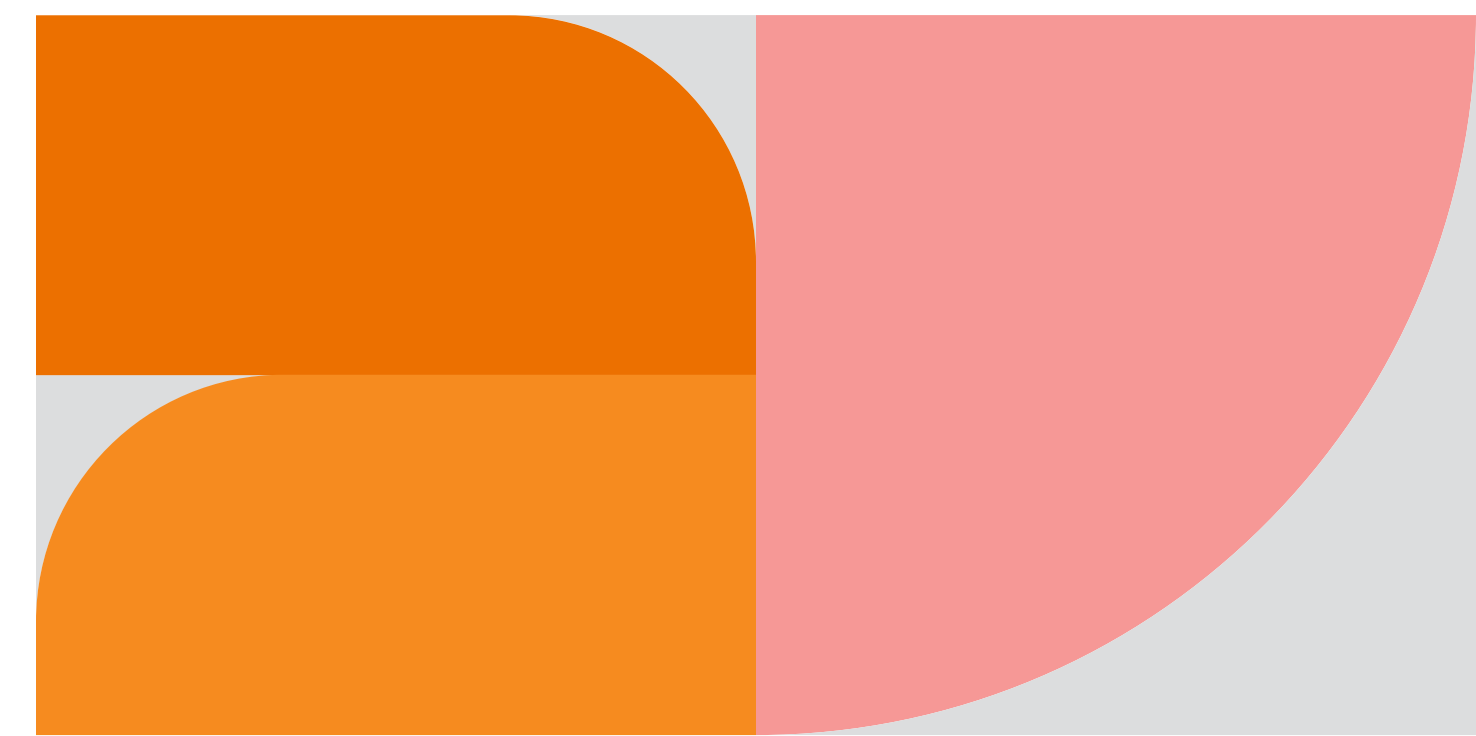
- “Desculpa de aleijado é a muleta”
- “Não dê uma de João sem braço”
- “Estou mais perdido que cego em tiroteio”
- “Fazer nas coxas”
- “Denegrir”; “Lista negra”; “Mercado negro”
- “Criado-mudo”
- “Meia-tigela”
- “Legal que você conseguiu se estabelecer nessa profissão mesmo sendo mulher”
- “Ela foi muito macho”
- “Opção sexual”
- “Homossexualismo”, “bissexualismo” ou “transexualismo”

Além dessas, algumas expressões são extremamente ofensivas e podem configurar discriminação.

Elimine comentários como, por exemplo:

- “Está cego?”
- “Está surdo?”
- “Você é da cor do pecado”
- “Isso é serviço de preto”
- “Isso é coisa de mulherzinha”
- “Traveco”, “sapatão”, “bicha” ou “viado”

Para aprender mais sobre os conceitos e práticas de Diversidade e Inclusão, acesse o [Hub de Diversidade](#) na IOX.



E no ambiente virtual?

O assédio e a discriminação também podem ocorrer no ambiente virtual?

Sim. Esse comportamento tende a se manifestar por meio de ameaças, intimidações, humilhações ou constrangimentos, realizados por e-mails, redes sociais ou mensagens instantâneas, SMS, WhatsApp, Teams, Skype etc.

São atos ofensivos e abusivos de colegas e gestores, que tomam novas dimensões nos meios digitais.

Por que devemos nos preocupar?

O assédio e a discriminação no ambiente virtual merecem um cuidado especial, pois com as tecnologias de informação e comunicação cada vez mais presentes na rotina de trabalho, esse tipo de comportamento ganha um novo espaço.

Enquanto algumas pessoas podem se sentir encorajadas para praticá-los online, quando nunca assediariam um colega no escritório, do outro lado, os casos que envolvem esses comportamentos nos meios digitais podem ficar expostos publicamente, o que torna a extensão do dano maior para a vítima.

Por isso, esclarecemos: a prática de assédio ou discriminação virtual, é inaceitável no Conglomerado Itaú Unibanco e as consequências do comportamento negativo são as mesmas, quer tenha ocorrido presencial ou virtualmente.

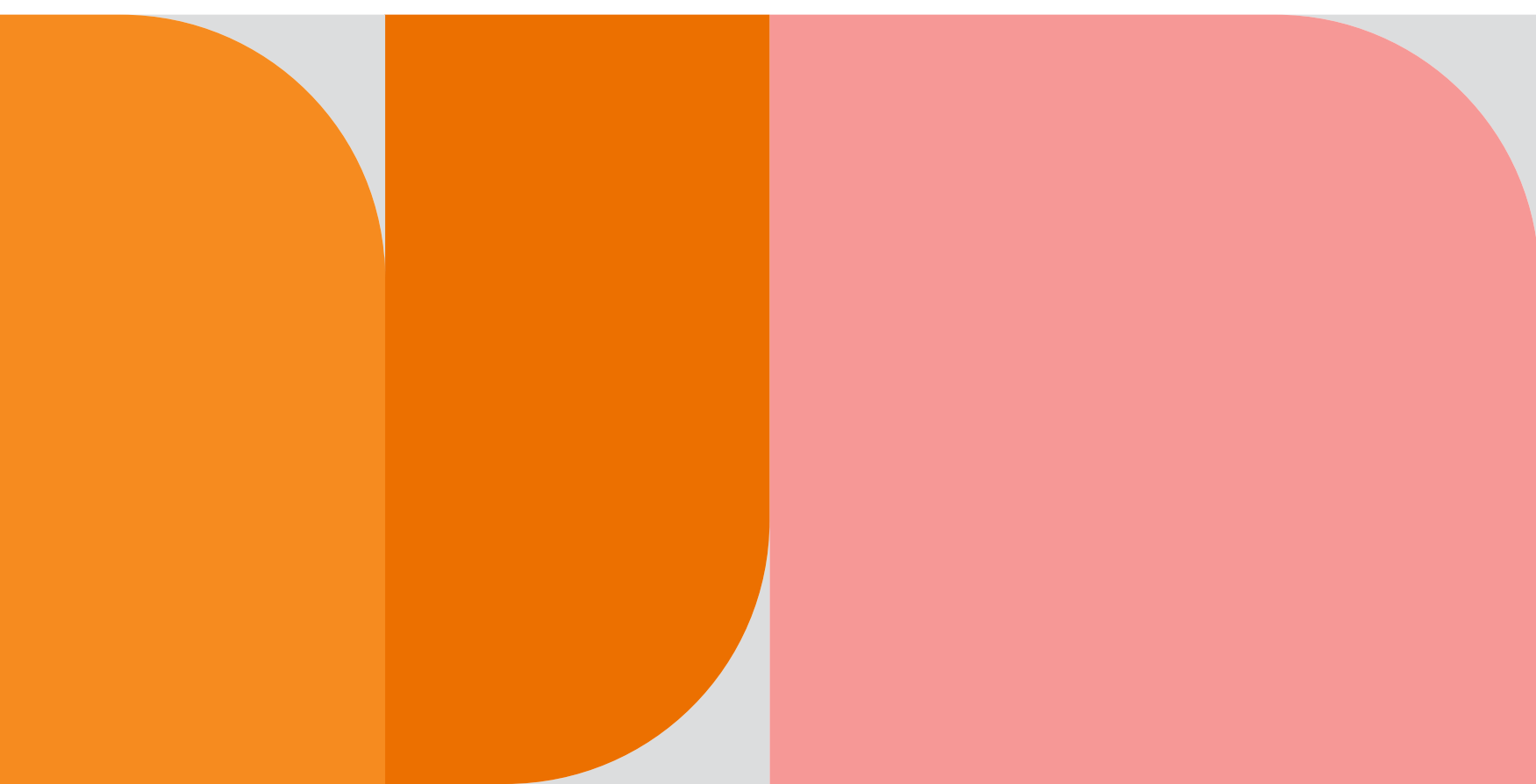
Fique ligado!

O Ombudsman também está preparado para atuar nesse tipo de situação. Para isso é importante que o colaborador, ao sofrer ou presenciar comportamentos dessa natureza, reporte ao canal para tratamento.

Consequências

Quais são os danos causados pelo assédio e pela discriminação?

- **Físicos**
Distúrbios digestivos, hipertensão, palpitações, tremores, dores generalizadas, fobia, agravamento de doenças pré-existentes, alterações no sono.
- **Psicológicos**
Culpa, vergonha, rejeição, tristeza, inferioridade, baixa autoestima e depressão, interiorização da culpa mediante questionamento da própria conduta, comprometimento da saúde físico-psíquica em função da pressão psicológica sofrida.
- **Sociais**
Diminuição da capacidade de fazer novas amizades, retraimento nas relações com amigos, parentes e colegas de trabalho, degradação do relacionamento familiar, privação da autonomia.
- **Profissionais**
Redução da capacidade de concentração e da produtividade, reincidência de erros no cumprimento das tarefas, falta de confiança nos demais colaboradores.
- **A organização também está sujeita a danos, como:**
Prejuízo à imagem e à reputação perante a sociedade, piora no clima organizacional, redução da produtividade, absenteísmo e aumento das doenças profissionais e acidentes de trabalho.



Quais são as sanções disciplinares?

O descumprimento das diretrizes deste Guia, do Código de Ética e conduta, da Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta, bem como seus procedimentos **é passível de sanções administrativas estabelecidas em normas internas e/ou na legislação em vigor.**

A prática de assédio moral, sexual e discriminação além de ser repudiada pelo Conglomerado Itaú Unibanco, configura falta grave, podendo causar o desligamento por justa causa do colaborador, conforme descrito na política PS-114 - Política de Orientação e Aplicação de Medidas Disciplinares e na legislação em vigor.

Para acessar as políticas citadas acima, acesse: [IU Conecta > Políticas > Acessar](#)



Canal de orientação e denúncia

O que devo fazer em caso de assédio ou discriminação? Qual o canal de orientação e denúncia?

Caso esteja vivenciando, presenciou ou tenha conhecimento de alguma atitude relacionada à prática de assédio moral, sexual ou discriminação no ambiente de trabalho praticado por colaboradores, gestores, parceiros, terceiros ou clientes não hesite em falar com o Ombudsman, quanto mais cedo procurar o canal, melhor.

O Ombudsman é um lugar de acolhimento e você pode procurar sempre que estiver diante de alguma situação de conflito ou desconforto, caso tenha uma denúncia, precise de uma orientação ou queira conversar e solicitar apoio sobre o tema. Se precisar, não pense duas vezes, entre em contato.

Lembre-se:

Você pode e deve reportar ao canal qualquer comportamento inadequado de que tenha conhecimento, inclusive caso tenham ocorrido com outra pessoa.

A análise e apuração dos fatos será conduzida pelo canal sempre com **confidencialidade, neutralidade e independência e pautada nas seguintes premissas:**

Anonimato

- Denúncias anônimas serão aceitas e tratadas pelo canal da mesma forma que denúncias com identificação do manifestante.
- Toda a informação recebida será tratada com discrição e a identidade do manifestante (quando ele decide se manter anônimo) e dos entrevistados será preservada em todas as etapas do processo.

Denúncias de má-fé

- Denúncias ou acusações que, comprovadamente, tenham sido realizadas de má-fé estarão sujeitas a sanções disciplinares.

Retaliação

- Atos de retaliação, vingança ou perseguição não serão tolerados contra aquele que de boa-fé, acionar os canais de denúncia da organização.
- Sanções disciplinares serão aplicadas quando identificada qualquer tentativa de retaliação decorrente de apuração realizada pelo canal.

Para informações sobre a forma de atuação do canal, consulte a [PR-58 - Procedimento de Ombudsman](#) ou acesse a [Página do Ombudsman](#) no Portal Corporativo.

Mensagem do Ombudsman

Somos um canal de denúncia independente, com total autonomia na organização e disponível para auxiliar e apoiar os colaboradores na resolução de conflitos mencionados neste Guia, dentre outras situações comportamentais.

Estamos preparados para acolher e ajudar o colaborador que se sinta assediado ou discriminado no trabalho e atuamos em cada caso com objetivo de promover um ambiente íntegro, com respeito e confiança em todas as relações.

Portanto não hesite em nos procurar caso tenha uma denúncia, queira uma orientação ou mesmo conversar e solicitar apoio sobre o tema.

Nossa atuação vai além da apuração dos fatos, ela preza pelo bem-estar e pelo cuidado e acolhimento à vítima, portanto estamos aqui para te ajudar!

Como entrar em contato?

Para o encaminhamento de dúvidas, denúncias e reclamações relativas a atos de assédio moral, sexual e discriminação, entre em contato com o canal das seguintes formas:

- IU Conecta > Para mim > Ombudsman > Registrar
- E-mail interno: caixa Ombudsman
- E-mail externo: ombudsman@ombudsman.itaunibanco.com.br
- Teams: procure pela equipe do Ombudsman no “cadê você”
- Telefone: 0800 721 4040
- Carta/Malote
- Contato Pessoal - atendimento mediante agendamento, no endereço do Ombudsman ou em outra unidade do Itaú Unibanco a combinar.

Endereço para envio de carta/malote e atendimento pessoal:

- Praça Alfredo Egidio de Souza Aranha, 100 - Jabaquara
Torre Alfredo Egidio, Piso 1º Intermediário
CEP 04344-902 - São Paulo, SP

Horário de atendimento: segunda a sexta, das 9:00h às 18:00h, exceto feriados.

Para informações sobre os canais de denúncia das Unidades Internacionais, consulte a [PS-10-1 - Canais de Denúncia Unidades Internacionais](#) disponível no Portal Corporativo.

Ética é inegociável.
Contamos com você.
Vamos de turma!