01 | NOSSO COMPROMISSO

Respeito faz parte do nosso trabalho.

Orientações sobre assédio, discriminação e convivência para todas as equipes do Grupo KNK.

> **Toda pessoa merece trabalhar e ser atendida com dignidade, segurança e respeito.**

Esta cartilha vale para a relação com colegas, líderes, moradores, síndicos, visitantes, fornecedores e prestadores de serviços. Inclui os postos de trabalho, a sede, as visitas e as comunicações ligadas ao serviço.

O que você vai encontrar

Assédio moral e sexual; racismo e outras discriminações; homofobia e transfobia; conduta no atendimento e no WhatsApp; como pedir ajuda e como acolher um relato.

Uma regra para o dia a dia

Antes de falar, agir ou compartilhar, pense: isso respeita a dignidade, a privacidade e a segurança da outra pessoa?

02 | ASSÉDIO MORAL

Cobrar o trabalho sem humilhar.

Assédio moral envolve, em geral, condutas abusivas repetidas que humilham, constrangem ou degradam as condições de trabalho. Pode ocorrer entre colegas ou em relações de liderança.

Sinais de alerta

- Gritos, xingamentos e exposição frequente diante da equipe.
- Ameaças constantes e cobranças usadas para intimidar.
- Isolamento deliberado ou retenção de informações essenciais.
- Tarefas impossíveis ou punições usadas para perseguir alguém.

> **Um fato isolado também pode ser grave. Você não precisa esperar que se repita para pedir ajuda.**

Na prática

Conduta inadequada: chamar o porteiro de “incapaz” no grupo do posto.
Conduta correta: explicar o erro em particular, orientar o procedimento e acompanhar a correção.

Cobrar pontualidade, orientar o serviço e avaliar o desempenho com critérios objetivos e respeito não configura, por si só, assédio moral.

03 | ASSÉDIO SEXUAL

Consentimento e limites pessoais.

São inaceitáveis abordagens sexuais indesejadas, constrangimentos, chantagens e contatos sem consentimento. A prevenção no trabalho abrange condutas de chefias, colegas e terceiros, como moradores e prestadores.

Exemplos de condutas inadequadas

- Tocar, abraçar ou beijar sem consentimento.
- Fazer comentários sexuais sobre o corpo ou a vida íntima.
- Enviar imagens ou mensagens sexuais indesejadas.
- Insistir em convites após recusa ou sinais de desconforto.
- Condicionar escala, benefício ou permanência a favores sexuais.

Silêncio, medo ou falta de reação não significam consentimento. Uniforme, aparência ou simpatia não autorizam uma abordagem.

Na rotina do condomínio

Se um morador fizer uma abordagem sexual indesejada durante o serviço, procure segurança e comunique a supervisão ou o RH. Não é sua obrigação suportar o constrangimento para preservar o cliente.

Você não precisa confrontar a pessoa sozinha nem resolver a situação diretamente com ela.

04 | DISCRIMINAÇÃO

Diferenças exigem respeito.

Discriminação é tratar alguém de forma injusta ou inferior por características pessoais, identidade ou pertencimento a um grupo. Ela pode aparecer em palavras, decisões, exclusões e “brincadeiras”.

Racismo e preconceito de origem

Não use ofensas, apelidos ou estereótipos sobre cor, raça, cabelo, origem, nacionalidade ou sotaque. No controle de acesso, siga os mesmos critérios objetivos, sem presumir risco pela aparência.

Homofobia e transfobia

Não ridicularize a orientação sexual ou a identidade de gênero. Respeite o nome social e a forma como a pessoa se apresenta. Trate a pessoa pelo nome e pelo gênero com que ela se identifica, inclusive em mensagens escritas (“senhor” ou “senhora”). Em dúvida, pergunte com respeito como prefere ser chamada. Não exponha a vida íntima nem faça perguntas invasivas.

Outras formas de discriminação

Não inferiorize alguém por ser mulher, pela idade, deficiência, religião ou ausência de religião. Evite comentários ofensivos sobre corpo, gravidez, condição de saúde ou situação econômica.

Crenças pessoais não justificam ofender, excluir ou negar atendimento respeitoso. “Foi brincadeira” não elimina o constrangimento.

05 | POSTOS E GRUPOS DE TRABALHO

Como agir no dia a dia.

Na portaria e no controle de acesso

Aplique as regras do condomínio de maneira uniforme. Não faça comentários sobre casais, roupas ou aparência. Quando precisar confirmar uma informação, pergunte com discrição.

Na limpeza, zeladoria e manutenção

Respeite o espaço pessoal dos colegas. Não faça piadas sobre corpo, sexualidade ou capacidade. Oriente sobre erros de execução sem insultar nem expor a pessoa.

Quando a ofensa vier de um cliente

Não revide com agressões. Afaste-se de uma situação de risco, busque apoio e relate os fatos. Se for seguro, diga: “Peço que mantenhamos o respeito. Vou chamar a supervisão para ajudar.”

No WhatsApp e nas redes sociais

Não compartilhe conteúdo ofensivo, sexual ou discriminatório. Não divulgue fotos, documentos, relatos ou dados pessoais sem necessidade e autorização cabível. Assuntos sensíveis devem seguir para atendimento reservado.

Se recebeu conteúdo ofensivo, não repasse ao grupo. Preserve o registro e encaminhe apenas a quem vai tratar o caso.

06 | COMO PEDIR AJUDA

Sofreu ou presenciou? Relate.

1. **Cuide da sua segurança.** Saia de uma situação de risco e procure apoio. Não se coloque em perigo para reunir provas.
2. **Procure a supervisão ou o RH.** Se o relato envolver sua liderança, procure diretamente o RH ou a Diretoria pelos contatos corporativos que você já utiliza.
3. **Conte o que aconteceu.** Informe data, horário, posto, pessoas envolvidas, palavras ou atos e eventuais testemunhas. Diga se há risco atual e peça confirmação do recebimento.
4. **Preserve os registros que já possui.** Guarde mensagens, áudios e documentos originais. Não altere arquivos, não acesse contas de terceiros e não publique a ocorrência nas redes.

Não é necessário ter prova completa para relatar. Testemunhas também podem comunicar o que presenciaram.

O relato deve ser tratado com discrição e acesso restrito às pessoas necessárias à apuração. Não é possível prometer sigilo absoluto em todas as etapas. Retaliações devem ser comunicadas imediatamente.

Apoio externo: o Disque 100 recebe denúncias de violações de direitos humanos, gratuitamente, 24 horas por dia. Você pode buscar os órgãos públicos competentes sem depender da conclusão interna.

07 | RESPONSABILIDADE DE TODOS

Acolher, encaminhar e apurar.

Se um colega pedir ajuda

Ouça sem culpar, minimizar ou questionar por que a pessoa não reagiu. Não pressione por detalhes íntimos. Ofereça apoio para buscar o RH ou a Diretoria e não espalhe o relato.

Para supervisores e gestores

- Receba o relato com seriedade e sem julgamento antecipado.
- Registre os fatos e encaminhe ao responsável pela apuração.
- Avalie medidas imediatas de proteção, sem punir quem relatou.
- Preserve registros e restrinja o acesso às informações.
- Não imponha confronto ou conciliação entre as pessoas.
- Acompanhe a situação e observe sinais de retaliação.

Apuração com responsabilidade

Ouça as pessoas envolvidas, verifique os elementos disponíveis e assegure tratamento justo. As medidas dependem dos fatos apurados e das regras aplicáveis. Não existe punição automática por esta cartilha.

A falta de confirmação de um relato não significa, por si só, má-fé de quem o apresentou.

08 | PARA GUARDAR

Respeito se pratica todos os dias.

Confira sua compreensão

“Se foi só uma vez, não preciso comunicar.”
Errado. Um ato isolado também pode ser grave.

“Se a ofensa veio de um morador, devo suportar.”
Errado. Busque apoio e relate à empresa.

“Posso acolher sem investigar por conta própria.”
Certo. Ouça, preserve a privacidade e encaminhe.

“A regra de respeito também vale no WhatsApp.”
Certo. Comunicações ligadas ao trabalho exigem respeito.

Não humilhe. Não discrimine. Não se omita diante de uma situação de risco. Peça ajuda.

Fontes e aprofundamento | Consulta: 05/11/2026
TST e CSJT: materiais de prevenção à violência, ao assédio e à discriminação.
Lei nº 14.457/2022, art. 23: prevenção e combate ao assédio e à violência no trabalho.
MDHC: Disque 100 e denúncia de violações.
Enap: Promoção e Defesa dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+.

Material educativo. A leitura desta cartilha não substitui, por si só, a capacitação periódica exigível nem a análise de um caso concreto.

CANAL DE ATENDIMENTO E OUVIDORIA

Para relatar sem se identificar, acesse o site knk.com.br, área Ouvidoria.

0800 777 6288

Ou fale pelo WhatsApp: aponte a câmera para o QR Code.