



# Código de Conduta e Ética

MARÇO | 2025



## Mensagem do nosso Presidente Global



*Caros colaboradores,*

*Integridade é um dos cinco valores principais da TP, que – juntamente com o Respeito, a Inovação, o Profissionalismo e o Compromisso – foram os pilares da nossa cultura corporativa. Na TP, cada indivíduo é responsável por agir com integridade em todas as situações.*

*O nosso compromisso de agir com integridade significa cumprir os mais altos padrões profissionais e éticos, bem como o espírito e o conteúdo das leis que regem o nosso setor, a nossa empresa e as nossas operações. Comportarmo-nos de forma ética e íntegra nos ajuda a conquistar a confiança e o respeito das pessoas a quem servimos e daqueles com quem trabalhamos.*

*Este Código de Conduta e Ética, que também pode ser encontrado na intranet do Grupo, é um recurso essencial para todos os colaboradores da TP. Este Código de Conduta e Ética descreve as políticas da TP sobre o comportamento nos negócios e identifica as pessoas que podem responder a quaisquer dúvidas que possamos ter sobre problemas relacionados com a conformidade. Por favor use-o como guia para os ajudar a tomar as decisões corretas e resolver quaisquer problemas que possam surgir em relação aos seus deveres profissionais. O Código foi concebido como um recurso a ser usado em todos os momentos ao longo do ano e, por isso, encorajo todos a consultá-lo regularmente.*

*O nosso Código de Conduta e Ética não pode existir sem nós, o time TP. A melhoria contínua e as medidas corretivas são parte integrante do nosso Programa de Compliance Global. Se alguém tiver alguma dúvida ou testemunhar qualquer comportamento inadequado, recomendo fortemente que faça uso do Canal de Ética Global, nosso sistema interno de denúncia, para informar nosso Departamento de Compliance sobre a situação.*

*Para agir com integridade, cada um de nós tem de entender e cumprir as políticas relacionadas com os nossos padrões de comportamento. É imperativo que todos nós, na TP, nos rejamos pelos mais elevados padrões. Nós devemos isso aos nossos clientes, parceiros, acionistas e a nós próprios. Gostaria de agradecer a todos a forma como assumiram o compromisso inabalável de cumprir os princípios contidos neste Código de Conduta e Ética e de os promover, tanto dentro como fora da Grupo.*

Daniel Julien

Chief Executive Officer

## Finalidade

A TP é construída sobre uma fortes base de valores corporativos e práticas de negócios. Nossos padrões de conduta empresarial servem como um recurso importante para a tomada de decisões do dia a dia. Nossos padrões representam a essência de como criamos a base sólida de confiança e sucesso que se reflete em nossos relacionamentos com nossos stakeholders, incluindo, sem limitação, nossos membros da força de trabalho, clientes, fornecedores e acionistas. Nossa reputação vem da soma de nossas ações individuais. A má conduta de apenas um de nós pode ofuscar o trabalho árduo de milhares de nós. Nosso Código de Conduta e Ética (este "**Código**") foi elaborado para impedir irregularidades e promover:

- **Conduta honesta e ética**, incluindo o tratamento ético de conflitos de interesse reais ou aparentes entre relacionamentos pessoais e profissionais;
- **Uma cultura inclusiva**, onde valorizamos nossas diferenças, tratamos uns aos outros com respeito e acolhemos todas as ideias e opiniões;
- **Divulgação completa, justa, precisa, oportuna e compreensível** em relatórios e documentos que arquivamos junto às agências reguladoras e em nossas outras comunicações públicas;
- **Conformidade com as leis, regras e regulamentos aplicáveis**;
- **A imediata comunicação interna de violações suspeitas ou confirmadas** deste Código e, em cada caso, uma resposta apropriada; e
- **Responsabilidade** pelo cumprimento deste Código.

Este Código, na medida do quanto permitido pelas leis locais aplicáveis, serve como uma estrutura para orientar nossa conduta no curso de nossos negócios. Embora abranja uma ampla gama de princípios, pode não abordar todas as situações possíveis que possam surgir. Portanto, é importante exercer bom senso e sabedoria prática ao aderir a este Código. Entendemos que este Código não fornece uma lista exaustiva de soluções e é perfeitamente aceitável procurar aconselhamento adicional de seu Gerente Direto, do Departamento de Recursos Humanos ou dos Embaixadores do Código ([Codechampions@teleperformance.com](mailto:Codechampions@teleperformance.com)). Você também deve consultar as políticas e procedimentos relevantes aplicáveis a áreas específicas. Se você acredita que as leis locais aplicáveis o impedem de aplicar este Código, pedimos que você relate imediatamente suas preocupações aos Embaixadores do Código (consulte a Seção Embaixadores do Código abaixo).

## Abrangência

Este Código se aplica a Teleperformance SE e a todas as suas subsidiárias, unidades e áreas de negócio (coletivamente "**TP**" ou o "**Grupo**"), incluindo o Conselho de Administração da Teleperformance SE (o "**Conselho de Administração**"), o Conselho de Administração local de cada empresa do Grupo e todos os executivos e membros da força de trabalho, que inclui indivíduos que trabalham ou prestam serviços a qualquer subsidiária da TP, como, mas não se limitando a, contratados e agências de recrutamento.

Os mesmos altos padrões éticos se aplicam e são esperados de todos, independentemente do trabalho ou nível dentro do TP. Este Código também se aplica a estagiários e colaboradores temporários. É nossa responsabilidade individual estar familiarizado com todas as políticas, procedimentos e expectativas relevantes para nossas funções de trabalho.

## Definições

**Benefício:** A entrega ou recebimento de algo de valor, sem que o pagamento seja feito. Os benefícios podem incluir, sem limitação, presentes, entretenimento e hospitalidade, viagens de representantes do cliente ou funcionários públicos, despesas promocionais, patrocínio, benefícios comunitários, treinamento, associações a clubes, favores pessoais e informações confidenciais ou privilegiadas.

**Suborno:** Oferecer, prometer, dar, aceitar ou solicitar uma vantagem indevida de qualquer valor (que pode ser financeira ou não financeira), direta ou indiretamente, e independentemente do(s) local(is), em violação da lei aplicável, como um incentivo ou recompensa para uma pessoa aja ou se abstenha de agir em relação ao desempenho das funções dessa pessoa. (Fonte: ISO37001 padrão) Para evitar dúvidas, o significado do termo "Suborno" está sujeito à lei antissuborno aplicável.

**Cliente:** Terceiro a quem a TP presta os serviços, na maioria dos casos descritos em um contrato assinado entre a TP e tal Terceiro.

**Corrupção:** Conduta desonesta, antiética ou fraudulenta destinada a obter um Benefício para si ou para outrem ou para outros fins impróprios.

**Código:** este Código de Conduta e Ética.

**Extorsão:** Exigir recompensa indevida em troca da efetivação de um negócio, contrato ou autorização, exercendo pressão que pode incluir desde demandas contínuas de dinheiro, a ameaças físicas contra indivíduos ou suas famílias.

**Presente:** Qualquer Benefício material oferecido ou recebido como parte de uma relação social ou profissional e destinado a provocar amizade ou interesse.

**Grupo (ou TP):** Teleperformance SE, juntamente com todas as suas subsidiárias e entidades afiliadas.

**Hospitalidade ou convite:** Todas as formas de amenidade social, entretenimento, viagem ou hospedagem, ou um convite para um evento esportivo ou cultural.

**Membros da força de trabalho:** Indivíduos que trabalham ou prestam serviços a qualquer entidade do Grupo, incluindo, mas não se limitando a, funcionários e contratados do Grupo, diretores, funcionários de agências de recrutamento e representantes de Fornecedores

## Visão geral da estrutura global de conformidade

A Organização Global de Compliance da TP é uma estrutura dedicada que se estende desde a alta administração do Grupo e o Comitê de Auditoria, Risco e Compliance do Conselho até todos os níveis do Grupo. Essa estrutura dedicada garante que as políticas e procedimentos do nosso Programa Global de Compliance sejam implementados de forma eficaz e eficiente em todo o Grupo.

O Diretor Jurídico e de Conformidade fornece relatórios e atualizações para a alta administração da TP e para o Comitê de Auditoria, Risco e Conformidade do Conselho. Mais informações sobre a Organização Global de Compliance podem ser encontradas na [intranet](#) do Grupo.

A estrutura Global de Compliance inclui os seguintes líderes:

- Diretor Jurídico e de Conformidade
- Auditoria Global, Ética e Saúde e Segurança
- Head de Conformidade
- Head de Gerenciamento de Riscos
- Diretor Sênior de Padrões Globais
- Vice-Presidente Sênior de Governança, Controles e Conformidade
- Vice-Presidente Sênior de Privacidade e Vice-presidente Sênior de HIPPA



# NOSSO CAMINHO NA TP

## Valores da TP

Nossos valores estão no centro de nossa cultura corporativa. Portanto, a TP exige que todos dentro do Grupo os observem de todo o coração, em todos os momentos. Nossos valores são:



## Tomando decisões éticas

*Como posso saber se preciso agir quando uma situação não está clara?*

Somos responsáveis por reconhecer questões éticas e fazer a coisa certa em todas as atividades de negócio da TP. Mas nem todas as circunstâncias que encontramos são diretas e claras. Devemos considerar o seguinte quando confrontados com uma decisão ou situação difícil:

**Faça uma pausa** – Reserve um momento para resumir os fatos:

- O que levou a essa situação?
- Sei o suficiente sobre o assunto para avaliar os possíveis resultados?
- Quais são as opções possíveis para tomar minha decisão?

**Avalie** – Pese os possíveis resultados da decisão:

- O que parece certo ou errado sobre a ação planejada? Eu me sentiria confortável se minhas ações fossem relatadas no noticiário ou ao meu supervisor?
- Como a ação planejada aparecerá para meu gerente, executivos do Grupo ou membros do Conselho, o Conselho ou o público em geral?
- Eu poderia justificar minhas ações para meus colegas de trabalho?
- Outra pessoa poderia me auxiliar a avaliar a ação planejada?

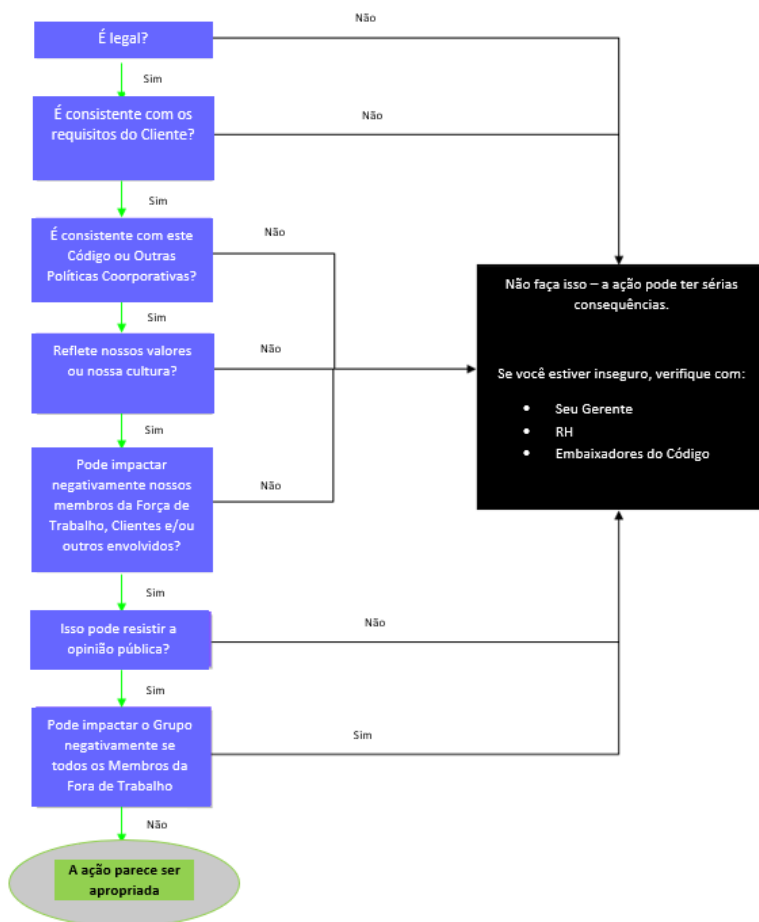
Os Membros da Força de Trabalho TP devem agir em estrita conformidade com todas as leis que lhes são aplicáveis. No caso de emprego ou alocação fora do seu país de residência, os Membros da Força de Trabalho também devem agir em estrita conformidade com as leis locais aplicáveis no local de seu

emprego ou alocação. Em caso de confusão, falta de compreensão ou dúvida sobre a lei aplicável e/ou seu conteúdo, os Membros da Força de Trabalho devem buscar imediatamente a orientação de seu gerente ou, se algum esclarecimento e/ou conselho for necessário sobre este Código, você pode entrar em contato com os Embaixadores do Código (consulte a Seção Embaixadores do Código abaixo).

## Árvore de tomada de decisão ética

Embora este Código não abranja todas as situações, ele pode fornecer orientação na tomada de decisões que defendam nossos princípios.

Se você não tiver certeza de qual é a "coisa certa a fazer", use esta Árvore de Decisão de Ética para ajudá-lo a tomar uma decisão:



## Gerentes como modelos éticos em TP

Para os membros da força de trabalho TP que exercem funções gerenciais, você tem a responsabilidade especial de construir uma cultura de confiança e ética em suas equipes. A maneira como você demonstra seu compromisso com os valores e princípios da TP define os padrões de comportamento ético e confiança a serem seguidos por sua equipe. Seu sucesso depende da promoção de um ambiente de equipe onde a conformidade é esperada e o comportamento ético é a regra. Sob nenhuma circunstância você pode pedir à sua equipe que infrinja a lei ou vá contra os valores, políticas e procedimentos do Grupo.

## Responsabilidades do Gerente - Servindo como Modelo de Ética

Como líder, você é o modelo ético para os membros de sua equipe. Incorporar as atitudes abaixo irá ajudá-lo a exemplificar os valores corporativos da TP e exibir os mais altos padrões de integridade:

1. **Seja informativo**, ajudando sua equipe a entender a seriedade das expectativas da TP em relação à conduta ética e conformidade com os valores e propósitos do Grupo. Deixe claro que você espera que as ações deles sejam consistentes com essas expectativas e responsabilize os membros de sua equipe por desvios.
1. **Esteja alerta**, sempre atento a situações ou ações que possam ser antiéticas ou potencialmente prejudiciais à reputação do Grupo. Reporte imediatamente para a [Linha de Ética Global](#) se suspeitar destas situações e seja cuidadoso, para evitar até mesmo a aparência de aprovação implícita.
  - **Seja aberto**, promovendo um ambiente inclusivo, onde os membros de sua equipe se sintam à vontade para fazer perguntas e expressar suas ideias e opiniões, incluindo protegê-los de qualquer possível retaliação por relatar suas preocupações de boa-fé, independentemente do resultado.

## Responsabilidades do gerente - Lidar com relatos de colaboradores

Quando o membro da sua equipe levanta uma preocupação, você deve realizar as seguintes ações para garantir que ele tomou a decisão certa ao abordá-lo:

- **Ouçã com atenção:** Agradeça à pessoa por tomar a difícil decisão de falar, mesmo que você discorde dela sobre a preocupação. Ouça atentamente o que eles têm a dizer e mostre que você está focado em resolver o problema.
- **Mantenha a confidencialidade:** Na medida do possível, proteger a privacidade do colaborador e a confidencialidade das informações divulgadas. Evite discutir a conversa com outras pessoas de sua equipe.
- **Seja objetivo:** Continue a tratar todos os membros da equipe com o mesmo grau de justiça, mesmo que tenham relatado uma preocupação ou sejam objeto de uma denúncia.
- **Escale para os canais certos:** Embora você possa ficar tentado a cuidar do tema relatado, você deve avaliar se ela precisa ser enviada ao RH e/ou a [Linha Global de Ética](#). Se você tiver dúvidas ou não tiver certeza se pode resolver um problema por conta própria, consulte um Embaixador do Código.
- **Proteção contra retaliação:** Certifique-se de que o Membro da Força de Trabalho que, honestamente e de boa-fé, levantou uma preocupação ou participou de uma investigação, não pode estar sujeito a nenhuma ação medida adversa, incluindo, mas não se limitando a separação, rebaixamento, suspensão, perda de benefícios, ameaças, assédio ou discriminação.

## Embaixadores do Código

Os Embaixadores do Código atuam como defensores deste Código, envolvendo-se com os membros da força de trabalho para aumentar seus conhecimentos sobre o Código e fornecer conselhos e orientações sobre como aplicar o Código em suas tarefas diárias enquanto trabalham para a TP.

O primeiro ponto de contato para perguntas sobre este Código, práticas éticas ou um potencial conflito de interesses deve ser seu Gerente. Se suas dúvidas não puderem ser resolvidas por meio desse método, os Embaixadores do Código devem ser contatados.



Os Embaixadores do Códigos são:

- Diretor Jurídico e de Conformidade
- Vice-Presidente Sênior de governança, conformidade e controle
- Vice-Presidente Sênior de Privacidade e Executivo de HIPPA
- Head de Conformidade
- Diretor Sênior de Padrões Globais

Os Embaixadores do Código podem ser contatados através do e-mail:  
[Codechampions@teleperformance.com](mailto:Codechampions@teleperformance.com)

## FALANDO SOBRE

### Levantando suas preocupações

*TP incentiva uma cultura de abertura*



Cada pessoa é incentivada a levantar preocupações e pontos de vista sobre este Código e deve ter certeza de que será ouvida pela administração. Somos todos responsáveis por garantir a aplicação e o cumprimento deste Código. Entendemos que você pode ter dúvidas sobre certas práticas e precisa de aconselhamento e orientação para garantir que você cumpra este Código.

As preocupações relacionadas à conduta no local de trabalho geralmente podem ser resolvidas abordando-as de forma construtiva com a pessoa envolvida ou buscando o apoio de uma pessoa de contato local. Outras questões, como práticas ilegais ou antiéticas, podem ser melhor abordadas de forma confidencial com o contato relevante dentro ou fora do ambiente local.

Se você precisar de orientação sobre qualquer tópico relacionado a este Código, entre em contato com os Embaixadores do Código. Se você notar ou suspeitar de uma violação deste Código, há várias maneiras de relatar a preocupação:

**1. Entre em contato com uma das seguintes pessoas:**

- Seu Gerente Direto
- Diretor de Recursos Humanos Local
- Diretor Jurídico local
- Executivo de Privacidade, Riscos e Compliance
- Um Embaixador do Código
- Diretor Presidente local
- Diretor Executivo Regional da sua região

**2. Use a [Linha Global de Ética](#)**

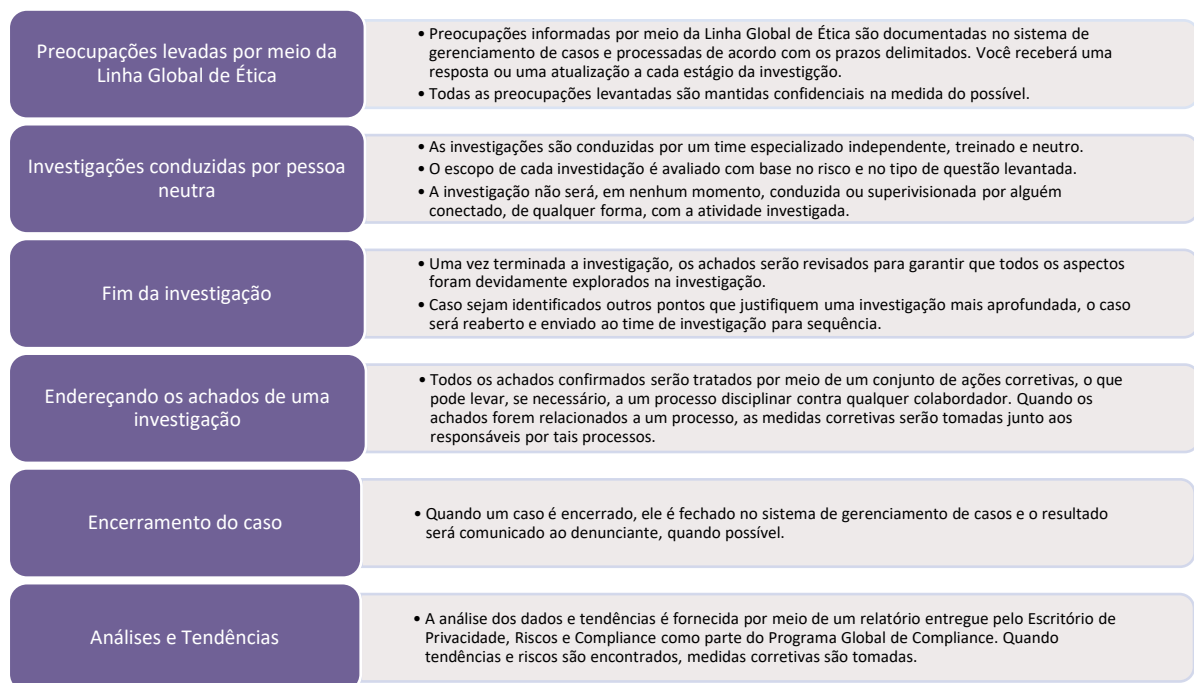
Na TP, levamos denúncias éticas a sério. Como sempre, tudo o que fazemos reflete no TP. Nosso compromisso com você é que:

- A TP não ameaçará, intimidará ou retaliará qualquer pessoa denunciante que, de boa-fé e de forma altruísta, denuncie ou coopere na investigação de suspeitas de conduta comercial ilícita.
- A TP investigará prontamente denúncias de qualquer retaliação e as medidas corretivas apropriadas serão tomadas, se necessário.
- A TP tratará as denúncias com sensibilidade, discrição e confidencialidade, na medida do permitido pelas circunstâncias e pelas leis e regulamentos aplicáveis.
- A TP só compartilhará informações relativas a denúncias com base na "necessidade de conhecimento", para que possamos realizar as investigações adequadas. Observe que certas investigações exigem que a TP trabalhe com as autoridades judiciais externas, autoridades policiais, funcionários do governo e/ou consultores jurídicos externos da TP ou outros especialistas, quando apropriado.

As proteções se aplicam a denúncias feitas de boa-fé com uma crença razoável na precisão da denúncia. Um denunciante cuja própria conduta esteja implicada não receberá proteção automática contra a investigação e possíveis ações corretivas. A proteção se estende a indivíduos que denunciam de boa-fé e estão cobertos pelas leis e regulamentos aplicáveis.

## Processo de Investigação

Quando um Membro da Força de Trabalho tiver uma preocupação sobre qualquer comportamento antiético, fraudulento ou inadequado ou não conformidade com a lei aplicável ou nossas políticas, procedimentos e/ou padrões, a preocupação pode ser levantada por meio da [Linha Global de Ética](#) para investigação. A denúncia por meio desse método oferece ao denunciante a opção de permanecer completamente anônimo. O processo realizado para investigar as preocupações relatadas é detalhado abaixo:



A TP pode, em casos apropriados e sujeita às leis locais aplicáveis, notificar as autoridades governamentais e cooperar com qualquer processo ou outra ação governamental relacionada. Além disso, quando

legalmente exigido ou apropriado, a TP relatará oportunamente as violações de conformidade às autoridades governamentais aplicáveis e cooperará com quaisquer procedimentos oficiais. A determinação de se e quando encaminhar um assunto às autoridades governamentais, ou para auto-relatar violações de conformidade, será concedida pelo Diretor Jurídico e de Conformidade da TP ou seus delegados, a seu exclusivo critério.

Para mais informações sobre investigações conduzidas com base em denúncias enviadas por meio da Linha Direta de Ética Global, consulte [Política da Linha Global de Ética](#).

### ***Fazendo falsas acusações***

A TP protegerá qualquer Membro da Força de Trabalho que, honestamente e de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis, levante uma preocupação. No entanto, é uma violação do Código fazer conscientemente uma acusação falsa, mentir para os investigadores ou interferir ou recusar-se a cooperar com uma investigação do Código. Denúncias honestas não significam que você tenha que estar certo quando levanta uma preocupação; você só precisa acreditar razoavelmente que as informações que você está fornecendo são precisas.

### ***Declaração de não retaliação***

Qualquer Membro da Força de Trabalho que tenha honestamente levantado uma preocupação ou participado de uma investigação, não pode estar sujeito a qualquer medida disciplinar adversa como resultado disso, incluindo, mas não se limitando a separação, rebaixamento, suspensão, perda de benefícios, ameaças, assédio ou discriminação.

Se você tiver motivos razoáveis para acreditar que está sendo submetido a retaliação devido à divulgação de um possível incidente de conformidade legal ou ética, conflito de interesses ou outra violação deste Código, você deve informar imediatamente o RH e/ou o [Linha Global de Ética](#).

### ***Definição de "boa-fé"***

Quando você age de "boa-fé", você fornece uma denúncia sincera e completa.

### ***Autodenúncia***

Nada neste Código deve ser interpretado como desculpa de qualquer pessoa de sua própria má conduta ou protegendo-a de medida disciplinar como resultado de sua autodenúncia dessa má conduta. No entanto, o fato de uma pessoa ter relatado sua própria infração será levado em consideração para determinar a resposta apropriada.



# FAZENDO NEGÓCIOS DE FORMA RESPONSÁVEL E ÉTICA

## Anticorrupção e Antissuborno

Na TP, todos os atos de corrupção, suborno ou extorsão de qualquer forma são estritamente proibidos.

Como uma empresa global, a TP deve cumprir todas as leis aplicáveis relacionadas à corrupção, suborno e pagamentos ilegais, incluindo a *US Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)*, a *UK Bribery Act*, a lei anticorrupção francesa, conhecida como *Sapin II*, e outras leis anticorrupção aplicáveis nos locais onde fazemos negócios. Essas leis geralmente proíbem o suborno de funcionários do governo e indivíduos do setor privados no desempenho de suas funções. Elas também exigem que o TP mantenha livros e registros precisos e estabelecem penalidades criminais e civis em caso de violações. Devemos sempre conduzir os negócios da TP de acordo com essas leis.

Os membros da força de trabalho da TP devem:

- Não oferecer ou aceitar subornos ou qualquer outro tipo de pagamento indevido, incluindo Pagamentos de Facilitação.
- Abster-se de fornecer ou aceitar outros objetos de valor, como presentes, empréstimos, descontos ou o pagamento de despesas excessivas de hospitalidade, obter ou dar vantagem indevida ou usar recursos do Grupo para influenciar uma decisão em qualquer circunstância. Isso diz respeito, entre outros, a fornecedores, clientes, concorrentes, representantes de autoridades públicas, partidos políticos, candidatos políticos, indivíduos com exposição política, etc.
- Não oferecer, dar, prometer ou solicitar, diretamente ou por meio de terceiros, qualquer pagamento ou fornecimento de serviços, presentes, entretenimento ou outros benefícios para obter ou manter negócios ou uma vantagem competitiva.
- Não oferecer ou aceitar dinheiro como cortesia comercial, independentemente do valor.
- Sempre que possível, evite agir por meio de intermediários ou procuradores terceirizados ao fazer transações com funcionários do governo.

Se você suspeitar de alguma violação, entre em contato com a [Linha Global de Ética](#). Se precisar de mais orientações, entre em contato com os Embaixadores do Código. A versão completa da Política Anticorrupção pode ser encontrada na [Página de Políticas Corporativas na Intranet do Grupo](#).

## Presentes e hospitalidade



### COMO DEVEMOS NOS COMPORTAR

Antes de iniciar um relacionamento com um parceiro de negócios, fornecedor ou outro terceiro, você deve se assegurar de que foram realizadas todas as verificações financeiras e devidas diligências relacionadas a essa pessoa ou entidade. Antes de contratar um parceiro de negócios, fornecedor ou outro terceiro, contate o Departamento Jurídico local ou um Embaixador do Código para orientação se você não tiver certeza de que todos os procedimentos de verificação e devida diligência foram seguidos.

Se você tiver dúvidas sobre aceitar um presente ou uma hospitalidade de um parceiro de negócios, existentes ou potenciais, sempre avalie o tema com o seu contato de Compliance primeiro.

Quando alguém recebe algo de valor sem ter pago o valor justo de mercado por isso, ele ou ela recebeu um presente. Para os fins deste Código, Presentes e Hospitalidades significam dar ou receber algo de valor, como refeições, bebidas, ingressos, transporte, custos de viagem, acomodação ou subsídios, sem pagar o valor justo de mercado por isso.

A TP exige que os seus Membros da Força de Trabalho que se envolvam com Clientes, potenciais Clientes, parceiros de negócios, vendedores, fornecedores e outros terceiros, incluindo funcionários públicos ou representantes políticos, sigam certas diretrizes ao oferecer ou aceitar Presentes, viagens e/ou entretenimento.

Se você suspeitar que alguém violou nossas políticas com relação a dar e/ou receber presentes e hospitalidade, entre em contato com o [Linha Global de Ética](#). Se você não tiver certeza de uma situação ou precisar de orientação, entre em contato com os Embaixadores do Código.

A versão completa da Política de Presentes e Hospitalidade pode ser encontrada na [Página de Políticas Corporativas na Intranet do Grupo](#).



## COMO DEVEMOS NOS COMPORTAR

Como regra geral, os membros da força de trabalho da TP não devem dar ou aceitar quaisquer Presentes ou Benefícios generosos ou excessivos, sejam monetários ou não monetários, direta ou indiretamente, de ou para qualquer funcionário do governo, Cliente, fornecedor, subcontratado ou qualquer outro terceiro. Presentes ou convites nunca devem influenciar a decisão de negócios de um membro da força de trabalho TP ou ser vistos como influenciando a pessoa que os recebe.

### Exemplo

**Como parte do meu trabalho, organizo inúmeras reuniões e viagens. Agora, o hotel onde costumo reservar quartos para membros da força de trabalho da TP me ofereceu um fim de semana grátis para o aniversário de casamento dos meus pais. Posso aceitá-lo?** Não. Mesmo que você não se beneficie pessoalmente do presente, aceitar a oferta dá a aparência de aceitar um benefício para influenciar suas decisões de negócios e torna difícil permanecer imparcial ao organizar a futura acomodação em hotel para TP.

## Prevenção de fraudes

Nunca é aceitável participar, por menor que seja seu papel, de qualquer atividade que envolva roubo, fraude, peculato, engano, falsificação, conspiração, extorsão ou apropriação indébita.

Participação em fraude significa: sempre que você ajudar a ocultar, alterar, falsificar ou omitir informações nos registros TP, seja para seu benefício ou sob a direção de outras pessoas. Você deve se recusar a se envolver em atividades questionáveis e deve relatar qualquer comportamento suspeito ao [Linha Global de Ética](#).

## Sanções e conformidade comercial

A TP é responsável por cumprir as leis e regulamentos nacionais e globais aplicáveis em relação ao comércio, embargos, listas de sanções e restrições de importação e exportação. Antes de iniciar qualquer relacionamento comercial ou realizar qualquer transação, e em seguida, com base no risco percebido, você deve considerar se a outra parte (ou um de seus associados) ou o país envolvido pode estar sujeito a sanções ou restrições comerciais.

A TP usa softwares, que examinam uma pessoa física ou jurídica em relação às listas relevantes e autorizadas publicadas pelos governos.

Se você acredita que há um risco de sanções ou restrições comerciais aplicáveis à outra parte de uma transação (seja direta/indiretamente) ou a um parceiro de negócios em potencial, entre em contato com os Embaixadores do Código.

## Antitruste e concorrência leal

A TP acredita na concorrência livre e aberta. Os regulamentos proíbem comportamentos comerciais colusivos ou desleais que restrinjam a livre concorrência. Tentativas de discriminar preços ou termos de venda entre nossos clientes, ou de outra forma restringir a liberdade de nossos clientes, nossos concorrentes ou nossos fornecedores de competir, às vezes podem ser ilegais. Questões legais também podem surgir se nos recusarmos a lidar com determinados clientes ou concorrentes.

Você deve entrar em contato com o Embaixador do Código com qualquer dúvida sobre Antitruste e Concorrência Leal ou relatar qualquer suspeita de violação por meio da [Linha Global de Ética](#).



### COMO DEVEMOS NOS COMPORTAR

Nós respeitamos nossos concorrentes. Pretendemos nos diferenciar de forma competitiva pela qualidade dos nossos serviços e excelente relação que construímos com nossos Clientes e prospecções. A TP está comprometida em competir de forma justa e cumprir as leis antitruste e de concorrência em todos os países onde fazemos negócios. Somos transparentes em nosso marketing e publicidade. Somos sinceros sobre nossos serviços e a qualidade de nosso desempenho. Temos um processo para garantir decisões justas e sólidas ao selecionar nossos fornecedores. Formalizamos acordos com fornecedores, garantindo a presença de um Pedido de Compra ou de um Contrato (ou ambos).

#### Exemplo

**Como representante comercial da TP, estou competindo com outras empresas para conseguir novos clientes. Posso embelezar alguns fatos para conseguir mais clientes?**

Não. Você não deve fazer anúncios enganosos ou fazer declarações falsas para fechar um negócio. Todas as declarações feitas pelos membros da força de trabalho da TP na promoção de nossos serviços devem ser precisas.

## Combate à lavagem de dinheiro

Na TP, a lavagem de dinheiro (que é o processo de ocultar ilegalmente a origem do dinheiro, obtido de atividades ilícitas para fazê-las parecer legítimas) e a lavagem reversa de dinheiro (que é o ato de usar fundos obtidos legalmente para financiar atividades ilegais, como terrorismo, suborno ou evasão fiscal) são estritamente proibidos. Os Membros da Força de Trabalho TP devem garantir que a TP não receba ou ajude de qualquer forma com o produto de qualquer atividade criminosa. Isso pode constituir uma ofensa criminal de lavagem de dinheiro ou lavagem reversa de dinheiro. Os pagamentos não devem ser feitos a intermediários, a menos que sejam legais, cumpram os termos de um contrato escrito e sejam feitos após a entrega de uma fatura adequada ou outro documento apropriado. Nenhum pagamento pode ser feito sem documentação apropriada, incluindo evidências do trabalho realizado. Devem ser fornecidos recibos para despesas reembolsáveis. Salvo aprovação em contrário, os pagamentos nunca devem ser feitos em dinheiro.

Se você suspeitar de qualquer atividade envolvendo lavagem de dinheiro, entre em contato com a [Linha Global de Ética](#).



### COMO DEVEMOS NOS COMPORTAR

Os membros da força de trabalho da TP devem estar alertas para qualquer atividade suspeita ou não usual ou sinais de lavagem de dinheiro e denunciar imediatamente para a [Linha Global de Ética](#). Quando possível, a atividade suspeita deve ser suspensa. Ao lidar com fornecedores, não realize transferência de valores para contas situadas em países diferentes do de atividade do fornecedor e nem para contas de terceiros. Não realize pagamentos fora do curso normal de negócios e não divida pagamentos em contas bancárias diferentes. Ao receber valores de Clientes, esteja alerta com pagamentos feitos de múltiplas contas, de um banco localizado em paraíso fiscal ou de contas de países fora do país onde o Cliente detém suas atividades, pagamentos antecipados fora do curso normal de negócios e pagamentos em dinheiro.

#### Exemplo

**Fui questionado por um fornecedor de longa data para pagarmos uma parte do valor da nota por meio de transferência bancária no nome de outra pessoa. O que devo fazer?** Você deve levar esta questão imediatamente ao conhecimento de seu Gerente ou da [Linha Global de Ética](#).

## Conflitos de interesse

Um conflito de interesse pode ocorrer quando um Membro da Força de Trabalho da TP tem um interesse ou atividade financeira, comercial ou pessoal que interfere ou entra em conflito, ou parece interferir ou entrar em conflito, com os melhores interesses ou reputação da TP. Existem muitas situações que são ou podem ser percebidas como um conflito de interesses, tais como:

- Uma situação que interfira com os seus deveres ou responsabilidades para com a TP, ou que afete a sua capacidade de agir no melhor interesse da TP;
- Uma situação em que você, um membro da família ou amigo se beneficia de uma vantagem indevida ou recebe um benefício indevido, incluindo dinheiro, serviços ou outro ganho, como resultado de sua posição na TP; e
- Uma situação em que você fica sabendo de uma oportunidade de negócio através de sua posição na TP e você, um membro da família ou amigo a usa para benefício pessoal ou de outra forma contra os melhores interesses da TP.

Você deve fazer escolhas comerciais com base no melhor interesse da TP. Deve evitar qualquer situação em que os seus interesses pessoais, ou os interesses dos seus amigos próximos ou parentes, estejam - ou pareçam estar - em conflito com os melhores interesses da TP.

Se você suspeitar de uma violação de conflito de interesse, entre em contato com a [Linha Global de Ética](#), ou caso precise de orientação, entre em contato com os Embaixadores do Código.

A versão completa da Política Anticorrupção pode ser encontrada na [Página de Políticas Corporativas na Intranet do Grupo](#).





## COMO DEVEMOS NOS COMPORTAR

Ao exercer atividades profissionais, você deve agir apenas no melhor interesse da TP, e abster-se de beneficiar ou tirar partido de qualquer situação, direta ou indiretamente através de terceiros, para ganho próprio ou de terceiros. Você deve identificar previamente conflitos de interesses reais e potenciais e cumprir rigorosamente os procedimentos da TP em áreas específicas de operação, tais como compras, subcontratações e desenvolvimento de negócios. Você também deve cumprir os regulamentos aplicáveis em seu país ou no país em questão. **Você deve comunicar por escrito** ao seu gerente, Departamento Jurídico local e/ou aos Embaixadores do Código todos os seus interesses externos ou de membros de sua família que criam, ou podem parecer criar, um conflito de interesses. Evite usar recursos TP para ganho pessoal ou benefício de qualquer tipo. Isso inclui equipamentos de escritório da TP, materiais, tempo, recursos e/ou propriedade intelectual.

### Exemplo

**Meu cônjuge trabalha em um concorrente da TP. Não falamos sobre Trabalho em casa e eu não posso ver o que a minha esposa faz em sua vida profissional. Apesar disso, alguns colegas sugeriram que eu estou em uma situação comprometedora. O que devo fazer?**

Isso pode criar a aparência de um conflito de interesses. Para proteger você e o Grupo, você deve informar os fatos ao seu Gerente, ao Departamento Jurídico local ou ao Embaixador do Código. Além disso, você e seu cônjuge devem tomar medidas para garantir que nenhuma informação confidencial ou de propriedade de uma das empresas será passada para o outro. Por exemplo, você não deve dividir seus dados de login ou senha com seu cônjuge ou com qualquer pessoa.

## Informações privilegiadas (Insider Trading)

Como uma empresa listada, mantemos a confiança de nossos investidores e do público, respeitando as leis financeiras, o que significa que não negociamos com base em informações materiais não públicas (ou seja, notícias ou informações sobre a TP que ainda não foram tornadas públicas e que também podem ter um impacto no preço de suas ações). No seu trabalho, você pode tomar conhecimento de informações materiais e não públicas sobre a TP ou sobre as empresas com as quais fazemos negócios e que não deve divulgá-las.

Negociar ou permitir que outros negociem ações da TP ou de qualquer outra empresa - Cliente, fornecedor, concorrente, potencial aquisição ou associação - com base nessas informações, não apenas quebra a confiança de nossos investidores e do público, mas também é ilegal, viola a política do Grupo e é injusto com outros investidores. Usar informações materiais não públicas em conexão com a compra ou venda de valores mobiliários, incluindo "dicas" a outras pessoas que possam tomar uma decisão de investimento com base nessas informações, também é antiético e ilegal. A proibição de uso de informações privilegiadas também se aplica aos membros de sua família ou a qualquer outra pessoa que more em seu lar.

Se você suspeitar que um indivíduo está envolvido em informações privilegiadas, entre em contato com a [Linha Global de Ética](#), ou se você não tiver certeza se uma atividade é considerada Insider Trading ou se algo é informação "material" ou "não pública", entre em contato com os Embaixadores do Código para obter orientação.

### Exemplo

**Estou trabalhando em um projeto com um novo cliente. Este cliente está desenvolvendo um produto que tem potencial para gerar muito lucro. Posso comprar ações desta empresa antes do lançamento deste produto?**

Não. Isso seria insider trading porque você está agindo com base em informações materiais não públicas.

## Integridade financeira

A TP reconhece que a integridade das informações financeiras e o desempenho financeiro são aspectos críticos de seus negócios. A honestidade, transparência e precisão das informações financeiras são valorizadas e protegidas. Respeitamos os regulamentos e normas aplicáveis, incluindo as Normas Internacionais de Relatórios Financeiros (IFRS), e trabalhamos com auditores para garantir a conformidade.

Garantimos que as informações financeiras da TP não sejam enganosas. Proibimos a manipulação de demonstrações financeiras e garantimos que todos os acordos incluídos em nossos relatórios financeiros sejam válidos.

Todos os registros e publicações de dados financeiros devem ser precisos, completos e transparentes. Os membros da força de trabalho devem respeitar as regras de Autoridade definidas em nível local e global. Ao fazê-lo, garantimos um bom controle dos ativos da TP e protegemos os interesses do Grupo.

Como membro da força de trabalho, você é responsável por:

- Garantir a precisão dos dados nos relatórios fornecidos ao seu gerente direto ou às equipes financeiras.
- Garantir que os serviços faturados aos nossos Clientes são precisos e completos.
- Seguir a política de viagens e despesas aplicável e guardar todos os recibos necessários para justificar e reivindicar as despesas de viagem.
- Respeitar e não exceder o orçamento alocado ao seu departamento ou projeto.
- Escalar qualquer transação financeira não rastreada adequadamente nos sistemas financeiro e contábil.

Se tiver conhecimento de qualquer problema de reporte, que possa expor a TP a perdas ou riscos financeiros, ou suspeitar de uma violação dos requisitos legais ou fiscais aplicáveis, por favor comunique-o imediatamente ao seu Gestor de Linha ou contacte a [Linha Global de Ética](#).

## Exemplo

### **Temos que registrar transações em dinheiro de baixo valor? Isso não é uma perda de tempo?**

Pagamento em dinheiro é proibido, salvo se tiver sido aprovada uma exceção. Dito isto, a disciplina em torno dos registros financeiros se aplica a todas as transações em dinheiro, independentemente do valor. O registro correto do caixa pequeno é importante do ponto de vista do controle, pois muitas pequenas quantias podem totalizar uma quantia significativa ao longo do tempo. Uma falha no registro de caixa também pode colocar em questão a integridade dos registros financeiros em geral, durante as auditorias.

## Conduta ética dos Fornecedores

Os fornecedores, incluindo agentes e consultores, são parte integrante do nosso dia-a-dia e contribuem para o nosso sucesso. Na TP, todos os envolvidos em compras têm o dever de contratar fornecedores de forma responsável, com integridade e sem reduzir nossos próprios padrões internos.

Esperamos que nossos fornecedores e contratados correspondam ou excedam os princípios estabelecidos neste Código de Conduta ao fazer negócios em nome e com a TP. Além desses princípios, os fornecedores devem cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis.

Cascateamos nossos requisitos de conduta ética aos nossos fornecedores e contratados principalmente por meio de:

- Realização de devidas diligências (*due diligence*) em nossos fornecedores e contratados como parte de nosso Programa de Gerenciamento de Riscos de Terceiros (TPRM).
- Compartilhamento do nosso Código de Conduta de Fornecedor cada vez que nos envolvemos com um novo fornecedor ou contratado.
- Garantia de que nossa [Linha Global de Ética](#) esteja disponível para fornecedores e contratados.
- Inclusão de cláusula específica nos contratos referente ao Código de Conduta do Fornecedor da TP.

## Exemplos

**Estamos no meio de uma negociação com um fornecedor em potencial. Como podemos obter a redação correta para adicionar ao contrato?**

O Departamento Jurídico do seu país lhe dará a cláusula padrão relacionada ao Código de Conduta do Fornecedor TP. Esta cláusula pode ser integrada no contrato a ser assinado.

**Existe um documento que possamos dar a fornecedores novos ou existentes que explique a conduta ética esperada?**

Sim, este é o Código de Conduta de Fornecedores TP; entre em contato com o Escritório Global de Privacidade, Risco e Conformidade ([Global\\_Compliance@teleperformance.com](mailto:Global_Compliance@teleperformance.com)) para obter uma cópia digital ou impressa.

**Os fornecedores que estamos usando no momento assinaram seu contrato há muito tempo. Como faço para integrar o Código de Conduta do Fornecedor TP em meu relacionamento com esses fornecedores?**

Você deve entrar em contato com o Departamento Jurídico do seu país para obter aconselhamento. Dependendo do país e do tipo de contrato, há muitas maneiras de incorporar a referência ao Código de Conduta do Fornecedor em um contrato existente.

## Cientes Governamentais/Contratação

Ao fazer negócios com qualquer governo ou entidade pública, devemos garantir que todas as declarações e representações aos funcionários de compras governamentais sejam precisas e verdadeiras, incluindo custos e outros dados financeiros.

Se a sua atribuição envolver diretamente um governo ou se você for responsável por alguém que trabalha com um governo em nome da TP, você deve estar alerta para as regras e regulamentos especiais aplicáveis aos nossos clientes governamentais. Você deve tomar medidas adicionais para entender e cumprir esses requisitos e evitar qualquer conduta que possa parecer imprópria ao lidar com oficiais do governo e seus funcionários.

Para obter orientação sobre como lidar com clientes ou contratos governamentais, entre em contato com os Embaixadores do Código ou, se suspeitar de uma violação ou irregularidade, entre em contato com a [Linha Global de Ética](#).

## Atividades políticas /Lobby

A TP observa estrita neutralidade política, religiosa e filosófica. Assim, é política da TP não realizar contribuições financeiras para candidatos políticos, representantes eleitos ou funcionários, partidos políticos ou organizações religiosas. A TP respeita o direito dos seus Membros da Força de Trabalho de participarem como indivíduos no processo político, desde que se certifiquem de que não representam a TP e que as suas atividades não são vistas por terceiros como participação por ou em nome da TP.

Para obter orientação sobre atividades políticas/lobby, entre em contato com os Embaixadores do Código ou se suspeitar que alguém está representando o TP em qualquer atividade política partidária, entre em contato com a [Linha Global de Ética](#).



### COMO DEVEMO NOS COMPORTAR

Se você optar por fazê-lo, participe de atividades políticas em seu próprio nome e fora do horário e locais de trabalho. Nunca use instalações, materiais, suprimentos, equipamentos ou outros recursos da TP para atividades políticas. Não use a imagem corporativa, logotipos, artigos de papelaria ou outros materiais da marca TP para apoiar suas opiniões políticas.

#### Exemplo

**Eu faço um trabalho voluntário para um candidato político local cujas políticas estão muito alinhadas com os valores do TP. Posso usar a impressora para imprimir alguns panfletos?**

Não. A TP proíbe o uso de recursos do Grupo de qualquer natureza, bem como qualquer participação durante o horário de trabalho para apoiar atividades políticas pessoais.

## PROTEGENDO NOSSOS ATIVOS E DADOS

### Ativos do Grupo

A TP confia em cada um dos seus membros da força de trabalho para atuar como proprietário dos recursos do Grupo e usá-los de forma honesta e eficiente, para que a TP possa servir melhor os seus clientes e manter o valor para os seus acionistas. Os membros da força de trabalho devem usar os ativos da TP - sejam eles físicos (como computadores, cartões de crédito corporativos, etc.) ou não físicos (como e-mail, informações, etc.) — exclusivamente em benefício do grupo. Esses ativos não são para ganho pessoal ou para o benefício de terceiros fora da TP. Você deve usar os recursos da TP com sabedoria e manter os ativos da TP protegidos contra perda, roubo, dano, uso inadequado ou outras formas de fraude.

Caso você suspeite de qualquer caso de fraude no local de trabalho ou tome conhecimento do uso indevido dos ativos do Grupo, você deve denunciá-lo imediatamente a [Linha Global de Ética](#).

### Exemplo

**A TP me forneceu um laptop/tablet de trabalho para usar no site. Tenho uma apresentação para terminar e quero levar meu equipamento de TI para casa para terminar minha apresentação, posso fazê-lo?**

Você não deve remover ou emprestar os recursos fornecidos a você no site, a menos que tenha autorização prévia para fazê-lo. Qualquer equipamento fornecido a você para fins de trabalho é propriedade da TP.

**Posso encaminhar meu trabalho para meu e-mail pessoal?**

Você não deve fazer isso. Ao enviar informações confidenciais para seu e-mail pessoal, você pode expor informações confidenciais ou ser exposto a hackers. Tenha cuidado ao lidar com informações confidenciais, você deve tomar todas as precauções para manter as informações relacionadas ao trabalho seguras.



## Mantendo registros precisos

A gestão de registros é crucial para permitir que os negócios da TP sejam realizados de forma eficiente e organizada, garantindo que a TP tem acesso imediato a informações precisas para apoiar o seu processo de tomada de decisão. Todos os registros corporativos são propriedade da TP e devem ser conservados de acordo com a nossa Política Global de Retenção de Dados. A TP ocasionalmente pode emitir avisos sobre a retenção de registros no caso de real ou possível litígio ou investigação governamental de acordo com o Procedimento de Retenção Legal. Os Membros da Força de Trabalho devem cumprir as instruções contidas nesses avisos, pois o não cumprimento pode sujeitar o Grupo e os Membros da Força de Trabalho a sérios riscos legais.

Os membros da força de trabalho são responsáveis por:

- Rotular adequadamente e lidar cuidadosamente com informações confidenciais, pessoais, confidenciais e sigilosas e protegê-las quando não estiverem em uso.
- Não destruir documentos ou registros oficiais do Grupo antes que o tempo de retenção expire, mas destruir documentos de acordo com os requisitos de retenção de dados aplicáveis.
- Reter ou descartar os registros da TP de acordo com as políticas de retenção de registros da TP. Para obter mais informações, consulte nosso Padrão de Retenção Legal.

Se você tiver dúvidas sobre os requisitos de manutenção de registros que se aplicam à sua função, entre em contato com o Escritório Global de Privacidade, Risco e Conformidade através de [privacy@teleperformance.com](mailto:privacy@teleperformance.com).

Para diretrizes mais específicas de retenção e destruição, consulte a Política de Retenção de Dados da TP e o Cronograma de Retenção de Registros da TP disponíveis na [Página de Políticas Corporativas na Intranet do Grupo](#).

### Exemplo

**Não mantenho nenhuma informação do cliente no meu computador. Ainda preciso estar em conformidade com a Política Global de Retenção de Dados?**

Sim, todos os membros da força de trabalho da TP são pessoalmente responsáveis por garantir que todos os registros comerciais sejam precisos, completos e confiáveis. Esta mesma norma se aplica a todos os relatórios e registros elaborados para fins internos e externos.

Familiarize-se com nossa Política Global de Retenção de Dados.

## Privacidade de dados

A TP respeita a privacidade de todos os seus Colaboradores, parceiros de negócio e Clientes. Devemos lidar com os dados pessoais com responsabilidade e em conformidade com todas as leis, regulamentos e políticas de privacidade aplicáveis do Grupo (incluindo as regras de retenção de registros). Dados pessoais são informações que podem identificar direta ou indiretamente um indivíduo, como nome, informações de contato e informações relacionadas à saúde. Como membros da força de trabalho que lidam com os dados pessoais de terceiros, você deve:

- Agir de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis;
- Agir de acordo com quaisquer obrigações contratuais relevantes;
- Coletar, usar e processar essas informações apenas para fins comerciais legítimos;
- Limitar o acesso às informações àqueles que têm um propósito comercial legítimo para vê-las (ou seja, seguindo o princípio da necessidade de saber); e
- Armazenar, transmitir e destruir informações pessoais com segurança de acordo com as políticas e leis aplicáveis.

Tome cuidado e precaução para evitar a divulgação não autorizada e proteger a integridade das informações pessoais, implementando medidas organizacionais e técnicas adequadas, quando relevante. Para obter orientações adicionais sobre o tratamento de dados pessoais e uma descrição de informações protegidas, você deverá consultar a Política de Privacidade da TP disponível na [Página de Políticas Corporativas na Intranet do Grupo](#).

Para ver as medidas que a TP tem em vigor quando se trata de privacidade de dados ou para exercer seus direitos de privacidade de dados, consulte [Privacy | Teleperformance](#).

Para perguntas relacionadas à privacidade de dados, entre em contato com o Escritório Global de Privacidade, Risco e Conformidade em [privacy@teleperformance.com](mailto:privacy@teleperformance.com).

### Exemplos

#### *Privacidade de dados – Membros da força de trabalho*

**Fui contatado por alguém que afirma ser do time de TI, seu endereço de e-mail não é o endereço de e-mail padrão da TP. Essa pessoa está me pedindo para compartilhar minhas informações pessoais, incluindo minhas credenciais TP. A TP é uma empresa muito grande, e não tenho certeza se já falei com essa pessoa antes, mas essa pessoa assinou o e-mail com a assinatura da TP, devo responder?**

Você não deve compartilhar qualquer informação pessoal com ninguém, que trabalhe para a TP ou não, a menos que possa verificar a sua identidade, a finalidade e a autorização para acesso à informação. Se você tomar conhecimento ou suspeitar que as informações pessoais foram perdidas ou mal utilizadas, denuncie imediatamente! É importante informar a Equipe Global de Resposta a Incidentes (GIRT) por e-mail em [girt@teleperformance.com](mailto:girt@teleperformance.com) assim que você tomar conhecimento de qualquer incidente de dados.

#### *Privacidade de Dados – Cliente/Terceiros*

**Ao enviar um e-mail de confirmação para o Cliente, o preenchimento automático incluiu um endereço de e-mail pertencente a outro Cliente. Este e-mail continha informações confidenciais sobre o Cliente. O que eu faço?**

Relate este incidente de dados imediatamente à Equipe Global de Resposta a Incidentes em [girt@teleperformance.com](mailto:girt@teleperformance.com).

## Nosso compromisso com as mídias sociais e comunicação

Mídias sociais nos permitem aprender e compartilhar informações com nossos stakeholders, bem como nos comunicar com o público sobre o Grupo. Ao fazer isso, devemos estar cientes de que nossas postagens nas redes sociais podem ter consequências não intencionais que podem afetar a nós mesmos e a TP.

Também precisamos garantir que todas as nossas comunicações, em todos os canais e mídias, sejam profissionais, respeitadas e alinhadas com a estratégia de comunicação da TP.

O departamento de Marketing é responsável por representar o Grupo perante terceiros. Qualquer comunicação externa em nome da TP deve, portanto, ser previamente autorizada.

Se você suspeitar de qualquer uso indevido de recursos de mídia social ou qualquer outra violação de comunicação profissional, entre em contato com o [Linha Global de Ética](#) e/ou com Marketing Global.



### COMO DEVEMOS NOS COMPORTAR

Você deve sempre ser respeitoso em suas comunicações. Você não deve postar conteúdo que possa ser visto como discriminatório, malicioso, obsceno, ameaçador ou intimidador ou que possa ser interpretado como assédio, ameaça de violência ou bullying.

Você deve manter a confidencialidade e proteger a reputação do Grupo. Nunca divulgue informações confidenciais da TP ou informações que possam prejudicar a reputação da TP e/ou de qualquer um dos seus Membros da Força de Trabalho, Clientes, contratantes, fornecedores ou parceiros de negócios.

Em um ambiente profissional, você não deve entrar em contato com a mídia sem aprovação prévia.

Você deve se comunicar com precisão. Se você discutir assuntos públicos relacionados a TP nas mídias sociais, deve deixar claro que está falando por si mesmo e não em nome da TP. Se você publicar conteúdo em qualquer site fora da TP e tiver algo a ver com o trabalho que você faz ou assuntos associados à TP, você deve inserir um aviso de isenção de responsabilidade.

### Exemplos

**Há uma tendência de que as pessoas estejam postando uma foto de seus 'hábitos saudáveis' e seu espaço de trabalho. Posso compartilhar uma foto minha no meu espaço de trabalho?** Não. Existe uma política rígida em relação à saúde e segurança no local de trabalho. Você não está autorizado a tirar fotos dentro das instalações da TP, pois pode acidentalmente divulgar informações confidenciais. Para mais informações, consulte a Política de Clean Desk da TP disponível na [Página de Políticas Corporativas na Intranet do Grupo](#).

**Trabalho em Recrutamento e Seleção e gostaria de promover a participação da TP em uma feira de empregos no meu país. Qual plataforma de mídia social eu poderia usar?**

Você deve entrar em contato com o RH local ou com a equipe de marketing e eles indicarão a direção certa.

# CRIANDO UM AMBIENTE DE TRABALHO SEGURO

## Promovemos a diversidade, equidade e inclusão

Compreender, respeitar e incentivar a diversidade entre os membros de nossa força de trabalho significa que permitimos que cada indivíduo seja ele mesmo e honre suas próprias crenças culturais, religiosas, políticas e outras crenças pessoais. O respeito à diversidade é um dos nossos valores fundamentais e está presente em todas as relações no Grupo.

Para obter mais informações sobre como promovemos diversidade, equidade e inclusão, consulte a [Política de Diversidade e Inclusão](#).

Para denunciar quaisquer violações de nossa política, incluindo discriminação com base em gênero, deficiência, orientação sexual, identidade e expressão de gênero, etnia e raça, nacionalidade, crença e ideologias, gravidez ou paternidade, estado civil, idade, status socioeconômico, assédio ou outras experiências, entre em contato com a [Linha Global de Ética](#).

## Respeitamos os direitos humanos

Como signatária do Pacto Global das Nações Unidas, a TP respeita e apoia os direitos humanos em todas as suas operações e atividades comerciais e está comprometida em evitar a cumplicidade em abusos de direitos humanos (como, mas não se limitando a, trabalho infantil e forçado, escravidão, tortura, tratamento degradante, detenção arbitrária, etc.).

Para mais detalhes sobre nosso compromisso com os direitos humanos, consulte a [Política de Direitos Humanos](#).

Para denunciar quaisquer violações de nossa política que proíbe a discriminação ou questões relacionadas a direitos humanos, entre em contato com a [Linha Global de Ética](#).

## Oferecemos um local de trabalho seguro e saudável

Estamos comprometidos em fornecer um ambiente seguro para todos, todos os dias. No centro dos valores da TP, promovemos uma cultura inclusiva onde os membros da força de trabalho se sentem valorizados e seguros para se expressar e tratar uns aos outros com respeito e dignidade.

Cada Membro da Força de Trabalho tem o dever e a responsabilidade de cuidar razoavelmente de sua própria saúde e segurança, bem como da saúde e segurança de outras pessoas que possam ser afetadas por seus atos ou omissões. Esses deveres incluem:

- Cooperar com os gerentes diretos e outros gerentes de departamento para garantir que práticas de trabalho seguras e saudáveis sejam mantidas;
- Relatar quaisquer preocupações de saúde e segurança imediatamente ao seu contato local (ou à gerência do Cliente, se trabalhar nas instalações do Cliente) e/ou a [Linha Global de Ética](#); e
- Agir com responsabilidade no local de trabalho, participar de treinamentos e abster-se de comportamentos inseguros no trabalho.

Se você tiver alguma preocupação ou problema relacionado à saúde e segurança, entre em contato com a equipe de Saúde e Segurança Global via [OHS@teleperformance.com](mailto:OHS@teleperformance.com).

## COMPROMISSO AMBIENTAL

A TP está comprometida em conduzir os negócios de maneira ambientalmente responsável e se esforça para melhorar nosso desempenho para beneficiar nossos membros da força de trabalho, clientes, comunidades, acionistas e o meio ambiente. Para tanto:

- Usamos a energia com sabedoria e eficiência e empregamos tecnologia para minimizar qualquer risco de impacto ambiental.
- Cumprimos as leis ambientais que se aplicam à TP.
- Educamos nossos membros da força de trabalho cujo trabalho afeta a conformidade ambiental sobre as licenças, leis e regulamentos que se aplicam ao seu trabalho.
- Educamos e envolvemos nossos membros da força de trabalho e informamos as partes interessadas externas em nossos esforços ambientais.
- Contribuímos e fazemos parcerias com organizações que trabalham em prol de metas ambientais.
- Envolvemos nossa cadeia de suprimentos no apoio aos nossos esforços de sustentabilidade.
- Trabalhamos com fornecedores com compromissos ambientais demonstráveis, na medida do possível.

Esperamos que nossos membros da força de trabalho, clientes e fornecedores apoiem e unam nossos esforços na proteção de nosso meio ambiente. Por favor, veja nossa [Declaração Global Ambiental](#) para obter mais detalhes sobre como atingimos nossas metas ambientais e de sustentabilidade.

Se você tiver alguma dúvida relacionada ao nosso compromisso ambiental e esforços de sustentabilidade, entre em contato com o Comitê de CSR em [csr@teleperformance.com](mailto:csr@teleperformance.com).



## POLÍTICAS SUBJACENTES DA TP

Este Código de Conduta e Ética deve ser lido em conjunto com as políticas e normas subjacentes da TP que se encontram na página da intranet do Grupo e ou no site da TP, incluindo o seguinte:

- Política Global de Compliance
- Política Global Anticorrupção
- Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo
- Política de Linha de Ética Global
- Política de Diversidade e Inclusão
- Declaração de Direitos Humanos
- Declaração de Política Ambiental Global
- Política de Privacidade BCR
- Política global de retenção de dados

## REVISÃO DA POLÍTICA

Para garantir que este Código de Conduta e Ética permaneça adequado à finalidade, o Escritório Global de Privacidade, Risco e Conformidade revisará este Código pelo menos uma vez por ano.

*Este é um documento CONTROLADO. Qualquer versão em formato impresso deve ser verificada para garantir que seja a mais recente.*

Siga-nos:



Teleperformanceblog.com



/company/Teleperformance



/teleperformanceglobal



@teleperformance



@teleperformance\_group



/teleperformance