

1. Objetivo:

Estabelecer as diretrizes e os compromissos de Responsabilidade Social da Teleperformance CRM S.A. (“Teleperformance Brasil”), promovendo continuamente a geração de valor para os nossos públicos de relacionamento. As diretrizes da Política incorporam a responsabilidade social na estratégia, gestão, negócios, serviços, processos, operações e no relacionamento com as partes interessadas.

2. Introdução:

O propósito desta Política é formalizar o compromisso da TP Brasil com o desenvolvimento sustentável buscando, constantemente, a redução de impactos negativos ao meio ambiente e manutenção do equilíbrio entre responsabilidade social e desenvolvimento econômico-financeiro.

Para a TP Brasil a sustentabilidade é essencial aos negócios porque consiste em atender às necessidades das gerações atuais, sem comprometer as necessidades das gerações futuras, garantindo ao mesmo tempo um equilíbrio entre o crescimento econômico, o respeito pelo meio ambiente e o bem-estar social.

3. Nossas iniciativas de Responsabilidade Social são pautadas em quatro Diretrizes:

1. Ser transparente e justo;
2. Respeitar os direitos humanos;
3. Pensar e agir de forma ética nas relações; e
4. Respeitar os interesses das partes interessadas.

4. Abrangência:

Todas as partes envolvidas com a TP Brasil.

5. Definições:

- **Pacto Global:** iniciativa proposta pela Organização das Nações Unidas para encorajar empresas a adotar políticas de responsabilidade social corporativa e sustentabilidade. A Teleperformance é signatária do Pacto Global desde 2011.
- **ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:** plano de ação global que visa eliminar a pobreza extrema e a fome, oferecer educação de qualidade ao longo da vida para todos, proteger o planeta e promover sociedades pacíficas e inclusivas até 2030. Os ODSs servem como uma orientação para os países superarem os desafios ambientais, políticos e econômicos mais urgentes.

Autor		Revisor		Aprovador	
Sonia Leme Pereira - sonia.pereira	24/10/20 23	Emerson Fioravante Tomazi - e.tomazi	24/10/20 23	Simone Aparecida Nunes - simone.nunes	24/10/20 23



- **Responsabilidade Social Corporativa:** gerar valor nas dimensões econômica, ambiental e social, visando assegurar um cenário compatível à continuidade e à expansão das atividades da empresa no presente e no futuro, estando sempre associada à noção de sustentabilidade.

6. A política está baseada nos seguintes Pilares:

6.1 Sustentabilidade empresarial: Ações realizadas no âmbito da Governança Corporativa, assegurando a aplicação e disseminação de valores éticos, de práticas leais justas nos negócios e atendimento aos requisitos legais.

6.2 Sustentabilidade ambiental: Uso consciente dos recursos naturais, como luz e água, gás e esforços voltados à conscientização sobre temas ambientais e desenvolvimento de projetos que contribuam para a preservação do meio-ambiente.

6.3 Sustentabilidade social: Respeito aos Direitos Humanos, a melhoria da qualidade de vida dos colaboradores e das pessoas assistidas pelas comunidades no entorno, promoção da diversidade e da inclusão, apoio à diminuição da desigualdade social oferecendo oportunidades de acesso ao emprego, a serviços de saúde e de educação.

6.4 Sustentabilidade econômica: Um conjunto de práticas financeiras e administrativas para promover o desenvolvimento econômico e a saúde financeira da TP Brasil, respeitando as dimensões sociais e ambientais do entorno.

A TP Brasil está empenhada em melhorar continuamente o seu desempenho em sustentabilidade, potencializando as contribuições positivas e minimizando efeitos adversos. Como signatária do Pacto Global desenvolvemos iniciativas que contribuem para o enfrentamento dos desafios atuais.

7. Para isso atuamos respeitando os seguintes Princípios:

Autor		Revisor		Aprovador	
Sonia Leme Pereira - sonia.pereira	24/10/20 23	Emerson Fioravante Tomazi - e.tomazi	24/10/20 23	Simone Aparecida Nunes - simone.nunes	24/10/20 23

1. Apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos, reconhecidos internacionalmente.
2. Garantir a não participação em violações dos direitos humanos.
3. Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo à negociação coletiva.
4. Eliminar todas as formas de trabalho forçado e obrigatório.
5. Não compactuar com o trabalho infantil.
6. Proibir a prática de qualquer tipo de discriminação no ambiente de trabalho e nas relações comerciais de qualquer natureza.
7. Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.
8. Realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental.
9. Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do meio-ambiente.
10. Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.
11. Oferecer um ambiente de trabalho saudável e seguro.
12. Obedecer às leis, convenções e acordos da categoria.
13. Contribuir continuamente com os ODS.
14. Manter escuta ativa das partes interessadas - colaboradores, clientes, fornecedores, comunidades e sindicatos – e atuar nas suas demandas e em prol dos interesses em comum.
15. Adotar um sistema de gestão que possibilite acompanhar, tratar e assegurar a melhoria contínua dos processos.
16. Desenvolver metas de desempenho de sustentabilidade que possam ser medidas, monitoradas e relatadas em nosso desempenho de sustentabilidade.
17. Utilizar total transparência na divulgação do desempenho de sustentabilidade e o seu progresso, visando construir relações de confiança e demonstrar a entrega efetiva de nossos compromissos.

8. Responsabilidades

Todos os colaboradores da empresa são responsáveis por implementar e manter as boas práticas de Responsabilidade Social e **encontrar o equilíbrio** entre desenvolvimento sustentável e crescimento econômico. Esse compromisso inicia-se pela alta gestão da companhia.

9. Classificação do Documento

Público

10. Registro de Revisões

Conforme registrado no sistema de controle de documentos. O Comitê de Responsabilidade Social atua para garantir a execução da Política de Responsabilidade Social em sua plenitude, bem como, é responsável por tratar e solucionar todo e qualquer tema ou desafio relacionado à Responsabilidade Social da Teleperformance Brasil e seus stakeholders.

11. Vigência

Autor		Revisor		Aprovador	
Sonia Leme Pereira - sonia.pereira	24/10/20 23	Emerson Fioravante Tomazi - e.tomazi	24/10/20 23	Simone Aparecida Nunes - simone.nunes	24/10/20 23

Esta Política é válida a partir da presente data e permanecerá vigente por prazo indeterminado, podendo ser alterada ou revogada a qualquer momento pela Teleperformance Brasil.

12. Signatários.

Os signatários desta Política se comprometem a observar seu conteúdo e agir no melhor interesse da Teleperformance Brasil para resguardar os compromissos aqui descritos.

São Paulo, 23 de outubro de 2023.

Camila Zabisky
Diretora Jurídica e Compliance

Ednaldo Couto
Diretor de Recursos Humanos

João Paulo Teodoro
Diretor de Infraestrutura e Segurança

Simone Nunes
Diretora de Cultura e ESG

Autor		Revisor		Aprovador	
Sonia Leme Pereira - sonia.pereira	24/10/20 23	Emerson Fioravante Tomazi - e.tomazi	24/10/20 23	Simone Aparecida Nunes - simone.nunes	24/10/20 23