

	Código de Conduta em Redes Sociais	CD-0002 - V.6
		COMUNICAÇÃO E MARKETING
		FASE: Vigente

1. Finalidade

Estabelecer o Código de Conduta para a Interação nas Plataformas de Redes Sociais.

2. Introdução

A TELEPERFORMANCE acredita no crescimento do indivíduo através do uso das novas tecnologias, em especial as que envolvam maior compartilhamento de informações entre as pessoas, como as Plataformas de Redes Sociais (Whatsapp, Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram, dentre outros). Por isso, visando à orientação no uso destas plataformas de forma ética, segura e legal, bem como a prevenção de riscos e/ou incidentes possíveis nesses ambientes, foi elaborado o presente Código de Conduta, que deve ser seguido por todos os colaboradores.

3. Abrangência

Todos os Colaboradores da Teleperformance, Clientes, Fornecedores, Parceiros e Terceirizados.

4. Código

O presente Código reúne diretivas claras sobre postura e comportamento no tocante ao uso das Plataformas de Redes Sociais para:

- O uso da marca TELEPERFORMANCE, do nome da instituição e de sua reputação;
- Publicação de Conteúdo;
- Manifestação de Pensamento; e
- Compartilhamento de imagens e vídeos;

Para se evitar riscos desnecessários nas Plataformas de Redes Sociais, o colaborador deve sempre:

- ✓ Separar claramente a opinião pessoal da opinião da empresa;
- ✓ Lembrar que o conteúdo sempre pode ser usado fora do propósito inicial;
- ✓ Saber que depois de publicado, não há controle sobre o conteúdo que pode ficar fora de contexto;
- ✓ Tudo que se coloca nesses espaços gera prova escrita e documentada;
- ✓ Ter consciência que o alcance dessas plataformas é global;
- ✓ Ter cuidado, pois a informação circula rapidamente e é difícil se arrepender depois que algo é postado, publicado ou divulgado.

	Código de Conduta em Redes Sociais	CD-0002 - V.6
		COMUNICAÇÃO E MARKETING
		FASE: Vigente

Além de dicas para o colaborador utilizar no seu dia-a-dia de trabalho, também há recomendações no tocante à própria vida pessoal, para que passe adiante, seja aos amigos ou à família, aumentando o nível de proteção de sua vida digital.

4.1. Uso da Marca TELEPERFORMANCE, menção da instituição e preservação de sua reputação.

4.1.1. O termo TELEPERFORMANCE é marca protegida pela lei e não deve ser utilizado de forma comercial ou mercantil caso não haja autorização ou licença específica para tanto.

4.1.2. Para evitar a confusão dos demais usuários que utilizam as Plataformas de Redes Sociais sobre os canais oficiais de comunicação, o colaborador não deverá criar comunidades, páginas, perfis, contas de acesso ou qualquer forma que faça referência à TELEPERFORMANCE.

4.1.2.1. No entanto, é permitido ao colaborador mencionar que presta, ou prestou, serviços à TELEPERFORMANCE, nos moldes estabelecidos neste Código de Conduta.

4.1.3. Sempre que o colaborador quiser se manifestar sobre a TELEPERFORMANCE nas plataformas de redes sociais deverá utilizar os canais e perfis oficiais da mesma e consultar se é possível tratar daquele respectivo assunto da forma pretendida e com o conteúdo desejado.

4.1.3.1. Esta disposição também se aplica ao repasse de conteúdos prontos, a exemplo de matérias veiculadas por órgãos de imprensa ou sites de internet que exibam, de alguma forma, vídeos, áudio, texto ou conteúdo que os combine das mais variadas formas e que possua menção da TELEPERFORMANCE.

4.1.4. Caso o colaborador detecte algum comentário, tópico, comunidade, página ou qualquer outra forma de manifestação que carregue informações que afetem diretamente a reputação da TELEPERFORMANCE, este deverá comunicar, imediatamente, os responsáveis internos da Instituição pelas mídias digitais, que darão o tratamento adequado ao caso.

4.1.4.1. Na hipótese do colaborador ser questionado diretamente ou vinculado a alguma publicação para fornecer resposta, comentário ou solução em nome da TELEPERFORMANCE, este deverá enviar uma mensagem, privada, se possível, alertando que o profissional responsável entrará em contato. Também, deverá o mais rápido possível noticiar o incidente para a área responsável pelas mídias digitais dar o devido encaminhamento.

4.1.5. Em caso de dúvidas sobre a possibilidade, ou não, de se publicar algum material nas plataformas de Redes Sociais, o colaborador deverá consultar o gestor da área em que atua e, se for o caso, solicitar a competente autorização.

4.1.6. Se o colaborador não estiver devidamente autorizado para se pronunciar em nome da Instituição, em hipótese alguma deverá fazê-lo, pois poderá agravar a situação ou até mesmo violar a lei.

	Código de Conduta em Redes Sociais	CD-0002 - V.6
		COMUNICAÇÃO E MARKETING
		FASE: Vigente

5. Conteúdo Publicado

5.1. Caso o colaborador tenha interesse em divulgar que sua empregadora é a TELEPERFORMANCE, poderá indicar qual cargo está investido, função desempenhada e área de atuação, não sendo permitido a divulgação do cliente/operação que atua.

5.1.2. Ao publicar um conteúdo nas Plataformas de Redes Sociais ou ambientes que proporcionem a troca de ideias, debate, discussão ou comunicação entre seus visitantes, deverá o colaborador da TELEPERFORMANCE:

5.1.2.1. Preferencialmente:

- a) Respeitar os Termos de Uso e atuar conforme as demais Políticas da plataforma acessada;
- b) Não estimular, encorajar, sugerir ou praticar qualquer espécie de crime, contravenção e/ou ato ilícito;

Dica: Para evitar situações desconfortáveis nesses ambientes, evite chamar colegas de trabalho por apelidos, publicar piadas, textos, fotos ou vídeos com evidente situação de vexame.

- c) Adotar condutas sempre pautadas pela ética, que não desrespeitem a Ordem Pública ou violem os bons costumes.

Dica: Não faça aos outros o que não gostaria que fizessem a você.

5.1.2.2. Obrigatoriamente, sob pena de aplicação de sanções disciplinares:

- a) Não divulgar informações, fazer comentários ou relatar episódios ligados à rotina de trabalho e/ou que estejam protegidos por sigilo profissional;

Dica: Se entende por rotina de trabalho os compromissos, atividades, projetos e nomes de pessoas envolvidas, além dos episódios ocorridos durante o expediente.

- b) Não divulgar informações, conhecimento ou qualquer espécie de dado a respeito da TELEPERFORMANCE, de suas atividades, suas relações institucionais, mercantis ou contratuais. Já existem profissionais exclusivamente dedicados à divulgação dessa natureza;

	Código de Conduta em Redes Sociais	CD-0002 - V.6
		COMUNICAÇÃO E MARKETING
		FASE: Vigente

Dica: todas as informações financeiras, contratuais, planejamento de atividade contábeis ou outros detalhes comerciais também não devem ser compartilhados.

c) Não publicar conteúdos produzidos apenas para uso corporativo e/ou interno da TELEPERFORMANCE, sob nenhuma hipótese;

Dica: Nesses conteúdos se enquadram os relatórios, descritivos de projetos, levantamento de dados, pesquisas de mercado, apresentações motivacionais e de reestruturação, dentre outros.

d) Não mencionar o endereço onde exerce as funções profissionais na TELEPERFORMANCE, seu número de telefone, ramal para contato ou o endereço de e-mail corporativo;

e) Não infringir a nenhuma orientação deste Código de Conduta.

6. Manifestação de Pensamento

6.1. O colaborador deverá exercer seu direito à liberdade de expressão de modo ético e responsável, evitando causar prejuízos à TELEPERFORMANCE ou a terceiros, e respeitando os demais termos do presente Código de Conduta.

6.1.2. O colaborador deve estar alerta para que o uso das Plataformas de Redes Sociais não aumente a exposição de suas informações, e, por consequência, também da TELEPERFORMANCE. Portanto, antes de publicar algum comentário, crítica, queixa, reclamação ou manifestação que denote insatisfação em relação a uma empresa, a algum fato ou a alguém, o colaborador deve agir com cautela, não ofendendo ou agredindo quem quer que seja;

Dica: Aja sempre com a razão a seu favor. Perder a mão em algum comentário pode levar ao descrédito e a movimentos de discriminação no próprio ambiente.

Não faça justiça com o próprio mouse!

6.1.3. Em momento algum o colaborador deverá exprimir qualquer opinião pessoal como se fosse uma posição oficial da TELEPERFORMANCE, independentemente do assunto.

7. Publicação e compartilhamento de imagens e vídeos

7.1. O colaborador da TELEPERFORMANCE deve buscar fazer sempre uso de imagens e vídeos legítimos e que não lesionem direitos de terceiro. Não é porque um conteúdo foi publicado ou está acessível a muitas pessoas que significa que ele já caiu em domínio público. Atenção!

	Código de Conduta em Redes Sociais	CD-0002 - V.6
		COMUNICAÇÃO E MARKETING
		FASE: Vigente

Dica: De acordo com a legislação brasileira, apenas serão de domínio público os conteúdos após 70 anos após o falecimento de seu autor.

7.1.2 Além disso, o colaborador não poderá publicar, compartilhar ou retransmitir imagens ou vídeos que não detiver direitos, licença ou **autorização prévia para tanto**, que se caracterizem como:

- a) registros de dependências ou ambientes de operações, sejam nos Campi da TELEPERFORMANCE ou Cloud Campus, telas de equipamentos utilizados pela TELEPERFORMANCE, das empresas que façam parte de seu grupo econômico ou que possuam relação comercial com esta;
- b) registros de atividades laborais nas dependências ou ambientes de operações, sejam nos Campi da TELEPERFORMANCE ou Cloud Campus, de empresas que façam parte de seu grupo econômico ou que possuam relação comercial com esta;
- c) registros de eventos corporativos sempre que possuírem símbolos, marcas, emblemas, logos ou qualquer forma ou espécie de referência a clientes da Teleperformance ou sua identificação.
 - c.1) Ainda que não haja expressa e direta menção ou referência à TELEPERFORMANCE nos registros supra, o material não deve conter detalhes que comprometam a segurança da empresa, de seus colaboradores e de suas atividades, além de respeitar as Políticas da TELEPERFORMANCE em vigor, a exemplo, mas não se limitando a de Clean Desk;
 - c.2) Em nenhuma hipótese se admite o compartilhamento de materiais de palestras ou apresentações internas;
- d) qualquer forma de referência ou identificação de dados ou informações de negócio, confidenciais, sigilosas e restritas da TELEPERFORMANCE.

7.2 Mesmo que a imagem ou o vídeo não seja de sua autoria, o colaborador não deverá republicar, compartilhar, retransmitir ou dar maior visibilidade ao material que se enquadrar nas hipóteses acima, salvo se tiver recebido autorização prévia da própria TELEPERFORMANCE.

Dica: A Justiça já entende que aquele que ajuda a disseminar algum conteúdo também é responsável pelos danos causados pelo conteúdo veiculado, ainda que não seja seu autor.

7.2.1. Percebendo a circulação dessa espécie de material nas diversas plataformas de redes sociais, é desejável que o colaborador informe o departamento de mídias sociais da TELEPERFORMANCE para que haja a competente tomada de providências.

8. Dicas para o uso ético, seguro e legal das plataformas de redes sociais

	Código de Conduta em Redes Sociais	CD-0002 - V.6
		COMUNICAÇÃO E MARKETING
		FASE: Vigente

8.1. É recomendável que o usuário das plataformas de redes sociais esteja ciente e aderente aos Termos de Uso e Políticas existentes, antes mesmo de contratar o serviço.

8.2. Os usuários devem utilizar esses ambientes pautados na educação, urbanidade, responsabilidade e respeito à Ordem Pública e aos bons costumes.

8.3. Ao enviar, compartilhar, retransmitir ou publicar conteúdos, os usuários devem evitar:

- a) qualquer forma de agressão, ofensa, assédio, humilhação, constrangimento, desprezo, perseguição, censura ou danos a quem quer que seja;
- b) toda e qualquer forma de discriminação a exemplo, mas não se limitando, à crença religiosa, preferência político-partidária, orientação sexual, procedência nacional ou étnica em geral, raça, cor, ou convicções de qualquer natureza.
- c) a prática de crimes ou estímulo a atos dessa espécie;
- d) textos, imagens ou vídeos que não possuam autorização ou licença de seu autor para distribuição ou divulgação, além de autorização ou licença para uso de imagem e voz das pessoas envolvidas nas imagens ou vídeos;
- e) o cometimento de atos ilícitos em geral;
- f) a prática de envio de conteúdos em massa, em especial de publicidade ou divulgação de fato, evento ou produto (SPAM).

8.4. Os usuários devem guardar sigilo e confidencialidade do seu nome de usuário e senha para autenticação no ambiente, pois além de ser pessoal e intransferível, atesta a presunção de autoria de todos os atos praticados no ambiente por determinada conta de acesso.

Dica: O uso indevido de nome de usuário e senha que não lhe pertence, em proveito próprio ou alheio, é crime de falsa identidade, artigo 307 do Código Penal.

9. Dos meios de comunicações oficiais e permitidos

9.1. São os canais de comunicação oficiais da TELEPERFORMANCE:

Teleperformance Brasil no Facebook: <https://www.facebook.com/teleperformancebrasil/>
 Teleperformance Brasil no Instagram: https://www.instagram.com/teleperformance_brasil/
 Teleperformance Brasil no YouTube: <https://www.youtube.com/c/TeleperformanceGroup>
 Teleperformance Brasil no LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/teleperformance>

9.2. Exceções para utilização de outro meio que não o acima exposto, como por exemplo WhatsApp/Telegram:

 Teleperformance	Código de Conduta em Redes Sociais	CD-0002 - V.6
		COMUNICAÇÃO E MARKETING
		FASE: Vigente

- Criar grupos de trabalho entre colaboradores com cargo de confiança, assim entendidos: Coordenadores, Gerentes, Diretores e Presidentes;

9.3 Proibições:

- Criar grupo para gerir equipes envolvendo colaboradores que não possuem cargo de confiança e/ou que não possuem celular corporativo transmitindo através do mesmo conteúdo gravado como sigiloso e confidencial pela empresa;

9.4 Exceções:

Caso o colaborador não possua cargo de confiança, mas possua celular corporativo, é permitida a criação do grupo de trabalho, observado todo o disposto neste código e o horário de trabalho do colaborador.

10. Responsabilidades e Autoridades

Cargo	Responsabilidade
Todos os colaboradores	Seguir este código

11. Classificação do Documento

Uso Interno

12. Registro de revisões

Conforme registrado no sistema de controle de documentos.