

 Teleperformance	[docnix_tituloDocumento]	[docnix_numeroVersaoDocumento]
		[docnix_areaEmitente]
		FASE: [docnix_fase]

1. Finalidade

Estabelecer o Código de Ética Global na Teleperformance Brasil.

2. Introdução

Este Código de Ética tem o objetivo de definir as regras, condutas, ações e comportamentos que devem ser adotados (i) no relacionamento com nossos colaboradores, executivos, prestadores de serviços, fornecedores, clientes, consumidores, comunidade em geral (locais onde moramos, trabalhamos, servimos ou o mundo em geral), meios de comunicação, órgãos públicos, organizações sem fins lucrativos, acionistas e que (ii) nossos colaboradores, executivos, prestadores de serviços, fornecedores, clientes, clientes, comunidade, mídia, agências públicas, organizações sem fins lucrativos e acionistas devem adotar para tentar garantir que a Teleperformance faça uma contribuição positiva para sua comunidade, ao mesmo tempo em que aprimora seu relacionamento com seus colaboradores, executivos, prestadores de serviços, clientes, clientes, comunidade coletiva, mídia, órgãos públicos e organizações sem fins lucrativos.

Em caso de dúvidas sobre a aplicação deste código, o seu gerente é o primeiro contato para as questões éticas. Se o gestor não estiver disponível, você pode encaminhar suas dúvidas para pontos de contato locais alternativos (se aplicável). Você pode também encaminhar suas dúvidas e comentários ao Comitê de Responsabilidade Social Corporativa utilizando e-mail: csr@teleperformance.com.

3. Abrangência

Todos os Colaboradores da Teleperformance.

4. Definições

N/A

5. Código

5.1 - Nossa Cultura

5.1.1 - Nossos Valores são nosso código genético

A nossa cultura corporativa é baseada pelos nossos valores. A Teleperformance exige que todos dentro da organização sigam os nossos valores em todos os momentos.

São eles:



5.2 – Diversidade, Equidade e Inclusão

A compreensão, respeito e incentivo à diversidade entre nossos Colaboradores significa permitir que cada indivíduo seja ele próprio, com as suas crenças pessoais, culturais, religiosas, políticas e outras. Respeito à diversidade faz parte dos nossos valores e está presente em todas as relações com a empresa.

Nossa diversidade não é uma consequência. É o resultado da decisão que tomamos todos os dias de buscar pessoas de diferentes gêneros, deficiências, orientação sexual, identidade e expressão de gênero, etnia e raça, crenças e ideologias, status socioeconômico e outras experiências.

E assim como estamos fazendo escolhas conscientes para integrar a diversidade em nosso trabalho diário, também estamos trabalhando constantemente para identificar e derrubar barreiras que impedem nosso pessoal de se sentir totalmente incluído e engajado. Queremos um campo de atuação nivelado por meio de nosso compromisso com o respeito e a justiça, criando um ambiente em que as pessoas possam falar abertamente e valorizando a autenticidade em detrimento da adequação. Nossa diversidade prospera por causa dessa cultura de inclusão.

5.3 - Relacionamentos Éticos

Todas as nossas relações devem basear-se no respeito à dignidade das pessoas, integridade e privacidade (excetuando-se os casos previstos na política de segurança) dos nossos clientes, consumidores, acionistas, colaboradores, fornecedores, concorrentes e entidades, independente do cargo ou posição ocupada.

Quaisquer tipos de discriminação, desqualificação, intimidação ou constrangimento são inaceitáveis.

 Teleperformance	[docnix_tituloDocumento]	[docnix_numeroVersaoDocumento]
		[docnix_areaEmitente]
		FASE: [docnix_fase]

5.4 - Relacionamento com o Cliente

O relacionamento da Teleperformance com seus Clientes deve ser baseado no respeito, transparência e profundo sendo de parceria. Atuamos seguindo nossos valores, buscando sempre a excelência na qualidade dos serviços e plena satisfação no atendimento ao cliente. A Teleperformance valoriza e protege a confidencialidade das informações fornecidas por nossos clientes.

A Teleperformance construiu seu sucesso na capacidade de oferecer serviços de qualidade que satisfaçam nossos clientes e os clientes de nossos clientes. Estamos sempre alinhados às necessidades e expectativas dos nossos clientes e criamos métodos para medir a sua satisfação plena. A Teleperformance trata todos os clientes com os mesmos critérios de negócios.

5.5 - Relacionamento com o Colaborador

A Teleperformance oferece igualdade de oportunidades de carreira, independentemente de origem, orientação sexual, gênero, raça, idade, religião, classe ou associação com entidades profissionais. Ela contribui para proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável, com liberdade de expressão no que diz respeito à integridade e à privacidade dos indivíduos, e não há tolerância para qualquer tipo de ameaça ou assédio.

A Teleperformance propõe iniciativas de preservação da saúde e segurança no trabalho, através de programas antistresse, programas de conscientização sobre saúde e atividades esportivas.

Além disso, os padrões das unidades da Teleperformance contemplam projetos e orientações detalhadas em segurança, iluminação e acústica, proximidade e gerenciamento, bem-estar do colaborador em áreas de trabalho, áreas comuns, de formação e de recrutamento e, em especial as áreas de lazer.

A Teleperformance incentiva e desenvolve a liderança como um meio de promover a relação entre os diversos níveis hierárquicos, respeita os direitos dos trabalhadores e sua relação com a empresa, sempre com base na confiança e na lealdade.

Os colaboradores da Teleperformance possuem plena consciência da responsabilidade de suas atividades e funções e não utilizam o cargo ou informações privilegiadas em benefício próprio ou de terceiros. Eles respeitam e protegem a privacidade e confidencialidade das informações.

Eles tratam a todos como iguais, com atitudes baseadas na aprendizagem compartilhada, cooperação e transparência, tornando a interação de trabalho agradável e respeitosa com colegas de trabalho, fornecedores, prestadores de serviços e os acionistas, independentemente da classificação.

Os colaboradores da Teleperformance são comprometidos com os propósitos da empresa, cooperam para suas realizações e cumprem os procedimentos, políticas e normas internas da empresa. Também



incentivamos nossos colaboradores a darem o exemplo de decência, justiça e integridade e promoverem as regras deste Código.

Se você é um colaborador da Teleperformance e sentir que o seu relacionamento com seu gerente ou colegas de trabalho não está de acordo com as regras acima, não hesite em contatar os canais de comunicação apropriados.

5.6 - Relacionamentos com Investidores e Acionistas

A Teleperformance valoriza a comunicação transparente, precisa e completa de informações verdadeiras e permite o monitoramento das atividades e do desempenho da empresa até o limite permitido por lei.

Teleperformance está em conformidade com as leis locais, estaduais e federais vigentes e aplicáveis ao seu negócio.

A confiança de nossos acionistas é fundamental, nós asseguramos ano após ano que os nossos compromissos sejam cumpridos. Nossa equipe corporativa assegura que todas as regras de governança sejam devidamente aplicadas em tempo hábil.

Estamos em conformidade com as normas vigentes e, em particular, àquelas relativas à independência dos membros que compõem o conselho de administração e comissões especiais.

5.7 - Relacionamento com o Mercado e Concorrentes

As relações da Teleperformance com o mercado e seus concorrentes são sempre baseadas em práticas de concorrência leal e ética, em conformidade com as leis; comportamento predatório ou desonesto não é permitido.

O fornecimento de informações relevantes para a empresa, a promoção e divulgação de produtos e serviços é estritamente controlada pela administração da Teleperformance.

Temos a intenção de nos diferenciar competitivamente através da qualidade de nossos serviços e o relacionamento excelente que construímos com nossos clientes e prospects. Nós respeitamos as regras de concorrência leal com os nossos concorrentes.

5.8 - Relacionamento com os Fornecedores e Parceiros

A seleção e contratação de prestadores de serviços e fornecedores é realizada com base na livre concorrência, com critérios técnicos, éticos e profissionais, por meio de processos pré-definidos, seguindo os procedimentos internos da Teleperformance.



O relacionamento da Teleperformance com seus prestadores de serviços é pautado por princípios éticos e de respeito às leis, que visam a construção de relacionamentos de longo prazo. Nós exigimos de nossos fornecedores um relacionamento com nível semelhante de cumprimento das regras de responsabilidade social corporativa.

5.9 - Relacionamentos com a Comunidade

O desenvolvimento e a valorização da comunidade, assim como a prática da cidadania são incentivados pela Teleperformance por meio de ações sociais e ambientais que reforçam seu posicionamento como empresa cidadã.

5.10 - Comitê Corporativo de Responsabilidade Social

É de responsabilidade do Comitê Corporativo de Responsabilidade Social o desenvolvimento e disseminação de políticas relevantes, para responder a perguntas, para analisar e impedir qualquer potencial violação deste Código e dar instruções para implementar medidas ativas para maximizar o cumprimento.

O Comitê Corporativo de Responsabilidade Social pode ser contatado pelo e-mail csr@teleperformance.com.

5.11. Políticas e Declarações Relacionadas

Código de Conduta da Teleperformance

Política do Canal de Ética Global

Política de Meio Ambiente

Política de Diversidade e Inclusão

Política de Privacidade

Política de Saúde e Segurança

Declaração sobre Direitos Humanos

6. Responsabilidades e Autoridades

Cargo	Responsabilidade	Autoridade
Todos	Seguir a política	

7. Classificação do Documento

Interno

8. Registro de Revisões

Conforme registrado no sistema de controle de documentos