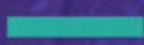




Elaborado por  
Lucas Arthur  
Milhomem Kliemann

Versão 004 /  
Dezembro/2021

# CÓDIGO DE ÉTICA.

 Diretrizes & Valores



**tahto**

# MENSAGEM DO PRESIDENTE



Somos uma empresa inovadora referência no serviço de atendimento, que se orgulha da história construída até aqui apoiada no pilar da ética, respeitando a todos os públicos. Compreendemos que essa conduta é o que nos move diariamente, sendo necessário a participação de todos nessa caminhada.

Em nossas atividades diárias nos relacionamos com fornecedores, parceiros, clientes e colaboradores. Para isto, é de fundamental importância que esses laços sejam pautados pela transparência, ética e respeito, cumprindo rigorosamente todas as leis e regulamentações exigidas para funcionamento de nossas atividades.

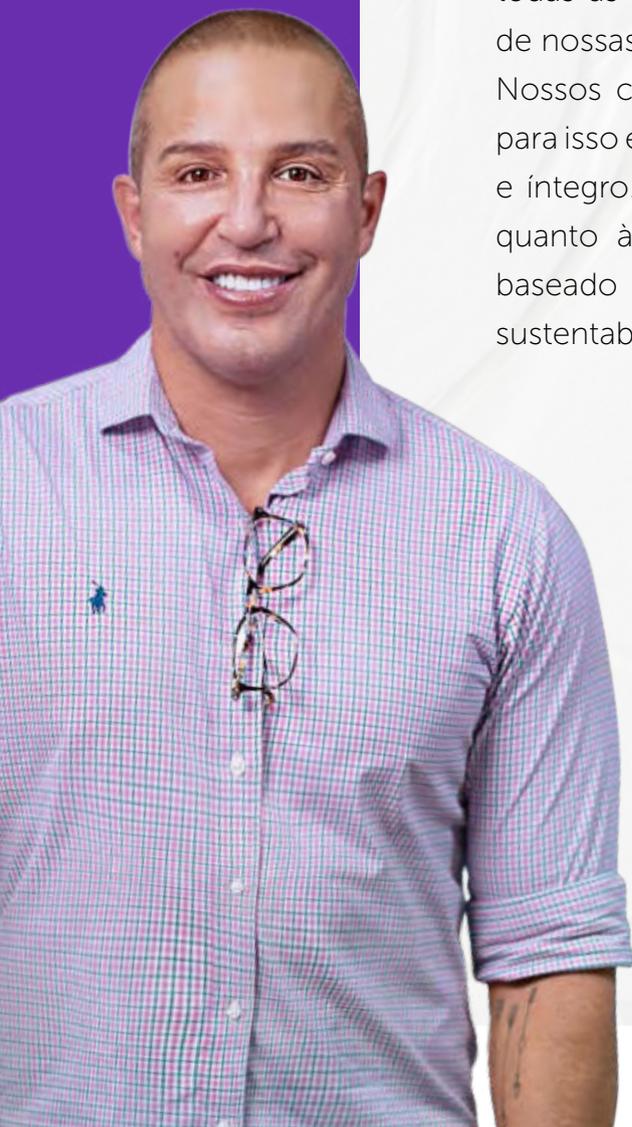
Nossos colaboradores são peças primordiais nessa história, e para isso é de suma importância fazer o certo sendo transparente e íntegro. O nosso código de ética, além de normas internas quanto à postura dentro da organização, é antes de tudo, baseado no respeito ao ser humano, priorizando segurança, sustentabilidade e preservação ao meio ambiente.

Ler e entender este documento é fator determinante para que todo esse processo seja possível realizá-lo, com isso, incentivamos a comunicação entre os colaboradores e seus líderes a reportarem qualquer situação de dúvida, desconforto ou irregularidade extraída deste documento.

Conto com o seu apoio para juntos disseminarmos a cultura de integridade!



Luis Ricardo Ferreira



# SUMÁRIO

---

<b>01.</b>	NOSSA EMPRESA.....	4
<b>02.</b>	PROPÓSITO E VALORES.....	5
<b>03.</b>	OBJETIVOS.....	5
<b>04.</b>	O QUE É O CÓDIGO DE ÉTICA?.....	6
<b>05.</b>	NOSSA RESPONSABILIDADE COM O CÓDIGO DE ÉTICA.....	6
<b>06.</b>	RESPONSABILIDADE COM PESSOAS.....	7
<b>07.</b>	RELAÇÕES COMERCIAIS.....	9
<b>08.</b>	SEGURANÇA DO TRABALHO.....	11
<b>09.</b>	CONDUTA FORA DA TAHTO.....	12
<b>10.</b>	RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL.....	12
<b>11.</b>	PATRIMÔNIO DA EMPRESA.....	13
<b>12.</b>	PRIVACIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES.....	14
<b>13.</b>	CONFLITO DE INTERESSES.....	15
<b>14.</b>	COMBATE À CORRUPÇÃO.....	16
<b>15.</b>	VIGÊNCIA.....	17



# 01

## NOSSA



## — EMPRESA

Em 2007, nasceu a BT Call Center, originária da antiga Brasil Telecom, criada com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento prestado aos clientes, atua com filiais em Goiânia, Curitiba, Campo Grande e Rio de Janeiro, na região II do Brasil. Em janeiro de 2016, para demonstrar o acompanhamento às mudanças do mercado, a empresa atualizou seu posicionamento, lançando a sua nova identidade: BTCC Conexão Cliente. Afinal, mais do que simplesmente ser ouvido, o cliente quer estabelecer uma conexão, criar relacionamento, sentir-se parte e único. Março de 2021, um novo marco. Ampliamos a nossa visão de

negócio para sermos mais do que um contact center, mas acima de tudo, proporcionarmos uma experiência completa de atendimento, para nossos clientes e seus clientes. Mas mudar para quê? Simples: para se transformar, evoluir, trazer um pouco mais de tato ao negócio e tratar de forma diferente cada cliente, com mais empatia com o outro. Nesse novo jeito de pensar as jornadas de interação, nossa Qualidade Consistente encontra a essência do nosso Calor Humano, com Atitude para colocar as pessoas sempre em primeiro lugar.

É dessa forma que a TAHTO se conecta, criando

soluções para deixar o relacionamento com as pessoas mais simples, próximo e humano. Uma nova jornada está começando com você e pra você. Vamos juntos?



# 02

## PROPÓSITO



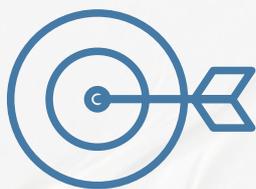
E

## VALORES

2.1 Propósito: Ser protagonista em soluções de experiência do cliente, gerando evolução e resultados, com audácia e integridade.

2.2 Nossos Valores:

- Paixão: Dedicção, calor humano e entusiasmo em cada interação, para proporcionar experiências que facilitem a vida os nossos clientes e colaboradores.
- Determinação: Obstinação por ser o melhor, com atitude imaginativa para entregar soluções de qualidade para cada cliente.
- Empatia: Ter atitude acolhedora, ouvir e se colocar no lugar do outro para transformar expectativas em realidade, mantendo uma postura ética e de respeito para com todos.
- Disciplina: Ter zelo pelo nosso negócio mantendo atitude de dono, com compromisso e qualidade consistente em cada entrega.



## OBJETIVOS

- Apresentar a forma como os valores da companhia é essencial para manutenção de nossas operações e a fomentação de uma cultura de integridade.
- Comprometimento da alta administração, gestores, colaboradores, fornecedores, clientes e pessoas interessadas na TAHTO.

# 03

- Dever de cumprir cada norma citada neste Código de Ética, independente de nível hierárquico, tomando as melhores decisões éticas relacionadas ao nosso trabalho, como também, nos auxilie a determinar o que fazer em situações não previstas.
- Garantia dos direitos humanos no âmbito de nossas operações.

# 04



## O QUE É O CÓDIGO DE — ÉTICA?

O Código de Ética é o principal documento orientador na conduta ética dentro das nossas relações comerciais e trabalhistas que fazem parte do nosso cotidiano. Nele é definindo diretrizes e padrões a serem seguidos, que auxiliarão a empresa alcançar seus objetivos estratégicos fundamentados no respeito, equidade, transparência e responsabilidade corporativa.

## NOSSA RESPONSABILIDADE COM O CÓDIGO DE ÉTICA

Devemos compreender o Código de Ética além de outras políticas internas e leis que regulamentam as atividades da TAHTO. É importante entendermos as consequências de condutas que tomamos ao longo de nossas relações internas na empresa, podendo gerar punições previstas na nossa norma de conduta. O não cumprimento deste Código afeta a imagem e a reputação da TAHTO, bem como os indivíduos que trabalham em nossa empresa. Como membros de uma comunidade empresarial, devemos nos preocupar com a imagem, para não afetar a percepção das pessoas de fora da empresa, perdendo a credibilidade que nos depositam.



# 05

# RESPONSABILIDADE COM PESSOAS



## 6.1 Direitos Humanos

ATAHTO respeita as convicções pessoais de seus colaboradores. Promovemos a inclusão e valorizamos a diversidade. Dessa forma, condena qualquer ato de abuso de poder, assédio, agressão, abuso sexual ou verbal, discriminação de cultura, orientação sexual, ideologia política, prejulgamento de colegas de trabalho, fornecedores e clientes ou quaisquer situações que promovem o constrangimento a estes envolvidos, como qualquer comportamento que possa ser considerado ofensivo, humilhante ou intimidador, representando ameaça à integridade física e moral das pessoas. Proibimos qualquer exibição no local de trabalho de imagens ou objetos que possam promover o ódio, a discriminação ou os estereótipos. Não permitimos piadas, comentários discriminatórios ou preconceituosos em nossas interações.

## 6.2 Ambiente de Trabalho Respeitoso

Você deve manter sempre uma conduta respeitosa com outros colaboradores, parceiros, fornecedores e clientes, valorizando o relacionamento transparente e íntegro. Durante o expediente, você deve se dedicar ao exercício das suas funções e respeitar os compromissos e horários, trabalhando de forma colaborativa, incentivando a diversidade de ideias e o diálogo contínuo. Sabemos dos malefícios que o consumo do álcool e drogas trazem, comprometendo a saúde, desempenho profissional e ambiente de trabalho. Logo, é permanentemente proibido o uso e comércio dessas substâncias em seu local de trabalho.

## 6.3 Trabalho infantil, forçado ou em condições degradantes

A TAHTO não tolera e condena veementemente o trabalho infantil e qualquer forma de trabalho forçado ou em condições degradantes e incompatíveis com a dignidade humana.



#### 6.4 Desenvolvimento e valorização profissional

A TAHTO incentiva seus colaboradores a procura de desenvolvimento profissional, buscando valorizar aqueles que estão procurando se aperfeiçoar e ampliar seus conhecimentos profissionais. Todas as decisões sobre contratação, promoção e outros benefícios relacionados ao emprego são baseadas em uma avaliação de conhecimentos e desempenho profissional no trabalho, promovendo igualdade de oportunidades, independente de sexo, cor, gênero, religião ou classe social. Realizar todos os treinamentos legalmente exigidos para suas funções e seguir a periodicidade exigida.

#### 6.5 Home Based

Na condição home based, você tem a mesma responsabilidade de cumprimento de horários e finalidades da sua função da mesma forma quando está presencialmente na companhia. Dessa forma, procure um local adequado em sua residência para dedicar-se as suas atividades com conforto e livre de qualquer distração. Respeite a jornada de trabalho dos colaboradores, evitando chamadas ou mensagens fora do expediente. É imprescindível o respeito às pausas ao horário de almoço. Faça uma boa gestão do tempo para tratativas de suas demandas dentro do seu horário de expediente.

#### 6.6 Liderança

Ser líder é incentivar sua equipe a replicar as boas práticas e valores da TAHTO, estimulando um ambiente de trabalho que apoie e motive sua equipe a produtividade, a diversidade e a integridade. Esse incentivo deve ser composto por atos éticos que provoque um ambiente de trabalhoso respeitoso, tratando todos da mesma forma e não tolerando atitudes abusivas, como violência física, verbal e assédios.

# RELAÇÕES



## COMERCIAIS

### 7.1 Relação com clientes

Você tem responsabilidade direta na construção de um relacionamento sólido e duradouro com nossos clientes. A TAHTO deve pautar por sua atuação na identificação das necessidades de seus clientes e procurar satisfazê-las por meio de produtos e serviços de qualidade que correspondem às características anunciadas, sem falsas promessas. A credibilidade da TAHTO reside na nossa capacidade de expressar as ofertas de maneira clara e sempre cumprir o que é acordado.

Sempre que você se deparar com um Cliente que manifeste um problema ou demanda, trate-o com cortesia e procure auxiliá-lo de maneira proativa, independentemente de sua área de atuação na TAHTO.

A sua apresentação pessoal, no contato com os Clientes, não deve comprometer a imagem da TAHTO.

Você deve repudiar e denunciar qualquer forma de suborno ou influência por parte de Cliente para favorecimento em negociações.



## 7.2 Relação com fornecedores

A escolha e contratação de fornecedores devem se basear em critérios técnicos, profissionais, éticos e de sustentabilidade. As negociações devem ser conduzidas por meio de procedimentos formalmente definidos, que assegurem à TAHTO o melhor custo benefício e não permitam decisões de interesse pessoal.

Nenhum Colaborador, independentemente de área e nível hierárquico, pode favorecer algum fornecedor em detrimento de outros. Todas as informações sobre o processo de contratação devem ser mantidas sob sigilo perante terceiros.

Você não deve negociar a contratação de parente de primeiro ou segundo grau (pai, mãe, filhos, irmãos e tios), cônjuges, amigo ou Empresa gerenciada ou controlada por eles para fornecimento de bens ou serviços.

Somente devem ser contratados os fornecedores, prestadores de serviço e parceiros que respeitem, atuem e estejam de acordo com todas as legislações e regulamentações aplicáveis ao serviço ou produto contratado, além das regras e orientações de conduta deste Código.

É responsabilidade dos Colaboradores informar aos Canais de Denúncia disponíveis na companhia, sobre a conduta e comportamento ético de fornecedores, de prestadores de serviço e de parceiros que tenham má reputação no mercado.

Em caso de subcontratação, devidamente autorizada pelas Gerências competentes, cabe ao fornecedor ou ao prestador de serviço contratado divulgar amplamente este Código aos seus fornecedores, prestadores de serviço e parceiros.

Na relação com fornecedores, prestadores de serviço e parceiros, você deve disseminar os valores deste Código.

## 7.3 Relação com o governo

É proibido oferecer ou receber qualquer forma de suborno ou praticar qualquer ato de corrupção (ativa ou passiva) com o intuito de exercer influência sobre qualquer dirigente público ou entidades públicas nacionais ou estrangeiras.

Portanto, é proibido qualquer tipo de comportamento antiético ou contrário às leis antissuborno ou anticorrupção aplicáveis à TAHTO. É proibido financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática de atos ilícitos previstos em Lei ou utilizar-se de pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados, bem como é proibido dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

## 7.4 Presentes, Brindes e Eventos

Se o valor do presente ou a soma dos itens ultrapassar o valor definido na Política de Presentes, Brindes e outras Hospitalidades ou se esse agrado gere algum constrangimento ao retribuir ou se o terceiro está interessado em algum favorecimento, influência de alguma decisão, então deve-se recusar o presente, brinde ou hospitalidade. Presentes em dinheiro devem ser recusados diante de qualquer situação. Presentes ou brindes com valor inferior ao definido na Política, podem ser aceitos, desde que façam parte da estratégia de comunicação de nossos clientes, parceiros e fornecedores. Presentes e brindes com frequência podem ser mal interpretados.

Você não pode aceitar gratificação ou favor de fornecedores ou clientes, inclusive de prestação de serviço particular.

É permitido, dentro de um relacionamento comercial normal, o pagamento pela TAHTO ou por terceiros de despesas relacionadas a refeições.

Convites para eventos externos (confraternização, treinamento, evento de relacionamento, entre outros), assim como patrocínios por terceiros de eventos corporativos para colaboradores, somente podem ser aceitos quando do interesse da TAHTO e após aprovação da Diretoria. A emissão de passagens aéreas internacionais por terceiros somente é aceita excepcionalmente e após aprovação do Presidente.

# 08



## SEGURANÇA — DO TRABALHO

A segurança é uma prioridade para nós. Todos os colaboradores, fornecedores e contratados devem respeitar as políticas da TAHTO sobre segurança pessoal e corporativa em todos os momentos. Estamos empenhados em oferecer um ambiente de trabalho seguro, incluindo treinamento, equipamento e outras ferramentas necessárias para manter a segurança e saúde, minimizando riscos ocupacionais. Sabendo disso, ninguém pode trabalhar sob efeito de drogas ilegais ou álcool. Durante a participação de eventos institucionais, você não deve consumir excessivamente bebidas alcoólicas. É proibido também o transporte de qualquer tipo de arma nas imediações da TAHTO. É sua responsabilidade cuidar de si mesmo, bem como seus colegas para evitar incidentes relacionados ao trabalho.



# CONDUTA FORA DA TAHTO



Entendemos que a construção da imagem da TAHTO não se faz apenas internamente nas relações de trabalho e comerciais, como também é constituído os princípios éticos em condutas fora da empresa.

Qualquer comportamento inadequado diante de situações externas à empresa que possam envolver o nome da TAHTO, pode induzir as pessoas a associarem a imagem da empresa com as devidas circunstâncias. Evite publicar questões relacionadas ao dia a dia da Empresa e a sua rotina de trabalho na internet. A TAHTO possui canais oficiais para relacionamento nas redes sociais e demais mídias digitais, e é dever do colaborador conduzir um comportamento respeitoso também diante a esses canais, mesmo em um ambiente externo a TAHTO. Lembre-se, a condição do home based é uma extensão do seu ambiente de trabalho. A imagem (logomarca ou qualquer outro símbolo institucional) não deve ser utilizada na criação de sites, blogs ou perfis sociais não oficiais.

# RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL



A TAHTO desenvolve suas atividades com responsabilidade social e ambiental, participando e incentivando a atuação dos seus colaboradores, fornecedores e prestadores de serviço na melhoria da vida nas comunidades em que estão inseridos.

Nossas operações são sujeitas à legislação ambiental. Temos o compromisso de minimizar qualquer impacto adverso ao meio ambiente, buscando armazenar apropriadamente materiais perigosos e procurando administrar o descarte dos produtos. Você deve utilizar de forma otimizada os recursos disponíveis e contribuir com a coleta seletiva e reciclagem do lixo. Evite impressões desnecessárias e desperdício de água, energia elétrica e combustível.

Cumprir este compromisso só será possível com sua consciência e cooperação, por isso é esperado que você também dê continuidade praticando essas ações quando estiver trabalhando na condição home based.

# PATRIMÔNIO



## — DA EMPRESA

Devemos sempre cuidar adequadamente de todos os ativos tangíveis e intangíveis pertencentes à nossa empresa. Isso inclui nossas instalações, equipamentos e mobiliário, sistemas, redes, recursos financeiros, investimentos, e outros direitos de propriedade industrial e intelectual, informações sobre produtos e serviços e informações financeiras e comerciais, entre outros elementos necessários para realizar nossas atividades e operações. O uso de recurso financeiro deve refletir a real necessidade, como também deve ser utilizado para finalidades que envolvam suas atividades profissionais. Reembolsos, adiantamentos e transporte devem respeitar a política de viagens.

Devemos usar os bens da empresa adequadamente para nosso trabalho, não para benefício pessoal ou para fins não autorizados.

Além disso, devemos proteger os bens da TAHTO, cumprir com todos os procedimentos relativos à operação e a segurança desses bens, para evitar que sejam danificados, perdidos, roubados ou desperdiçados.

É importante entender que apesar de todos os bens, tangíveis ou não, mesmo sendo de propriedade da TAHTO, são de responsabilidade individual, cabendo a cada um o cuidado.

# 12

## PRIVACIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES



### 12.1 Colaboradores

Nos preocupamos em zelar e cuidar das informações de nossos colaboradores, que compartilham dados pessoais e sensíveis nas relações trabalhistas que mantêm conosco. Caso suas atividades permitam acesso a dados de colaboradores, clientes ou fornecedores, não faça o compartilhamento dessas informações ou a exposição de tais dados em sua estação de trabalho. As pastas da rede que você tem acesso, é de sua responsabilidade qualquer ato que possa prejudicar a perda de informações da empresa ou que estas sejam compartilhadas com áreas que não devem ter o devido acesso.

### 12.2 Clientes, Parceiros e Fornecedores

Na TAHTO protegemos e resguardamos as informações pessoais dos nossos clientes, parceiros e fornecedores com o mesmo nível de cuidado que aplicamos à nossa informação confidencial corporativa. Estamos empenhados em proteger e resguardar todas as informações pessoais que nos depositam confiança. Não compartilhe informações de nossos clientes, parceiros ou fornecedores com terceiros, evite deixar de forma exposta tais dados em sua estação de trabalho ou armazenado em aparelhos celulares, computadores, cadernos, apostilas, agendas, post it ou qualquer objeto que seja de sua propriedade ou não esteja em garantia de segurança quanto ao acesso de terceiros.



# CONFLITO DE INTERESSES



Um conflito de interesse surge quando o interesse de um empregado ou de um terceiro é inconsistente com os interesses da empresa. Nunca nossos interesses pessoais devem prevalecer os interesses da TAHTO, sendo assim, nunca deve haver situações que podem afetar, mesmo que de forma aparente, o julgamento imparcial. Portanto, não toleramos qualquer conflito de interesses, seja nas contratações, promoções ou qualquer outra negociação com a empresa.

A TAHTO permite que parentes e cônjuges trabalhem na Empresa, mas não é permitido contratar ou manter parentes (pai, mãe, filhos, irmãos e tios), cônjuges ou companheiros em funções que haja uma relação hierárquica, direta ou indireta, ou que respondam ao mesmo superior imediato.

Quando você indicar um parente, cônjuge ou companheiro para trabalhar na TAHTO, você deve informar esse vínculo acessando o GIP > MENU > CANAL DE ÉTICA > INDICATIVO DE PARENTESCO. Caso você já tenha comunicado anteriormente a existência ou não de parentes, haverá um link para edição e relacionar um novo vínculo de parentesco.

Caso se estabeleça situação de relação íntima entre Colaboradores que tenham, entre si, subordinação hierárquica, direta ou indireta, ou que respondam ao mesmo superior imediato, a situação deve ser comunicada ao superior imediato ou à Gerência de RH, para que a situação de conflito seja eliminada por meio de transferência interna.

Você não deve aproveitar, para seu ganho pessoal, oportunidades de negócios que surgirem por meio do uso de informações ou cargo na TAHTO.

Você não pode exercer atividades profissionais a serviço de empresas competidoras ou fornecedoras da TAHTO. Para saber quais empresas prestam serviço a TAHTO, você pode estar procurando o nosso administrativo.

Atividades paralelas de ordem pessoal não podem impactar seu desempenho e dos demais colaboradores.

É proibido negociar produtos ou oferecer serviços no ambiente de trabalho da TAHTO, salvo em área destinada para esse fim na intranet corporativa (classificados) ou eventos de integração com prévia autorização da empresa. A venda do produto ou serviço anunciado neste espaço deve ser efetivada fora da TAHTO.



## 14.1 Comitê de Ética

A TAHTO não tolera qualquer conduta que caracterize corrupção, fraude ou lavagem de dinheiro, bem como a extorsão, propina, pagamento ou oferta de vantagem para pessoa ou empresa privada ou governamental.

Temos um comitê de ética que é composto por Diretores da TAHTO. Este comitê é responsável pela gestão do Código de Ética, bem como pela sua revisão, sempre que necessário. Também é responsável por discutir e deliberar todos os casos de violação deste Código e aplicação das devidas penalidades, as quais serão comunicadas ao Comitê de Ética. As deliberações do Comitê de Ética - Antifraude e Anticorrupção seguirão seu Regimento Interno.

As sanções pelo descumprimento deste Código seguirão a Norma de Conduta da TAHTO, podendo ser executadas por meio de advertência escrita, suspensão ou rescisão do contrato de trabalho, independentemente de eventual abertura de processo judicial.

## 14.2 Agentes de Ética

Os Agentes de Ética são colaboradores que trabalham na operação da TAHTO, sendo responsáveis por tirar dúvidas quanto ao tema e disseminar a cultura ética, garantindo uniformidade e clareza no repasse das orientações corporativas e na tomada de decisões relativas ao tema. Trata-se de atividade que já faz parte do escopo de trabalho diário do Colaborador, sendo rescindindo essa responsabilidade em caso de mudança de área ou rescisão de contrato.

## 14.3 Canal de Denúncias

A TAHTO incentiva o diálogo entre os Colaboradores como forma de tratar eventuais descumprimentos deste Código. Quando necessário, entre em contato com o Canal de denúncia. Você ainda pode acionar o seu superior imediato ou a Gerência de Relações Trabalhistas. Todas as denúncias serão apuradas, sendo garantida a confidencialidade de todos os envolvidos e a ausência de qualquer retaliação. As denúncias podem ser apresentadas anonimamente.

A TAHTO repudia a prática da denúncia vazia, conspiratória ou vingativa. A denúncia é valorizada quando o Colaborador, agindo de boa-fé, tiver conhecimento de fatos, dados ou situações que possam prejudicar a TAHTO, seus Colaboradores ou demais públicos de interesse da Companhia. As denúncias devem ser encaminhadas por meio do Canal de Ética na intranet corporativa ou pelo 0800 282 2088, como também você pode procurar a área de Auditoria para abertura de denúncia.

# 15



## VIGÊNCIA

---

O Código de Ética entra em vigor a partir de sua publicação. Você deve confirmar, ao final da versão digital deste Código (disponível na intranet corporativa), o conhecimento e o aceite de seu conteúdo.

Data da primeira publicação: Agosto/2013.

Versão atual: Dezembro/2021

