

# Norma de Conduta



2023



## Sumário:

1. Apresentação	4
1.1. Quais são as políticas & regulamentos da Tahto?	4
1.1.1 Código de ética	4
1.1.2 Norma de conduta	4
1.1.2 Norma de conduta	4
1.1.3 Compliance	4
1.1.4 Política de segurança da informação	4
1.1.5 Política anticorrupção	5
1.1.6 Política de doação de brindes	5
1.1.7 Política de ambientação e decoração	5
2. Norma de Conduta	5
2.1 Por que essa conduta não pode ser praticada?	5
2.1.1. Dos atos fraudulentos	5
2.1.2 Da jornada de trabalho	5
2.1.3 Da execução do trabalho	6
2.1.4 Da postura adequada	6
2.1.5 Da apresentação pessoal e uso dos equipamentos de uso individual	6
2.2 Natureza das ocorrências	7
2.3 Quadro de aplicação da norma de conduta	8
2.3.1. Faltas Leves	8
2.3.2. Faltas Médias	9
2.3.3. Faltas Graves	11



## Caro colaborador TAHTO,

A Norma de Conduta da TAHTO existe desde a fundação da empresa em 2007. Em 2021 mudamos a nossa marca, revisitamos nossos Valores e Propósitos corporativos, atualizamos as diretrizes sobre “o que fazemos” e “o que não aceitamos” em nossa Companhia valorizando o que temos de maior valor: **o nosso capital humano!** Assim, contribuimos para a melhor conexão entre a solução e o cliente e construímos juntos o *Jeito TAHTO de Ser*, com transparência, conhecimento e cumprimento das políticas, normas e regulamentos de nossa empresa. Afinal, esse é mais um pilar fundamental que contribui para nossos resultados e deixa registrado no mercado consumerista como somos capazes de transformar estratégias em resultados, e que conseguimos nitidamente superar os obstáculos que nos distanciam dos nossos objetivos.

Para amparar essa trajetória diária, apresentamos a atualização de nossa *Norma de Conduta*. Este documento indica de forma simples as diretrizes que conduzem nossas políticas, processos internos e os procedimentos essenciais no cumprimento dos princípios trabalhistas que norteiam a relação empresa-colaborador.

As premissas da nossa *Norma de Conduta* estabelecem que quaisquer atitudes que estiverem contrárias com o instituído pela Companhia devem ser verificadas e corrigidas. A orientação da diretoria e a transparência nas relações têm forte presença nesse contexto, mas é a disciplina, o respeito aos regulamentos e políticas, a consciência das nossas responsabilidades e o protagonismo de todos e de cada um de nós que garantem a perpetuidade, o pleno funcionamento das nossas atividades, e a credibilidade do nosso negócio. Aqui não temos um meio termo ou o conhecido “*dar um jeitinho*”, regras são regras, para todos, empregado e empregador.

As nossas condutas e atitudes constroem o Nosso *Jeito TAHTO de Ser*, por isso precisamos ser condizentes com o futuro que desejamos.

Você é parte do melhor time de Call Center do Brasil, e o seu protagonismo é fundamental para nos auxiliar na manutenção do nosso Propósito e Valores! Vamos juntos?

### Propósito

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

### Valores



#### Paixão

Dedicação, calor humano e entusiasmo em cada interação, para proporcionar experiências que facilitem a vida dos nossos clientes e colaboradores.



#### 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.



#### Determinação

Obstinação por ser o melhor, com atitude imaginativa para entregar soluções de qualidade para cada cliente.



#### Disciplina

Ter zelo pelo nosso negócio mantendo atitude de dono, com compromisso e qualidade consistente em cada entrega.



## 1. Apresentação

A TAHTO tem suas atividades orientadas por um conjunto de valores pelos quais queremos ser reconhecidos. A imagem positiva da TAHTO é um patrimônio de seus acionistas e colaboradores, sendo fruto direto do comportamento e do compromisso de todos com os princípios estabelecidos em nosso código de ética. Entenda, vivencie e multiplique esses princípios.

Aqui você conhecerá o conceito de código de ética, norma de conduta, atividades compliance (conformidade), política anticorrupção, política de segurança da informação, política de doação de brindes e ambientação, esses são nossos principais documentos normativos fundamentais e refletem a nossa convicção em alcançar a integridade, segurança e organização para toda a nossa estrutura organizacional.

O presente material busca elucidar de forma prática quais são os nossos documentos norteadores e qual é a nossa forma de trabalhar.

Quer saber mais? Acesse: <http://gip.brasiltelecom.com.br> > canal de ética

### 1.1. Quais são as políticas e regulamentos da Tahto?

#### 1.1.1 Código de ética

Publicado em 2012 e revisado anualmente, é o documento que define os padrões de ética esperados pela companhia, fornecendo diretrizes éticas a serem seguidas no dia a dia de trabalho.

#### 1.1.2 Norma de conduta

A norma de conduta visa estabelecer o comportamento dos indivíduos, prevendo uma situação que pode ocorrer ou não, e estabelecendo uma consequência.

Ressaltamos que a ocorrência de qualquer um dos itens, por qualquer empregado, inclusive estagiários, jovens aprendizes e gestores será passível de aplicação de medida disciplinar ou até mesmo de dispensa por justa causa. Para isso, a norma de conduta define e classifica quais são as atitudes, ocorrências e fluxo de medidas disciplinares que deverá ser aplicado.

*Fique atento: os comportamentos reprováveis não se restringem aos previstos aqui, pois na ausência de conexão da conduta realizada e os exemplos descritos, a CLT (consolidação das leis do trabalho) e demais legislações orientarão na aplicação da penalidade adequada ao colaborador.*

Conheça este e demais documentos, acessando: <http://gip.brasiltelecom.com.br> > canal de ética

#### 1.1.3 Compliance

Compliance significa estar em conformidade, é um conjunto de atividades padronizadas e organizadas com objetivo de garantir o acompanhamento e cumprimento das obrigações na TAHTO, mapeando de forma estruturada a gestão das regras e normas internas e externas da companhia, com espelho e reflexo da legislação aplicável.

#### 1.1.4 Política de Segurança da Informação

Publicada em 2012 e revisada anualmente, é a política que estabelece que todo colaborador é responsável por suas credenciais e acessos, esta política norteia os cuidados necessários e a forma de zelar por seus acessos e informações confidenciais pertinentes a nossa rotina de trabalho;



## 1.1.5 Política anticorrupção

Publicada em 2016 e revisada anualmente, é o documento responsável por esclarecer as leis e normas vigentes de anticorrupção que precisam ser seguidas pela TAHTO e seus colaboradores, buscando prevenir e combater o suborno, lavagem de dinheiro e demais atos de corrupção.

## 1.1.6 Política de Doação de Brindes

Publicada em 2018, esta política tem como objetivo definir regras e orientações específicas para os processos: de concessão e recebimento de presentes, brindes, e outras hospitalidades, bem como definir sobre Doações e Patrocínio.

## 1.1.7 Política de Ambientação e Decoração

Este documento visa estabelecer as normas para decoração e ambientação durante eventos, campanhas e ações promocionais, visando manter a limpeza, organização do ambiente de trabalho, bem como zelar pelo patrimônio e preservar a segurança dos colaboradores.

## 2. Norma De Conduta

### 2.1 Por que essa conduta não pode ser praticada?

Nos tópicos abaixo apresentaremos alguns exemplos de condutas que não podem ser praticadas. Algumas das ilustrações poderá se enquadrar em mais de um item da Norma de Conduta.

#### 2.1.1. Dos Atos Fraudulentos

Uma conduta de fraude é uma ação ilícita, intencional e desonesta, que tem o intuito de enganar outras pessoas para garantir benefício próprio e consequente prejuízo à Companhia e/ou a terceiros.

##### **Exemplo:**

Apresentar documentos falsos e/ou adulterados é crime, conforme estabelecido no Código Penal Brasileiro. Por se tratar de uma conduta antiética e dolosa, a Companhia reprova com veemência esse tipo de comportamento.

*Apresentar documentos falsos, que não correspondam com a realidade dos fatos, acarretará na dispensa por justa causa.*

Também é considerado como ato fraudulento a utilização dos mecanismos de acessos disponíveis para obter vantagem indevida.

##### **Exemplo:**

Compartilhar suas senhas pessoais de acesso com terceiros ou manipular dados de forma intencional e indevida para obter vantagem em prejuízo à Companhia e/ou terceiros.

#### 2.1.2 Da jornada de trabalho

A jornada de trabalho é o tempo em que o colaborador executa suas atividades profissionais para a Companhia.

*Fique atento às escalas programadas para o trabalho, principalmente em dias de feriado e finais de semana!*

Situações de faltas, atrasos, saídas antecipadas e estouros das pausas injustificadas serão passíveis de medida disciplinar. Você deverá comunicar o gestor imediato sobre qualquer ausência não programada da posição de atendimento, seja ela temporária ou permanente.

*Esteja atento para as pausas que deverão ser inseridas no sistema ao se ausentar do Posto de Atendimento, a pausa inserida deve corresponder exatamente ao motivo da sua ausência.*



## 2.1.3 Da execução do trabalho

Para realizar seu trabalho com qualidade e segurança o colaborador deve considerar os procedimentos internos da TAHTO, além das atividades específicas relacionadas a sua função.

### **Exemplo:**

Omitir atendimento, registrar indevidamente ou não registrar a solicitação e repassar informações incorretas, são algumas das situações que prejudicam os resultados operacionais da Companhia.

Utilize adequadamente os recursos que a empresa lhe disponibiliza, evite desperdícios de materiais e danos ao patrimônio da Companhia.

*A manutenção da qualidade dos equipamentos garante o sucesso do seu trabalho, comunique seu gestor sobre qualquer irregularidade constatada. Cuide dos itens que lhe foram confiados!*

## 2.1.4 Da postura adequada

Para que a relação de trabalho seja harmoniosa, agradável e saudável, espera-se que o seguinte comportamento seja adotado: todas as pessoas, independente de raça, credo, gênero, idade, entre outros motivos, devem ser tratadas com respeito e consideração, valorizando a diversidade de visões e opiniões e propiciando um ambiente colaborativo, com simpatia, cortesia e uma postura alinhada ao nosso valor: Empatia.

### **Exemplo:**

O comportamento seguinte é considerado inaceitável na TAHTO: assédio, ameaça ou perseguição a qualquer indivíduo, intimidação ou discriminação de qualquer forma, abuso físico ou verbal de qualquer indivíduo, comentários verbais relacionados a gênero, orientação sexual, deficiência, aparência física, tamanho corporal, raça, religião ou nacionalidade; insultos, expressões, insinuações vexatórias, desrespeito a orientação sexual e outros, seja durante o atendimento, pessoalmente, por telefone, via e-mail ou outros canais de conexão com o colaborador e/ou terceiros.

## 2.1.5 Da apresentação pessoal e uso dos Equipamentos de Uso Individual - EUI's

Você é a imagem da nossa companhia. Pense com coerência ao se produzir para o trabalho, exteriorize o que há de melhor em você através da sua imagem pessoal, vestir-se adequadamente para o ambiente de trabalho tem impacto direto não somente na sua própria imagem e segurança, mas também na imagem da TAHTO.

### **Exemplo:**

Em nenhum dia da semana será permitido usar roupas que fujam da formalidade inerente ao ambiente de trabalho. Ex: bermudas e/ou shorts, mini-saia, roupa excessivamente justa, curta ou transparente, top, vestimentas com conteúdo ou frases agressivas, apologia ou menções discriminatórias ou violentas, blusas de time de futebol ou de cunho político, em qualquer idioma, boné, chapéu ou gorro e/ou óculos escuros, etc.

**ATENÇÃO:** Roupas e/ou acessórios de utilização características a religião serão autorizadas. Para situações específicas de saúde requer autorização prévia do médico do trabalho.

## Casual Day

Para os dias de Casual Day será facultado ao colaborador o uso de roupa casual, inclusive aquelas não permitidas na rotina de trabalho desde que alinhados ao estilo que o ambiente de trabalho requer.



## **Equipamentos de Uso Individual - EUI's**

Utilizar os equipamentos de proteção individual e/ou de uso individual (EPIs/EUIs) garante a sua saúde, qualidade no atendimento e bem-estar com os demais colaboradores.

Fique atento às condições de uso e conservação dos EPIs/EUIs, seguindo sempre as normas internas de Segurança. Qualquer dúvida ou necessidade de troca do equipamento de proteção procure a equipe de SSMA (Segurança Saúde e Meio Ambiente).

O crachá faz parte da sua apresentação diária pessoal e ajuda a garantir a sua segurança interna, deve ser utilizado no ambiente de trabalho, de maneira individual, visível e ser apresentado quando solicitado, deve estar em perfeito estado de conservação e de acordo com os padrões da Companhia.

*Se ocorrer algum dano no crachá, perda ou roubo/furto, é necessário abrir um chamado interno, via Gerência Administrativa, para solicitação da segunda via. Lembrando que não é permitido reproduzir cópia do crachá e/ou plastificá-la.*

## **2.2. Natureza Das Ocorrências**

A Norma de Conduta é dividida de acordo com a gravidade das ocorrências. Vejamos:

### **a) Ocorrências Leves - Categoria 100**

Ações e/ou omissões que, mesmo involuntárias, tenham causado danos completamente remediáveis aos eventuais impactados e sem recorrência ou condutas de severidade muito leve recorrentes.

### **b) Ocorrências Médias - Categoria 200**

Ações e/ou omissões que, mesmo involuntárias, tenham causado danos parcialmente remediáveis aos eventuais impactados; e sem impacto à saúde, vida, meio ambiente ou reputação; e não caracterize atividade criminosa culposa; e sem recorrência ou condutas de severidade leve recorrentes.

### **c) Ocorrências de Justa Causa - Categoria 300**

Conduta de severidade alta com impacto à vida e/ou traga grande risco a terceiros e/ou companhia.

Cada uma das gravidades possui fluxo próprio gradativo e proporcional a ocorrência praticada, para aplicação das medidas disciplinares. Confira o fluxo no Anexo I da Norma de Conduta.



## 2.3 Quadro de aplicação da norma de conduta

A tabela a seguir reproduz um rol exemplificativo de ocorrências tipificadas pela companhia e pode ser acessado através da intranet, na ferramenta GIP, endereço eletrônico: <http://gip.brasiltelecom.com.br> > Canal de Ética > Norma de Conduta

### 2.3.1. Faltas Leves:

Código	Descrição da ocorrência	O que fazer na primeira ocorrência?
		Advertência I
100	Comercializar produtos e serviços de forma presencial ou on-line nos canais oficiais e nas dependências da empresa, exceto na feira do colaborador. Exemplo: compra e venda de alimentos, equipamentos, roupas, cosméticos, catálogos, etc.	X
101	Deslogar (desconectar-se ou fazê-lo em benefício de outrem) da rede de computadores de forma proposital e não autorizada. Exemplo: fazer boot ou apertar o botão on/off.	X
102	Realizar propagandas, apologias político-partidária nas dependências da empresa, inclusive nos períodos de eleições.	X



## 2.3.2. Faltas Médias:

Código	Descrição da ocorrência	O que fazer na primeira ocorrência?
		Advertência I
200	Fazer uso de dispositivo de armazenamento de informações ou de qualquer outro dispositivo capaz de capturar/registrar/gravar sons, imagens E/ou dados, no desempenho de suas funções, sem autorização prévia da empresa. Exemplos: notebook, tablet, celulares, CD, HD externo, câmera fotográfica, pen drive, bloco de notas,etc.	X
201	Efetuar log de acesso em mais de uma estação de trabalho sem autorização prévia E justificada do gestor.	X
202	Usar ou desviar da finalidade das pausas disponibilizadas pela empresa de forma indevida.	X
203	Omitir ou deixar de praticar as atividades inerentes ao cargo E/ou função contratada ex: não prestar O devido atendimento, abandonar O cliente até que ele desista, entre outros.	X
204	Atraso ou saída antecipada sem justificativa.	X
205	Não cumprir intervalos E pausas conforme previsão legal.	X
206	Realizar hora extra sem autorização.	X
207	Dormir na posição de atendimento durante A jornada de trabalho.	X
208	Deixar de prestar contas E devolver os saldos dos valores adiantados pela empresa para qualquer finalidade, de acordo com os prazos definidos E sem justificativa.	X
209	Descumprir as diretrizes, normas E orientações da segurança do trabalho, saúde ocupacional E normas de ambientação indicadas no ANEXO V.	X
210	Ingerir alimentos enquanto estiver na posição de atendimento, inclusive chicletes E balas.	X
211	Levar para A estação de trabalho/sala de treinamento, objetos não permitidos: garrafa térmica, bolsas, mochilas, etc. Somente será permitido portar, além da squeeze de água, medicamento, guarda-chuva E capacete.	X
212	Utilização indevida E sem autorização da logomarca da TAHTO pela gerência de marketing, bem como em desacordo com O manual da marca.	X
213	Abandonar O posto de trabalho/posição de atendimento.	X
214	Descumprir as orientações das instruções de trabalho, regulamentos, código de ética E demais políticas da TAHTO.	X
215	Deixar de realizar os cursos obrigatórios, bem como os periódicos, exemplo, capacitação do anexo II da NR 17 no prazo próprio de cada curso, A partir da disponibilização ao colaborador.	X

# Normas e Condutas



216	Deixar de atender ligações, chamados E/ou comunicações do empregador sem justificativa plausível no momento do desempenho das atividades seja presencial E/ou home office/based.	X
217	Retirar, modificar ou alterar equipamentos dos postos de trabalho.	X
218	Não participar E/ou abandonar os treinamentos presenciais E/ou tele presenciais de forma injustificada.	X
219	Deixar de utilizar epi's E/ou eui's no desempenho de suas atividades.	X
220	Fumar nas dependências da empresa (dentro dos prédios, na PA, salas de treinamento, refeitórios ou áreas de circulação de pessoas, comum A todos, etc).	X
221	Deixar de atualizar ou atualizar incorretamente dados pessoais junto ao DAP E/ou sistemas homologados pela empresa. Ex: mudança de endereço, alteração do estado civil, alteração de telefone para contato, entre outros.	X
222	Fazer uso indevido dos armários disponibilizados pela empresa. Exemplo utilizar cadeados não homologados pela empresa, dentre outro.	X
223	Deixar de seguir as normas de ergonomia, exemplo, sentar-se incorretamente.	X
224	Praticar atitudes impróprias de qualquer natureza em decorrência do desempenho de suas atividades nas dependências fixas ou no home office/ based. Exemplo: dirigir palavrões, ironizar fala/dicção/pronúncia ou dados pessoais cliente, entre outros.	X
225	Faltar injustificadamente.	X
226	Vestir-se adequadamente para O ambiente de trabalho. Não utilizando roupas que fujam da formalidade inerente ao ambiente. Exemplo: short, mini-saia, top, vestimentas com conteúdo ou frases agressivas, apologia ou menções discriminatórias ou violentas, blusas de time de futebol ou de cunho político, em qualquer idioma, qualquer cobertura para cabeça (exceto gorro) ou óculos escuros etc. Exceções somente em dias de casual day ou para situações de saúde com autorização prévia do médico do trabalho.	X



### 2.3.3. Justa Causa:

Código	Descrição da ocorrência	O que fazer na primeira ocorrência?
		Justa Causa
300	Emprestar seus acessos e/ou utilizar os de outra pessoa, seja esta temporária e/ou definitiva em nenhuma hipótese.	X
301	Realizar fraudes em qualquer de suas modalidades.	X
302	Incitar o cliente e/ou colaborador a procurar qualquer órgão que regule a atividade inerente ao serviço que está sendo prestado e que exista possível prejuízo. Ex: PROCON, ANATEL e/ou outras agências reguladoras.	X
303	Violar, utilizar e/ou divulgar informações sigilosas na parte ou todo da empresa e/ou clientes independentemente da plataforma utilizada para prestação de serviços.	X
304	Danificar ou depredar deliberadamente qualquer patrimônio, inclusive os cedidos em caráter de permuta da empresa, seja no Home Office/ Based ou nas dependências.	X
305	Desrespeitar /ou constranger qualquer pessoa no ambiente de trabalho com palavras ofensivas e discriminatórias.	X
306	Emprestar crachá entre funcionários e a terceiros.	X
307	Recusar o retorno ou mudança do trabalho seja para presencial ou Home Office/ Based.	X
308	Utilizar internet, sistemas, aplicativos e/ou programas, de modo a alterar e/ou incluir itens de sistemas com a finalidade de quebrar a Política de Segurança de informações sem a devida autorização da empresa, inclusive colaboradores que utilizam <i>Notebook funcional</i> . Exemplo: alterar Proxy, firewall, configuração hardware, etc.	X
309	Prática ou incentivo de jogos de azar nas dependências da empresa.	X
310	Publicar informações, imagens e vídeos em qualquer meio de comunicação, tais como, LinkedIn, Twitter, Instagram, Facebook, TikTok e demais redes sociais, com conteúdos impróprios que possam causar danos à imagem da empresa e/ou cliente.	X



# Diretoria de Gente e Cultura 2023