

Norma de Conduta





Sumário:

| | |
|--|----|
| 1. Apresentação | 4 |
| 2. Abrangência | 4 |
| 3. Princípios Gerais | 4 |
| 4. Principais Políticas e Regulamentos da Tahto | 4 |
| 4.1 Código de ética | 4 |
| 4.2 Política de Qualidade | 4 |
| 4.3 Política de Compliance | 4 |
| 4.4 Política de Segurança da Informação | 5 |
| 4.5 Política de Proteção e Privacidade de Dados Pessoais | 5 |
| 4.6 Política Anticorrupção | 5 |
| 4.7 Política de Convites, Brindes, Presentes, Patrocínio, Doação e Hospitalidade | 5 |
| 4.8 Política de Ambientação e Decoração | 5 |
| 5. Condutas Esperadas | 5 |
| 6. Condutas Inaceitáveis | 6 |
| 6.1. Atos Fraudulentos | 6 |
| 6.2. Jornada de Trabalho | 6 |
| 6.3. Execução do Trabalho | 7 |
| 6.4. Postura Adequada | 7 |
| 6.5. Apresentação Pessoal e Uso dos Equipamentos de Uso Individual | 7 |
| 6.5.1. Equipamentos de Uso Individual | 8 |
| 7. Ocorrências e Consequências | 8 |
| 7.1. Natureza das Ocorrências | 8 |
| 7.2. Quadro de Aplicação da Norma de Conduta | 9 |
| 7.2.1. Ocorrências Leves | 9 |
| 7.2.2. Ocorrências Médias | 10 |
| 7.2.3. Ocorrências Graves | 13 |
| 8. Disposições Finais | 15 |

Normas e Condutas



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, com foco no 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 internos e externos. 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.

Para amparar essa trajetória diária, apresentamos a atualização de nossa *Norma de Conduta*. Este documento indica de forma clara e objetiva as principais diretrizes que norteiam nossas políticas, processos internos, procedimentos e práticas diárias, reforçando o cumprimento dos princípios trabalhistas que fundamentam a relação empresa-colaborador e o nosso compromisso com a ética, o respeito e a integridade nas relações.

As premissas da nossa *Norma de Conduta* estabelecem que quaisquer atitudes que estiverem contrárias com o instituído pela Companhia devem ser comunicadas, 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 nossa norma de conduta interna, bem como nossos principais documentos normativos, que refletem nossa convicção em alcançar a integridade, segurança e organização em todas as nossas relações e atividades.

Além disso, serão apresentados os princípios gerais que orientam nossa atuação, as condutas esperadas de cada colaborador e as possíveis consequências decorrentes do descumprimento dessas diretrizes, reforçando nosso compromisso com a ética e responsabilidade.

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

2. Abrangência

Aplica-se a todos os colaboradores da Tahto, independentemente do nível hierárquico, sendo de cumprimento obrigatório no âmbito da Companhia.

3. Princípios Gerais

A atuação da TAHTO e de seus colaboradores é orientada pelos seguintes princípios:

- o Ética, integridade e transparência;
- o Conformidade legal e regulatória;
- o Respeito às pessoas, à diversidade e aos direitos humanos;
- o Proteção da informação e da privacidade;
- o Foco no cliente e na qualidade dos serviços;
- o Responsabilidade social e corporativa.

4. Principais Políticas e Regulamentos da TAHTO

4.1 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.

4.2 Política de Qualidade

Publicada em 2023 e revisada anualmente, a Política de Qualidade estabelece os princípios, diretrizes e compromissos da organização em relação à qualidade de seus produtos e serviços. Ela expressa a intenção estratégica da empresa de atender aos requisitos aplicáveis (legais, regulatórios e contratuais), satisfazer clientes e promover a melhoria contínua de seus processos.

4.3 Política de Compliance

Publicada em 2024 e revisada anualmente, a Política de Compliance estabelece os princípios, diretrizes e responsabilidades que orientam a organização a atuar em conformidade com Leis, regulamentos, normas internas e padrões éticos aplicáveis ao seu negócio, promovendo uma cultura de integridade, transparência e responsabilidade.



4.4 Política de Segurança da Informação

Publicada em 2012 e revisada anualmente, a Política de Segurança da Informação estabelece os princípios, diretrizes e responsabilidades para proteger as informações da organização contra acessos não autorizados, uso indevido, perda, alteração ou destruição, garantindo que dados corporativos, de clientes e de parceiros sejam tratados de forma segura e responsável.

4.5 Política de Proteção e Privacidade de Dados Pessoais

Publicada em 2024 e revisada anualmente, a Política de Proteção e Privacidade de Dados Pessoais estabelece os princípios, diretrizes e responsabilidades para o tratamento adequado de dados pessoais no âmbito da organização, garantindo conformidade com a legislação aplicável e respeito aos direitos dos titulares.

4.6 Política Anticorrupção

Publicada em 2016 e revisada anualmente, a Política Anticorrupção estabelece os princípios, diretrizes e regras da organização para prevenir, detectar e responder às práticas de suborno, fraude, corrupção e quaisquer atos ilícitos que possam comprometer sua integridade, reforçando a tolerância zero a qualquer forma de corrupção, tanto no setor público quanto no privado.

4.7 Política de Convites, Brindes, Presentes, Patrocínios, Doação e Hospitalidades

Publicada em 2018, a Política de Convites, Brindes, Presentes, Patrocínios, Doação e Hospitalidade, tem como objetivo definir regras e orientações específicas para os processos de concessão e recebimento de presentes, brindes, outras hospitalidades, bem como definir as regras para doações e patrocínios.

4.8 Política de Ambientação e Decoração

A Política de Ambientação e Decoração 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.

5. Condutas Esperadas

Ética e Integridade

- o Agir com honestidade, transparência e boa-fé em todas as atividades;
- o Cumprir leis, regulamentos e políticas internas;
- o Recusar qualquer forma de suborno, favorecimento ou vantagem indevida;
- o Declarar e evitar situações de conflito de interesses.

Respeito e Ambiente de Trabalho

- o Tratar colegas, clientes e parceiros com respeito e cordialidade;
- o Não praticar assédio moral, sexual ou qualquer forma de discriminação;
- o Valorizar a diversidade e promover um ambiente inclusivo;
- o Comunicar-se de forma profissional e respeitosa.

Proteção de Informações

- o Proteger dados pessoais e informações confidenciais;
- o Utilizar sistemas e recursos tecnológicos apenas para fins profissionais;
- o Reportar imediatamente incidentes de segurança da informação.



Compliance

- o Seguir processos e procedimentos estabelecidos;
- o Registrar informações de forma precisa e verdadeira;
- o Cooperar com auditorias e apurações internas;
- o Utilizar corretamente os recursos financeiros e materiais da empresa.

Relacionamento com Terceiros

- o Atuar com transparência em negociações;
- o Respeitar os limites estabelecidos para brindes, presentes e hospitalidades;
- o Selecionar fornecedores com base em critérios técnicos e éticos;
- o Zelar pela reputação da empresa em qualquer interação externa.

Canal de Relatos

- o Reportar suspeitas de irregularidades ou desvios de conduta;
- o Colaborar com apurações de forma verdadeira e responsável;
- o Não praticar retaliação contra quem realiza relatos de boa-fé.

6. Condutas Inaceitáveis

Nos tópicos abaixo apresentaremos alguns exemplos de condutas que não podem ser praticadas, organizadas em alguns temas selecionados. Ressaltamos, contudo, que as situações descritas não se limitam a estes exemplos, podendo também serem consideradas outras práticas inadequadas e passíveis de apuração.

6.1. Atos Fraudulentos

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

Exemplo:

Apresentar documentos falsos e/ou adulterados. Por se tratar de um crime, conforme estabelecido no Código Penal Brasileiro e, de uma conduta antiética e dolosa, a Companhia reprovava 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.

6.2 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!



Exemplo:

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.

6.3 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!

6.4 Postura adequada

Para que a relação de trabalho seja harmoniosa, agradável e saudável, espera-se que todas as pessoas, independente de raça, credo, gênero, idade, entre outros motivos, sejam 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:

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.

6.5 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:

Não é 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.

Normas e Condutas



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.

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

6.5.1. 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).

○ **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.

Exemplo:

Deixar de utilizar os EPIs/EUIs obrigatórios durante a execução das atividades, utilizar equipamentos danificados, vencidos ou em desacordo com as normas internas, bem como improvisar, modificar ou compartilhar equipamentos de uso individual sem autorização.

7. Ocorrências e Consequências

○ descumprimento desta Norma de Conduta poderá resultar em medidas disciplinares, conforme a natureza das ocorrências, incluindo advertências, aplicação de justa causa e outras medidas legais cabíveis.

7.1. Natureza Das Ocorrências

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 criminoso culposa; e sem recorrência ou condutas de severidade leve recorrentes.



c) Ocorrências **Graves** – Categoria 300

Conduta de severidade alta com impacto à vida e/ou traga grande risco a terceiros e/ou companhia, e que podem ensejar a dispensa do colaborador por justa causa.

Para cada natureza de ocorrência, existe um fluxo próprio gradativo e proporcional para aplicação das medidas disciplinares.

7.2 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. Reiteramos que as ocorrências passíveis de apuração e eventual punição não se limitam ao rol exemplificativo abaixo.

7.2.1. 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 <u>on/off</u> . | X |
| 102 | Realizar propagandas, apologias político-partidária nas dependências da empresa, inclusive nos períodos de eleições. | X |



7.2.2. Ocorrências 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. Infrações relacionadas ao atendimento. ex: não prestar o devido atendimento, abandonar o cliente até que ele desista, ironizar fala/dicção/pronúncia ou dados pessoais do cliente, 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. Infrações relacionadas à postura do colaborador no ambiente de trabalho. | 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 |
| 227 | Deixar mídias de armazenamento e/ou documentos, papéis, anotações, lembretes que contenham dados confidenciais, senhas, informações restritas, informações de colaboradores, clientes, etc., em locais de acesso comum ou sob o posto de trabalho, sem a devida guarda e supervisão. | x |
| 228 | Deixar de bloquear as telas de seus computadores de mesa (desktops) ou dispositivos móveis (notebooks) quando se afastarem deles, mesmo que por curtos períodos. | x |

Normas e Condutas



| | | |
|-----|--|---|
| 229 | Deixar de desconectar da conta quando finalizar o uso de sistemas que contenham informações confidenciais. | X |
| 230 | Fazer download de arquivos de imagem ou vídeo que não estejam relacionados às atividades da empresa. | X |
| 231 | Baixar ou executar jogos. | X |
| 232 | Fazer download de códigos de programa a partir de mídias e sites externos não autorizados. | X |
| 233 | É vedado o desenvolvimento de software por áreas não autorizadas | X |



7.2.3. Ocorrências Graves:

| 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 |



7.2.3. Ocorrências Graves:

| Código | Descrição da ocorrência | O que fazer na primeira ocorrência? |
|--------|---|-------------------------------------|
| | | Justa Causa |
| 311 | Distribuir, transmitir, postar ou armazenar qualquer comunicação eletrônica, material ou correspondência que seja ameaçadora, obscena, assediante, pornográfica, ofensiva, difamatória, discriminatória, ilegal, intencionalmente falsa ou imprecisa, manipulação ou supressão de direitos autorais ou propriedades intelectuais sem a devida autorização legal do titular. | X |
| 312 | Armanezar, hospedar ou compartilhar em dispositivos, contas ou repositórios corporativos (tais como computadores da empresa, servidores de rede, e-mails institucionais ou armazenamento em nuvem) qualquer tipo de material que viole a legislação em vigor no país, a moral, os bons costumes e a ordem pública (por exemplo, conteúdos pornográficos, discriminatórios ou ilícitos). | X |
| 313 | Utilizar, instalar, copiar ou distribuir não autorizadamente software protegido por direitos autorais, marca registrada ou patente. | X |
| 314 | Usar os recursos de TI da organização para divulgar solicitações ou anúncios não autorizados para fins não organizacionais (por exemplo relacionados a entidades religiosas, políticas ou sem fins lucrativos). | X |
| 315 | Utilizar informações ou recursos de TI da organização para fins comerciais ou pessoais, em apoio a atividades "com fins lucrativos" ou em apoio a outro emprego externo ou atividade comercial. | X |
| 316 | Propagar correntes, e-mails em massa fraudulentos, spam ou outros tipos de conteúdo de e-mail indesejável usando recursos de TI organizacionais ou em nome da organização. | X |
| 317 | Usar recursos de TI da organização para enviar mensagens passando-se por outra pessoa ou função na organização para a qual não esteja autorizado ou buscando representar a organização em assuntos alheios aos deveres ou responsabilidades de sua função. | X |
| 318 | Configura violação qualquer ação que resulte no vazamento, compartilhamento ou uso indevido de senhas ou credenciais de acesso, independentemente de dolo, negligência ou descuido. | x |



8. Disposições Finais

Essa Norma de Conduta deve ser conhecida, compreendida e cumprida por todos. Dúvidas quanto à sua aplicação devem ser esclarecidas junto à liderança e a área de Recursos Humanos.



Diretoria de Gente e Cultura