

Código de Ética Tahto:

Diretrizes de Conduta e Integridade

Versão: 006 – abril de 2026
Elaboradora: Layssa Paulina da
Silva

Um guia simples e objetivo que reflete os princípios éticos da empresa, garantindo a transparência, a imparcialidade e o compromisso com a ética em todas as relações profissionais.

CÓDIGO DE ÉTICA



tahto

Soluções em CX/BPO

Somos pessoas que proporcionam experiências para outras pessoas.

“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

Mensagem do CEO



Quem nós somos

Desde 2007, atuamos no mercado de contact center, com foco em oferecer experiências de excelência aos nossos clientes, pautadas por paixão, determinação e disciplina. Em março de 2021, ampliamos nossa atuação e passamos a oferecer soluções em CX/BPO, expandindo nossa visão de negócios e consolidando uma jornada de crescimento e inovação. Colocamos o ser humano no centro das nossas decisões, com empatia, responsabilidade e compromisso com resultados. Essa é a essência da Tahto. Esse é o nosso DNA: proporcionar experiências que combinam o digital com o humano, de forma eficiente e sustentável.

**Mais do que uma identidade, construímos uma cultura.
Esse é o nosso #JeitoTahtoDeSer.**

Ética que conecta e transforma. Integridade em movimento.



O jeito Tahto de ser

Na Tahto, acreditamos que resultados consistentes são construídos por pessoas engajadas, que atuam com responsabilidade, ética e propósito.

O nosso jeito de ser reflete a forma como nos relacionamos, tomamos decisões e conduzimos nossas atividades no dia a dia. Ele orienta nossas atitudes e fortalece uma cultura baseada em confiança, respeito e geração de valor.

Mais do que diretrizes, esses princípios traduzem o compromisso de todos — colaboradores, parceiros, representantes e fornecedores — com a construção de uma empresa ética, inovadora e sustentável.

O que nos move: Ser protagonista em soluções de experiência do cliente, gerando evolução, resultados e impacto positivo, com audácia e integridade.

Onde queremos chegar: Ser referência em experiência do cliente unindo tecnologia e humanização e consolidando nossa posição entre as principais empresas do segmento no Brasil.

No que acreditamos:

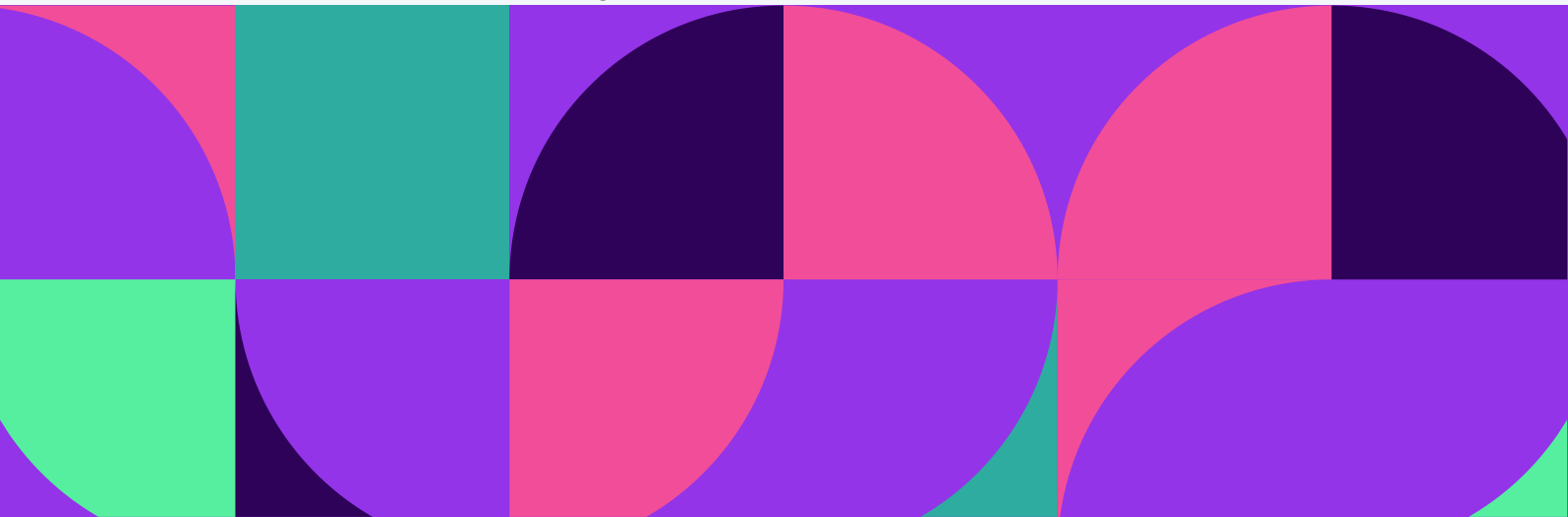


Paixão: Atuamos com dedicação e energia em cada interação, buscando gerar experiências que façam diferença na vida dos nossos clientes e colaboradores.

Determinação: Buscamos excelência com consistência, enfrentando desafios com atitude e oferecendo em soluções de qualidade.

Empatia: Valorizamos o respeito e a escuta ativa, colocando-nos no lugar do outro para construir relações mais humanas e éticas.

Disciplina: Agimos com responsabilidade e senso de dono, garantindo qualidade, confiabilidade e compromisso em todas as entregas.



O que é o código de ética

O Código de Ética da Tahto estabelece os princípios e diretrizes que orientam a conduta de todos aqueles que atuam em nome da companhia. Mais do que um conjunto de regras, este Código reflete o compromisso da Tahto com a integridade, a transparência e o respeito em todas as suas relações. Este documento não substitui as políticas internas, que tratam de procedimentos específicos, mas define os padrões éticos que devem nortear decisões e comportamentos no dia a dia. Por meio deste Código, a Tahto busca:

- Orientar a conduta esperada de colaboradores, parceiros, representantes e fornecedores;
- Fortalecer a cultura de ética e integridade;
- Assegurar a transparência e imparcialidade nas decisões e apurações internas;
- Garantir conformidade com leis, normas e regulamentos aplicáveis;
- Reforçar o compromisso com os direitos humanos e com as práticas responsáveis;
- Estabelecer diretrizes para a apuração de desvios de conduta e sua tratativa, incluindo a atuação do Comitê de Governança e Ética como instância de deliberação, conforme normativos internos.

Aplicabilidade

Este Código se aplica a todos os colaboradores da Tahto, independentemente do nível hierárquico, cargo, função ou regime de trabalho, incluindo a alta administração.

Sua observância também se estende a parceiros, representantes e fornecedores, que devem atuar em conformidade com os princípios e diretrizes aqui estabelecidos.

Governança do Código

A aprovação deste Código é de responsabilidade da Superintendência Jurídica e de Compliance da Tahto. O **Comitê de Governança e Ética** atua como instância de acompanhamento, sendo responsável por tomar ciência das diretrizes do Código, avaliar temas relevantes e deliberar sobre casos de violação, conforme seu regimento interno.

A área de Compliance é responsável pela disseminação, orientação, monitoramento e apoio na aplicação deste Código.

Em caso de dúvidas, a equipe de Compliance pode ser acionada.

Programa de Compliance

A Tahto possui um Programa de Compliance estruturado, com o objetivo de promover a ética, a integridade e a conformidade em todas as suas operações.

O programa é composto por políticas, procedimentos, treinamentos, comunicação, Canal de Relatos, monitoramento e ações de melhoria contínua, visando prevenir, detectar e tratar desvios de conduta.

A área de Compliance é responsável por implementar, orientar e acompanhar a aplicação do programa, contando com o suporte da alta liderança e a colaboração das demais áreas da Tahto. Todos os colaboradores, parceiros e terceiros devem atuar em conformidade com as diretrizes do Programa de Compliance, contribuindo para o fortalecimento da cultura de integridade da Tahto.

Responsabilidade de todos

O cumprimento deste Código é essencial para a preservação da reputação e da integridade da Tahto. Todos têm o dever de:

- Conhecer e cumprir as diretrizes deste Código e das normas internas;
- Atuar com ética, integridade e responsabilidade em suas atividades;
- Reportar condutas que violem este Código;
- Cooperar com as apurações internas, quando necessário.

O descumprimento das diretrizes pode resultar em medidas disciplinares, conforme normativos internos e legislação aplicável.

Nos comprometemos a cuidar do “H”umano

Na Tahto, o ser humano está no centro das nossas decisões. Valorizamos a dignidade, o respeito e a diversidade como pilares essenciais para a construção de um ambiente ético, inclusivo e sustentável.

Promovemos relações baseadas em confiança, equidade e respeito às diferenças, reconhecendo que a pluralidade de experiências, perspectivas e trajetórias fortalece a nossa cultura e contribui para melhores resultados.

Diversidade e inclusão

A Tahto valoriza a diversidade e não tolera qualquer forma de discriminação. Esperamos que todos — colaboradores, parceiros, representantes e fornecedores — atuem com respeito, contribuindo para um ambiente de trabalho inclusivo e acolhedor.

Não são admitidas condutas que configurem discriminação, de poder, assédio ou qualquer comportamento ofensivo, incluindo manifestações verbais, físicas ou simbólicas. As decisões relacionadas ao ambiente de trabalho devem ser pautadas em critérios profissionais, como desempenho,



competência e responsabilidade, independentemente de origem, gênero, orientação sexual, crença, opinião ou qualquer outra condição pessoal.

Direitos humanos e dignidade

O nosso **#JeitoTahtoDeSer** se reflete na forma como valorizamos e respeitamos as pessoas em todas as nossas relações.

Na Tahto, respeitamos, promovemos e apoiamos os direitos humanos como um compromisso essencial da nossa atuação, assegurando relações baseadas em dignidade, respeito e responsabilidade.

Adotamos como referência os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos e da Organização Internacional do Trabalho (OIT), reforçando nosso compromisso com práticas justas, éticas e sustentáveis. Não admitimos, em nenhuma hipótese:

- Trabalho infantil;
- Trabalho forçado ou em condições degradantes;
- Qualquer prática que viole a dignidade humana.

Esse compromisso se estende a toda a cadeia de valor, incluindo parceiros, fornecedores e terceiros.

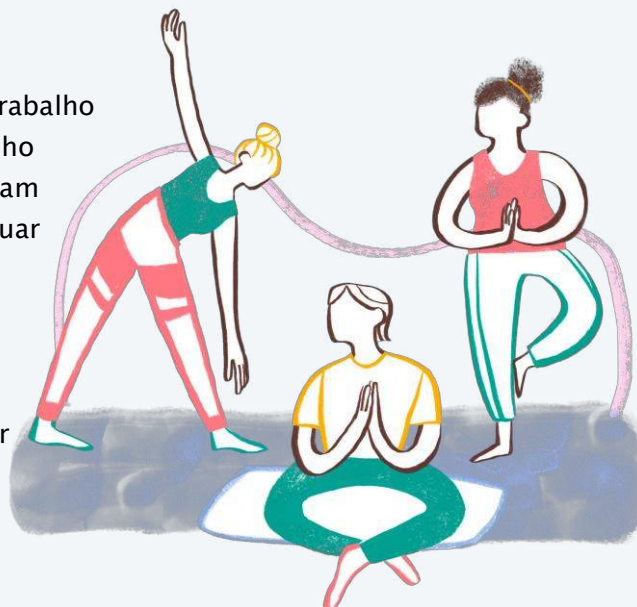
Como cuidamos do ambiente de trabalho

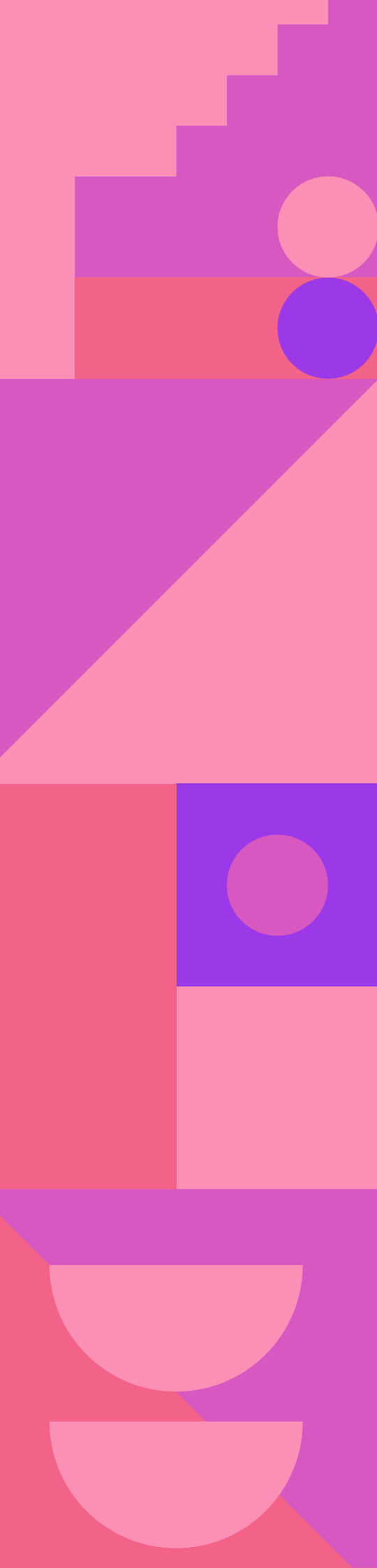
A Tahto promove um ambiente de trabalho seguro, respeitoso e saudável, pautado na dignidade, no bem-estar e na integridade das pessoas. Todos devem atuar em conformidade com as normas de saúde e segurança do trabalho, adotando práticas que contribuam para a prevenção de riscos e para a proteção coletiva. Esse compromisso se aplica a todos — colaboradores, parceiros, representantes, fornecedores e visitantes — independentemente do local de atuação, incluindo ambientes presenciais e remotos.

Jornada de trabalho e bem-estar

A Tahto respeita a legislação aplicável à jornada de trabalho e reforça a importância do equilíbrio entre desempenho e bem-estar. Não são permitidas jornadas que excedam os limites legais, sendo responsabilidade de todos atuar com disciplina, organização e responsabilidade no cumprimento de suas atividades.

As diferentes modalidades de trabalho adotadas pela companhia devem ser conduzidas de forma a garantir produtividade, qualidade e respeito às condições de saúde física e mental.





Saúde, segurança e conduta no ambiente de trabalho

É responsabilidade de todos contribuir para um ambiente seguro e adequado. Não é permitido:

- Exercer atividade sob efeito de álcool ou substâncias que comprometam o julgamento e a tomada de decisão;
- Fumar nas dependências da companhia;
- Portar, transportar ou manter qualquer tipo de arma nas instalações da Tahto.

O consumo de bebidas alcoólicas pode ser admitido, de forma moderada, em situações institucionais previamente autorizadas.

Qualquer situação que represente risco à segurança deve ser imediatamente comunicada aos canais internos responsáveis.

Combate ao assédio e à discriminação

A Tahto não tolera qualquer forma de assédio, discriminação ou violência no ambiente de trabalho, incluindo condutas de natureza sexual ou político-eleitoral.

A Tahto se compromete a promover um ambiente profissional seguro, respeitoso e livre de constrangimento, intimidação ou exposição indevida, assegurando a dignidade e os direitos fundamentais de todas as pessoas.

Considera-se assédio qualquer conduta abusiva que tenha por objetivo ou efeito constranger, intimidar, expor indevidamente ou violar a dignidade de colaboradores ou terceiros no ambiente profissional.

É vedada qualquer conduta que:

- Configure assédio moral, sexual, político-eleitoral ou abuso de poder;
- Imponha pressão, indução, constrangimento, intimidação ou ameaça;
- Promova promessa de benefícios ou prejuízos relacionados à posição profissional;

- Utilize a hierarquia, o ambiente de trabalho ou recursos da Tahto para influenciar comportamentos ou decisões;
- Discrimine ou desrespeite em razão de características pessoais, opiniões, convicções ou posicionamentos;
- Exponha indevidamente ou gere constrangimento a qualquer pessoa no ambiente profissional.

A Tahto assegura a existência de canais seguros e confidenciais para o reporte dessas situações, conforme diretrizes deste Código e normativos internos aplicáveis.

Todas as manifestações serão tratadas com imparcialidade, confidencialidade e sem qualquer forma de retaliação. Líderes têm responsabilidade adicional de prevenir, identificar e agir diante de situações que possam caracterizar assédio ou discriminação.

A Tahto promove, ainda, ações contínuas de orientação e conscientização, com foco na prevenção e no fortalecimento de uma cultura de respeito e integridade.



Responsabilidades da Liderança

A liderança na Tahto tem papel fundamental na promoção da ética, da integridade e do respeito em todas as relações. É responsabilidade dos líderes orientar, apoiar e desenvolver suas equipes, assegurando um ambiente de trabalho saudável, inclusivo e alinhado aos valores da Tahto. Espera-se que os líderes:

- Atuem com responsabilidade, transparência e coerência em suas decisões;
- Promovam um ambiente de respeito, confiança e colaboração;
- Previnam e atuem prontamente diante de condutas inadequadas;
- Incentivem o cumprimento deste Código e dos normativos internos;
- Tratem todos com equidade, vedada qualquer forma de abuso de poder ou discriminação.

A liderança deve ser exercida com base no exemplo, refletindo, no dia a dia, o **#JeitoTahtoDeSer**.

Desenvolvimento e valorização profissional

A Tahto incentiva o desenvolvimento contínuo de seus colaboradores, valorizando o aperfeiçoamento profissional e a busca por conhecimento. As decisões relacionadas à contratação, promoção e demais oportunidades são baseadas em critérios objetivos, como desempenho, competências e aderência aos valores da Tahto, assegurando igualdade de oportunidades a todos, independentemente de características pessoais. A Tahto promove iniciativas de capacitação e desenvolvimento, disponibilizando conteúdos e programas que contribuem para o crescimento profissional e pessoal de seus colaboradores.

Os treinamentos obrigatórios devem ser realizados conforme os prazos e diretrizes estabelecidos nos normativos internos.

Proteção de dados pessoais e segurança da informação

A Tahto está comprometida com a proteção de dados pessoais e atua em conformidade com a legislação vigente, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Adotamos práticas que asseguram o tratamento adequado das informações de colaboradores, clientes, parceiros, fornecedores e demais terceiros, com responsabilidade, segurança e respeito à privacidade.



Dados pessoais de colaboradores

A Tahto assegura a proteção dos dados pessoais e sensíveis de seus colaboradores, utilizados no âmbito das relações de trabalho. O acesso a essas informações deve ocorrer apenas quando necessário para a execução das atividades, sendo vedado o compartilhamento indevido ou sem respaldo legal ou contratual. Os colaboradores devem adotar medidas para evitar a exposição indevida de dados, incluindo o armazenamento adequado e o descarte seguro das informações, conforme normativos internos aplicáveis.

Dados de clientes, parceiros e fornecedores

A Tahto trata os dados pessoais de clientes, parceiros e fornecedores com o mesmo nível de cuidado e responsabilidade.

É vedado o compartilhamento de informações com terceiros sem autorização ou base legal adequada, bem como o armazenamento de dados em dispositivos ou meios não autorizados.

Todos devem zelar pela confidencialidade e segurança das informações às quais tenham acesso no exercício de suas atividades.

Segurança da informação

A proteção das informações é responsabilidade de todos. Devem ser observadas as diretrizes de segurança da informação, incluindo:

- Utilização de credenciais seguras e de uso pessoal e intransferível;
- Não compartilhamento de acesso (login, senha ou crachá);
- Armazenamento adequado das informações;
- Atualização de sistemas e ferramentas conforme orientações internas;
- Comunicação imediata de incidentes ou suspeitas de violação.

Eventuais incidentes ou suspeitas devem ser reportados imediatamente.

Para orientações relacionadas à proteção de dados pessoais, os colaboradores também podem acionar a área responsável pela privacidade de dados, por meio do Encarregado de Dados (DPO).

Como nos relacionamos

A Tahto pauta seus relacionamentos pela ética, transparência e integridade, assegurando o cumprimento das leis, normas e regulamentos aplicáveis. Todas as interações, com clientes, parceiros, fornecedores, agentes públicos e colaboradores, devem ser conduzidas com responsabilidade, respeito e alinhamento aos princípios deste Código.

Relação com clientes

Os colaboradores representam a Tahto em suas interações com clientes, sendo responsáveis por assegurar um atendimento ético, transparente e respeitoso. O relacionamento com clientes deve ser conduzido com foco na qualidade, na solução adequada e na melhor experiência, sempre em conformidade com os processos internos e com o **#JeitoTahtoDeSer**.

Relação com fornecedores

A seleção e contratação de fornecedores e parceiros devem ser realizadas com base em critérios técnicos, éticos, reputacionais e de sustentabilidade. A Tahto realiza diligências para assegurar que terceiros atuem em conformidade com as leis e com os princípios deste Código.

É vedado:

- Favorecer fornecedores ou parceiros por interesse pessoal;
- Participar de decisões que envolvam conflitos de interesses;
- Indicar ou contratar fornecedores com vínculo pessoal sem a devida transparência e comunicação.

Situações de potencial conflito de interesses devem ser comunicadas por meio dos canais disponibilizados pela Tahto, conforme previsto neste Código.

Todos devem atuar de forma a preservar a integridade das relações comerciais e disseminar os valores deste Código.

Relação com o setor público e agentes públicos

O relacionamento com órgãos governamentais e agentes públicos deve ser conduzido com ética, transparência e estrita conformidade com a legislação aplicável. É terminantemente proibido:

- Oferecer, prometer, autorizar ou receber qualquer forma de vantagem indevida;
- Praticar atos de corrupção, suborno ou fraude, direta ou indiretamente;
- Utilizar-se de influência indevida para obtenção de benefícios.

A comunicação com agentes públicos deve ser clara, objetiva e alinhada às diretrizes da Tahto, evitando qualquer interpretação inadequada.



Conflito de interesses

O conflito de interesses ocorre quando interesses pessoais, familiares ou de terceiros possam comprometer, influenciar a imparcialidade, independência ou integridade das decisões no exercício das atividades profissionais.

Essas situações podem ser reais, potenciais ou aparentes e devem ser evitadas ou tratadas com transparência, a fim de preservar a integridade das decisões e a credibilidade da Tahto.

As diretrizes detalhadas sobre o tema estão estabelecidas na Política de Conflitos de Interesses (POL-GAP-085), disponível nos canais internos da Tahto, sendo de conhecimento e cumprimento obrigatórios por todos os colaboradores.

Conduta esperada

Todos os colaboradores devem:

- Atuar com imparcialidade, integridade e transparência;
- Priorizar os interesses da Tahto em detrimento de interesses pessoais ou de terceiros;
- Evitar situações que possam comprometer, ou aparentar comprometer, sua independência;
- Comunicar imediatamente qualquer situação de conflito de interesses, real ou potencial.

Situações que podem configurar conflito de interesse

- Manutenção de vínculos profissionais simultâneos que interfiram no desempenho das atividades da Tahto;
- Atuação, direta ou indireta, em empresas concorrentes;
- Obtenção de vantagem indevida em processos de contratação, negociação ou relacionamento com terceiros;
- Recebimento de benefícios ou ganhos financeiros relacionados a negócios envolvendo a Tahto;
- Uso de informações confidenciais para benefícios próprios ou de terceiros;
- Relacionamentos com pessoas que atuem em empresas clientes, fornecedoras ou parceiras, com potencial influência em decisões.



Conflito por relações pessoais ou familiares

É vedado que colaboradores com vínculo de parentesco até o 4º grau — por consanguinidade, afinidade ou adoção — ocupem posições que envolvam relações de liderança, subordinação direta ou indireta entre si. Também é vedada a atuação desses como pares hierárquicos na mesma área ou equipe, quando estiverem sob a gestão do mesmo superior ou em funções que permitam influência recíproca em decisões. Relações pessoais ou familiares com colaboradores, clientes, fornecedores ou parceiros devem ser comunicadas sempre que possam gerar conflito de interesses ou percepção de favorecimento.

Movimentações internas que envolvam colaboradores com vínculo de parentesco devem ser previamente avaliadas pela área de Compliance, podendo ser submetidas ao Comitê de Governança e Ética, quando aplicável. Essas medidas visam à imparcialidade, à equidade de tratamento e à integridade das decisões organizacionais.

Comunicação e tratamento

Situações de conflito de interesses devem ser comunicadas de forma imediata mesmo em caso de dúvida quanto à sua caracterização. A análise será conduzida pela área de Compliance, com eventual encaminhamento ao Comitê de Governança e Ética, conforme a complexidade e o risco envolvidos.

A Tahto poderá adotar medidas preventivas ou corretivas para mitigar riscos e assegurar a transparência e a integridade dos processos. A comunicação deve ser realizada por meio dos canais disponibilizados pela Tahto, conforme previsto neste Código. Para comunicação direta, a área de Compliance pode ser acionada.

Indicativo de parentesco e relacionamento

Como medida de prevenção a conflitos de interesses, a Tahto adota o controle de declaração de parentesco e relacionamento. Todos os colaboradores, no momento da admissão e sempre que houver alteração, devem informar a existência de vínculo de parentesco ou relacionamento com outros colaboradores da Tahto. A declaração deve ser realizada por meio do Portal de Compliance, disponível na ferramenta GIP.

Esse controle tem como objetivo assegurar a adequada gestão de hierarquia, prevenir situações de favorecimento e garantir a imparcialidade nas decisões.

A existência de vínculo familiar ou relacionamento não impede a atuação na Tahto, desde que não configure situação de conflito de interesses.

Brindes, Presentes, Hospitalidades e Doações

A Tahto permite a oferta e o recebimento de brindes, presentes, convites, patrocínios, doações e outras formas de hospitalidade, desde que realizados de forma ética, transparente e em conformidade com a legislação e normativos internos.

Essas práticas não podem, em nenhuma hipótese, influenciar decisões, gerar vantagem indevida ou comprometer a integridade das relações comerciais e institucionais.

As regras detalhadas sobre o tema estão estabelecidas na Política de Convites, Brindes, Presentes, Patrocínios, Doações e Hospitalidades (POL-GAP-102), disponível nos canais internos da



Tahto, sendo de conhecimento e cumprimento obrigatórios por todos os colaboradores.

Conduta esperada

Todos os colaboradores devem:

- Atuar com integridade, transparência e bom senso nas interações com terceiros;
- Assegurar que qualquer benefício concedido ou recebido tenha finalidade legítima e institucional;
- Observar os critérios, limites e fluxos de aprovação definidos na política interna;
- Evitar situações que possam gerar conflitos de interesses ou aparência de favorecimento.

Situações vedadas

É vedado:

- Oferecer, prometer, conceder ou receber benefícios com o objetivo de influenciar decisões ou obter vantagem indevida;
- Conceder ou aceitar valores em dinheiro ou equivalentes;
- Fracionar valores com o objetivo de burlar limites ou níveis de aprovação;
- Realizar concessões em desacordo com os normativos internos;

- Oferecer, prometer ou conceder qualquer benefício a agente público em desacordo com a legislação aplicável.

Diretrizes, controles e normativo aplicável

A concessão ou o recebimento desses benefícios deve:

- Ser obrigatoriamente registrada e formalizada por meio de dossiê;
- Respeitar os limites financeiros e as alçadas de aprovação estabelecidas;
- Ser previamente analisada pela área de Compliance, conforme critérios definidos;
- Contar com avaliação da área de Marketing, quando aplicável, quanto ao interesse institucional e posicionamento da Tahto;
- Atender aos princípios de legitimidade, razoabilidade, transparência e finalidade institucional.

Situações excepcionais ou não previstas poderão ser avaliadas pela área de Compliance e, quando necessário, submetidas ao Comitê de Governança e Ética.

Compromisso com a comunidade e o meio ambiente

A Tahto conduz suas atividades com responsabilidade social e ambiental, contribuindo para o desenvolvimento das comunidades em que atua.

A Tahto incentiva a participação de colaboradores, fornecedores e parceiros em iniciativas que promovam impacto social positivo, contando com estrutura interna dedicada ao desenvolvimento de projetos sociais.

Nossas operações observam a legislação ambiental aplicável, e a Tahto mantém o compromisso de reduzir impactos ao meio ambiente, por meio do uso consciente de recursos, da gestão adequada de resíduos e da adoção de boas práticas de sustentabilidade. Espera-se que todos os colaboradores:

- Utilizem os recursos de forma consciente e responsável;
- Evitem desperdícios de água, energia e materiais;
- Contribuam para práticas como reciclagem e descarte adequado de resíduos;
- Adotem comportamentos sustentáveis também em regime de trabalho remoto.

O compromisso com a sustentabilidade depende da atuação consciente de todos.

Nos comprometemos a cuidar da companhia

A reputação da Tahto é construída diariamente por meio das atitudes de seus colaboradores nas relações profissionais, sociais e comerciais, refletindo, na prática, o **#JeitoTahtoDeSer**.

Todos devem atuar com responsabilidade, ética e bom senso, evitando condutas que possam comprometer a imagem da Tahto.

A exposição de informações relacionadas ao ambiente de trabalho deve ser realizada com cautela, sendo vedada a divulgação de conteúdos internos, estratégicos ou que possam impactar a reputação da companhia.

A Tahto possui canais oficiais para comunicação institucional, e espera-se que os colaboradores adotem postura respeitosa também em ambientes digitais.

A Tahto respeita a liberdade de expressão, bem como o direito de associação política e religiosa de seus colaboradores. Entretanto:

- A Tahto não adota posicionamento político ou religioso institucional;
- Não realiza contribuições a partidos, movimentos, entidades religiosas ou candidatos;
- É vedado utilizar o nome, marca, cargo ou recursos da Tahto para promoção de interesses pessoais de natureza política ou religiosa.

A utilização da marca Tahto e de seus símbolos institucionais é restrita aos canais oficiais autorizados.

Cuidado com o patrimônio

Os colaboradores devem zelar pelos bens e recursos da Tahto, utilizando-os de forma adequada, responsável e exclusivamente para fins profissionais.

Esse cuidado abrange:

- Bens físicos, como instalações, equipamentos, mobiliário e recursos operacionais;
- Bens intangíveis, como a marca, sistemas, softwares e propriedade intelectual.

É responsabilidade de todos proteger os ativos da Tahto contra perdas, uso indevido, desperdício ou acesso não autorizado.

As informações acessadas no exercício das atividades devem ser utilizadas de forma responsável e em conformidade com as diretrizes internas aplicáveis.

Compromisso com a cultura ética e a integridade

A Tahto tem como princípio fundamental a promoção de uma cultura ética, íntegra e transparente em todas as suas atividades.

O **#JeitoTahtoDeSer** reflete esse compromisso e orienta o comportamento de colaboradores, parceiros, fornecedores e demais partes interessadas, que devem atuar em conformidade com os valores e diretrizes deste Código.



Compromisso com o combate à corrupção:

A Tahto adota política de tolerância zero em relação à corrupção, não sendo admitidas práticas como suborno, fraude, lavagem de dinheiro, pagamento ou recebimento de vantagem indevida, seja no setor público ou privado.

A Tahto implementa mecanismos de prevenção, detecção e tratamento, incluindo políticas, treinamentos e controles internos, visando garantir a conformidade com a legislação aplicável, especialmente a Lei nº 12.846/2013.

Esse compromisso se estende às relações com terceiros, sendo exigido que parceiros, fornecedores e demais envolvidos atuem de acordo com os mesmos padrões éticos e legais.

Compromisso com o Cumprimento de Leis e obrigações:

Todos os colaboradores devem cumprir rigorosamente todas as leis e regulamentos aplicáveis às atividades da empresa. A Tahto atua de forma responsável e transparente, incluindo o cumprimento de suas obrigações fiscais e tributárias.

Compromisso com o combate à fraude:

A Tahto não tolera qualquer forma de fraude, incluindo, mas não se limitando, a fraudes em processos de contratação, concorrência ou licitações. Todos os processos devem ser conduzidos com transparência, lisura e igualdade de condições, assegurando a integridade das relações comerciais.

Comitê de Governança e Ética

A Tahto possui um Comitê de Governança e Ética, composto por membros da alta liderança, responsável por atuar como instância colegiada de apoio à gestão da ética e da integridade na companhia.

O Comitê tem como atribuições:

- Deliberar, quando acionado, sobre casos relevantes de violação ao Código de Ética e demais normativos internos;
- Apoiar a definição de medidas disciplinares, conforme a Norma de Conduta da Tahto;
- Analisar situações excepcionais ou de maior complexidade relacionadas a temas de ética e integridade;
- Acompanhar a evolução das iniciativas relacionadas ao Programa de Compliance.

As deliberações seguem as diretrizes estabelecidas em seu Regimento Interno.

O descumprimento deste Código poderá resultar na aplicação de medidas disciplinares, conforme previsto na Norma de Conduta da Tahto, podendo incluir advertência, suspensão ou rescisão contratual, sem prejuízo de eventuais medidas legais cabíveis.

Agentes de Ética

Os Agentes de Ética são colaboradores que atuam como multiplicadores da cultura de integridade na Tahto. São indicados como referências de conduta ética e capacidade pela área de Compliance para apoiar na disseminação das diretrizes de integridade.

Têm como papel:

- Apoiar os colaboradores no esclarecimento de dúvidas relacionadas a temas de ética e integridade;
- Orientar sobre a utilização do Canal de Relatos e demais normativos internos;
- Contribuir para a disseminação das diretrizes do Código de Ética e do Programa de Compliance.

A atuação dos Agentes de Ética não substitui os canais formais de reporte ou as responsabilidades da área de Compliance.

Canal de Relatos

Na Tahto, incentivamos o diálogo aberto, transparente e respeitoso como primeira alternativa para solução de dúvidas, dilemas ou conflitos de conduta, sendo recomendado, sempre que possível, o alinhamento com a liderança imediata.

Entretanto, quando não houver solução, não houver espaço para esse diálogo ou a situação envolver temas sensíveis, o Canal de Relatos deve ser utilizado.

O Canal de Relatos é um instrumento seguro, confidencial e acessível, destinado ao registro de situações que possam representar violação à legislação, às normas internas, aos valores da Tahto ou a este Código.

O Canal também pode ser utilizado por terceiros, como fornecedores, parceiros e clientes. São exemplos de situações que devem ser reportadas:

- Práticas de fraude, corrupção, suborno ou lavagem de dinheiro;
- Assédio, discriminação, violência ou desrespeito à dignidade;
- Violação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais legislações aplicáveis;
- Conflitos de interesses, desvios de conduta ou uso indevido de ativos e informações da Tahto;
- Qualquer comportamento que contrarie os valores ou comprometa a integridade da Tahto.

O Canal é operado de forma independente, garantindo a imparcialidade no tratamento das manifestações. Todos os relatos são tratados com imparcialidade, confidencialidade e rigor, sendo assegurada a proteção contra qualquer forma de retaliação.

O relato pode ser realizado de forma identificada ou anônima, sendo ambos tratados com igual seriedade e compromisso de apuração.

Os relatos serão tratados de forma tempestiva, conforme critérios de criticidade e complexidade, seguindo procedimentos internos definidos pela área responsável.

Proteção ao relatante de boa-fé

A Tahto assegura proteção integral ao colaborador que realiza relatos de boa-fé, ou seja, de forma honesta e com base em fatos, indícios ou suspeitas legítimas, ainda que posteriormente não confirmados.

Não será tolerada qualquer forma de retaliação, constrangimento, discriminação ou prejuízo profissional decorrente da utilização adequada do Canal de Relatos.



Uso indevido do canal

O uso do Canal de Relatos de forma indevida, incluindo relatos falsos, infundados ou realizados com má-fé, com o objetivo de prejudicar terceiros ou obter vantagem pessoal, constitui violação a este Código e poderá resultar na aplicação de medidas disciplinares e responsabilizações cabíveis.

Canais disponíveis

O registro de relatos pode ser realizado pelos seguintes canais:

- Site do Canal de Relato;
- Telefone: 0800 000 5529;
- Atendimento humano: de segunda a sexta-feira, das 9h às 20h;
- Fora desse horário: atendimento eletrônico com registro garantido.

Vigência

Este Código de Ética entra em vigor a partir de sua publicação e passa a ser de observância obrigatória por todos os colaboradores, parceiros e terceiros aplicáveis. O documento é integrante das obrigações contratuais dos colaboradores.

Sua versão vigente estará disponível nos canais internos da Tahto.

Sempre que houver atualizações, a Tahto realizará a devida comunicação, sendo responsabilidade de cada colaborador manter-se atualizado quanto ao seu conteúdo.





tahto

Soluções em CX/BPO