



# Como a TTEC faz negócios

Nosso Código de Ética para  
colaboradores, fornecedores e parceiros

2024

ttec®

# Índice

## INTRODUÇÃO

<b>Uma mensagem do nosso CEO .....</b>	<b>4-7</b>
----------------------------------------	------------

## NOSSA ÉTICA

<b>Nosso código de ética e você .....</b>	<b>8</b>
Ética na tomada de decisões .....	10
Relatar preocupações e fazer perguntas .....	11
Proteção contra represálias .....	11

## TRABALHO EM EQUIPE

<b>Trabalho em equipe .....</b>	<b>12</b>
Lideramos pelo exemplo .....	14
Não discriminamos nem assediamos .....	14
Acreditamos que a diversidade nos torna melhores ..	15
Agimos com profissionalismo no trabalho .....	15
Nosso ambiente de trabalho é seguro e saudável .....	15
• Temos tolerância zero para a violência no trabalho .....	15
• Não permitimos armas no trabalho .....	17
• Nosso ambiente de trabalho é livre de drogas e álcool .....	17
Protegemos as informações dos nossos colaboradores:	
Seu direito à privacidade .....	17
Adotamos práticas de remuneração justas .....	17

## NOSSO NEGÓCIO

<b>Excelência em nossos negócios .....</b>	<b>18</b>
Protegemos as informações confidenciais .....	20
Combateemos a fraude .....	20
Protegemos os bens da empresa .....	20
• Inspeção de artigos pessoais .....	20
• Expectativas de privacidade na rede global da TTEC .....	20
Protegemos a propriedade intelectual e as informações da TTEC .....	20
Usamos a inteligência artificial (IA) de forma ética .....	21
Utilizamos as redes sociais de forma responsável .....	22
Identificamos e gerenciamos o conflito de interesses .....	22
• Fazer negócios com colaboradores, familiares e amigos .....	22
• Emprego fora da TTEC .....	23
• Atuar em um conselhos de administração .....	24
• Oportunidades de auto-negociação e corporativas .....	24
• Presentes e cortesias de negócios .....	24
Operamos um negócio sustentável .....	25
Praticamos a responsabilidade social .....	25

## TRANSPARÊNCIA

<b>Fazer negócios de forma transparente .....</b>	<b>26</b>
Entendemos e cumprimos as leis da concorrência ...	28
Não necessitamos de informações confidenciais de terceiros para ter sucesso .....	28
Adotamos práticas trabalhistas justas .....	28
Gerenciamos os nossos fornecedores de forma proativa .....	29
Não nos envolvemos em corrupção .....	29
Respeitamos as restrições comerciais .....	30
• Boicotes .....	31
• Sanções e bloqueios comerciais .....	31
• Controles de exportação .....	31
Participamos em política de forma responsável .....	31
Sabemos como fazer negócios com clientes governamentais .....	32

## NOSSA RESPONSABILIDADE

<b>Entendemos a nossa responsabilidade para com os nossos acionistas .....</b>	<b>34</b>
Mantemos registros precisos .....	36
Divulgamos os nossos resultados financeiros com precisão .....	36
Temos políticas contra o uso de informações privilegiadas .....	36
Gerenciamos os questionamentos da mídia e dos demais meios de forma responsável .....	37
Praticamos a boa governança .....	37



Os valores e princípios importantes descritos neste documento se aplicam à família de empresas TTEC. Quando o documento se refere à “TTEC” ou “nossa empresa”, está se referindo a todas as empresas TTEC e outras entidades que sejam direta ou indiretamente controladas pela TTEC Holdings, Inc.

Para comunicar quaisquer inquietações ou buscar orientação sobre quaisquer questões abordadas em nosso Código de Ética:  
Como a TTEC faz negócios, entre em contato com o We Hear You através do telefone +1.888.788.0032 (Estados Unidos) ou acesse o link <http://www.ttecwehearyou.com> para ver as instruções de discagem para os outros países fora dos Estados Unidos.



INTRODUÇÃO

NOSSA  
ÉTICA

TRABALHO  
EM EQUIPE

NOSSO  
NEGÓCIO

TRANSPARÊNCIA

NOSSA  
RESPONSABILIDADE

**“Cada um de nós deve se responsabilizar pela forma como a TTEC conduz seus negócios. Como membro da TTEC, você sempre deve considerar como as suas ações afetam a nossa integridade e credibilidade.”**

**Kenneth D. Tuchman**

Fundador, Presidente  
e Diretor Geral

NESTA SEÇÃO



Uma mensagem do nosso CEO





# Mensagem do nosso CEO

## Kenneth D. Tuchman

Fundador, Presidente  
e Diretor Executivo



Temos o compromisso de fazer negócios com integridade. Nossas ações não afetam apenas a nós, mas aos nossos clientes e seus consumidores, as nossas comunidades, os nossos parceiros de negócios e os nossos colegas. Há 40 anos fornecemos experiências incríveis aos consumidores e parceiros comerciais das empresas mais conceituadas, inovadoras e revolucionárias do mundo. Tomar decisões comerciais éticas, em tudo o que fazemos, tem sido a chave do nosso sucesso.

Ao expandirmos os nossos negócios para novos mercados e tecnologias e trabalharmos para ajudar os nossos clientes a enfrentarem os seus desafios neste mundo em constante mudança, cada um de nós tem uma oportunidade de se responsabilizar pela forma como a TTEC faz negócios. O nosso Código de Ética: Como a TTEC faz negócios é a bússola para os nossos colaboradores e fornecedores. Ele explica como devemos tratar uns aos outros, trabalhar com os

nossos parceiros de negócios e interagir com o mercado, para prestar serviços e competir por oportunidades de negócios. Como parte de nossa missão de oferecer humanidade aos negócios, a TTEC está comprometida em construir uma equipe diversificada, igualitária e inclusiva, e redes de fornecedores e parceiros que reflitam os clientes, os consumidores e as regiões onde atuamos.

Acreditamos que gerenciar os nossos negócios, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de viverem num mundo melhor, faz parte da nossa importante missão de Oferecer humanidade aos negócios.

Como parte de nossa estratégia de expansão dos negócios, gerenciamos de forma proativa as questões ambientais, sociais e de governança. A estratégia inclui a execução de operações sustentáveis, realizadas em

espaços de trabalho ecológicos e saudáveis, o investimento em nossos colaboradores e em nossas comunidades, o aumento do nível de diversidade, igualdade e inclusão, o gerenciamento responsável dos dados dos nossos clientes e colaboradores, a ação proativa quando algo não “parece correto”, e seguir um padrão de integridade rigoroso. Nossa estratégia nos permite oferecer serviços e soluções de tecnologia incríveis aos nossos clientes e crescimento e valor sustentáveis aos nossos investidores.

Como membro da família TTEC, espero que você sempre leve em consideração como as suas decisões afetam a nossa reputação com os nossos clientes, colaboradores e comunidades. Tudo o que você faz, como colaborador da empresa, deve sempre estar de acordo com os nossos valores e este Código de Ética.

Nossa empresa em constante crescimento opera em mais de 20 países, nos seis continentes, emprega mais de 60 mil profissionais e faz parceria com centenas de fornecedores altamente diversificados. O nosso Código de Ética não tenta abordar todas as situações que podem ser encontradas em nossos complexos negócios; ele foi projetado para fornecer orientações claras das nossas expectativas sobre como fazemos negócios e como queremos que você tome decisões ao trabalhar conosco. De tempos em tempos, você encontrará dilemas éticos ou pessoas que não compartilham os nossos valores. Se não souber como lidar com uma situação difícil, se descobrir uma possível violação de leis ou políticas, se vir más decisões sendo tomadas ou se simplesmente tiver dúvidas sobre a coisa certa a fazer, você terá várias opções para encontrar ajuda ou esclarecimentos. Você pode:



Entrar em contato com o We Hear You (WHY), a nossa linha de denúncias confidencial para funcionários e fornecedores



Falar com o seu gestor ou com o gerente de Capital humano.



Entre em contato com nosso Departamento de Ética pelo e-mail [ethics@ttec.com](mailto:ethics@ttec.com).

Se souber o que fazer, pergunte! Os seus questionamentos são bem-vindos e sempre que possível manteremos as suas suspeitas sob sigilo e protegeremos você contra represálias.

O nosso conselho de administração, a nossa equipe de liderança e eu revisamos e aprovamos o nosso Código de Ética: Como a TTEC faz negócios. Ele se aplica a todos os colaboradores e fornecedores da TTEC em todo o mundo, em todos os níveis de nossa empresa e a todas as empresas da família TTEC.

A forma como fazemos negócios é importante para nós, para os nossos clientes e para os nossos acionistas. Seu apoio e conformidade com este Código de Ética nos ajudarão a continuar tornando a TTEC um lugar onde os negócios são feitos com integridade e onde todos podemos ter orgulho de trabalhar.

Cordialmente,

**Kenneth D. Tuchman**  
Fundador, Presidente  
e Diretor Geral

[INTRODUÇÃO](#)[NOSSA  
ÉTICA](#)[TRABALHO  
EM EQUIPE](#)[NOSSO  
NEGÓCIO](#)[TRANSPARÊNCIA](#)[NOSSA  
RESPONSABILIDADE](#)

# Nosso código de ética e você

Na TTEC, os nossos valores e o nosso Código de Ética definem como fazemos negócios e refletem o nosso compromisso de: Liderar sempre; Fazer a coisa certa; Procurar compreender primeiro; Conquistar o incrível; Agir em equipe; Viver intensamente.

Estamos neste negócio para atender os nossos clientes, obter lucro e criar valor para os acionistas; e fazemos isso com integridade e sem sacrificar os nossos princípios.

## NESTA SEÇÃO

- [Ética na tomada de decisões](#)
- [Relatar preocupações e fazer perguntas](#)
- [Proteção contra represálias](#)







Estamos orgulhosos de nossa reputação de excelência no atendimento e de fazer negócios com integridade. Tomar decisões difíceis para sempre fazer a coisa certa não é fácil. No complexo mundo dos negócios globais, o que é certo nem sempre é óbvio. Nosso Código de Ética está projetado para fornecer orientações sobre como podemos tomar as decisões certas para benefício dos nossos clientes, da nossa empresa, dos nossos acionistas e dos nossos colaboradores.

Os princípios descritos no nosso Código de Ética são aplicáveis tanto para quem trabalha no site como para quem trabalha remoto. Todos os colaboradores, independentemente de onde trabalhem, devem cumprir o Código de Ética e denunciar quaisquer violações.

## Estamos orgulhosos de nossa reputação de excelência no atendimento e de fazer negócios com integridade.

Nosso Código de Ética se aplica a toda a nossa empresa, a todos os nossos colaboradores, aos membros do nosso conselho de administração e a todos os nossos fornecedores. Se trabalha para uma empresa da TTEC ou com a TTEC como prestador de serviços ou fornecedor, você deve ler, entender e cumprir os princípios fundamentais descritos em nosso Código de Ética.

A TTEC seleciona cuidadosamente seus fornecedores, prestadores de serviços, agentes, consultores e outros parceiros de negócios. Só faremos negócios com empresas que cumpram

com os nossos elevados padrões de conduta ética nos negócios e aquelas que cumpram todas as leis que se aplicam aos seus negócios. Como exigência de contratação da TTEC, você deve concluir o treinamento sobre ética como parte de seu processo de integração e periodicamente a partir daí.

### Ética na tomada de decisões

Nosso sucesso contínuo depende de sua capacidade de tomar decisões que sejam consistentes com os nossos valores essenciais. Ao enfrentar uma situação difícil, faça as perguntas abaixo a si mesmo, elas podem ajudar a tomar as decisões éticas corretas.

- 1 **Isso é legal?** Se não tiver certeza, entre em contato com o Departamento Jurídico para obter orientações.
- 2 **Isso está em conformidade com as políticas da TTEC?** Consulte o site de políticas no Mosaic para obter mais informações ou fale com seu gestor, o Capital Humano ou com o Departamento Jurídico para obter orientações.
- 3 **Isso reflete os valores e a cultura da TTEC?** Consulte os nossos valores ou fale com seu gestor para obter orientações.
- 4 **Isso poderia afetar negativamente os acionistas da empresa?** Se não tiver certeza, fale com seu superior imediato, com o Departamento Jurídico ou de Ética para obter orientações.
- 5 **Você se preocuparia se isto aparecesse nas notícias?** Se não tiver certeza, fale com seu superior imediato, com o Departamento Jurídico ou de Ética para obter orientações.

## Comunicar inquietações e fazer perguntas

Se você tiver dúvidas sobre o nosso Código de Ética, nossas políticas ou as leis que afetam os nossos negócios, ou se deseja denunciar uma violação, entre em contato com a linha confidencial We Hear You seguindo as instruções de discagem específicas para o seu país (conforme publicado no Mosaic) ou acessando o site através do <http://www.ttecwehearyou.com> para acesso direto on-line. Você também pode solicitar orientações ao nosso Departamento Jurídico através do telefone + 1.303.397.4397 ou do e-mail [ethics@ttec.com](mailto:ethics@ttec.com).

**Fazer denúncias de “boa-fé” não significa que você tem que ter certeza de que o que está denunciando é uma violação. Significa que você precisa agir com sinceridade e acreditar que está fazendo a denúncia para defender os interesses da empresa.**

Nós investigamos todas as denúncias de suspeita de violação do Código de Ética, das leis e políticas da TTEC e tomamos as medidas disciplinares rápidas e adequadas, quando a violação é confirmada. Nós manteremos as informações recebidas e a identidade daqueles que denunciarem violações sob sigilo, sempre que permitido por lei.

[Política sobre suspeitas dos colaboradores](#)

## Proteção contra represálias

Na TTEC, temos uma política de portas abertas, o que significa que os colaboradores têm a oportunidade de falar de forma franca e aberta sobre suas inquietações com a gestão, o Capital Humano ou o Departamento Jurídico. A TTEC não faz represálias contra aqueles que fazem denúncias de boa-fé. Aqueles que têm a coragem de “fazer uma denúncia” contra atos ilícitos e aqueles que colaboram com nossas investigações são protegidos contra represálias. Qualquer pessoa que se envolver em um ato de represália estará sujeita a sanções disciplinares, podendo levar, inclusive, ao desligamento. Se acredita que foi vítima de represália, informe imediatamente ao nosso Departamento Jurídico.

[Política sobre suspeitas dos colaboradores](#)



Para comunicar quaisquer inquietações ou buscar orientação sobre quaisquer questões abordadas em nosso Código de Ética: Como a TTEC faz negócios, entre em contato com o We Hear You através do telefone +1.888.788.0032 (Estados Unidos) ou acesse o link <http://www.ttecwehearyou.com> para ver as instruções de discagem para os outros países fora dos Estados Unidos.



# Trabalho em equipe

Para oferecer um serviço de excelência aos nossos clientes e à TTEC, nós construímos equipes colaborativas e altamente engajadas. Atraímos os melhores candidatos do mundo e retemos nossos colaboradores ao tratá-los com respeito, impulsionando seu desempenho e fornecendo um ambiente de trabalho seguro e produtivo.

[Declaração dos valores em relação à Diversidade, Igualdade e Inclusão](#)

## NESTA SEÇÃO

- Lideramos pelo exemplo
- Não discriminamos nem assediamos
- Acreditamos que a diversidade nos torna melhores
- Agimos com profissionalismo no trabalho
- Nosso ambiente de trabalho é seguro e saudável
- Protegemos as informações dos nossos colaboradores: seu direito à privacidade
- Adotamos práticas de remuneração justas





## Lideramos pelo exemplo

Esperamos que os nossos líderes criem e mantenham um ambiente de trabalho positivo, onde os colaboradores e fornecedores se sintam motivados e à vontade para fazer perguntas e sinalar possíveis problemas. Se gerencia pessoas, você tem a responsabilidade especial de agir como modelo a ser seguido. Para fazer a sua parte:

- 1 Demonstre seu compromisso com a nossa cultura de integridade.
- 2 Assegure-se de que você e as pessoas que supervisiona compreendam e respeitem os nossos princípios éticos.
- 3 Ofereça apoio àqueles que denunciem um possível problema.
- 4 Sempre escale as questões éticas para o responsável apropriado da empresa.
- 5 Nunca permita represália contra aqueles que sinalam possíveis problemas ou participam de uma investigação.
- 6 Forneça a informação e o treinamento que seus colaboradores necessitam para executar o trabalho.
- 7 Trate aqueles que trabalham com você de forma justa e respeitosa.

Como um líder na TTEC, lidere pelo exemplo e sempre demonstre e promova padrões éticos na forma como fazemos negócios.

## Não discriminamos nem assediamos

A TTEC está empenhada em manter um ambiente de trabalho com base no respeito. A discriminação e o assédio são proibidos, inclusive fora do horário de trabalho e fora dos locais de trabalho tradicionais. Não toleramos discriminação ou assédio. A TTEC seleciona seus colaboradores e fornecedores com base no mérito, e não no gênero, raça, cor, idade, religião, identidade ou expressão de gênero, orientação sexual, nacionalidade, deficiência, informação genética ou qualquer outra condição de uma pessoa que seja protegida pela lei.

**Se você está desconfortável com o comportamento de alguém, denuncie. Lembre-se que a TTEC não faz represálias contra aqueles que denunciam o assédio ou a discriminação.**

O assédio pode ser verbal ou físico e pode variar de acordo com a cultura e os costumes do local onde o trabalho é executado. Qualquer conduta abusiva, ofensiva ou com o efeito de criar um ambiente de trabalho intimidador é inaceitável na TTEC.

[Política de prevenção contra o assédio e a discriminação](#)

## Acreditamos que a diversidade, a igualdade e a inclusão nos tornam melhores

Como empresa global, a TTEC reconhece o valor das diferentes culturas, históricos e perspectivas. Acreditamos que a nossa diversidade contribui para o nosso sucesso e nos torna mais fortes. Nós respeitamos as nossas diferenças e tratamos uns aos outros com respeito e imparcialidade. O compromisso com a diversidade e a inclusão não são apenas palavras na TTEC: essa é a forma como conduzimos os nossos negócios. Em nosso negócio, temos milhões de interações todos os anos com pessoas de diferentes etnias, gêneros, orientação sexual e culturas. Na TTEC, a diversidade, a igualdade e a inclusão são sempre uma parte do negócio. Estamos comprometidos em identificar, desafiar e mudar ativamente as estruturas e os comportamentos que perpetuam a desigualdade.

### [Igualdade de oportunidades de emprego](#)

## Agimos com profissionalismo no trabalho

Um ambiente de trabalho profissional é essencial para o nosso sucesso. O que fazemos e como somos vistos tem um impacto sobre a nossa reputação no mercado e sobre a qualidade das nossas interações no trabalho.

Todos os colaboradores devem agir de maneira profissional, o tempo todo. Os relacionamentos amorosos ou de namoro no local de trabalho não devem interferir no profissionalismo de nenhum funcionário, o que inclui tratar os outros com respeito e abster-se de comportamentos que possam fazer com que os outros se sintam desconfortáveis, como demonstrações físicas de afeto e uso de linguagem sexual.

A vestimenta profissional apropriada pode variar de país para país, mas onde quer que você trabalhe para a TTEC, sua vestimenta deve nos representar como uma empresa profissional na qual os nossos clientes confiam o seu bem mais importante, o relacionamento com o consumidor.

## Nosso ambiente de trabalho é seguro e saudável

Na TTEC, a segurança dos nossos colaboradores é a nossa prioridade. Cada colaborador tem uma função a desempenhar para garantir um local de trabalho seguro. Mantenha-se atualizado sobre as melhores práticas de segurança, faça o treinamento periódico sobre segurança e sempre cumpra os procedimentos de segurança no trabalho.

### [Política de segurança no trabalho](#)

## Temos tolerância zero para a violência no trabalho

Ameaças, violência e intimidação não são toleradas na TTEC. Tomaremos medidas imediatas contra a violência no trabalho. Comunique imediatamente todas as questões relacionadas à segurança e ameaças de violência.

### [Política de segurança no trabalho](#)



Se ocorrerem acidentes ou lesões, comunique imediatamente.



Para comunicar quaisquer inquietações ou buscar orientação sobre quaisquer questões abordadas em nosso Código de Ética: Como a TTEC faz negócios, entre em contato com o We Hear You através do telefone +1.888.788.0032 (Estados Unidos) ou acesse o link <http://www.ttecwehearyou.com> para ver as instruções de discagem para os outros países fora dos Estados Unidos.



## **Não permitimos armas no trabalho**

É estritamente proibido portar armas de fogo ou qualquer outro tipo de arma no local de trabalho, nos veículos da TTEC, consigo enquanto estiver no site ou em eventos patrocinados pela TTEC. Se você ou seus colegas de trabalho estiverem em perigo imediato, entre em contato imediatamente com as autoridades policiais e a Segurança da TTEC.

**É estritamente proibido o porte de armas no local de trabalho.**

e deficiências, histórico profissional, registro de empregos anteriores e outras informações sigilosas). Armazenamos e usamos essas informações e, às vezes, (com consentimento, quando necessário) as transferimos para outras pessoas, mas apenas para fins empresariais. Temos o compromisso de respeitar sua privacidade e de usar as práticas recomendadas para proteger essas informações.

### [Política de segurança no trabalho](#)

## **Nosso ambiente de trabalho é livre de drogas e álcool**

A TTEC tem uma política de ambiente de trabalho livre de drogas e álcool. As substâncias tóxicas afetam negativamente o julgamento e a segurança dos funcionários e visitantes. Possuir ou ser prejudicado por qualquer substância entorpecente (álcool, drogas ou medicamentos prescritos usados indevidamente) enquanto realiza trabalho para a empresa (em nossas unidades ou em outro lugar) levará à demissão. Se participar de um evento corporativo onde o álcool seja servido, use o bom senso, conheça seus limites e não dirija após consumir bebida alcoólica.

### [Política de ambiente de trabalho livre de drogas](#)

## **Protegemos as informações dos nossos colaboradores: seu direito à privacidade**

Como parte do processo de contratação, a TTEC tem acesso aos seus dados pessoais (endereço residencial, informações de contato, família, remuneração, informações sobre saúde

Se, como parte de seu trabalho, você tiver acesso aos dados confidenciais dos colaboradores, você deve cumprir todas as restrições relacionadas ao acesso à informação, tomar precauções para proteger as informações contra uso indevido e acessar as informações apenas com base na necessidade de saber para fins empresariais legítimos. Também é nossa responsabilidade nunca compartilhar (via e-mail ou de outra forma) os dados particulares de um colaborador com outros colaboradores ou terceiros, a menos que tais pessoas tenham a “necessidade de saber” e nós tenhamos obtido aprovação de nosso superior imediato.

### [Política de Privacidade](#)

## **Adotamos práticas de remuneração justas**

A TTEC paga os seus colaboradores por todo período trabalhado. Se achar que seu pagamento não está correto, ou se tiver alguma dúvida sobre o seu pagamento, entre em contato com seu gestor, o Capital Humano ou com o We Hear You.

[INTRODUÇÃO](#)[NOSSA  
ÉTICA](#)[TRABALHO  
EM EQUIPE](#)[NOSSO  
NEGÓCIO](#)[TRANSPARÊNCIA](#)[NOSSA  
RESPONSABILIDADE](#)

# Excelência em nossos negócios

Temos orgulho de nossa capacidade de oferecer grande valor aos nossos clientes e seus consumidores através de serviços inovadores e de alta qualidade. Tratamos os nossos clientes e seus consumidores com honestidade e integridade e só fazemos promessas que podemos cumprir.



As regras de privacidade de dados diferem em todo o mundo; trabalhamos para cumprir as leis de privacidade de dados dos países onde fazemos negócios.

## NESTA SEÇÃO

- Protegemos as informações confidenciais
- Combatemos a fraude
- Protegemos os bens da empresa
- Protegemos a propriedade intelectual e as informações da TTEC
- Usamos a inteligência artificial (IA) de forma ética
- Utilizamos as redes sociais de forma responsável
- Identificamos e gerenciamos o conflito de interesses
- Operamos um negócio sustentável
- Praticamos a responsabilidade social





## Protegemos as informações confidenciais

Enquanto atende aos nossos clientes e consumidores, você tem acesso a informações sigilosas e confidenciais. Protegemos essas informações com diligência e esperamos que elas não saiam do nosso ambiente seguro. Nunca transfira informações confidenciais para fora da rede global da TTEC, nem para o seu e-mail pessoal ou dispositivos e locais de armazenamento que não sejam da empresa. Se souber do potencial manuseio indevido ou “vazamento” de informações confidenciais, denuncie a situação imediatamente.

[Política de segurança da informação](#)

## Combatemos a fraude

Fraude, roubo, desfalque e apropriação indevida de informações ou bens são delitos graves e não têm lugar na TTEC. A TTEC possui programas sofisticados de prevenção de fraudes e perdas e, se você se envolver em fraudes, ajudar outras pessoas a se envolverem ou optar por ignorar enquanto outros se envolvem, você estará sujeito a sanção disciplinar, podendo levar, inclusive, ao desligamento. A fraude leva à perda da confiança dos nossos clientes em nossos serviços e custa oportunidades de negócios para a TTEC e empregos para os nossos colaboradores. Nós movemos processos civis e criminais contra aqueles que se envolvem em fraudes.

[Política de combate à corrupção](#)

## Protegemos os bens da empresa

Os colaboradores da TTEC têm acesso a bens valiosos da empresa (tecnologia, equipamentos, dinheiro e outros bens). Devemos usar estes bens somente para fins comerciais legítimos. Nunca venda, empreste, presenteie, tome para uso pessoal ou descarte os bens da empresa sem a devida autorização. Se suspeitar de roubo ou do uso indevido dos bens da empresa, comunique a situação imediatamente.

## Inspeção de artigos pessoais

Nossos colaboradores têm acesso a informações altamente confidenciais e pessoais dos nossos clientes e consumidores. Estas informações são valiosas e muitas vezes procuradas por criminosos. Como condição de contratação, a TTEC se reserva o direito de inspecionar mesas, armários, pastas, bolsas, laptops, dispositivos de armazenamento eletrônico pessoal e veículos pessoais estacionados na propriedade da empresa para proteger essas informações.

## A rede global da TTEC é um bem da empresa fornecido apenas para fins comerciais.

A Rede Global da TTEC é um recurso da empresa fornecido apenas para fins comerciais. A TTEC monitora sua atividade na Rede Global sem notificação prévia.

O monitoramento inclui informações armazenadas no computador da empresa, no sistema de e-mail TTEC e em dispositivos móveis (seja de propriedade da empresa ou não).

[Política de monitoramento do uso dos recursos da TTEC](#)

Não utilize a Rede Global para:

- > Acessar, transmitir ou armazenar material pornográfico, participar de jogos on-line ou jogos de azar ou acessar sites que não estejam de acordo com os valores da TTEC.
- > Publicar mensagens sobre a TTEC ou informações comerciais confidenciais e exclusivas dos nossos clientes.
- > Ofender ou assediar clientes, consumidores ou seus colegas de trabalho.

[Política de uso aceitável](#)

## Protegemos a propriedade intelectual e as informações da TTEC

A propriedade intelectual e a inovação são essenciais para o sucesso dos nossos negócios. A propriedade intelectual da TTEC inclui ideias, processos, segredos comerciais, tecnologia, software, conhecimentos patenteados, invenções, projetos, materiais de marketing, métodos de precificação, marcas e outras criações protegidas

por lei. Fazemos investimentos significativos no desenvolvimento e aquisição de propriedade intelectual e faremos valer os nossos direitos e moveremos processos judiciais contra os infratores em toda a extensão da lei. A menos que a lei estabeleça de outra forma, toda propriedade intelectual criada por nossos colaboradores durante o trabalho na empresa é propriedade da TTEC.

**A TTEC está empenhada em prevenir fraudes e atua com diligência em seus programas de detecção e prevenção de fraudes.**

As informações da TTEC são bens muito valiosos. Sempre proteja as informações confidenciais e exclusivas que você ajuda a desenvolver ou às quais tem acesso como parte de seu trabalho. Nunca utilize ou divulgue informações de propriedade intelectual ou confidencial da TTEC sem autorização e certifique-se de que os contratos adequados de confidencialidade estejam em vigor antes da divulgação de informações de propriedade intelectual ou confidencial.

### Usamos a inteligência artificial (IA) de forma ética

A TTEC usa ferramentas de inteligência artificial para administrar seus negócios e atender a seus clientes. Utilizamos essas ferramentas para o bem, inclusive para atender às nossas aspirações de negócios e às expectativas dos nossos clientes, ao mesmo tempo em que cumprimos as exigências regulatórias pertinentes e as práticas recomendadas.

Entendemos a importância de resolver proativamente as questões éticas, estabelecendo princípios de tomada de decisão sobre o uso da inteligência artificial em nossa empresa, incluindo a seleção cuidadosa dos dados que serão treinados, a transparência sobre como a inteligência artificial está sendo usada e a supervisão adequada de seu uso.

Prezamos o uso responsável e ético da inteligência artificial como uma ferramenta de capacitação e não uma substituição total e sem supervisão das pessoas e funções. A inteligência artificial na TTEC complementa e melhora as habilidades humanas, mas não as substitui. A inteligência artificial na TTEC complementa e melhora as habilidades humanas, mas não as diminui.

**Nós nos esforçamos para manter os princípios a seguir ao utilizar ferramentas de inteligência artificial:**

- **Imparcialidade:** ao utilizar a inteligência artificial nos nossos negócios, buscamos garantir o tratamento igualitário de pessoas e grupos, sem preconceitos. Nós nos responsabilizamos pela neutralidade dos dados que usamos para treinar as nossas ferramentas de inteligência artificial.
- **Transparência:** A TTEC tem o compromisso de ser transparente na forma como projeta suas ferramentas de inteligência artificial e como essas ferramentas tomam decisões e desenvolvem informações. A TTEC é transparente quando usa inteligência artificial em sua tomada de decisões que impactam os funcionários e outras pessoas envolvidas.
- **Privacidade:** Ao utilizar a inteligência artificial em nossos negócios e em nossas soluções, fazemos os esforços necessários para proteger a privacidade e os direitos de dados dos funcionários e dos consumidores.
- **Propriedade Intelectual (PI):** Ao utilizar as ferramentas de inteligência artificial que desenvolvemos, tomamos as medidas cabíveis para não infringir os direitos de propriedade intelectual dos proprietários de dados.
- **Confiabilidade:** A inteligência artificial que usamos em nossos negócios e em nossas soluções é capaz de gerenciar exceções (anormalidades de informações) de forma eficaz, repetida e passível de reprodução.
- **Supervisão humana:** Embora a inteligência artificial seja geralmente projetada para funcionar de forma independente, a TTEC se compromete a fornecer supervisão auditável da atividade da inteligência artificial por seres humanos.

[Política de uso da inteligência artificial na TTEC](#)



## Utilizamos as redes sociais de forma responsável

Embora não determinemos como você deve usar as redes sociais em seu tempo pessoal, use o bom senso e considere cuidadosamente o impacto ao postar nas redes sociais, em salas de chat na Internet e blogues. Ao se identificar como colaborador da TTEC ou como fornecedor da TTEC nas redes sociais, sempre siga os valores da nossa empresa e tome cuidado para não ofender os nossos clientes, nosso setor ou seus colegas de trabalho.

Nunca use as redes sociais para divulgar informações intencionalmente falsas ou enganosas sobre a empresa, os nossos clientes, consumidores, concorrentes, colegas de trabalho ou fornecedores. As informações confidenciais sobre relações comerciais, desempenho, condição financeira ou questões legais da TTEC nunca devem ser tratadas nas redes sociais, pois isso pode prejudicar a empresa e violar as leis. Se vir um comentário negativo sobre a TTEC, informe à equipe de liderança para que possamos proteger a nossa empresa, protegendo assim as nossas relações com os nossos clientes e seu trabalho.

### [Política de redes sociais](#)

## Identificamos e gerenciamos o conflito de interesses

Conflitos de interesses ocorrem quando os interesses pessoais ou financeiros de nosso pessoal interferem ou parecem interferir na objetividade de suas decisões de negócios. As decisões que tomamos em nome da empresa e em nossas vidas pessoais devem ser cuidadosamente consideradas para evitar conflitos de interesses reais e aparentes. A TTEC espera que seus colaboradores saibam identificar o conflito de interesses e, caso o identifique, comunique o antes possível ao Departamento Jurídico ou à equipe de liderança.

A revelação precoce de um conflito potencial pode solucionar a maioria dos conflitos de interesses e evitar uma situação constrangedora que pode levar à perda de negócios ou empregos. Um conflito aparente pode ser tão prejudicial quanto um conflito real. Enfrentar um potencial conflito de interesses não é uma violação, mas não o divulgar em tempo hábil pode levar ao fim do seu contrato de trabalho na TTEC. Se um conflito não puder ser resolvido por meio de divulgação, muitas vezes pode ser resolvido por meio de realocação de pessoal ou mudança na forma como as decisões comerciais são tomadas.

### [Política de conflito de interesses](#)

## Fazer negócios com colaboradores, familiares e amigos

Geralmente, a TTEC não faz negócios com colaboradores e membros de sua família imediata.

Existe um conflito de interesses se você, um membro de sua família ou um amigo próximo tiver uma participação acionária ou uma posição executiva em uma empresa que seja fornecedora, parceira de negócios ou cliente da TTEC. Esperamos que nossos colaboradores e fornecedores nos notifiquem de tais possíveis conflitos para que possamos trabalhar juntos de forma proativa para evitar conflitos de interesse. Se você estiver diretamente envolvido no processo de seleção de fornecedores com uma empresa de propriedade ou representada por alguém com quem você tem um relacionamento pessoal, notifique seu superior imediatamente sobre esse conflito e afaste-se da função de tomada de decisão no processo de seleção.

Da mesma forma, para minimizar o risco de um conflito de interesses e promover a igualdade no trabalho, as relações românticas entre colegas de trabalho na mesma cadeia de comando devem ser evitadas.

### [Política de contratação de familiares e pessoas com quem possua relação pessoal próxima](#)

**Um conflito aparente pode ser tão prejudicial quanto um conflito real. Enfrentar um potencial conflito de interesses não é uma violação, mas não o divulgar em tempo hábil pode levar ao fim do seu contrato de trabalho na TTEC.**

### Emprego fora da TTEC

Quando você trabalha para a TTEC em período integral, esperamos seu tempo e atenção total. Aceitar emprego externo, enquanto trabalha para nós, pode afetar sua produtividade e criar um conflito de interesses. Antes de aceitar qualquer compromisso de emprego ou de negócios fora da TTEC, incluindo o fornecimento de serviços de consultoria ou relacionados, consulte seu superior e receba aprovação por escrito. Os colaboradores com cargos ou negócios externos devem continuar a atender aos padrões de desempenho de sua função na TTEC e não podem conduzir negócios pessoais ou externos durante o horário de trabalho na TTEC ou fazê-lo usando os bens, as informações, os suprimentos, os equipamentos ou a rede global da TTEC.

Embora os membros da mesma família possam trabalhar na empresa, eles nunca devem trabalhar ou estar na mesma cadeia de comando.



Para comunicar quaisquer inquietações ou buscar orientação sobre quaisquer questões abordadas em nosso Código de Ética: Como a TTEC faz negócios, entre em contato com o We Hear You através do telefone +1.888.788.0032 (Estados Unidos) ou acesse o link <http://www.ttecwehearyou.com> para ver as instruções de discagem para os outros países fora dos Estados Unidos.

### Atuar em um conselho de administração

Trabalhar em um conselho de administração pode ser prestigioso e pode servir a uma causa digna. Infelizmente, também pode levar a um conflito de interesses se a empresa for controversa, não se alinhar aos valores da TTEC ou competir com a TTEC ou com seus clientes.

**Os colaboradores não podem atuar em um conselho de administração para uma empresa que concorra, forneça bens ou serviços ou que adquira serviços da TTEC.**

Para evitar possíveis conflitos de interesse, o trabalho em um conselho de administração para qualquer empresa (quer tal serviço seja ou não remunerado, quer a empresa faça ou não negócios com a TTEC e quer seja ou não com fins lucrativos) requer aprovação prévia por escrito. Fale sobre a oportunidade com seu superior antes de aceitá-la e, se aprovada, entre em contato com nosso Departamento Jurídico para obter uma liberação formal de conflitos.

### Oportunidades de auto-negociação e corporativas

Enquanto trabalha para ou com a TTEC, você pode ficar sabendo sobre oportunidades de negócios. Beneficiar-se pessoalmente de tais oportunidades sem divulgar os detalhes à TTEC ou usar o nome e os contatos da TTEC para benefício pessoal cria um conflito de interesses inaceitável.

Você pode aproveitar essas oportunidades de negócios ou compartilhá-las com outras pessoas somente depois de divulgar o assunto à TTEC e confirmar que não há objeções.

### Presentes e cortesias comerciais

Presentes e entretenimento de negócios podem ser usados de forma eficaz para melhorar as relações de trabalho, comemorar sucessos e promover a nossa marca. Todas as cortesias comerciais devem ser orientadas pelo bom senso, discrição, moderação e transparência. Dar ou receber qualquer coisa de valor é inadequado, se cria uma obrigação, favoritismo ou quando se pretende influenciar uma decisão de negócios. Como dar e receber cortesias de negócios pode criar um conflito de interesses, nós devemos usar essas cortesias cuidadosamente para garantir que elas sejam adequadas, apoiem os objetivos de negócios legítimos e não impactem nossa reputação.

**Os presentes e entretenimento aceitáveis são de valor simbólico, pouco frequentes, não solicitados e apropriados para os fins comerciais pretendidos. Os presentes em dinheiro ou equivalentes e “entretenimento para adultos” nunca são aceitáveis.**





Nos últimos anos, a TTEC Foundation doou mais de dois milhões de dólares globalmente, com foco no apoio a iniciativas de educação para crianças carentes nos Estados Unidos, nas Filipinas, no México e no Brasil.

Presentes e entretenimento para funcionários públicos estão sujeitos a regras especiais e muito rigorosas e, portanto, tais presentes e entretenimento são proibidos, a menos que aprovados pelo nosso Departamento Jurídico.

[Política de presentes e entretenimento](#)

### **Operamos um negócio sustentável**

Como corporação responsável, a TTEC se esforça para fazer negócios de forma sustentável. Esperamos que os nossos colaboradores e fornecedores equilibrem o impacto que causam ao meio ambiente, evitando desperdícios e engajando-se em usos inovadores de energia e água e programas de reutilização, redução e reciclagem. A TTEC apoia e incentiva os seus colaboradores e fornecedores a liderarem iniciativas destinadas a preservar os

recursos naturais do nosso planeta. A TTEC está em conformidade com as leis e regulamentos ambientais onde quer que façamos negócios. Temos orgulho de nossas contribuições para um mundo mais sustentável, fornecendo bons empregos em um ambiente seguro para populações carentes em todo o mundo.

### **Praticamos a responsabilidade social**

A empresa contribui para o bem-estar econômico e social das regiões onde atuamos através da TTEC Foundation, que concentra seu apoio no que é mais importante para a sociedade: a educação. Enquanto a TTEC Foundation investe recursos nas escolas e programas das instituições educacionais que atendem crianças e jovens de populações carentes, nossos colaboradores doam seu tempo, experiência e inovação para iniciativas educacionais em todo o mundo.



# Fazer negócios de forma transparente

A TTEC concorre de forma eficaz com base em seus méritos e por isso faz negócios com honestidade e integridade com seus clientes, concorrentes e fornecedores. Sempre cumprimos as regras referentes aos contratos do cliente; e enquanto nós comercializamos nossos serviços de forma proativa, esperamos que nossos colaboradores concorram eticamente e permaneçam sempre honestos na forma como promovem e representam os nossos recursos, experiências e serviços.

## NESTA SEÇÃO

- Entendemos e cumprimos as leis da concorrência
- Não necessitamos de informações confidenciais de terceiros para ter sucesso
- Adotamos práticas trabalhistas justas
- Gerenciamos os nossos fornecedores de forma proativa
- Não nos envolvemos em corrupção
- Respeitamos as restrições comerciais
- Participamos em política de forma responsável
- Sabemos como fazer negócios com clientes governamentais



## Entendemos e cumprimos as leis de concorrência

Esperamos que nossos colaboradores e fornecedores cumpram as leis de concorrência (antitruste) que proíbem contratos entre concorrentes e contratos com fornecedores da TTEC para limitar a concorrência. As práticas de licitações fraudulentas, compartilhamento inadequado de informações, definição de preços, mercado, consumidores ou alocação de território são todas proibidas pelas leis de concorrência. Também é proibido o uso das estratégias de busca de definição de preços e projetos confidenciais dos concorrentes.

**Não se envolva em debates com um concorrente sobre como podemos definir preços juntos, manipular as oportunidades de mercado ou dividir o mercado.**

As trocas casuais de informação podem ser ilegais se a intenção for de adulterar o processo de licitação. A TTEC não tolera tais condutas e os infratores estarão sujeitos a sanções disciplinares, podendo levar, inclusive, ao desligamento. Estabelecer uma parceria ou empreendimento conjunto com concorrentes em busca de oportunidades de projetos não é uma violação das leis antitruste.

## Não necessitamos das informações confidenciais de outros para ter sucesso

Nós competimos e fazemos sucesso no mercado global por causa do nosso poder de inovação e ofertas de serviços. Não usamos informações de

concorrentes nem infringimos conscientemente a propriedade intelectual de terceiros. Nunca use informações confidenciais de terceiros para a TTEC sem permissão dos proprietários dos dados. Se obtiver tais informações, não compartilhe com outros e fale com o nosso Departamento Jurídico para sobre a melhor maneira de tratar essas informações. Se alguém na TTEC o pressionar a fazer de outra forma, relate a situação imediatamente.

A TTEC exerce os melhores esforços para garantir que o licenciamento e as permissões apropriadas sejam obtidos quando usamos a propriedade intelectual de terceiros em nosso trabalho, quando incorporamos tecnologia licenciada em nossas ofertas de serviços ou quando usamos as logomarcas dos nossos fornecedores, parceiros e clientes em nossas comunicações. Entre em contato com a equipe de Tecnologia da Informação ou o Departamento Jurídico da TTEC, se não tiver certeza se a propriedade intelectual, tecnologia ou materiais que você está usando estão devidamente licenciadas.

**Todos os programas e aplicativos de software operados em nossa rede global devem estar devidamente licenciados.**

## Adotamos práticas trabalhistas justas

A TTEC respeita e protege os direitos de seus colaboradores e oferece condições de trabalho adequadas e salários justos. O trabalho forçado, trabalho infantil e outras práticas de tráfico de seres humanas não têm lugar em nosso negócio e nós não fazemos negócios conscientemente com aqueles que não possuam padrões semelhantes.

## Gerenciamos os nossos fornecedores de forma proativa

Os fornecedores são importantes parceiros de negócios da TTEC e deles esperamos o melhor serviço, os melhores produtos e a melhor oferta. Tratamos os nossos fornecedores de forma

justa usando um processo de licitação transparente e nunca abusamos de nossos relacionamentos procurando obter vantagens indevidas. Não buscamos nada de valor (presentes, entretenimento, favores) de nossos fornecedores e

temos o cuidado de cumprir nossas políticas de presentes e entretenimento, quando tais cortesias são oferecidas a nós. Nossas práticas de licitação incentivam e nunca restringem o comércio justo.

As práticas de negócios dos nossos fornecedores refletem em nós e em nossa reputação e procuramos trabalhar com aqueles que compartilham os nossos valores para manter a integridade dos negócios. Esperamos que os nossos fornecedores cumpram as leis que se aplicam aos seus negócios e tenham processos para garantir tal conformidade. Ao selecionar nossos fornecedores, empreendemos a devida diligência para garantir que eles sejam financeiramente sólidos e adotem processos transparentes de licitação, solidez financeira, comércio justo e as melhores práticas trabalhistas.

**Todos os nossos fornecedores devem cumprir os princípios fundamentais descritos em nosso Código de Ética.**

Exigimos que todos os fornecedores cumpram com os princípios delineados no nosso Código Ético: Como a TTEC faz negócios e para reconfirmar seu compromisso em qualquer renovação de seu contrato com a TTEC.

[Política global de compras](#)

**A TTEC incentiva e apoia as pequenas empresas e os microempreendedores.**

### **Não nos envolvemos em corrupção**

A TTEC não oferece nem paga subornos para obter, reter ou facilitar negócios e

não conduzimos negócios com aqueles que o fazem. Entendemos e cumprimos as leis contra a corrupção nos países onde trabalhamos e esperamos que os nossos colaboradores e fornecedores estejam atentos para evitar até mesmo uma corrupção aparente em nossos negócios. Qualquer valor oferecido para influenciar uma decisão de negócios pode constituir um suborno que viola nossas políticas e as políticas dos nossos clientes.

A TTEC não tolerará violações das Leis de Práticas Corruptas no Exterior dos EUA, Lei Anticorrupção do Reino Unido ou Política de combate à corrupção da TTEC. Qualquer colaborador que não cumprir esses princípios importantes será demitido e qualquer fornecedor que não cumprir com esses princípios terá seu contrato rescindido e relacionamento comercial cortado.

Os responsáveis da área de compras e outros que recebem prêmios mediante fechamento de contrato representam um risco de corrupção especial para a TTEC.

Esses acordos estão sujeitos à aprovação da gerência sênior e esses prestadores de serviços são examinados cuidadosamente antes de concordarmos em contratar seus serviços.

## As “propinas” podem vir de várias formas: dinheiro, presentes caros e entretenimento, férias, oportunidades de emprego e favores.

As propinas são formas especiais de suborno em que uma parte do valor de um contrato é “devolvida” pelo fornecedor a uma pessoa responsável por uma licitação.

A TTEC está vigilante para evitar propinas em nossos negócios e rescindir o contrato de qualquer colaborador ou fornecedor que se envolva na prática.

### [Política de combate à corrupção](#)

#### **Respeitamos as restrições comerciais**

Como uma empresa global, a TTEC está em conformidade com todas as leis de controle de comércio e exportação dos países onde faz negócios. Essas leis são complexas (podem entrar em conflito entre jurisdições) e, se a sua função na empresa envolver transações internacionais, trabalhe com o nosso Departamento Jurídico para garantir a conformidade. Os colaboradores que violam as leis de comércio e de controle de exportação colocam a TTEC em um risco significativo.

A TTEC leva as restrições comerciais muito a sério, orienta os colaboradores sobre tais restrições e suas implicações, espera que os fornecedores as compreendam e irá rescindir o contrato dos infratores.



Compartilhar tecnologias ou informações restritas com estrangeiros (incluindo colaboradores da TTEC) pode ser proibido, mesmo que a tecnologia ou informação nunca deixe o seu país de origem. Esta ação chamada de “exportação prevista” está sujeita às mesmas regras de controle de exportação de qualquer exportação física.



## Boicotes

Todas as atividades de negócios da TTEC (mesmo aquelas originadas fora dos Estados Unidos ou realizadas por meio de nossas subsidiárias de outros países) estão sujeitas às leis estadunidenses que proíbem a participação em certos boicotes e outras práticas comerciais restritivas contra países considerados “amigáveis” para os EUA (por exemplo, o boicote da Liga Árabe contra Israel).

**As solicitações para cooperação com boicote podem aparecer em propostas comerciais ou termos contratuais. Nós devemos comunicá-las ao governo dos EUA, mesmo se decidirmos não continuar no processo de busca de oportunidade do projeto.**

A TTEC não se envolve em boicotes ilegais. Se você receber uma solicitação de cumprimento de boicote, coordene nossa resposta com o Departamento Jurídico da TTEC.

## Sanções e bloqueios comerciais

A TTEC está proibida de fazer negócios em certos países e com certos grupos e pessoas, devido às sanções comerciais ou bloqueios decretados pelos países onde fazemos negócios. A lista de países afetados pelos bloqueios comerciais e o âmbito das restrições da sanção muda com frequência, dependendo da evolução

geopolítica nos países onde atuamos. Ao considerar uma oportunidade de projeto em um novo país ou com um novo cliente, consulte o Departamento Jurídico da TTEC para certificar-se de que não violaremos as sanções comerciais inadvertidamente ao buscar uma oportunidade.

## Controles de exportação e imigração

Muitos países onde fazemos negócios têm regras que regulam a exportação de produtos, serviços, software, tecnologia, equipamentos de comunicação e informações técnicas. Estas regras são complexas e mudam com frequência. Antes de exportar alguma coisa de valor, entre em contato com o Departamento Jurídico da TTEC para obter assistência e saber se uma licença de exportação deve ser obtida antes da saída das mercadorias do país de origem. Antes de enviar colaboradores para uma jurisdição estrangeira, considere se são necessários vistos e entre em contato com o Departamento Jurídico da TTEC para obter assistência.

## Participamos em política de forma responsável

Nós encorajamos os nossos colaboradores e fornecedores a serem politicamente ativos e a apoiarem os candidatos e as causas de sua escolha. Se bem uma pessoa pode se envolver em política sem restrições, as atividades políticas das empresas públicas são altamente regulamentadas. Os regulamentos ditam o que a TTEC pode ou não fazer e o que os nossos administradores, diretores e colaboradores podem ou não fazer em nome da empresa. Estas leis são complexas e variam amplamente entre os diferentes países onde fazemos negócios. Procure a orientação do Departamento Jurídico sobre as leis que regulam as contribuições políticas antes de comprometer a empresa. Os colaboradores da TTEC devem evitar campanhas durante o trabalho, exceto para atividades patrocinadas pela empresa.

## A TTEC não reembolsa os colaboradores pelas contribuições políticas que fazem por conta própria.

### Sabemos como fazer negócios com clientes governamentais

Ao fazer negócios com entidades governamentais, tome cuidado com as regras especiais que se aplicam às interações com os clientes, à prestação de serviços e às leis de licitações públicas para garantir o trabalho do governo. Não seguir estas regras de forma precisa pode levar a TTEC a não ser paga pelo trabalho que realizou e pode resultar em processos criminais, multas e sanções.

A seguir, um resumo de algumas leis e regulamentos importantes que se aplicam à licitação e prestação de serviços do governo dos Estados Unidos:

- 1 **Controle de horário e rastreamento de custos:** É importante informar com precisão o tempo trabalhado e os custos incorridos em cada projeto para rastrear e capturar com precisão os custos do projeto para faturar ao cliente de acordo com os requisitos escritos do contrato.
- 2 **Regulamento para aquisição federal:** São regras que regem o processo de licitação do governo dos EUA, incluindo a forma como os contratos do governo são solicitados, negociados, concedidos e executados; como as empresas contratadas contabilizam seus custos e como os projetos do governo dos EUA são documentados e auditados.

- 3 **Lei de verdade nas negociações:** Exige que os prestadores de serviços do governo dos EUA forneçam informações precisas sobre os custos de projetos para ajudar nas negociações e avaliações das licitações.
- 4 **Lei contra alegações falsas:** Convida os contribuintes a denunciarem as reivindicações de pagamento impróprias, com consequências financeiras de uma violação da Lei contra alegações falsas sendo potencialmente de até três vezes o valor de qualquer denúncia por negligência, mesmo sem a intenção de enganar. As cobranças indevidas dos nossos fornecedores também podem resultar em uma violação da Lei contra alegações falsas da empresa.
- 5 **Lei anticorrupção:** Proíbe aceitar, solicitar ou oferecer subornos para garantir o trabalho para o governo; ela também proíbe a inclusão de propinas nos preços das licitações do governo.

**Os regulamentos do governo dos EUA fornecem proteções especiais aos nossos colaboradores que denunciam violações às leis ou regulamentos dos EUA, incluindo aqueles relacionados a contratos governamentais.**





- 6 **Lei de integridade nos processos de licitação:** Proíbe os funcionários públicos de solicitarem ou aceitarem (e empreiteiros de oferecerem) trabalho futuro, presentes, gratificações ou entretenimento como compensação pela concessão de contratos; também proíbe a divulgação não autorizada de informação desenvolvida por agências governamentais e concorrentes para efeitos de concessão de contratos.
- 7 **Propriedade intelectual desenvolvida pela TTEC:** Ao trabalhar sob um contrato com o governo, a propriedade é do governo.
- 8 **Divulgação obrigatória de violações:** Ao trabalhar em projetos governamentais, a TTEC deve divulgar em tempo hábil qualquer circunstância onde tenha provas confiáveis de que pode ter violado a lei aplicável ou recebido um pagamento em excesso. A TTEC exige que os colaboradores e fornecedores divulguem prontamente quaisquer questões sobre violações de leis ou recebimento de pagamentos em excesso sob um contrato governamental e exige que todos os colaboradores em cargos de diretoria, envolvidos em nossos negócios com o governo dos EUA, confirmem periodicamente se estão cientes de quaisquer circunstâncias que exijam divulgação.
- 9 **Fraude, desperdício e abuso de assistência médica:** A TTEC deve tomar medidas para prevenir e detectar fraudes, desperdícios e abusos ao fornecer serviços a seus clientes que oferecem planos Medicare. Incentivamos os nossos colaboradores e fornecedores a denunciarem suspeitas de fraude, desperdício ou abuso através do canal de denúncias We Hear You ou acessando diretamente o site <http://www.ttecwehearyou.com>.
- A violação das normas que regem o trabalho do governo dos EUA resulta em sanções penais, multas, prisão e sanções civis significativas contra a empresa e as pessoas envolvidas. Isso também pode resultar na suspensão ou impedimento da TTEC de prestar serviços para o governo dos EUA.



# Entendemos nossa responsabilidade para com os nossos acionistas

Como uma empresa de capital aberto, nós acreditamos na boa administração e transparência em nossos relatórios financeiros. Nós administramos e divulgamos informações sobre o nosso negócio em conformidade com todas as leis e regulamentos aplicáveis, fornecendo aos acionistas o acesso apropriado.

## NESTA SEÇÃO

- Mantemos registros precisos
- Divulgamos os nossos resultados financeiros com precisão
- Temos políticas contra o uso de informações privilegiadas
- Gerenciamos os questionamentos da mídia e dos demais meios de forma responsável
- Praticamos a boa governança





## Mantemos registros precisos

Nós fazemos investimentos e mantemos a precisão dos nossos registros de negócios para gerenciar nossa empresa, projetar desempenhos financeiros, atender as nossas obrigações de auditoria, desenvolver relatórios gerenciais eficazes e tomar decisões de negócios precisas. Esperamos que os nossos colaboradores mantenham livros contábeis e registros precisos para registrar informações financeiras, operacionais e trabalhistas, bem como informações de saúde e segurança de forma precisa e oportuna. Todos os registros financeiros são mantidos de acordo com os princípios contábeis adotados de modo geral. A falsificação de registros de negócios ou registros inexatos resultará em sanção disciplinar, podendo levar, inclusive, ao desligamento. [A Política de destruição e retenção de registros da TTEC](#) fornece orientações sobre o tratamento, arquivamento e destruição periódica dos registros da empresa (em papel ou digitais). Ocultar, destruir ou alterar registros sujeitos a instruções de retenção legal é uma violação da política da empresa.

## Divulgamos os nossos resultados financeiros com precisão

Nós temos a obrigação legal e fiduciária de fornecer relatórios precisos de nossa receita, lucro operacional e outros resultados de operações aos nossos acionistas, credores e reguladores que supervisionam as nossas ações cotadas na bolsa de valores. Como uma empresa pública, estamos sujeitos a regulamentos da Comissão de Valores Mobiliários dos Estados Unidos e das regras listadas na Bolsa de Valores NASDAQ. Nós divulgamos nossos resultados financeiros de operações de forma precisa e oportuna, conforme exigido por lei.

Nossos executivos seniores e agentes financeiros estão sujeitos ao [Código de Ética da TTEC para executivos seniores e agentes financeiros](#). Disponibilizamos canais para os colaboradores e fornecedores relatarem dúvidas sobre as nossas práticas de contabilidade e de informação financeira.

## Temos políticas contra uso de informações privilegiadas

Enquanto trabalham para a empresa, todos os nossos colaboradores e fornecedores podem ter acesso a informações relevantes sobre a TTEC ou outras empresas públicas que não estão disponíveis para outros investidores. A política de negociação de informações privilegiadas da TTEC e as leis de ações federais dos EUA proíbem a negociação em títulos públicos, enquanto possuir informações relevantes confidenciais. Durante o período em que a informação financeira da TTEC ainda não

**A “informação confidencial” é uma informação que não é conhecida pelo público em geral e que um investidor consideraria relevante e material ao tomar decisões de investimento de valores mobiliários, (decisões de comprar, vender ou manter ações da empresa).**

estiver disponível para o público, a nossa política de informações privilegiadas impõe um período de suspensão de operações comerciais aos executivos sênior e colaboradores da empresa envolvidos em relatórios financeiros e funções de relações com investidores. A política de informações privilegiadas também exige que os diretores esclareçam previamente seus negócios com as ações da TTEC. A política também proíbe compartilhar a informação material confidencial com outros e fazer recomendação a respeito de valores.

As regras aplicáveis à negociação de ações enquanto em posse de informações privilegiadas são complexas e altamente técnicas. A violação dessas regras pode resultar em multas significativas e responsabilidade penal. Se você tiver dúvidas sobre se pode negociar as ações da TTEC, tendo em conta as informações que possui, entre em contato com o Departamento Jurídico da TTEC ou com o We Hear You para obter orientações.

### [Polícias de informações privilegiadas](#)

### **Gerenciamos os questionamentos da mídia e dos demais meios de forma responsável**

Como uma empresa de capital aberto, cada declaração pública que fazemos pode afetar nossos acionistas e o valor de nossas ações. As leis de valores mobiliários proíbem a divulgação seletiva de informações e somente representantes autorizados da TTEC podem falar em nome da empresa.

Ao falar sobre nossos negócios ou nossos clientes em fóruns públicos ou reuniões casuais, esteja ciente de que o que você diz será atribuído à empresa e pode ser citado pela mídia sem o seu conhecimento ou consentimento. Se um analista financeiro, jornalista ou acionista solicitar informações sobre a empresa, direcione as perguntas para o nosso Departamento de Relações com Investidores. Todas as perguntas de advogados, investigadores do governo ou oficiais da lei devem ser dirigidas ao Departamento Jurídico da TTEC.

### **Praticamos a boa governança**

A TTEC acredita que a boa governança corporativa é a base para construir e preservar o valor do acionista. Nós revisamos as nossas práticas de governança periodicamente em relação às práticas recomendadas para as empresas listadas na Delaware e NASDAQ e monitoramos e adotamos as principais tendências de transparência corporativa, controles internos, gestão de riscos, responsabilidade corporativa e conselho de supervisão de atividades da administração. À medida que ampliamos nossa presença e diversificamos as nossas ofertas de serviços através do crescimento orgânico e aquisições, nossos fortes princípios de governança criam uma base sólida para o nosso negócio complexo e global.



Para comunicar quaisquer inquietações ou buscar orientação sobre quaisquer questões abordadas em nosso Código de Ética: Como a TTEC faz negócios, entre em contato com o We Hear You através do telefone +1.888.788.0032 (Estados Unidos) ou acesse o link <http://www.ttecwehearyou.com> para ver as instruções de discagem para os outros países fora dos Estados Unidos.



9197 South Peoria Street  
Englewood, CO 80112  
[ttec.com](http://ttec.com)

©2023 TTEC Holdings, Inc. All rights reserved.