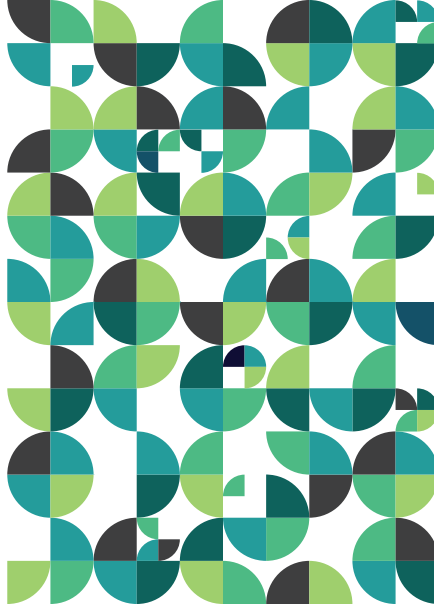
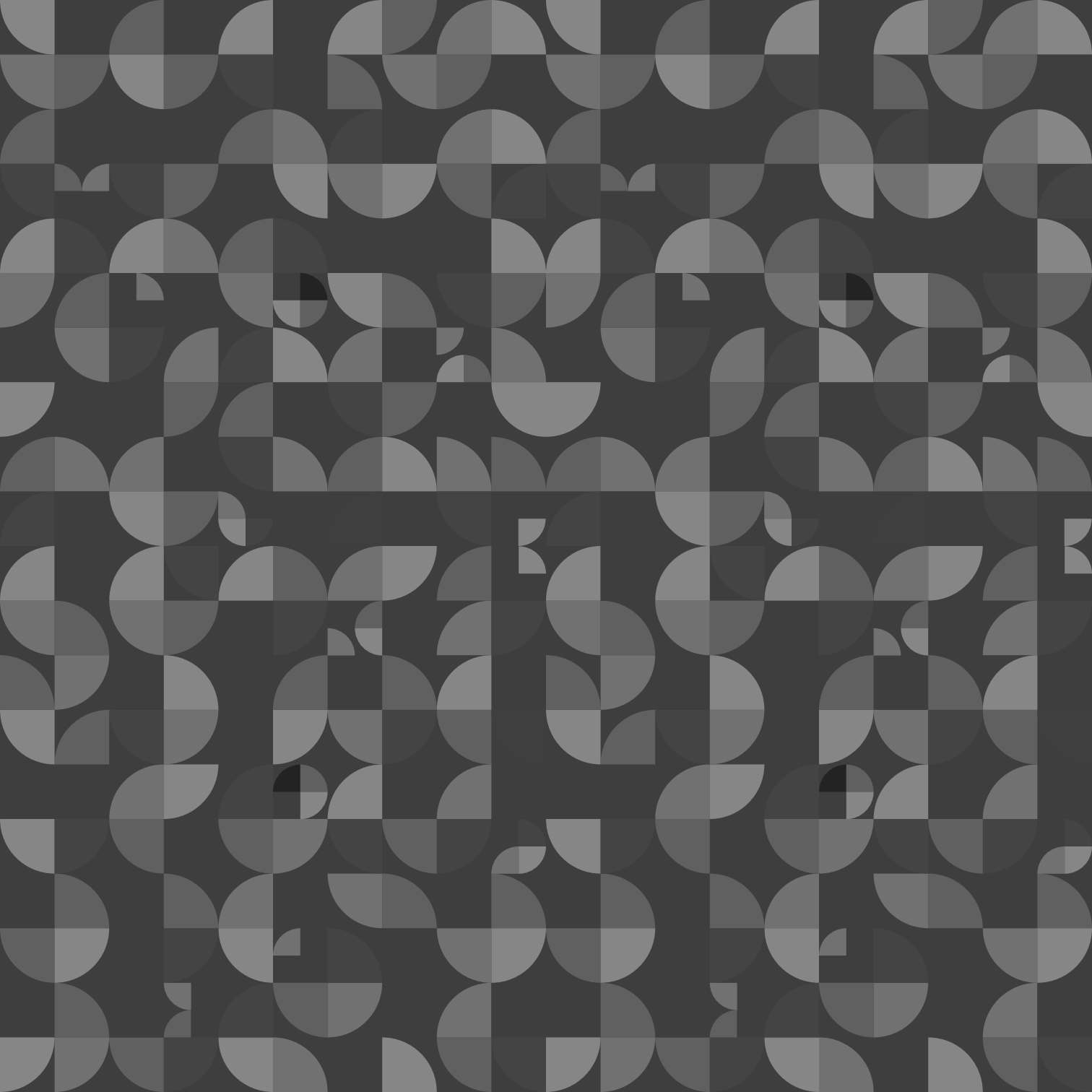




CÓDIGO DE CONDUTA



CÓDIGO DE CONDUTA



Mensagem do Presidente

Desde a sua criação, a BRBPO sempre teve a vocação para uma cultura de Responsabilidade Social. O compromisso direto com o desenvolvimento social se origina na Alta Direção e permeia cada operação, cada departamento da empresa, fazendo parte do nosso dia-a-dia.

Essa postura, aliada ao nosso árduo trabalho para exercermos nossa missão no mercado de gestão do relacionamento, fez com que, em pouco tempo, obtivéssemos algumas certificações como: Selo de Ética do PROBARE e Maturidade de Gestão do PROBARE (Programa Brasileiro de Autorregulamentação do Setor de Relacionamento), mas queremos ir além.

Estamos vivendo um momento da história de nosso país em que as pessoas e as instituições estão se juntando para combater a corrupção. Diante desse quadro, não podemos ficar de fora. Por isso, dando continuidade à cultura já arraigada na empresa desde a sua criação, assumimos a responsabilidade pública de manter nossa empresa pautada pela lei e por altos padrões éticos.

Todos que mantêm qualquer tipo de contato com a BRBPO – sejam clientes, funcionários, diretores, fornecedores e parceiros – estarão submetidos ao nosso Programa de Compliance, o qual tem meu apoio incondicional.

Contamos com vocês para que tenhamos uma empresa e uma sociedade livre de condutas ilegais e antiéticas. Leiam atentamente nosso Código de Conduta.

Carlos Gurgulino



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	9
A EMPRESA.....	11
Quem somos	11
Nossa missão	12
Nossos valores.....	12
Compromisso com a ética.....	12
O que é ser íntegro? Qual o seu papel?.....	12
O PROGRAMA DE COMPLIANCE	14
O que é Compliance?	14
O que é Programa de Compliance?	14
OS PROTAGONISTAS DO PROGRAMA DE COMPLIANCE.....	17
<i>Compliance Officer</i>	17
Comitê de Integridade	18
Conselho de Acionistas	18
Alta Direção.....	18
CANAIS DE INTEGRIDADE.....	20
Princípios e Garantias.....	20
Canal de Dúvidas.....	21
Canal de Denúncias	22
APURAÇÃO DE IRREGULARIDADES.....	24
NOSSA POLÍTICA DE INTEGRIDADE	26
MEDIDAS DISCIPLINARES	27

POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO	29
Como devo me comportar?	29
Relacionamento com o Setor Público	29
Brindes, Presentes e Hospitalidades.....	30
O que são?	30
Brindes.....	31
Presentes.....	31
Licitações e Contratos Administrativos.....	34
Partidos Políticos	35
Corrupção Internacional.....	35
Relacionamento com o Setor Privado	36
Brindes, Presentes e Hospitalidades.....	36
Brindes.....	36
Presente	38
Hospitalidades.....	38
Diretrizes aplicáveis a parceiros de negócios.....	40
Para mais informações, veja nosso código Compliance para Terceiros e Gestão de Pessoas.....	41
Diretrizes aplicáveis às relações com clientes	41
Diretrizes aplicáveis às relações com concorrentes.....	42
Doações a entidades filantrópicas e patrocínios	43
Por que devemos tomar cuidado com essas relações?.....	43
Essas práticas são permitidas pela BRBPO?	43
Como a empresa deve proceder?	44
Ética no Contexto Empresarial da BrBPO.....	44
Ética nas Atividades de Gestão do Relacionamento	44
Conflito de Interesses.....	46
O que é?	46
Informações Sigilosas, Confidenciais e Privilegiadas	47
E-mail, Internet e Uso de Propriedade da Empresa.....	49
Outros temas relevantes.....	50
Assédio no Ambiente de Trabalho.....	50
Assédio Moral	50
Assédio Sexual	52
Trabalho Infantil, Forçado e Escravo	52



INTRODUÇÃO

Este Código de Conduta faz parte de um conjunto de materiais relacionados à implementação do Programa de Compliance (ou de Integridade) da BrBPO, e tem como objetivo apresentar as diretrizes gerais relacionadas ao programa, seus principais atores e mecanismos, além das políticas e procedimentos relacionados às atividades desenvolvidas no âmbito da empresa.

Ele servirá como um importante guia orientador a ser utilizado por todas as pessoas inseridas, de alguma forma, no contexto da BrBPO – sócios, membros da Alta Direção, demais diretores, empregados, parceiros, fornecedores, agentes intermediários, clientes e até concorrentes – indicando o melhor caminho a ser seguido a fim de que todos tomem sempre decisões de acordo com as leis e pautadas por altos padrões de ética e integridade, desde o chão de fábrica até a mais alta cúpula da empresa.

Além deste Código, que é o material principal do Compliance, temos:

Quatro cartilhas:

- Cartilha Geral
- Canais de Integridade
- Brindes, Presentes e Hospitalidades
- Cartéis, Licitações e Compliance



Dois códigos auxiliares:

- Códigos de Boas Práticas de Relacionamento com a Administração Pública
- Código de Compliance para Terceiros e Gestão de Pessoas

Temos ainda o Manual do Compliance, que, apesar de ter como público-alvo os gestores do Programa de Compliance, é acessível a todas as pessoas.

Não deixe de ler cada um desses materiais, principalmente aqueles mais voltados para sua área de atuação na BRBPO.

Em caso de dúvida, contate o *Compliance Officer* da empresa, pessoalmente ou por meio do Canal de Dúvidas.

Boa leitura!

A EMPRESA

Quem somos

Ao reunir um corpo técnico com larga experiência e altamente qualificado, a BRBPO está preparada para conhecer profundamente o negócio dos seus clientes e, através de uma parceria efetivamente orgânica, realizar a gestão do relacionamento de uma forma amplamente interativa e eficaz.

Podemos oferecer soluções efetivamente integradas de Tecnologia e BPO, inclusive em plataformas de conceito *omnichannel*. Tudo através de um portfólio diversificado de produtos e serviços, com soluções de Infraestrutura de TI, alta capilaridade, conexões complexas e abrangentes, aplicações de negócios e os mais diversos modelos eficazes de relacionamento com clientes.

Nossas equipes foram estruturadas a partir da larga e bem-sucedida experiência em desafios de startup, com a mais alta velocidade de implantações, mudanças e ampliações. Temos capacidade reconhecida de assumir processos complexos e operações críticas, garantindo excelência operacional e altos níveis de segurança nos serviços prestados.

Nossas instalações, totalmente climatizadas, estão preparadas para receber as operações de nossos clientes com conforto, flexibilidade e capacidade de ampliação. Nossos profissionais possuem expertise com conhecimento aprofundado nos mais diversos setores da economia e serviços, permitindo à BRBPO prestar serviços para a indústria, varejo, órgãos públicos, grandes bancos, seguradoras e empresas de cartões de crédito.



Nossa missão

Prestar serviços com excelência, mediante o desenvolvimento contínuo dos potenciais humanos, agregando valores e novas tecnologias para superar, com eficiência e eficácia, as expectativas dos clientes.

Nossos valores

Transparência–Profissionalismo–Integridade–Espírito de equipe–Sigilo e confidencialidade
– Parceria em negócios – Visão no futuro – Respeito ao Ser Humano – Responsabilidade.

Compromisso com a ética

O que é ser íntegro? Qual o seu papel?

Integridade significa se comportar de maneira correta, honesta e contrária à corrupção.

A BRBPO sempre defenderá a honestidade e envidará todos os esforços possíveis e necessários para impedir a ocorrência de irregularidades no nosso ambiente de trabalho. Temos todos um papel importante para que a empresa consiga atuar sempre de forma ética e de acordo com as leis. Condutas antiéticas e até mesmo criminosas, além de outros efeitos negativos, causam um grande prejuízo à imagem da empresa.

A integridade não é uma postura que se assume apenas ante a alguns fatos, mas sim uma postura de vida. Por isso, é necessário que essa postura seja refletida também fora da BRBPO. É inadmissível que ainda aceitemos e pratiquemos condutas impróprias. Por isso convidamos você a refletir sobre as posturas abaixo, disseminando-as e convidando o próximo a também adotá-las:

- Evite furar fila
- Não falsifique carteira estudantil
- Não suborne autoridades públicas
- Não apresente ou utilize documentos falsos, como atestados médicos inverídicos
- Não furte sinal de televisão

A nossa postura de integridade deve ocorrer a todo momento e em qualquer lugar. Somente assim podemos fazer nossa parte e ter orgulho de nossa história.

Seja ético e passe essa ideia adiante!





O PROGRAMA DE COMPLIANCE

O que é Compliance?

Compliance – que se pronuncia compláince – é uma palavra de origem inglesa que, traduzida para o português, significa “obedecer um comando”, “agir de acordo”, “estar em conformidade”.

Assim, sempre que mencionarmos Compliance, estamos falando em agir de acordo com a ética, com as leis, com nossas normas e procedimentos internos, com o nosso Código de Conduta e todos os outros materiais de boas práticas. Resumindo, estar em Compliance é agir de modo correto, íntegro e honesto.

O que é Programa de Compliance?

Como fazer com que uma empresa cumpra as normas às quais ela está sujeita? Como garantir que ela cumprirá a legislação e outras regras jurídicas? A resposta: por meio da instituição de políticas e procedimentos.

Assim, um Programa de Compliance é um conjunto de medidas adotadas com o objetivo de fazer com que as pessoas atuem em conformidade com a ética, com as leis e com as normas internas.

Em outras palavras, é um conjunto de mecanismos que visa assegurar que o exercício das atividades da empresa se dê de forma sustentável, em conformidade com as normas e com elevados padrões éticos e de responsabilidade social, evitando a ocorrência de irregularidades.

Para que o Programa de Compliance possa atingir essa finalidade, ele deve atuar em três frentes:

- Prevenção – evitar que irregularidades aconteçam no contexto da empresa
- Detecção – como não é possível controlar todos os atos das pessoas, procura detectar irregularidades eventualmente praticadas
- Resposta detectada a irregularidade, é dever da empresa responder adequadamente ao ato irregular, no tempo certo

Prevenção	Detecção	Resposta
• Análise de Riscos • Conscientização das pessoas • Disseminação da cultura da ética e da integridade • Criação de normas com políticas e procedimentos • Divulgação e treinamentos • Canal de Dúvidas	• Canal de Denúncias • Apuração de irregularidades • Monitoramento	• Medidas disciplinares • Evolução e melhoria contínua

**IMPORTANTE**

Considerando que a BrBPO tem um alto nível de interação com o Poder Público, principalmente porque participa de licitações e celebra contratos com o Estado, o nosso Programa de Compliance dará bastante importância a esse tema. Mas lembre-se, qualquer conduta antiética ou ilegal é reprovável, independentemente se no setor público ou no setor privado!



OS PROTAGONISTAS DO PROGRAMA DE COMPLIANCE

Compliance Officer

É o colaborador responsável por coordenar as principais ações do programa. Suas principais atribuições são:

- Disseminar na BrBPO a cultura da ética e da integridade, bem como as diretrizes previstas no Programa de Compliance
- Coordenar as ações relacionadas à implementação, monitoramento e melhoria do Programa de Compliance
- Esclarecer qualquer dúvida relacionada ao Programa de Compliance e respectivos materiais
- Fazer a gestão dos Canais de Integridade
- Conduzir a apuração de irregularidades
- Aplicar as penalidades de advertência e suspensão, e sugerir ao Conselho de Acionistas a aplicação de pena de demissão quando necessário



Para mais detalhes, consulte o Manual do Compliance.



Comitê de Integridade

É um órgão formado por três membros, que auxilia o *Compliance Officer* na implementação do programa. É o responsável por fixar metas e objetivos a serem cumpridos pelo Compliance.

Consulte o Manual do Compliance para saber mais sobre o Comitê.

Conselho de Acionistas

É o Órgão Diretivo, instância máxima na hierarquia da empresa. Ele é o responsável, entre outras coisas, por:

- Apreciar irregularidades e aplicar a penalidade de demissão
- Decidir sobre as comunicações necessárias às autoridades competentes
- Decidir sobre a realização de Acordo de Leniência pela empresa

Para mais detalhes, consulte o Manual do Compliance.

Alta Direção

O apoio da Alta Direção é fundamental para o sucesso de qualquer projeto. No caso do Programa de Compliance, não é diferente. É importante que o Presidente e Diretores demonstrem apoio ao Programa e adotem posturas íntegras. O exemplo vem de cima.



Então quer dizer que somente esses personagens são os responsáveis pelo Programa de Compliance da empresa? NÃO!

O compromisso com a ética, com a integridade e com as normas (internas e externas) é um dever de todos!

Essas pessoas são apenas os protagonistas do Compliance, responsáveis pelas principais ações. Mas VOCÊ também tem um papel muito importante.

Por isso, é importante que você sempre atue de forma correta no seu trabalho e, caso presencie alguma conduta irregular, nos informe – utilize o Canal de Denúncias.

Caso tenha alguma dúvida, envie uma pergunta pelo Canal de Dúvidas. Ele está à sua disposição para uso sempre que necessário.

Saiba mais sobre os Canais de Integridade no próximo capítulo ou consulte a cartilha específica.





CANAIS DE INTEGRIDADE

São instrumentos à disposição de todos para que o Programa de Compliance possa cumprir sua missão de forma mais efetiva e ao alcance de todos.

Consulte nossa cartilha “Canais de Integridade” e saiba mais detalhes.

Princípios e Garantias

Confidencialidade: os questionamentos, as perguntas e as denúncias recebidas serão tratadas com sigilo, ainda que o questionamento seja simplório, no caso de dúvida, e independentemente da certeza quanto à veracidade dos fatos alegados, no caso de denúncia.

Proteção ao Denunciante e ao Questionador: a BRBPO se compromete a manter o sigilo sobre a pessoa que enviou pergunta, questionamento ou denúncia, mesmo após o resultado final de apuração de irregularidades.

Proibição de Retaliação: a BRBPO se compromete a coibir atos de retaliação em desfavor daqueles que, de boa-fé, utilizem quaisquer dos canais.

Formalismo: os procedimentos, análises e decisões decorrentes da utilização dos canais serão sempre formalizados.

Profissionalismo: os canais serão administrados por profissionais preparados para conduzir as tratativas com o questionador ou denunciante.

Eficácia e Efetividade: a atuação da empresa deve ser efetiva, cabendo aos profissionais que trabalham na administração dos Canais sanar todas as dúvidas e apurar todas as

denúncias que surgirem, sugerindo o arquivamento somente após a análise cuidadosa dos fatos e elementos de prova.

Canal de Dúvidas

É o canal utilizado para seja tirada toda e qualquer dúvida relacionada ao tema Compliance.

Caso você tenha algum questionamento sobre o Programa de Compliance, envie e-mail para **duvidas.compliance@brbpo.com.br**



Por meio deste canal eu tiro dúvidas sobre meus direitos trabalhistas (por exemplo, férias, décimo terceiro, adicional noturno) ou sobre datas e horários de eventos e reuniões? NÃO! Essas dúvidas devem ser encaminhadas para o seu chefe imediato ou setores competentes, que são especialistas nesses assuntos.

E que tipo de dúvidas eu tiro? As que sejam referentes a:

- Condutas que podem ser ou estar relacionadas a corrupção, fraude e outros atos ilegais
- Procedimento de apuração de irregularidades
- Política de brindes, presentes e hospitalidades
- Interpretação deste Código de Conduta ou outros materiais do Compliance
- Qualquer outro tema tratado em qualquer dos materiais do Compliance cujo entendimento não tenha ficado claro



Canal de Denúncias

É o canal utilizado para se fazer uma denúncia sobre alguma irregularidade que tenha relação com a BRBPO.

Caso queira reportar algum fato sobre o qual tem conhecimento (viu, ouviu diretamente ou alguém comentou) que possa ser considerado ilegal ou antiético, envie e-mail para denuncias.compliance@brbpo.com.br

Para isso, é importante que você conheça bem as suas atividades, seus direitos e deveres, seus limites. Assim, você poderá reconhecer alguns sinais de alerta. Em outras palavras, conhecendo bem as normas internas e externas você será capaz de perceber de forma mais clara quando há algo de errado.



Utilizei o canal para relatar uma situação. Vou sofrer perseguição ou retaliação? NÃO!
A BrBPO tomará todas as precauções para que o denunciante tenha a identidade preservada e não sofra perseguições e retaliações.



Quero relatar um fato irregular, mas tenho medo de me expor. Posso fazer denúncia de forma anônima? SIM!
Caso não se sinta confortável em enviar dúvidas ou denúncias do seu e-mail, você pode criar uma conta especificamente para esse fim.



ATENÇÃO! O canal de denúncias deve ser utilizado com a máxima seriedade. Caso se descubra que ele foi utilizado de forma maldosa, com a finalidade de prejudicar outra pessoa, o denunciante poderá sofrer sanções.

Além disso, todos têm o dever de colaborar com a empresa. Se, por acaso, for descoberta alguma prática e, de algum modo, ficar comprovado que certas pessoas sabiam e não informaram a empresa, essas pessoas também poderão sofrer medidas disciplinares.

Se preferir, você também pode tirar uma dúvida ou fazer uma denúncia pessoalmente com o nosso *Compliance Officer*. Ele está de portas abertas para recebê-lo. Marque uma reunião.

É importante deixar claro, também, que os canais estão abertos não só para os colaboradores internos, mas também para fornecedores, parceiros de negócios, representantes, clientes!



APURAÇÃO DE IRREGULARIDADES

A apuração de irregularidades é um trabalho coordenado pelo *Compliance Officer*, que tem por finalidade:

- Verificar se as informações noticiadas são verdadeiras
- Reunir provas
- Dar oportunidades de defesa ao envolvido (se assim a empresa entender necessário), que poderá apresentar provas e/ou testemunhas
- Subsidiar o *Compliance Officer* para se manifestar conclusivamente quanto às suspeitas de desvios éticos ou práticas ilícitos, bem como sobre a necessidade de aplicação de penalidades de advertência e suspensão
- Subsidiar a tomada de decisões definitivas pelo Conselho de Acionistas quanto à aplicação de penalidade de demissão, comunicação às autoridades e decisão sobre acordos de leniência.

Ao longo da apuração, poderá o *Compliance Officer*, se entender necessário, fazer a apreensão de documentos e consultar informações (como e-mails funcionais), além de realizar entrevistas com testemunhas ou suspeitos.



O *Compliance Officer* atuará então como polícia? NÃO!
Ele coordena um trabalho semelhante a uma investigação, mas não é polícia. Ele é um parceiro da empresa, que tem a missão de ajudá-la a apurar irregularidades e tomar as medidas necessárias.



E como fica a intimidade e imagem dos envolvidos? Resguardada por sigilo!
A BRBPO sabe que a simples existência de uma apuração pode, por si só, prejudicar a intimidade e a imagem dos envolvidos. Além disso, em certos casos a apuração pode chegar à conclusão de que o investigado não praticou os fatos (ou seja, a pessoa foi denunciada injustamente). Pensando nisso, a empresa assume o compromisso de conduzir a investigação de forma sigilosa, a fim de preservar a identidade dos envolvidos.

A BRBPO deixa claro que não permite abusos ou exageros no procedimento de apuração, que deve sempre respeitar os direitos individuais dos colaboradores.

Para mais detalhes sobre esse tema, consulte o Manual do Compliance.



NOSSA POLÍTICA DE INTEGRIDADE

Desde a nossa fundação, a BRBPO assumiu certo valores e princípios, os quais não abrimos mão. Isso significa, inclusive, não contratar ou ser contratado por quem não entenda nossa essência. Pode até ser embaraçoso, mas grandes relações nascem através de muita transparência, confiança mútua e, às vezes, conversas difíceis. Em razão disso, instituímos uma política de integridade bem simples: atuar de forma ética, íntegra e correta em nossas relações comerciais.

Assim, é expressamente proibido que qualquer pessoa da BRBPO cometa atos de fraude e de corrupção, sendo vedado oferecer ou pagar propina (ou qualquer outra vantagem indevida) a agentes públicos, assim como é vedado praticar fraude.

Como não faz sentido atuar de forma ética e íntegra em relações comerciais apenas em um local, é importante destacar que a proibição ao cometimento de atos de corrupção serve para qualquer lugar onde atuemos, valendo a regra tanto para o território nacional como para territórios internacionais (conhecida como “corrupção transnacional”).

O cometimento de quaisquer dessas condutas levará a sérias punições (como demissão e rescisão contratual com o terceiro, entre outras), além da adoção de outras medidas cabíveis.

MEDIDAS DISCIPLINARES

É com base na nossa Política de Integridade que deixamos claro que qualquer conduta contrária às leis, a este Código e aos demais materiais do Compliance é passível de punição, inclusive com a possibilidade de demissão (no caso de colaborador interno) e rescisão contratual (no caso de fornecedor ou parceiro de negócios).

Entendemos que a aplicação a punição dos sujeitos envolvidos em irregularidades é importante para que a empresa e o Programa de Compliance sejam respeitados e levados a sério. Todavia, temos consciência que cada caso é um caso, e, por isso, o tratamento será sempre razoável, proporcional e levará sempre em conta a boa-fé da pessoa e o tipo de conduta.

O que é levado em consideração na aplicação das penalidades?

- O grau da conduta (natureza leve, média ou grave)
- A intenção (boa-fé ou má-fé)
- A idade da pessoa
- O tempo de contato com a empresa
- O tempo de atividade profissional do envolvido



Quais são as penalidades aplicadas ao colaborador interno? São as mesmas da legislação trabalhista – advertência, suspensão e demissão –, e respeitarão, de uma forma geral, os seguintes parâmetros:

Gravidade	Desconformidade	Medida	Modalidade
Leve	Deslize de conduta pequeno	Advertência	Formal
Média	Desvio de conduta	Suspensão	Formal
Grave	Atitude inaceitável	Demissão	COM ou SEM Justa Causa (a depender da existência de evidências trabalhistas)

Quem aplica as penalidades?

No caso de advertência ou suspensão, o próprio *Compliance Officer*.

No caso de demissão, o Conselho de Acionistas, após sugestão do *Compliance Officer*, e sempre com auxílio do departamento jurídico da empresa.

NOTAS!



- O *Compliance Officer* pode determinar o afastamento provisório dos colaboradores envolvidos nos fatos apurados sempre que vislumbrar a possibilidade de haver alguma interferência durante o procedimento de apuração de denúncias.
- Caso o envolvido seja um membro do Comitê de Integridade ou da Alta Direção, a decisão quanto ao afastamento provisório caberá ao Conselho de Acionistas.

POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO

Como devo me comportar?

Apresentamos a seguir uma série de normas e padrões de condutas a serem observadas no relacionamento com o Setor Público e com o Setor Privado. Em seguida, trataremos de temas importantes afetos ao contexto empresarial da BRBPO. E, por fim, de outros temas que, embora secundários, também são relevantes.

Cabe frisar que não é intenção deste código esgotar todos os temas relacionados à ética, integridade e legalidade, mas abordar os principais. Devemos lembrar que temos um ordenamento jurídico com uma série de leis, decretos, portarias, entre outros atos normativos que são de observância obrigatória por todos.

Relacionamento com o Setor Público

O Relacionamento com o Setor Público é, sem dúvida, um dos temas mais importantes do nosso Programa de Compliance, em especial em razão da alta interação que a BRBPO possui com o poder público.

Como todos nós presenciamos diariamente nos noticiários, o Setor Público, há algum tempo, se consolidou como um ambiente fértil para a práticas de atos de corrupção.

Pensando em tudo isso, criamos um material específico para esse tema: O Código de Boas Práticas de Relacionamento com a Administração Pública. Lá você encontrará orientações



sobre como proceder nos casos de comunicações com agentes públicos; licitações públicas; contratos administrativos; e fiscalizações e investigações públicas.

Brindes, Presentes e Hospitalidades

O que são?

BRINDES: são lembranças de valor geralmente mais baixo, distribuídas a título de cortesia e propaganda, ou em casos de eventos e datas comemorativas. São exemplos de brindes: canetas, pequenos blocos de anotações, chaveiros, pen drives.

PRESENTES: são bens de maior utilidade e valor geralmente mais alto. Podemos dizer que são lembranças “um pouco mais interessantes” que os brindes, entregues em relações comerciais e situações protocolares. São exemplos de presentes: chocolates, garrafas de bebidas alcóolicas (vinho, whisky), relógios, eletrônicos.

Ah! Lembre-se que existem certas marcas de canetas, chaveiros e carteiras que têm um preço bem alto. São verdadeiros itens de luxo. Nesse caso, esses itens devem ser tratados como presentes, e não brindes.

HOSPITALIDADES: são o pagamento de despesas com viagens, hospedagem, alimentação, transporte de qualquer natureza, entre outras. Estão geralmente relacionados a eventos ou reuniões para apresentação de produtos e serviços, fortalecimento de parcerias e relações comerciais. São exemplos de hospitalidades: pagamento de almoços e jantares, passagens aéreas, hotéis.



Ficou com alguma dúvida quanto à categoria de algum bem específico? Consulte diretamente o *Compliance Officer* ou utilize o Canal de Dúvidas!



Posso dar ou receber dinheiro em espécie?

Não! A BRBPO não permite, em hipótese alguma, que seu colaborador ou terceiro que aja em nome da empresa dê ou receba qualquer quantia em dinheiro em espécie, não importa qual seja a situação, e ainda que se dê a denominação de prêmio, brinde ou qualquer outra coisa.

Posso oferecer brindes e presentes para agentes públicos?

Brindes

É permitido oferecê-los, a título de propaganda, cortesia, divulgação habitual ou por ocasião de eventos especiais ou datas comemorativas da empresa, desde que esses:

- Não tenham valor comercial
- Não sejam entregues como contraprestação por alguma atividade específica
- Não extrapolem o valor máximo de R\$ 100,00 (cem reais)
- Tenham o nome e/ou logomarca da BRBPO

Presentes

A BRBPO proíbe o oferecimento de presentes a funcionários públicos.

**ATENÇÃO!****Casos excepcionais podem ser avaliados pelo *Compliance Officer*.****É permitido oferecer almoços a agentes públicos?**

A sua ocorrência deve ser evitada. Porém, em casos excepcionais, a BRBPO permite o oferecimento de almoços, desde que:

- Seja para tratar de assuntos legítimos e corporativos
- Seja durante o período do expediente
- Não seja algo habitual
- Não ultrapasse o valor de R\$100,00 por pessoa
- Não inclua parentes ou acompanhantes sem motivo

Sempre que possível, peça autorização prévia e formal para seu chefe imediato, o qual deverá, sempre, comunicar ao *Compliance Officer*.

Em caso de impossibilidade da autorização prévia, faça a comunicação na primeira oportunidade que tiver após o encontro.

E despesas relacionadas a viagens como transporte e hospedagem?

Podem ser oferecidas em casos de eventos formais promovidos pela BRBPO. Mas, para isso, deve haver:

- Justo motivo
- Autorização prévia do *Compliance Officer*

Ou seja, deve estar presente o justo motivo para se chamar aquele agente público, e deve ser deixado bastante claro que a BRBPO não tem nenhuma intenção de fornecer a hospitalidade como vantagem indevida. Portanto, sempre deve ser feita uma avaliação criteriosa, e prévia, pelo *Compliance Officer*.

**ATENÇÃO**

O que acontece com aqueles que oferecem em nome da BrBPO presentes, hospitalidades, ou brindes com valores acima do permitido, sem observar os procedimentos previstos neste Código?

Caso seja um colaborador interno, poderá ser advertido, suspenso e até mesmo desligado da empresa. Caso seja um parceiro externo, a parceria poderá ser desfeita.

Ainda não ficou claro? Entre em contato diretamente com o *Compliance Officer* ou mande sua dúvida para o e-mail dúvida.compliance@brbpo.com.br, um canal disponibilizado especialmente para sanar todos os questionamentos que possa surgir sobre esse tema.

É permitido receber brindes, presentes ou hospitalidades oferecidos por agentes públicos?

A BRBPO não vê razão para que seus colaboradores ou pessoas atuem em seu nome recebam cortesias oferecidas por agentes públicos. Por isso, é proibido o recebimento de presentes e hospitalidades.



Entretanto, caso haja alguma ocasião de evento ou campanha promovido por instituição pública, é permitido o recebimento de brindes, desde que se refiram ao evento ou campanha, e não se caracterizem como contraprestação por alguma atividade. Ex.: caneta, bloco de anotações.



Para facilitar o acesso a várias dessas regras, foi criada a cartilha Brindes, Presentes e Hospitalidades. Não deixe de consultar!

Licitações e Contratos Administrativos

É dever de todo colaborador interno ou qualquer pessoa que de alguma forma atue em nome da BRBPO observar as normas existentes no ordenamento jurídico brasileiro sobre licitações públicas e contratos administrativos.

Essas normas têm como principal finalidade assegurar: quanto às licitações, a competitividade e lisura do procedimento licitatório, a fim de que a Administração escolha a melhor proposta a ser contratada; quanto aos contratos administrativos, garantir que o interesse público seja atendido, devendo serem executados em conformidade com o edital que regeu o certame.

Em razão do nível de seriedade das regras previstas nas referidas legislações, qualquer violação ao seu conteúdo por colaborador interno da BRBPO será punida com a pena de demissão.

Leia mais sobre o tema no Código de Boas Práticas de Relacionamento com a Administração Pública.

E nunca é demais lembrar: ainda existe alguma dúvida? Consulte diretamente o *Compliance Officer* ou o nosso Canal de Dúvidas!

Partidos Políticos

Apesar de ter sido proibida a realização de contribuições por parte de empresas a candidatos a cargos políticos, a políticos, a partidos políticos ou a outras organizações políticas, ainda existem pessoas que encaram como possível praticar essas condutas. Na BRBPO não! Aqui é terminantemente proibida a realização de qualquer contribuição feita em nome da BRBPO a candidatos a cargos políticos, aos políticos, a partidos políticos ou a outras organizações políticas.

O descumprimento a essa regra pode ensejar punição de suspensão ou demissão!

Corrupção Internacional

Como já declaramos por diversas vezes neste Código e em outros materiais do Programa de Compliance, a BRBPO não compactua com a prática de oferecimento de vantagens indevidas a agentes públicos. E isso vale para todo e qualquer agente público: nacional ou estrangeiro.

Os casos em que há oferecimento de uma vantagem indevida a um agente público estrangeiro com a finalidade de que este atue (ou deixe de atuar) para favorecer nossa companhia são denominado corrupção transnacional. A BRBPO não só é contra essa atitude como punirá todo e qualquer colaborador ou terceiro com quem tenha contato que adote condutas como essa.

Embora não tenhamos hoje relações com outros países, pode ser que elas venham a acontecer. Portanto, mesmo que o país estrangeiro não tenha lei anticorrupção, nossa empresa proíbe que esse tipo de conduta seja cometida mesmo assim.



Relacionamento com o Setor Privado

Brindes, Presentes e Hospitalidades

O que são?

Esses conceitos já foram tratados no capítulo anterior, quando abordamos o relacionamento com o Setor Público. Os conceitos aqui são os mesmos.

Veja a página 30.

Caso ainda tenha alguma dúvida, consulte diretamente o nosso *Compliance Officer* ou utilize o Canal de Dúvidas



Posso receber dinheiro como cortesia dada por algum cliente, parceiro ou fornecedor? NÃO!
A BRBPO proíbe veementemente o recebimento de qualquer quantia em DINHEIRO por parte de seus funcionários!

O que o colaborador da BRBPO deve fazer caso algum cliente, parceiro ou fornecedor ofereça brindes, presentes e hospitalidades?

Brindes

Ele pode receber. Porém, o bem deve:

- Ter o valor máximo de R\$ 100,00 (cem reais)
- Estar identificado com o nome e/ou logomarca do cliente, parceiro ou fornecedor, ao menos na embalagem ou embrulho





Caso contrário, o colaborador pode se recusar a receber o brinde ou pedir que o ele seja entregue diretamente na empresa. Nesse último caso, o bem pode ser utilizado pela BRBPO como recompensa em alguma dinâmica realizada, como sorteios, bingos e competições com a participação de todos funcionários.

Presente

A BRBPO orienta seus colaboradores a não receberem qualquer tipo de presente ou prêmio de fornecedores, clientes ou parceiros.

E o que o colaborador deve fazer? Ele pode se recusar a receber o presente ou pedir que o ele seja entregue diretamente no balcão da empresa. Nesse último caso, o bem pode ser utilizado pela BRBPO como recompensa em alguma dinâmica realizada, como sorteios, bingos e competições com a participação de todos funcionários.

E dar brindes ou presentes? A BRBPO poderá conceder brindes, com valor máximo de R\$ 100,00, aos seus clientes e fornecedores apenas como forma de divulgação da empresa e valorização daqueles que contribuem para o seu funcionamento.



ATENÇÃO! Casos excepcionais exigem soluções excepcionais. Nessas situações, o caso deve ser avaliado pelo *Compliance Officer*.

Hospitalidades

Nesse caso, há uma diferença de regras entre refeições e viagens (transporte e hospedagem).

Posso aceitar ou pagar um almoço com um cliente, fornecedor ou parceiro?

Pode, desde que seja para tratar de assuntos legítimos, corporativos e da empresa e...

- Seja durante o período do expediente
- Não seja algo habitual com a mesma empresa
- Não ultrapasse o valor de R\$100,00 por pessoa
- Não inclua parentes ou acompanhantes sem motivo

Além disso, sempre que possível, peça autorização prévia e formal para seu chefe imediato, o qual deverá, sempre, comunicar ao *Compliance Officer*. Em caso de impossibilidade da autorização prévia, fazer a comunicação na primeira oportunidade após o encontro.

E despesas relacionadas a viagens como transporte e hospedagem?

Podem ser aceitas. Mas, para isso, deve haver:

-Justo motivo

-Autorização prévia do *Compliance Officer*

Ou seja, essas devem ter um motivo justo para acontecer. Devem ter, por exemplo, relação com algum evento oficial promovido pela instituição que está oferecendo a hospitalidade. Além disso, antes de aceitar a hospitalidade, você deve consultar o *Compliance Officer*.

O oferecimento de hospitalidades a clientes, parceiros ou fornecedores da empresa será sempre feito com o acompanhamento do *Compliance Officer*, a quem cabe, previamente, autorizá-lo ou não.

**ATENÇÃO**

O que acontece com aqueles que recebem presentes, hospitalidades, ou brindes com valores acima do permitido, e não comunicam a empresa? Esses funcionários poderão ser advertidos, suspensos e até mesmo desligado da empresa.

FIQUE ATENTO, pois essas regras são aplicadas com mais rigidez ao Setor Público e podem gerar diversos e sérios transtornos para a empresa e todos aqueles que fazem parte dela!

Ainda não ficou claro? Entre em contato com o *Compliance Officer*. Mande sua dúvida para o e-mail duvida.compliance@brbpo.com.br, um canal disponibilizado especialmente para sanar todos os questionamentos que possam surgir sobre esse tema.

Diretrizes aplicáveis a parceiros de negócios

Ninguém cresce sem boas companhias. Ou melhor, ninguém cresce sem boas e éticas companhias!

Com a nova Lei Anticorrupção, todos aqueles que agem em benefício de outra pessoa, podem fazer com que a beneficiária do ato se responsabilize por qualquer ato de corrupção. Isso é sério e requer muito zelo na escolha dos parceiros de negócio.

Por isso, é dever dos setores de compras e contratações, ou qualquer outro setor da BRBPO que trate do relacionamento com parceiros (parceiros comerciais, representantes comerciais, agentes intermédios, etc.), realizar uma série de diligências em busca de informações a respeito dessas pessoas (empresas, sócios e principais diretores), tais como: pesquisas por notícias de envolvimento em atos antiéticos, atos de corrupção ou de crimes econômicos, processos judiciais ou administrativos, e em bancos de cadastros governamentais como CEIS, CNEP e CEPIM, além do envio de questionários com perguntas que julgamos necessárias para formalização da contratação ou parceria.

Para mais informações, veja nosso Código Compliance para Terceiros e Gestão de Pessoas.

Além disso, preferimos negociar parcerias com quem tem um Programa de Compliance. Caso você, parceiro de negócios, não tenha um programa de integridade próprio, ficaremos felizes se você mudar de ideia e elaborar um compliance para sua empresa – isso pode ser menos trabalhoso que você imagina e pode gerar muito valor a sua empresa!

**Nota!**

O *Compliance Officer* atuará no procedimento de validação do parceiro de negócios, podendo se manifestar contrário à concretização da parceria.

Diretrizes aplicáveis a fornecedores de bens, prestadores de serviços, distribuidores e consultores

Assim como os parceiros de negócios, devemos optar por fornecedores de bens, prestadores de serviço, distribuidores e consultores que compactuem com nossos valores e atuem de forma ética.

Desse modo, cabe aos setores responsáveis realizar as diligências necessárias em busca de informações a respeito desses, da mesma forma e com a mesma minúcia com que são realizadas as escolhas de parceiros.

Para mais informações, veja nosso código Compliance para Terceiros e Gestão de Pessoas.

Diretrizes aplicáveis às relações com clientes

Caros clientes, desde a sua origem, a BRBPO sempre teve a vocação para uma cultura de responsabilidade social. A preocupação com o desenvolvimento social, a ética e o devido cumprimento das leis sempre fez parte do nosso dia-a-dia e do pensamento de todos que aqui atuam. Com a adoção do nosso Programa de Compliance, intensificamos esse compromisso.



Fomos por você contratados para atuar da melhor maneira na gestão do relacionamento na sua organização. E, pela natureza da atividade que realizamos, às vezes acabamos atuando não só como prestadores de serviços, mas também como uma espécie de parceiro de negócios.

Assim, achamos importante que nossos contratos prevejam cláusulas relacionadas à nossa “Política de Integridade”.

Não gostamos de dizer não a clientes, mas, se for necessário, nós faremos isso para preservar o nosso e o seu interesse. E não basta aceitar a nossa política apenas por aceitar: o desrespeito à nossas políticas e normas pode levar à rescisão do contrato. Por isso, aliás, algumas das diretrizes aplicáveis às relações com parceiros devem ser, no que couber, observadas.

Diretrizes aplicáveis às relações com concorrentes

Atuamos em um mercado no qual não há muitas empresas com estrutura capaz de fornecer serviços de grande porte. Assim, devemos sempre tomar cuidado com os riscos de adotar práticas que prejudiquem a ordem econômica.

Diante disso, a BRBPO declara publicamente ser contra condutas que tenham por finalidade limitar ou prejudicar a livre iniciativa ou a livre concorrência, seja no mercado em geral ou em contratações públicas. Em caso de parceria de negócios, qualquer evidência de infração à ordem econômica ou ao caráter competitivo de licitações é motivo para finalização da parceria.

As infrações à ordem econômica estão previstas na Lei Federal n. 12.529, de 2012, e as infrações relacionadas especificamente a licitações e contratos administrativos, nas Leis Federais n. 12.846, de 2013, e n. 8.666, de 1993 (Lei Geral de Licitações). Além das infrações, essas leis também trazem as respectivas sanções.

Independente dessas penalidades, o colaborador que estiver envolvido em alguma dessas práticas, sofrerá as medidas disciplinares previstas neste Código.



Para entender melhor o assunto, leia nossa cartilha “Cartéis, Licitações e Compliance”

Doações a entidades filantrópicas e patrocínios

O que são? Qual a importância de fazê-los?

Entidades filantrópicas são instituições sem fins lucrativos criadas para desempenhar atividades humanitárias em prol de outras pessoas, que de alguma forma, necessitam de auxílio. A doação a essas entidades consiste na transferência de quantias em dinheiro ou entrega de bens materiais com o objetivo de ajudá-las no desempenho de suas atividades. É, sem dúvida, uma prática positiva para a imagem e reputação de uma empresa perante a sociedade.

O patrocínio também é uma forma de ajuda, por meio da qual a empresa transfere valores em dinheiro ou bens para promover alguma atividade cultural ou esportiva. É interessante de promover a marca da empresa.

Por que devemos tomar cuidado com essas relações?

Grande parte dos atos de corrupção geralmente são mascarados por meio de doações e patrocínio. Por isso, é importante que o Programa de Compliance esteja sempre alerta quanto a esse tema dentro da empresa.

Essas práticas são permitidas pela BRBPO?

Sim. A BRBPO não proíbe como regra geral a realização de doações ou concessão de patrocínios. Todavia, alguns cuidados devem ser tomados.



Como a empresa deve proceder?

Antes da doação ou patrocínio, são necessárias as seguintes diligências:

- Realização de pesquisas sobre a entidade a ser beneficiada: verificar o histórico dessas instituições (no caso de doação) e do ramo de atividade (no caso de patrocínio a atividade cultural) quanto à prática de fraudes e atos de corrupção.
- Aprovação do Conselho de Acionista após prévia manifestação do *Compliance Officer*

Além disso, devem ser observadas todas as regras previstas nas legislações contábil, fiscal e tributária.



ATENÇÃO

O que acontece com aqueles que utilizarem o nome da BrBPO para realizar doações e conceder patrocínios sem observar as regras previstas neste tópico? Os colaboradores poderão ser advertidos, suspensos e até mesmo desligados. Caso seja parceiro de negócios, poderá ser desfeita a parceria.

Ética no Contexto Empresarial da BRBPO

Ética nas Atividades de Gestão do Relacionamento

O relacionamento da BRBPO com a ética e a integridade é antigo, sendo motivo de orgulho para todos nós até mesmo em razão das conquistas já alcançadas, como o Selo de Ética do PROBARE. – Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento (Center, Contact Center, Help Desk, SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor e/ou Telemarketing).

O PROBARE é uma iniciativa de associações representantes do mercado de relacionamento e tem como principal objetivo consolidar e aprimorar o atendimento aos consumidores e aos clientes das empresas que atuam nesse ramo.

Sua principal norma é o Código de Ética, que traz algumas regras de observância obrigatória pelas organizações que atuam no ramo. Nele são abordados temas como:

- Apresentação
- Clareza
- Relacionamento com o consumidor
- Relacionamento com equipe de agentes
- Respeito à privacidade do consumidor
- Contatos Ativos
- Contatos Receptivos

Esse Código deve ser conhecido, obrigatoriamente, por todos os colaboradores da BrBPO que atuem diretamente nas atividades de gestão do relacionamento, em especial aqueles que atuam em centrais de atendimento.

O referido Código pode ser acessado pelo site do PROBARE ou através no nosso portal. Não deixe de consultar. Inclusive porque contamos com você para que possamos manter essa certificação por muitos e muitos anos!



Conflito de Interesses

O que é?

O conflito de interesses é uma situação que pode ocorrer tanto no setor público quanto no setor privado.

No setor público, o conflito de interesses é a situação gerada pelo confronto entre interesses públicos e privados, que possa comprometer o interesse coletivo ou influenciar, de maneira imprópria, o desempenho da função pública. Também ocorre quando está relacionado ao acesso a informação privilegiada – aquela que diz respeito a assuntos sigilosos ou aquela relevante ao processo de decisão que tenha repercussão econômica ou financeira e que não seja de amplo conhecimento público.

No setor privado, o conflito de interesses é a situação na qual os interesses particulares de algum colaborador entram em conflito com os interesses da empresa, podendo gerar influência nas decisões a serem tomadas por esse profissional.

Configura conflito de interesses quando:



Setor público:

- 1) O cônjuge de um colaborador da BrBPO é a autoridade que aprova ou autoriza um aditivo de um contrato público; ou quando o cônjuge.
- 2) O irmão de um colaborador da BrBPO atua na área de licitações do órgão com o qual a BrBPO tem interesse em participar de licitações.



Setor privado:

- 1) Um colaborador da BrBPO utiliza material de escritório (resma, impressora, digitalizadora, telefone, etc.) para fins pessoais.
- 2) Um colaborador da BrBPO deixa de entregar um determinado trabalho porque está privilegiando, nas dependências internas da empresa, atividades de seu segundo emprego

A existência de um conflito de interesses, a depender da situação, pode ser bem administrada pela empresa. Todavia, em determinados casos, pode gerar graves prejuízos à BrBPO e até mesmo aos seus colaboradores, pois pode propiciar a ocorrência de condutas irregulares, como corrupção, fraudes, uso inapropriado de informações sigilosas, entre outras.

Por isso, a BrBPO considera importante que sejam adotadas políticas que têm o objetivo de evitar a existência do conflito, ou, caso não seja possível, administrá-lo da melhor forma.

Para saber mais sobre o tema e como ele deve ser tratado, consulte nosso código Compliance para Terceiros e Gestão de Pessoas.

Informações Sigilosas, Confidenciais e Privilegiadas

Pela natureza dos serviços que prestamos, nós da BrBPO podemos ter contato com informações sigilosas, confidenciais e privilegiadas. Em alguns casos sem sequer ter a intenção de conhecer essas informações.

Divulgar essas informações constitui desrespeito e desonra ao cliente, que depositou sua confiança em nossos serviços e pode configurar quebra de contrato. Além disso, a empresa perde credibilidade junto à sociedade, clientes e mercado, e fica sujeita a processos judiciais.



Assim, para garantir a satisfação do cliente e resguardar nossa empresa e as pessoas interessadas ou afetadas, essas informações jamais poderão ser divulgadas a quem não necessita ter acesso a esses dados. Em especial quando informações forem oriundas ou estejam relacionadas ao serviço público.

O mesmo vale para informações sensíveis da própria BRBPO.



Que exemplos de informações merecem cuidado?

Aquelas relativas a:

- Intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, sejam elas colaboradoras ou não da BrBPO
- Estratégias de negócios da empresa
- Segurança e inteligência da organização
-

Está em dúvida sobre alguma informação específica? Consulte o Departamento Jurídico da empresa ou utilize o Canal de Dúvidas.



Quais outros cuidados eu tenho que ter quanto à proteção de informações?

- Não discutir negócios e assuntos estratégicos em público
- Não compartilhar senhas de acesso a sistemas
- Guardar em arquivos trancados documentos que contenham informações sensíveis
- Usar senha para acesso a alguns arquivos de computador

E-mail, Internet e Uso de Propriedade da Empresa

A BRBPO é proprietária e controla o acesso a todos os equipamentos de comunicação, inclusive computadores, software, e-mails, secretárias eletrônicas, equipamentos de conferência e artigos de escritórios, e se reserva ao direito de monitorar todas as comunicações.

Em razão disso, recomendamos, inclusive, que não utilize qualquer desses aparelhos ou ferramentas para uso pessoal! Se for fazê-lo, que:

- utilize de maneira limitada em tempo e extensão
- não gere custos adicionais para a empresa
- necessariamente não contenha material ofensivo ou pornográfico
- não viole de nenhuma outra forma outros itens deste código, principalmente as partes relativas a conflitos de interesses e divulgações de informações confidenciais.

É importante destacar que os únicos softwares que devem ser utilizados nas atividades laborais são aqueles autorizados e aprovados pela BRBPO. Essa medida visa resguardar a sua segurança e a da BRBPO.

Além disso, é terminantemente proibido e ilegal copiar, fazer o download ou distribuir software ou outros materiais ou arquivos protegidos por direitos autorais ou que a empresa não possua licença ou não tenha adquirido o produto. Essa regra vale inclusive para os softwares chamados “freeware” ou “shareware” – programas eletrônicos e arquivos disponíveis gratuitamente na Internet. Estes último, em especial, são proibidos também porque serem notoriamente conhecidos como fontes ou entradas para vírus e outros programas de computador.



No caso de apuração de irregularidades, a empresa terá acesso às informações do meu computador? SIM!

Os colaboradores que atuarem na apuração de irregularidades dentro da empresa terão como prerrogativa a possibilidade de acessar determinadas informações em formato digital.

Quais?

- Caixas de e-mails funcionais
- Arquivos constantes em pastas nas estações de trabalho, estejam essas compartilhadas ou não

Outros temas relevantes

Como já dito no decorrer deste código, é impossível prever todo e qualquer tipo de conduta. Apesar dos nossos esforços em tentar abordar todos os temas relevantes, nem sempre isso é possível.

Mas alguns assuntos, apesar de já serem de amplo conhecimento de todos, devem ser sempre repisados, motivo pelo qual reservamos este capítulo para tratar de outros temas que entendemos serem relevantes e que merecem atenção por parte de todos em contato com a BRBPO.

Assédio no Ambiente de Trabalho

Assédio Moral

Assédio Moral é toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, escrita, comportamento, atitude, etc.) que, intencional e frequentemente, fira a dignidade e a integridade física ou

psíquica de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho.



Como o assédio ocorre?

- Ofensas verbais
- Ameaças
- Submissão a condições degradantes
- Exigências abusivas
- Tratamento humilhante



Comentários maldosos ou piadas inapropriadas a respeito de característica pessoal de alguém também pode configurar assédio? SIM!

Tais condutas podem configurar discriminação, devendo serem evitados quaisquer comentários e piadas inapropriadas, em especial os que digam respeito a:

- **Raça**
- **Cor**
- **Idade**
- **Sexo**
- **Credo**
- **Orientação sexual**
- **Lugar de origem**
- **Deficiência**

E a criação de privilégios para algumas pessoas ao invés de outras? Também pode caracterizar assédio.

A discriminação nem sempre ocorre só por meio de palavras. Algumas atitudes que tenham como fundamento qualquer uma das características acima também podem configurar discriminação.



Exemplo :

Determinado colaborador que tem cargo de chefia adota as seguintes atitudes:

- Dá oportunidades de progredir na carreira apenas a uma categoria de empregados, excluindo outras pessoas em razão do sexo e da orientação sexual;
- Concede benefícios, como horário reduzido e folgas, apenas a empregados de sua preferência, fazendo, por outro lado, exigência abusivas em relação a outros.

Assédio Sexual

Assédio Sexual é a abordagem de uma pessoa, não desejada pela outra, com intenção sexual ou insistência inoportuna de alguém em posição privilegiada, que usa dessa vantagem para envolvimento sexual com subalternos ou dependentes.

É inconcebível que qualquer colaborador da BRBPO pratique assédio moral ou sexual contra quem quer que seja. Essa prática deve ser combatida intensamente por todos nós.

Todo aquele que praticar assédio sofrerá as sanções trabalhistas nos termos da lei. E, se for o caso, as autoridades policiais serão comunicadas.

Caso você tenha ciência de algum fato sobre assédio, utilize os Canais de Integridade e denuncie!

Trabalho Infantil, Forçado e Escravo

A BRBPO é contra qualquer tipo de condições de trabalho desumanas e degradantes, bem como de violações a direitos fundamentais no seu ambiente.

Apesar disso, ainda existem empresas e pessoas que praticam, toleram, ocultam ou, o que é pior, incentivam esse tipo de trabalho degradante, como o trabalho infantil, forçado ou

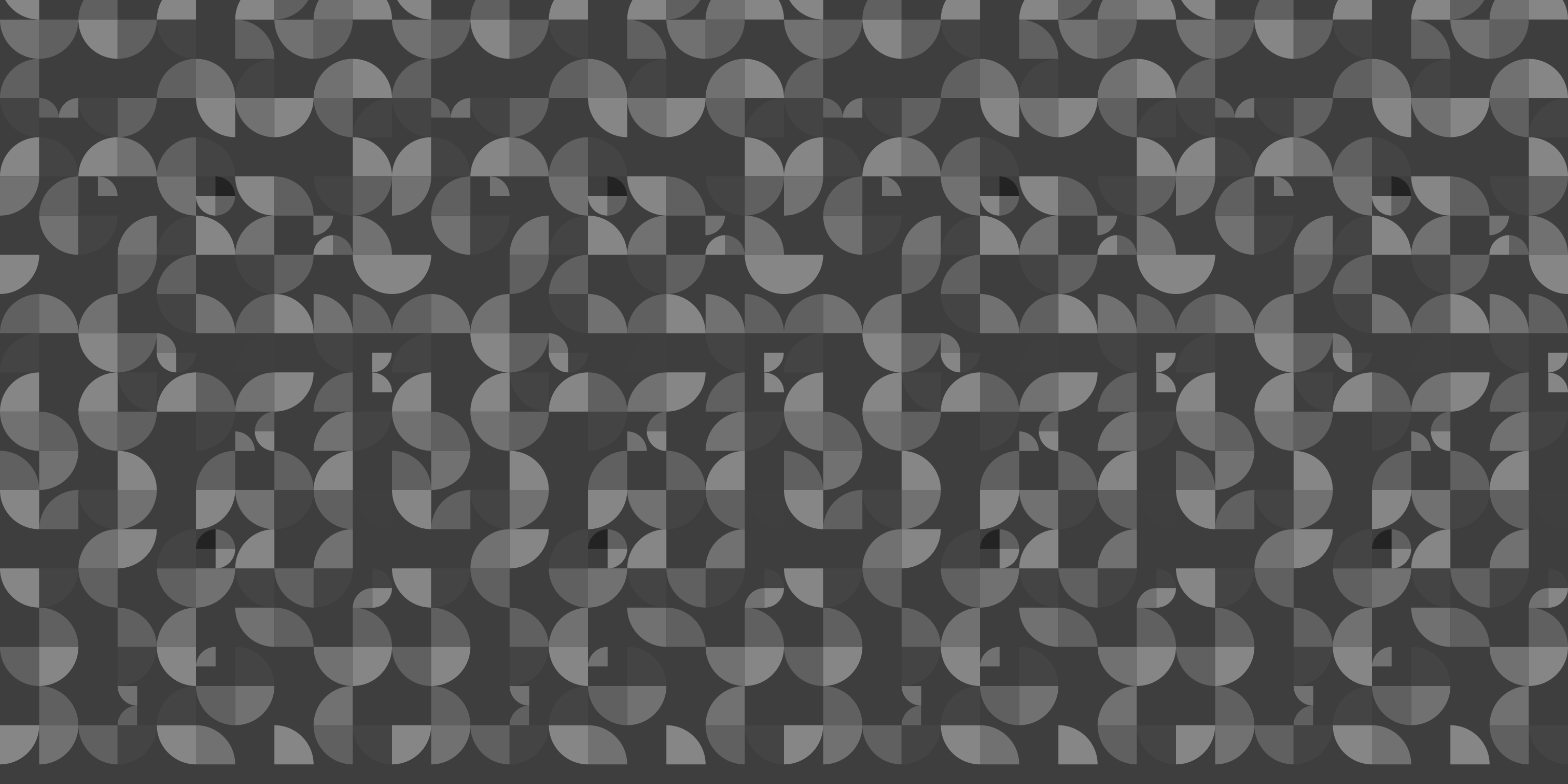
escravo.

A BRBPO não só não compactua com essas práticas, como não serão firmados contratos (ou haverá rescisão contratual) se o terceiro com quem tenhamos relação comercial pratique, permita ou incentive esse tipo de conduta, inclusive podendo acionar as autoridades competentes para adoção das providências cabíveis.



Se você tem ciência de alguma conduta como essas, utilize nosso Canal de Denúncias!

A sua colaboração é imprescindível para coibir essas condutas!





Elaborado por:



Alan Bittar Prado
Felipe Lima Marques
Rafael Alves Gomes de Brito

Diagramação e Arte:



Juliano Silva Batalha

