



CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA



MENSAGEM DA DIRETORIA

Prezados,

É com grande felicidade e compromisso que apresentamos a mais nova e atualizada versão do **Código de Conduta Ética** do Grupo Tel! Este documento reflete os valores que sustentam nossa cultura corporativa e orienta nossas decisões, atitudes e relações dentro e fora do Grupo.

Este documento e suas práticas são aplicáveis a todos os acionistas, administradores, colaboradores, terceiros, fornecedores, parceiros de negócios e representantes que tenham qualquer tipo de relação com o Grupo Tel, formado pela Drummond Participações LTDA e suas controladas.

Em um mundo cada vez mais dinâmico e desafiador, manter a integridade, a transparência e o respeito mútuo é essencial para construirmos uma trajetória íntegra e sustentável. O **Código de Conduta Ética** é uma ferramenta fundamental para assegurar que todos os nossos processos e operações estejam alinhados com os princípios éticos que defendemos, promovendo um ambiente de trabalho seguro, justo e colaborativo para todos.

Contamos com o engajamento de cada um para que este **Código** seja vivido no dia a dia, fortalecendo nossa reputação e contribuindo para o crescimento responsável de todos.

A DIRETORIA E O COMITÊ DE INTEGRIDADE

A **Diretoria** do Grupo Tel desempenha papel crucial na consolidação e manutenção da cultura de ética, respeito e transparência, por meio da promoção, apoio e garantia da efetividade do **Programa de Integridade** do Grupo. Esse compromisso se dá por meio do bom exemplo que nossas ações do dia a dia representam e influenciam na atitude de todas as nossas pessoas, através da atuação exemplar, priorização de decisões éticas e valorização da transparência.

A Diretoria deve ainda reforçar seu comprometimento por meio da divulgação clara e contínua do **Programa de Integridade**, assegurando que todos no Grupo compreendam sua relevância e pratiquem seus princípios. Esse posicionamento, conhecido como "**O exemplo vem de cima**", transmite a mensagem de que a ética e a conformidade são prioridades estratégicas para o Grupo Tel, fortalecendo a confiança interna e externa e garantindo que os valores de integridade estejam presentes em todas as relações e decisões corporativas.

O **Comitê de Integridade** do Grupo Tel é um órgão de governança, estratégico e multidisciplinar, dotado da responsabilidade de promover a cultura de ética em todos os seus níveis; definir e acompanhar o cumprimento de normas internas, realização de treinamentos e comunicações do Programa; avaliar riscos de integridade; assegurar a aplicação justa de medidas disciplinares e monitorar o desenvolvimento do Programa. O Comitê deve sempre atuar com independência e imparcialidade, sendo referência para orientação, acolhimento de denúncias e proposição de melhorias nos controles internos.

MISSÃO

Pessoas felizes e motivadas promovendo uma experiência única de atendimento humano e digital.

VISÃO

Ser reconhecida entre as 2 melhores empresas de Contact Center do país em acolhimento e soluções para relacionamento entre pessoas e empresas, tendo a concorrência sempre bem-vinda.

Valores

EXCELÊNCIA

Encantar é nosso alvo. Além de entregar com eficiência, encantamos nossos clientes.

ESPÍRITO DE EQUIPE

Nossa atuação e nosso sucesso são sempre resultados do trabalho em conjunto.

AMABILIDADE

Construímos relacionamentos genuinamente gentis com os times, clientes e concorrentes.

PESSOAS

Entendemos que cada pessoa envolvida é única e sustenta nosso sucesso.

GLOSSÁRIO

Assédio Moral: Conduta abusiva, indesejada e repetitiva que causa constrangimento e humilhações.

Cartel: Acordo ilícito entre empresas concorrentes para fixar preços, dividir mercados ou limitar produções.

Doações: São transferências voluntárias de recursos financeiros, bens ou serviços realizadas por uma empresa sem expectativa de retorno comercial ou benefício direto.

Grupo Tel (“Grupo”): Formado pela Drummond Participações LTDA e suas controladas.

Fraude: Ato enganoso, que omite ou distorce informações para obtenção de vantagens indevidas.

Lavagem de Dinheiro: Ocultação ou dissimulação da origem de bens, direitos ou valores.

Patrocínios: Aporte financeiros, de materiais ou serviços realizadas por uma empresa com o objetivo de associar sua marca a eventos, projetos ou iniciativas que gerem visibilidade institucional ou comercial.

Privacidade: É o direito de todo indivíduo de ter seus dados pessoais protegidos contra acesso, uso ou divulgação indevida, garantindo o controle sobre como suas informações são coletadas, armazenadas, compartilhadas e tratadas.

Suborno: Oferta ou recebimento de vantagens indevidas para influenciar decisões.

Tráfico de Influência: Situação em que alguém solicita para si mesmo ou outrem vantagens ou promessas de vantagens, com pretexto de influência.

Vantagens Indevidas: Benefícios recebidos de maneira inapropriada, como dinheiro, promoções, comissões e afins.

SUMÁRIO

- 1. Combate à Corrupção.....7
- 2.Conflito de Interesses.....8
- 3.Relacionamento com a Liderança.....9
- 4.Relacionamento com Colaboradores.....10
- 5.Relacionamento com Terceiros.....10
- 6.Relacionamento com Concorrentes.....11
- 7.Relacionamento com Clientes.....11
- 8.Interação com Agentes Públicos.....12
- 9.Brindes, Presentes e Hospitalidades.....13
- 10.Doações e Patrocínios.....14
- 11.Uso de Ativos e Recursos.....15
- 12.Meio Ambiente.....15
- 13.Uso de Mídias Sociais.....16
- 14.Proteção de Dados.....17
- 15.Saúde e Segurança.....18
- 16.Direitos Humanos.....19
- 17.Diversidade, Equidade e Inclusão.....19
- 18.Medidas Disciplinares.....20
- 19.Canal de Ética.....20

1. COMBATE À CORRUPÇÃO

De acordo com o Artigo 317 do Código Penal, a **corrupção passiva**, é cometida por um funcionário público, podendo ser definida como o ato de: *“Solicitar ou receber, para si ou para outrem, direta ou indiretamente, ainda que fora da função ou antes de assumi-la, mas em razão dela, vantagem indevida, ou aceitar promessa de tal vantagem”*.

Já a **corrupção ativa**, é aquela cometida por um particular, segundo o Artigo 333 ocorre através do ato de: *“Oferecer ou prometer vantagem indevida a funcionário público, para determiná-lo a praticar, omitir ou retardar ato de ofício.”* O crime também resulta em pena e multa.

No setor privado, o Grupo Tel adota possui um compromisso firme e proativo no combate à corrupção, promovendo práticas éticas em todas as suas relações. Espera-se que todos rejeitem qualquer forma de suborno, favorecimento indevido ou conflito de interesses, atuando sempre com profissionalismo, transparência e conformidade com a legislação brasileira.

CONDUTAS VEDADAS

Em todos os relacionamentos, seguimos as diretrizes da Lei Anticorrupção Brasileira - 12.846/2013, implementando controles internos, políticas de Compliance e disponibilizando nosso Canal de Ética. Esses mecanismos asseguram que nossas ações estejam alinhadas à ética, promovam a responsabilidade corporativa e fortaleçam relações sustentáveis e confiáveis. Devemos, em todas as relações:

- Cumprir e zelar pelo cumprimento do Código de Conduta Ética do Grupo Tel, bem como pelas políticas internas, procedimentos, legislações e normas regulatórias aplicáveis à atividade do Grupo.
- Atuar em alinhamento com a missão, visão e valores do Grupo Tel, promovendo uma cultura de integridade, respeito e responsabilidade.
- Manter relações profissionais, respeitosas e inclusivas, pautadas pela ética no trato com colegas, clientes, parceiros e fornecedores.
- Não utilizar o cargo, função ou influência para obter vantagens indevidas, pessoais ou para terceiros, em qualquer circunstância.
- Abster-se de qualquer conduta ilícita ou antiética, incluindo corrupção, fraude, lavagem de dinheiro, conflito de interesses, desvios, assédio moral ou sexual, discriminação, preconceito, intimidação ou ameaça.
- Comunicar o Canal de Ética ao tomar conhecimento de atos ilícitos.
- Realizar todos os treinamentos propostos pelo Grupo Tel para aprimoramento e desenvolvimento.
- Agir com integridade nas contratações, interações, atividades e processos executados no dia a dia.

2. CONFLITO DE INTERESSES

Ocorre quando um indivíduo ou até mesmo um grupo de indivíduos possuem interesses pessoais que possam influenciar, ou parecer influenciar negativamente, sua capacidade de agir com imparcialidade e em benefício da empresa em que trabalham. Há 3 tipos de Conflito de Interesses:

Real: Ocorre quando o conflito já está presente e afeta diretamente situações, condutas e decisões.

Aparente: Uma situação que, mesmo sem um conflito real, dá a impressão ou sugere que um conflito de interesse pode existir. Mesmo assim, o conflito de interesses aparente ainda pode trazer danos reputacionais e desconfianças.

Potencial: Quando existe a possibilidade futura de um conflito de interesses surgir. Uma situação que tem a possibilidade de evoluir para um conflito real.

Todos os colaboradores e terceiros, que venham a ter qualquer relação com o Grupo Tel, deverão preencher a **Declaração de Ausência Conflito de Interesses**.

CONDUTAS VEDADAS

Deve ser informada a relação com parentes próximos em órgãos públicos, fornecedores, clientes, parceiros e colaboradores do Grupo Tel, bem como a existência de participação societária em empresas fornecedoras e/ou concorrentes do Grupo Tel por meio da **Declaração de Ausência de Conflito de Interesses**. Situações vedadas:

Solicitar ou receber remuneração ou benefício de qualquer natureza de fornecedores, concorrentes, clientes, parceiros de negócio do Grupo Tel ou seus representantes para a obtenção de vantagens indevidas ou que estejam em desacordo com as normas internas do Grupo Tel.

Ter relação profissional na qual haja subordinação, direta ou indireta, com colaborador ou prestador de serviço que seja seu dependente financeiro ou com quem você tenha relacionamento amoroso ou familiar e não tenha informado ao GRC do Grupo Tel para as devidas providências e controles.

Usar de informações privilegiadas ou confidenciais para influenciar decisões que favoreçam a si ou a terceiros.

Decisões ou influência em negociações que possam beneficiar você, um familiar, amigos, parceiros ou dependentes.

Influência ou participação em decisões de Recrutamento e Seleção envolvendo pessoas com quem você tenha relacionamento ou tenha indicado.

3. RELACIONAMENTO COM A LIDERANÇA

A **liderança** exerce papel fundamental na construção de uma cultura organizacional ética e íntegra. O comportamento dos líderes serve como referência para toda a empresa, reforçando o princípio do “Exemplo vem de cima”. Quando a liderança age com transparência, responsabilidade e respeito às normas, ela inspira condutas adequadas em todos os níveis.

O patrocínio da liderança é essencial para que políticas de compliance, integridade e governança sejam efetivas. Líderes devem não apenas apoiar, mas também praticar e comunicar os valores do Grupo Tel. O exemplo diário é mais poderoso que qualquer norma escrita.

Uma liderança comprometida fortalece a confiança, reduz riscos e promove um ambiente saudável e sustentável.

CONDUTAS VEDADAS

Liderança: Demonstrar respeito, transparência e profissionalismo em todas as comunicações com líderes, cumprindo orientações e decisões da liderança, contribuindo com responsabilidade e colaboração.

Colaboradores: 1. Recrutamento e seleção baseados em mérito e transparência; 2. Programas de treinamento em ética, anticorrupção e Compliance; 3. Políticas de Compliance; 3. Fornecer um ambiente agradável e justo; 4. Canal de Ética para reporte.

Terceiros: 1. Realização de diligência antes de iniciar qualquer parceria, avaliando reputação, histórico de conformidade e riscos legais; 2. Inserir cláusulas contratuais de Compliance, anticorrupção e privacidade de dados; 3. Monitoramento contínuo do desempenho e da conduta ética durante a parceria.

Clientes: 1. Cordialidade e Transparência nos serviços prestados; 2. Proteção de dados e informações confidenciais; 3. Monitoramento de reclamações e feedbacks por meio do nosso Canal de Ética.

Concorrentes: 1. Cumprimento das leis de defesa da concorrência; 2. Evitar troca de informações sensíveis que configurem cartel ou vantagem indevida.

4. RELACIONAMENTO COM COLABORADORES

O Grupo Tel valoriza o respeito, a transparência e o diálogo no relacionamento com seus **colaboradores**.

Buscamos oferecer um ambiente seguro, inclusivo e que favoreça o desenvolvimento profissional e pessoal. Reforçamos nosso compromisso com práticas justas de remuneração, promoção e reconhecimento, baseadas no mérito e na equidade.

Não toleramos assédio, discriminação ou qualquer conduta que viole a dignidade das pessoas. Incentivamos a colaboração, a ética e o trabalho em equipe como bases para nosso crescimento. Condutas de fraude, corrupção interna ou favorecimento indevido são proibidas e sujeitas a medidas disciplinares.

Buscamos construir relações de confiança e valorizamos cada indivíduo como parte essencial do Grupo.

5. RELACIONAMENTO COM TERCEIROS

O Grupo Tel mantém relações com **terceiros** pautadas na ética, na integridade e na conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.

Selecionamos fornecedores, parceiros de negócio e representantes de forma transparente, com base em critérios técnicos, de qualidade e que apresentam boa conduta na condução de seus negócios.

Buscamos conhecer os terceiros com os quais o Grupo Tel pretende realizar negócios através de processos de diligência para verificar a reputação, a integridade e o histórico de conformidade destes terceiros, assegurando o alinhamento com os nossos valores. Exigimos o respeito a direitos humanos, normas trabalhistas, ambientais e de combate à corrupção. Não admitimos práticas de suborno, fraude ou favorecimento indevido em nossas parceiras. Assim, fortalecemos uma rede de negócios responsável, confiável e sustentável.

6. RELACIONAMENTO COM CONCORRENTES

O Grupo Tel atua no **mercado** de forma ética, transparente e em conformidade com as leis de defesa da concorrência. Respeitamos os princípios da livre iniciativa e da concorrência leal, rejeitando práticas como cartel, combinação de preços, divisão de mercado ou abuso de posição.

Condutas corruptas ou colusivas que visem obter vantagens indevidas frente aos concorrentes são expressamente proibidas.

Nossos colaboradores devem evitar qualquer conduta que configure concorrência desleal ou prejudique a imagem do Grupo. Acreditamos que a competitividade saudável estimula a inovação e melhora a qualidade dos serviços oferecidos.

Assim, contribuímos para um ambiente de negócios justo e íntegro.

7. RELACIONAMENTO COM CLIENTES

O Grupo Tel coloca seus **clientes** no centro de suas atividades, prezando pela ética, pelo respeito e pela transparência em todas as interações.

Nosso compromisso é oferecer produtos e serviços de qualidade, seguros e que atendam às necessidades e expectativas dos clientes.

Tratamos as informações recebidas com confidencialidade e em conformidade com a legislação de proteção de dados. Rejeitamos qualquer prática de corrupção, suborno, omissão ou promessa infundada na relação comercial.

Nenhum colaborador deve oferecer ou aceitar vantagens indevidas para influenciar decisões de clientes. Buscamos construir relacionamentos duradouros, pautados na confiança, no respeito e na responsabilidade.

8. INTERAÇÃO COM AGENTES PÚBLICOS

Os **Agentes Públicos** incluem servidores públicos, colaboradores de empresas públicas, membros de poderes (como juízes e promotores) e representantes de órgãos de regulação e fiscalização.

Todos os colaboradores que representem o Grupo Tel em contatos com o Setor Público, por meio de reuniões, processos administrativos, licitações ou eventos, devem sempre agir com responsabilidade e profissionalismo, evitando qualquer situação que possa ser interpretada como tentativa de influência indevida, conflito de interesses ou favorecimento pessoal.

É essencial que essas relações estejam sempre alinhadas aos princípios da legalidade e transparência.

Em caso de dúvidas, contate a Área de Relações Institucionais.

CONDUTAS ESPERADAS

Todo contato com o Setor Público deve ser reportado à área de Relações Institucionais e estar previamente e formalmente agendado.

Somente colaboradores autorizados e treinados poderão interagir com o Setor Público em nome do Grupo Tel.

Situações que possam ser interpretadas como duvidosas ou conflituosas são terminantemente proibidas.

Em caso de eventuais práticas inadequadas durante interações, o contato deve ser encerrado imediatamente e informado área de Relações Institucionais.

Todas as interações com o Setor Público devem ter ao menos 02 (dois) colaboradores do Grupo Tel presentes e ocorrer nas dependências do Agente ou do Grupo Tel.

Ao final de todas as interações, deve ser elaborada uma ata contendo a maior quantidade possível de detalhes sobre o contato para posterior envio à área competente.

É vedada a realização de doações políticas em nome do Grupo Tel para Agentes Públicos ou terceiro a ele relacionado.

9. BRINDES, PRESENTES E HOSPITALIDADES

O Grupo Tel permite a oferta ou o recebimento de Brindes, Presentes e Hospitalidades desde que estes sejam devidamente declarados, possuam caráter institucional, que não influenciem decisões de negócio e estejam de acordo com as normas internas do Grupo Tel.

É proibido aceitar ou oferecer tais itens com o intuito de obter vantagens, ou seja, possam configurar suborno, favorecimento ou conflito de interesses.

Brindes: Itens de baixo valor econômico, distribuídos de forma generalizada, com logotipo e com fim de divulgação.

Presentes: Item com valor comercial e que não possua caráter promocional.

Hospitalidades: Despesas com acomodações, viagens, refeições, eventos, entretenimento, passagens, hospedagens e afins.

CONDUTAS ESPERADAS

A oferta e recebimento não devem ser recorrentes e devem possuir valores simbólicos, sem qualquer expectativa de troca de favores.

Toda cortesia deve se limitar aos valor estabelecidos pela **Política de Brindes, Presentes e Hospitalidades** do Grupo Tel.

Recuse brindes ou hospitalidades que possam comprometer a imparcialidade ou gerar conflito de interesse.

Declare à área de GRC qualquer cortesia que ultrapasse o valor permitido.

Consulte previamente a Área de GRC em caso de dúvidas sobre a aceitação, oferta ou preenchimento da “**Declaração de Oferta e Recebimento de Brindes, Presentes e Hospitalidades**”.

Nunca ofereça ou receba Brindes, Presentes e Hospitalidades com o fim de obter vantagens ou influenciar decisões.

A omissão da oferta e/ou recebimento que ultrapassem o limite estabelecido é proibido, deixando o colaborador ou terceiro sujeito à aplicação de medidas disciplinares.

Nunca utilize recursos do Grupo Tel para conceder tais itens sem justificativa e aprovação.

10. DOAÇÕES E PATROCÍNIOS

CONDUTAS ESPERADAS

O Grupo Tel apoia iniciativas sociais, culturais, educacionais e ambientais por meio de **Doações e Patrocínios** que estejam alinhadas aos nossos valores e princípios éticos. Todas as concessões seguem critérios e objetivos transparentes e em conformidade com a legislação vigente.

Tais práticas devem ser transparentes, documentadas e aprovadas pelas áreas e alçadas competentes, assegurando que não haja qualquer vínculo com interesses pessoais, vantagens indevidas ou contrapartidas não declaradas.

Todas as Doações e Patrocínios devem ser compatíveis com as estratégias e valores do Grupo Tel e ser realizados apenas para entidades e organizações comprovadamente idôneas.

Além disso, deve-se priorizar projetos com impacto social positivo e que respeitem os princípios de transparência e equidade.

É proibida a omissão de valores, beneficiários e objetivos das iniciativas.

Doações e Patrocínios que possam, de qualquer maneira, ferir a reputação ou negócios do Grupo Tel não serão realizados.

É proibido utilizar Doações ou Patrocínios como meio de obtenção de vantagens indevidas, favorecimento político ou qualquer forma de corrupção.

O Grupo Tel não realiza contribuições políticas com recursos do Grupo, sejam elas diretas ou indiretas. Colaboradores são livres para exercer sua cidadania, desde que em caráter pessoal e sem vincular o nome do Grupo Tel. Assim, preservamos a independência, a integridade e a conformidade do Grupo.

Nenhum colaborador está autorizado a aprovar ou conceder valores fora das regras estabelecidas pelo Grupo. Assim, garantimos que nossas contribuições sejam responsáveis, legítimas e transformadoras.

11. USO DE ATIVOS E RECURSOS

Os **ativos e recursos**, incluindo equipamentos, sistemas, móveis, materiais, marca e informações, devem ser utilizados somente para fins profissionais e exclusivos do Grupo Tel.

É dever de todos os colaboradores zelar pela integridade, conservação e uso adequado dos recursos colocados a sua disposição para a realização de suas atividades laborais.

O uso indevido, descuido ou para fins pessoais pode resultar em medidas disciplinares. A responsabilidade pelo uso correto dos ativos e recursos do Grupo é individual e coletiva, sendo obrigação de todos reportar qualquer irregularidade ou dano identificado a esses itens, incluindo roubos, vandalismos e desvios de funcionalidades.

Dedique seu horário de expediente para realizar atividades profissionais relacionadas ao Grupo Tel. Outras atividades devem ser realizadas durante os intervalos e o horário de refeição ou ainda fora do horário de expediente.

12. MEIO AMBIENTE

O Grupo Tel assume o compromisso de atuar de forma responsável em relação ao **meio ambiente**, contribuindo para a preservação dos recursos naturais e para o desenvolvimento sustentável.

Nossas decisões de negócio consideram a responsabilidade socioambiental e o impacto para as gerações futuras. Também estimulamos nossos colaboradores e parceiros de negócios a adotar atitudes alinhadas a esse propósito. Assim, reforçamos nosso papel na construção de um futuro mais equilibrado e sustentável.

Não celebramos contratos ou parcerias com terceiros que estejam envolvidos em práticas que firam a legislação ambiental, causem degradação ou desrespeitem normas de sustentabilidade.

Evite desperdícios e proponha melhorias que contribuam para a eficiência ambiental.

13. USO DE MÍDIAS SOCIAIS

É esperado que todos os profissionais do Grupo Tel mantenham uma postura respeitosa e profissional em suas interações online, evitando a disseminação de notícias falsas, discursos de ódio ou qualquer conteúdo que possa gerar conflitos ou que traga danos à reputação do Grupo.

Ainda que as **redes sociais** sejam utilizadas para fins pessoais e de lazer, é importante lembrar que a imagem de cada colaborador está diretamente associada à reputação do Grupo.

Além disso, o colaborador deve estar atento à segurança da informação ao utilizar suas redes sociais, evitando o compartilhamento, sem autorização prévia, de informações internas, imagens de ambientes restritos, dados de clientes ou qualquer conteúdo de propriedade do Grupo Tel que possa expor vulnerabilidades operacionais.

O uso consciente das redes sociais contribui para um ambiente de confiança, fortalece a cultura organizacional e reforça o compromisso do Grupo Tel com a ética, a responsabilidade e o respeito mútuo.

ORIENTAÇÃO

Não divulgue imagens e assuntos internos, estratégicos, sigilosos, confidenciais, conteúdos em mídias online e offline, que não sejam realizadas nos canais oficiais do Grupo.

Não é permitido realizar marcações ao Grupo em redes sociais, emitindo opiniões consideradas ofensivas, ilegais, antiéticas e discriminatórias.

Seja cuidadoso ao divulgar fotos, vídeos e opiniões pessoais relativos ao ambiente do Grupo nas redes sociais, visto que estas podem prejudicar a reputação e a estratégia.

Compartilhe informações relacionadas ao Grupo Tel somente com autorização prévia.

Não faça publicações sobre clientes, fornecedores, investidores e outros terceiros sem permissão.

Utilize as redes sociais durante o expediente de forma consciente e moderada.

Não utilize redes sociais para tratar assuntos corporativos sensíveis.

14. PROTEÇÃO DE DADOS

A **Proteção de Dados Pessoais** é um dos compromissos mais relevantes que o Grupo Tel possui com a privacidade, a segurança da informação e o respeito aos direitos dos titulares.

Conforme o Art. 1º da Lei Geral de Proteção de Dados - 13.709/2018 - LGPD, o tratamento de dados deve assegurar os direitos fundamentais de liberdade, privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa física, incluindo processos de coleta, armazenamento, uso, compartilhamento ou eliminação de dados pessoais, seja por meio físico ou digital.

O tratamento de dados deve ser feito com embasamento legal claro, com o consentimento do titular ou o cumprimento de obrigações legais.



Dados pessoais são informações que podem identificar uma pessoa, como nome, endereço, telefone, CPF, RG e afins.

CONDUTAS ESPERADAS

Todos os dados pessoais sob responsabilidade do Grupo Tel somente serão tratados quando houver base legal adequada e necessidade comprovada para tal operação.

Evitar a coleta ou armazenamento de informações que não sejam necessárias para a atividade.

Cabe a todos os colaboradores e terceiros adotarem medidas de segurança para proteger os dados contra acessos não autorizados, vazamentos ou perdas.

Todo e qualquer dado pessoal deve ser armazenado em locais seguros, com controle de acesso.

Respeitar os direitos dos titulares de dados, garantindo clareza sobre como e por que as informações são usadas.

Todos possuem o dever de reportar imediatamente qualquer incidente de segurança ao Encarregado de Dados - DPO do Grupo Tel.

É proibido o compartilhamento de dados com terceiros sem autorização prévia e sem segurança adequada.

O uso de dados para discriminação ou abuso é vedado.

15. SAÚDE E SEGURANÇA

O Grupo Tel reconhece que a **saúde e a segurança** dos colaboradores são um dos pilares cruciais para a criação e manutenção de um ambiente de trabalho produtivo, ético e saudável para todos.

Por isso, nos comprometemos para que recursos suficientes sejam direcionados à prevenção de acidentes, à promoção da saúde física e mental e ao cumprimento das normas legais aplicáveis.

Reporte à liderança imediata qualquer ato ou condição insegura no ambiente de trabalho, assim como acidentes e doenças relacionadas ao trabalho.

É vedado o consumo, posse ou distribuição de bebidas alcoólicas e outras substâncias ilícitas durante o expediente, em áreas do Grupo ou em eventos corporativos. Também é proibido o porte de armas ou objetos cortantes/perfurantes nas dependências do Grupo, salvo exceção de profissionais autorizados e em exercício de função, como seguranças.

CONDUTAS ESPERADAS

Pratique o cuidado ativo, cuidando de si, cuidando do outro e deixando que cuidem de você.

Priorize a saúde e a segurança em detrimento da produção diante de situações que imponham risco à qualquer pessoa.

Exerça o direito de recusa diante de situações que representem risco à saúde e à segurança.

Aja imediatamente ao identificar qualquer situação que represente risco à integridade de qualquer pessoa.

Compreenda e cumpra os requisitos legais e os padrões internos de saúde e segurança, bem como regras quanto à realização dos exames ocupacionais periódicos.

Não será tolerada qualquer forma de violência física, verbal ou psicológica, incluindo ameaças, intimidações, agressões ou incitação à violência.

O descumprimento das normas acima será tratado com máxima seriedade, podendo acatar em medidas disciplinares e legais.

16. DIREITOS HUMANOS

O Grupo Tel reafirma seu compromisso com o respeito e a promoção dos **Direitos Humanos** em todas as suas atividades e relações. Valorizamos a dignidade, a igualdade de oportunidades e o tratamento justo a todas as pessoas, sem qualquer forma de discriminação.

Não toleramos práticas como trabalho infantil, trabalho forçado, discriminação, preconceito, assédio, exploração e qualquer violação à liberdade e segurança individual.

Incentivamos um ambiente inclusivo, diverso e seguro, onde cada pessoa possa expressar seu potencial. Também estendemos este compromisso aos nossos terceiros e parceiros de negócio, exigindo que compartilhem os mesmos valores. Assim, contribuímos para uma sociedade mais justa, ética e sustentável.



Os Direitos Humanos são garantias básicas de todos os seres humanos, independentemente de raça, religião, gênero, orientação sexual, origem ou condição social.

17. DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

O Grupo Tel reconhece a **Diversidade, a Equidade e a Inclusão** como pilares fundamentais para a construção de um ambiente de trabalho justo, inovador e respeitoso. Valorizamos as diferenças de origem, gênero, idade, raça, orientação sexual, condição social, religião, deficiência e demais aspectos que tornam cada pessoa única.

Comprometemo-nos a promover a equidade de oportunidades e a eliminar barreiras que limitem o pleno desenvolvimento dos colaboradores. Incentivamos o diálogo aberto, a colaboração e a valorização das múltiplas perspectivas.

O Grupo Tel conta com um Comitê de Diversidade voltado para a promoção da equidade, da diversidade e do respeito. O Grupo fica responsável pela criação de ações e estratégias para fomentar um ambiente mais justo e representativo.

Paute todas as suas relações no respeito, reconhecendo as qualidades e os direitos do outro.

Não permita que características pessoais interfiram no trabalho e limitem o desenvolvimento profissional.

18. MEDIDAS DISCIPLINARES

O Grupo Tel aplica **Medidas Disciplinares** de forma justa, proporcional e transparente, sempre com o objetivo de preservar a ordem e a integridade dentro do Grupo. Estas medidas não têm caráter punitivo isolado, mas visam conscientizar e educar, reforçando comportamentos alinhados aos valores e normas do Grupo.

Condutas que violem políticas internas, legislação ou princípios éticos são avaliadas de forma criteriosa, garantindo direito de defesa e registro adequado. Ao aplicar medidas disciplinares, promovemos aprendizado, responsabilidade e melhoria contínua dos processos e atitudes.

Todos os colaboradores devem compreender que o cumprimento das regras fortalece a confiança, a ética e a cultura corporativa. Assim, medidas disciplinares contribuem para um ambiente seguro, justo e íntegro.

As sanções incluem: advertência escrita, suspensão disciplinar e despedida por justa causa.

19. CANAL DE ÉTICA

Assim como as medidas disciplinares, o **Canal de Ética** é uma ferramenta fundamental para promoção de um ambiente de trabalho ético e transparente para todos.

A ferramenta permite que colaboradores e terceiros denunciem de forma anônima e confidencial, condutas que violem a legislação e normas internas do Grupo Tel.

Asseguramos que todos aqueles que realizarem denúncias com boa-fé e com base na verdade, não sofrerão quaisquer tipos de represália.

Todas as denúncias serão investigadas e tratadas com imparcialidade, seriedade, assegurando o sigilo das informações e a proteção da identidade dos envolvidos.

O Canal funciona 24/7 e garante o sigilo e anonimato.

Acesse o Canal pelo Website: [Canal de Ética](#)

CONTE CONOSCO!

