

A photograph of a man and a woman in an office setting. The man, on the left, has grey hair and a beard, wearing an orange sweater over a blue collared shirt. The woman, on the right, has dark curly hair and is wearing a yellow sweater over a white collared shirt. They are both smiling and looking at a tablet computer held by the woman. The background is a blurred office environment with other people and structural elements.

# Código De Conduta Para Fornecedores

2025

# Código De Conduta Para Fornecedores Da TTEC

*Este Código de conduta para fornecedores da TTEC (“Código”) estabelece padrões para os membros da cadeia de suprimentos global da TTEC com o objetivo de garantir que nossas relações comerciais estejam alinhadas com os nossos valores, políticas e leis e regulamentos aplicáveis.*

Este código se aplica a qualquer entidade ou pessoa que forneça bens, serviços ou recursos à TTEC, suas afiliadas, subsidiárias ou subcontratadas, incluindo fornecedores, empreiteiros, fabricantes, distribuidores, consultores ou qualquer outro parceiro comercial que contribua para os nossos negócios por meio do processo da cadeia de suprimentos (coletivamente denominados “Fornecedores”) em qualquer lugar do mundo.

A TTEC deseja trabalhar com fornecedores que concordem com os nossos padrões éticos e adotem os nossos valores essenciais sobre como a TTEC faz negócios<sup>1</sup>.

## Ética E Integridade

*A TTEC espera que seus fornecedores conduzam negócios e mantenham práticas de governança corporativa com os mais altos padrões de honestidade e integridade.*

**Conflito De Interesses:** Os fornecedores evitarão qualquer conflito de interesse real ou aparente em seu trabalho com a TTEC e divulgarão prontamente quaisquer relações pessoais, familiares ou comerciais conhecidas com funcionários da TTEC. Os fornecedores apoiarão as ações da TTEC para solucionar qualquer conflito real ou aparente.

**Suborno E Corrupção:** A política da TTEC e as leis globais antissuborno e anticorrupção proíbem pagamentos ilegais ou transferência de valores e atos que promovam tais pagamentos e transferência de valores, seja diretamente ou por meio de intermediários, com o objetivo de obter ou manter negócios ou influenciar uma decisão comercial. Os fornecedores não oferecerão ou aceitarão qualquer forma de suborno, corrupção, extorsão ou peculato, em nome de si mesmos ou da TTEC. Além disso, os fornecedores não farão pagamentos ilegais nem darão, oferecerão, prometerão dar ou autorizarão a oferta, direta ou indiretamente, de qualquer coisa de valor a terceiros, incluindo funcionários públicos ou funcionários de qualquer partido político, para influenciar decisões de negócios ou obter vantagens impróprias para seu benefício ou para o benefício da TTEC. Os fornecedores implementarão procedimentos de monitoramento, treinamento e aplicação para garantir a conformidade contínua com todas as leis antissuborno e anticorrupção vigentes e com este código.

Para os fins deste código, o termo “funcionários públicos” deve incluir funcionários de agências governamentais, entidades paragovernamentais, empresas de propriedade ou controladas por governos, empresas do setor público, departamentos e outras instituições públicas.

### VALORES TTEC:

Liderar sempre  
Fazer a coisa certa

Conquistar o incrível  
Procurar compreender primeiro

Agir em equipe  
Viver intensamente



**Presentes:** Os fornecedores não devem oferecer, solicitar ou aceitar presentes, entretenimento, favores, empréstimos, gratificações, recompensas ou quaisquer outras coisas de valor que possam influenciar ou parecer influenciar o julgamento ou a conduta do fornecedor com relação às suas obrigações com a TTEC. Os fornecedores manterão práticas de presentes e entretenimento consistentes com os padrões aceitáveis em suas regiões geográficas e locais de operação e evitarão presentes, entretenimento e outras cortesias comerciais inapropriadas. Presentes e cortesias comerciais não podem ser trocados entre a TTEC e um fornecedor (ou fornecedor em potencial) durante licitações, solicitações de propostas, processos de cotação, avaliações de fornecedores ou negociações de contratos.

**Atividades De Representação E Atividade Política:** Os fornecedores da TTEC não se envolverão em atividades de representação de interesses de funcionários do governo (ou atividades que se assemelhem a representação de interesses) em nome da TTEC sem o conhecimento e a aprovação da TTEC e somente sob a orientação da TTEC. Os fornecedores são responsáveis por determinar se suas interações com entidades governamentais e outras atividades de representação cumprem as leis aplicáveis que regulam tais atividades.

**Contratos Públicos:** As atividades que podem ser adequadas ao lidar com clientes do setor privado podem ser impróprias e até mesmo ilegais ao lidar com órgãos governamentais, entidades paragovernamentais, entidades de propriedade ou controladas pelo governo e entidades sujeitas a regras de compras governamentais. Os fornecedores que dão suporte aos negócios do setor público da TTEC devem cumprir todas as leis, regras, regulamentos de compras e cláusulas de fluxo de contrato relevantes, conforme instruído pela TTEC.

**Livros e Registos:** Os fornecedores manterão seus registros comerciais em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis para refletir com precisão suas operações. Ao trabalhar com a TTEC, os fornecedores estão proibidos de realizar práticas contábeis falsas ou enganosas. Os fornecedores garantirão que todos os registros comerciais relevantes sejam mantidos durante o período exigido por lei. As despesas de viagem incorridas pelos fornecedores enquanto estiverem a serviço da TTEC devem seguir todas as leis e acordos contratuais, incluindo quaisquer políticas aplicáveis.

**Faturamento:** Em conformidade com os contratos da TTEC, os fornecedores devem faturar bens e serviços com precisão e tomar medidas adequadas para garantir a precisão e integridade de suas práticas de faturamento. Os suprimentos deverão ter controles adequados para evitar o envio de faturas imprecisas e a realização de lançamentos falsos ou enganosos em faturas ou boletos enviados para pagamento.

**Ativos E Propriedade Intelectual:** Os fornecedores devem respeitar os direitos de propriedade intelectual (PI) da TTEC e de quaisquer terceiros e não usar quaisquer materiais infratores nos bens ou serviços que fornecem à TTEC. Os fornecedores devem garantir que os ativos e recursos da TTEC sejam utilizados de forma legal, ética e respeitosa, em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis. Os fornecedores só podem usar o nome e o logotipo da TTEC conforme permitido por escrito pela TTEC.

**Relacionamento Com A Imprensa E Investidores:** A menos que explicitamente permitido, os fornecedores não estão autorizados a falar publicamente em nome da TTEC. Os fornecedores devem obter a permissão por escrito da TTEC para citar a TTEC como referência ou depoimento de um cliente.

**Proteção E Segurança De Dados:** Os fornecedores que trabalham com a TTEC devem cumprir as leis, regulamentos e práticas recomendadas do setor relacionadas ao tratamento de informações pessoais, incluindo transferência e processamento de informações pessoais, bem como requisitos contratuais que respeitem a privacidade e a segurança da informação. Os fornecedores devem dispor de controles adequados para terem em vigor medidas apropriadas de proteção de dados, incluindo confidencialidade, segurança e proteção para informações sensíveis.



**Controles Comerciais:** Os fornecedores devem cumprir todas as leis e regulamentos comerciais aplicáveis, incluindo as leis e regulamentos de controle de exportação dos Estados Unidos e de outros países onde a TTEC faz negócios que controlam a importação, exportação e reexportação dos bens e serviços que estão sendo fornecidos à TTEC. Os fornecedores devem garantir que não estão sujeitos a embargos ou outras restrições comerciais semelhantes promulgadas pelos Estados Unidos, pela União Europeia, pelas Nações Unidas ou por outros países onde a TTEC faz negócios. A TTEC não faz negócios com entidades ou partes nas listas de entidades proibidas em países onde a TTEC faz negócios e espera que seus fornecedores façam o mesmo. Os fornecedores devem garantir que as informações baixadas, transferidas, exportadas ou utilizadas de outra forma ao fornecer bens ou serviços para a TTEC não sejam restringidas pelas leis ou regulamentos comerciais aplicáveis.

**Concorrência Justa E Antimonopólio:** Os fornecedores devem cumprir as leis e regulamentos aplicáveis sobre concorrência e antimonopólio.

**Operações Com Informações Privilegiadas:** A TTEC tem parcerias com fornecedores para cumprir com sucesso objetivos e obrigações compartilhados e, ao fazê-lo, pode compartilhar informações confidenciais. As leis de uso de informações privilegiadas e a política da TTEC proíbem o uso, por parte dos fornecedores, de informações materiais não públicas obtidas durante a prestação de serviços à TTEC para negociar ou orientar outros a negociar títulos da TTEC, de seus clientes ou de outras partes.

**Práticas De Publicidade A Vendas:** Os fornecedores devem manter os princípios prevaletentes de integridade e transparência nas suas atividades de marketing e vendas. Isso inclui evitar práticas enganosas, representar com precisão produtos e serviços e abster-se de fazer reivindicações injustas ou falsas sobre as ofertas dos concorrentes.

**Inteligência Artificial (IA):** Ao utilizar inteligência artificial (IA) para prestar serviços à TTEC, os fornecedores devem manter a supervisão adequada das ferramentas de IA e responder imediatamente a problemas para garantir que seu uso seja ético, responsável e cumpra os regulamentos aplicáveis. Os fornecedores devem adotar as práticas recomendadas pertinentes para tratar de questões éticas, promover a transparência, mitigar a parcialidade e proteger a privacidade, a propriedade intelectual e as informações sigilosas.

## Saúde E Segurança

*A TTEC espera que seus fornecedores mantenham um ambiente de trabalho saudável e seguro.*

**Segurança No Local De Trabalho:** Os fornecedores devem cumprir as leis e regulamentos de saúde e segurança aplicáveis e tomar as medidas adequadas para evitar acidentes e mitigar riscos no local de trabalho.

**Preparação Para Emergências:** Os fornecedores devem manter planos de resposta para emergências que priorizem a segurança dos funcionários e da comunidade, a proteção ambiental e a continuidade dos negócios, quando aplicável.

**Doenças:** Os fornecedores devem cumprir as leis e os regulamentos locais aplicáveis com relação às proteções contra a transmissão de doenças. Os fornecedores que utilizam a infraestrutura da TTEC também devem cumprir quaisquer requisitos especificados pela equipe de infraestrutura da TTEC.



## Trabalho e direitos humanos

A TTEC espera que seus fornecedores compartilhem nosso compromisso de manter um ambiente de trabalho respeitoso e digno.

**Escravidão Moderna:** Os fornecedores da TTEC terão tolerância zero com práticas comerciais que apoiem, incentivem ou permitam a escravidão e o tráfico de pessoas em qualquer forma. Todo o trabalho realizado pelos funcionários do fornecedor deve ser voluntário; As políticas do fornecedor devem proibir qualquer forma de escravidão ou qualquer outra forma de trabalho compulsório, incluindo o tráfico de escravos, diretamente ou dentro de sua cadeia de suprimentos. A menos que exigido por lei, os fornecedores não deterão ou restringirão o acesso de um funcionário ao seu passaporte original ou outro documento de identificação, imigração, autorização de trabalho ou documentos de viagem emitidos pelo governo.

**Taxas E Multas Trabalhistas:** Os fornecedores não podem exigir que os funcionários paguem taxas de recrutamento ou de contratação como condição de seu vínculo empregatício, seja diretamente ou por meio de terceiros.

**Trabalho Infantil:** Os fornecedores não usarão mão-de-obra infantil. Para efeitos do presente Código, "criança" significa qualquer pessoa com idade inferior a 15 anos ou a idade legalmente definida para trabalho legal na jurisdição correspondente.

**Salários E horas De Trabalho:** Os fornecedores seguirão as leis e regulamentações aplicáveis sobre salários e horas de trabalho, incluindo aquelas relativas a folhas de pagamento pontuais e precisas, horas de trabalho, dias de descanso e requisitos de salário mínimo. Os fornecedores não podem utilizar deduções salariais como medida disciplinar, exceto em casos de fraude, sob a direção de uma agência reguladora ou quando exigido por lei.

**Não Discriminação:** Os fornecedores garantirão locais de trabalho livres de discriminação. Os fornecedores não discriminarão nas decisões de contratação, incluindo triagem, contratação, remuneração, promoção, disciplina ou rescisão, com base em idade, ascendência, raça, cor, etnia, gênero (incluindo gravidez, maternidade ou condições médicas relacionadas), identidade ou expressão de gênero, orientação sexual, informações genéticas, estado civil, condição médica, deficiência mental ou física, nacionalidade, status de licença médica ou de assistência à família protegida, raça, religião (incluindo crenças, práticas ou a ausência delas), afiliação política, status militar ou de veterano ou quaisquer outras considerações protegidas ou exigidas pela legislação aplicável.

**Assédio E Abuso:** Os fornecedores promoverão ativamente um local de trabalho livre de assédio moral, assédio sexual e outras condutas abusivas ou tratamento desumano.



## Impacto e sustentabilidade

A TTEC espera que seus fornecedores compartilhem seu objetivo de ser contribuintes positivos para nossas comunidades e preservar os recursos naturais do nosso planeta.

**Conformidade Ambiental:** Os fornecedores devem cumprir as leis e regulamentos de proteção ambiental aplicáveis e manter as licenças ou registros necessários.

**Práticas Sustentáveis:** Os fornecedores devem equilibrar o impacto ambiental minimizando o desperdício e se engajando no uso eficiente de energia e água, além de programas de reutilização, redução e reciclagem sempre que possível.

**Impacto Comunitário:** A TTEC incentiva seus fornecedores a compartilharem seu compromisso com comunitário por meio do engajamento positivo com populações carentes.

**Fornecimento Responsável De Materiais:** Os fornecedores devem exercer a devida fiscalização sobre a origem e a cadeia de responsabilidade dos materiais relevantes em sua cadeia de suprimentos para evitar que materiais minerais provenientes de regiões de alto risco sejam utilizados na fabricação de bens usados para fornecer à TTEC.

## Conformidade

*Espera-se que os fornecedores compreendam e cumpram este código e tratem os casos de descumprimento em tempo hábil, inclusive notificando a TTEC sobre sua ocorrência. A TTEC reserva-se o direito de modificar ou alterar este código e fornecerá aos fornecedores um aviso prévio de tais alterações.*

**Auditoria Interna:** A TTEC pode realizar auditoria interna ou verificação de fornecedores, conforme permitido por lei, antes de celebrar um contrato comercial. A não cooperação e a transparência dessas verificações podem resultar no encerramento da relação comercial com a TTEC.

**Cooperação E Direito À Auditoria:** A TTEC reserva-se o direito de avaliar o cumprimento deste código. Espera-se que os fornecedores cooperem com quaisquer solicitações de informações iniciadas pela TTEC para verificar a conformidade. Este código é incorporado por referência a todos os contratos de fornecedores TTEC. O fato de um fornecedor não cumprir materialmente este código ou não corrigir a desconformidade material após tomar conhecimento pode levar à rescisão imediata do contrato por descumprimento.

**Treinamento:** Os fornecedores devem garantir que os funcionários recebam treinamento e que esse treinamento inclua os princípios relevantes descritos neste código.

**Represália.** Os fornecedores devem proibir qualquer forma de represália de contra aqueles que denunciarem quaisquer violações reais ou potenciais deste código, ou qualquer outro comportamento ilegal ou antiético em relação ao fornecedor, à TTEC ou a uma agência reguladora.

**Denúncias:** Os fornecedores devem comunicar prontamente quaisquer questões decorrentes de seu relacionamento com a TTEC ou seus funcionários, incluindo quaisquer suspeitas de violações deste código, enviando um e-mail para [ethics@ttec.com](mailto:ethics@ttec.com) ou através do canal de denúncias da TTEC (We Hear You) no <https://www.ttecwehearyou.com>. A TTEC analisará e responderá a todas as denúncias e investigará alegações de má conduta. Perguntas sobre este código podem ser direcionadas ao e-mail [ethics@ttec.com](mailto:ethics@ttec.com).





100 Congress Avenue  
Suite 1425  
Austin, Texas 78701  
[ttec.com](http://ttec.com)

©2025 TTEC Holdings, Inc. All rights reserved.