



**Ser confiáveis:  
nosso código**

# Fazendo a coisa certa. Para o bem.

Pense no seu trabalho por um momento. Pense na BT. Você trabalha para uma das maiores empresas de tecnologia do mundo. Isso não é incrível? Mas não é apenas a nossa escala que nos torna incríveis, é a nossa vontade de vencer, o que produzimos e, aquilo que defendemos.

Todos os dias, empresas, governos e milhões de pessoas em todo o mundo confiam em nós para mantê-los conectados, trabalhando e aprendendo. Desde o poder de entretenimento dos serviços móveis, internet e TV que usamos, à infraestrutura crítica que à infraestrutura crítica que sustenta os negócios e o poder de salvar vidas dos serviços de emergência, ninguém tem a capacidade e a oportunidade que nós temos. E esse é um fato bem poderoso.

O que nós fazemos e o que você faz importa, porque juntos, estamos construindo um mundo melhor, mais seguro e sustentável. Temos uma empresa cheia de vencedores, criadores, pensadores, produtores, e fazedores. Toda e cada função é vital, porque a função da BT na sociedade é vital. Você pode se sentir orgulhoso de verdade do papel que desempenha.

Nossa ambição é grande. Por volta de 2030, seremos o conector de pessoas, dispositivos e máquinas em que o mundo mais poderá confiar. Como chegaremos lá? A resposta para isso é simples: o início e o fim dependem de nós. Não podemos ser complacentes. Devemos trabalhar rapidamente, com energia, ritmo e mentalidade vencedora que correspondam aos nossos planos de crescimento e superem as expectativas dos nossos clientes. É esse espírito, sentido em cada canto do nosso negócio, que nos impulsiona. Somos uma equipe. Uma equipe incrível.

Uma equipe da qual dependem pessoas, grandes e pequenas empresas e organizações governamentais. Você faz parte dessa equipe. Os relacionamentos que construímos uns com os outros, com nossos parceiros e nossos clientes são essenciais para a nossa ambição. Ser a empresa mais confiável em algo significa que devemos ter capacidade, integridade, relevância e transparência como combustível.

É por isso que temos o Nosso Código: ser confiáveis. Ele é o guia que define nosso lugar no mundo fazendo a coisa certa, o tempo todo. Quando um negócio é primordial para o cotidiano como o nosso, temos a responsabilidade de transformá-lo em uma força para o bem. Devemos viver nossos valores de individualidade, simplicidade e brilhantismo, e fazer a coisa certa. Devemos definir os padrões mais altos, cumprir nossas obrigações legais e regulamentares, criar o ambiente mais justo e receber, respeitar e ouvir cada voz. Com mais de 100.000 colaboradores ao redor do mundo, a BT é um reflexo da sociedade que servimos, por isso queremos um negócio que reflita e celebre essa diversidade por completo.

## Como poderíamos tolerar menos?

Alcançar nossa ambição significa alcançar resultados que só podem ser alcançados competindo e se comportando da maneira mais positiva, genuína e honesta. Quando fazemos as coisas de maneira aberta, certa e lutamos contra o que é errado, o mundo conhece e confia na gente não só pelo que já fazemos tão bem, mas também pela forma como fazemos — é por isso que temos sucesso. E quando fazemos tudo isso juntos, podemos dizer com orgulho que na BT, nós conectamos para o bem.

# Índice

 Apoiamos, respeitamos e valorizamos uns aos outros	04	 Competimos para vencer honestamente	09
 Sempre colocamos o bem-estar e a segurança em primeiro lugar	05	 Não tomamos atalhos	10
 Criamos experiências incríveis para os clientes	06	 Temos uma abordagem responsável com a tecnologia	11
 Mantemos a informação segura	07	 Amamos nosso planeta	12
 Somos responsáveis com nossas finanças	08	 Nós falamos de forma aberta e transparente	13



# Apoiamos, respeitamos e valorizamos uns aos outros

## Aqui estão as nossas promessas:

- Tratamos uns aos outros com dignidade e respeito, para que todos se sintam à vontade para ser quem são. Esperamos que todos liderem pelo exemplo e tenham atitude sempre que virem ou ouvirem falas, ou comportamentos incompatíveis com nossas altas expectativas.
- Garantimos não haver lugar para discriminação, bullying ou assédio com uma abordagem de tolerância zero caso algo seja descoberto. Os altos padrões que definimos se estendem para além do que acontece no trabalho e incluem a forma como usamos as mídias sociais.
- Criamos espaço para que todos tenham voz e sejam escutados. Convidamos pessoas com visões distintas para abrir novas ideias e iniciar conversas diferentes. E escutamos uns aos outros. Todos são respeitados.

## Como fazer a coisa certa

- Usamos nossa empatia para ficarmos atentos às diferenças, emoções e motivações alheias, levando preocupações sobre discriminação, assédio ou outras formas de comportamento desrespeitoso para nossos gerentes. Não ignoramos se estamos suspeitando de algo.
- Cada um de nós tem uma responsabilidade pessoal de garantir que a forma com que falamos uns com os outros e como nos comportamos seja inclusiva. Desde os serviços que fornecemos, os produtos que desenvolvemos até os documentos que criamos, garantimos que tudo seja acessível. Pela sua própria natureza, a inclusão se aplica a todos e não está ligada à hierarquia ou ao cargo ocupado na empresa.
- Quando temos dúvidas, perguntamos ao gerente primeiro. Ou acessamos as páginas de Diversidade e Inclusão na intranet para descobrir mais sobre as nossas Redes de Pessoas e aprender sobre as ações que devemos tomar para criar um ambiente e uma experiência verdadeiramente inclusivas e receptivas no trabalho.



# Sempre colocamos o bem-estar e a segurança em primeiro lugar

## Aqui estão as nossas promessas:

- Nós nos importamos com saúde, segurança e bem-estar, e entendemos quanto foco e atenção são necessários para garantir que todos prosperem e façam o melhor no trabalho. Isso significa manter nossos locais de trabalho limpos, seguros e onde nos sentimos felizes e orgulhosos de trabalhar.
- Levamos a segurança a sério e lembramos que devemos sempre proteger a saúde e segurança no trabalho. Para nós, não há atalhos quando o assunto é manter todos em segurança. Todos trabalhamos de forma segura e vamos para casa em segurança, porque zelamos pela segurança de todos e pela segurança das pessoas ao nosso redor, como contratantes, clientes, o público e aqueles que compartilham os espaços onde trabalhamos.
- Lembramos que o trabalho traz benefícios para a saúde e a saúde traz benefícios para o trabalho, por isso fornecemos muitas informações, recursos e orientações para que todos vivam da forma mais saudável possível.

## Como fazer a coisa certa

- Acesse as páginas de bem-estar na intranet e faça proveito de todos os recursos disponíveis para apoiar o bem-estar físico e mental.
- Dividimos a responsabilidade para manter um ambiente seguro para todos os impactados pelo nosso trabalho. Quando notamos algo no local de trabalho que não parece seguro, contamos para alguém. Entre em contato com um colega em Saúde e Segurança, com seu gerente de linha ou com um representante de segurança do sindicato caso tenha alguma preocupação sobre segurança no trabalho.
- Seja gentil com você mesmo. E nunca deixe o trabalho atrapalhar isso. Coma bem, faça exercícios e encontre tempo ao ar livre. O bem-estar de todos é valorizado e apoiado.



# Criamos experiências incríveis para os clientes

## Aqui estão as nossas promessas:

- Tratamos todos os clientes, seja um indivíduo ou uma organização, como eles gostariam de ser tratados para colocar à disposição produtos e serviços diferenciados que não ficam atrás de nenhum outro.
- Fazemos tudo de forma simples e fácil para nossos clientes, mantendo suas necessidades em primeiro lugar em nosso pensamento.
- Entregamos tecnologias, produtos e serviços brilhantes para nossos clientes, a fim de proporcionar a cada um deles experiências excepcionais, que somente nós podemos oferecer devido aos nossos recursos, tecnologias e especialização exclusivos.

## Como fazer a coisa certa

- Construimos nossas equipes para representar os clientes que atendemos todos os dias. Com isso, nosso pensamento se torna mais amplo e em sintonia com o cotidiano deles. Esse entendimento pessoal e responsivo nos ajuda a ouvir. Quanto mais ouvimos, melhores somos.
- É a nossa empatia com os clientes que nos ajuda a desenvolver produtos e serviços vencedores com simplicidade. Isso significa fazer tudo de forma direta e fácil de usar e para isso temos que ser simples. Mais simples para se juntarem e permanecerem conosco. Nós nos esforçamos para ser os melhores e dedicamos um tempo para ver nossos serviços pela perspectiva de nossos clientes para saber se estamos fazendo o certo.
- Somos obcecados pelas oportunidades que temos de entregar tecnologias e serviços digitais conectados para verdadeiramente conectar para o bem. Nossos padrões de qualidade, entrega e recusa a aceitar qualquer coisa que não seja brilhante nos impulsiona a cada dia.



# Mantemos a informação segura

## Aqui estão as nossas promessas:

- Protegemos ativamente a informação de que dispomos de nossos clientes — desde detalhes de contratos até endereços de e-mail e dados bancários. Nossos clientes nos confiam seus dados e levamos essa responsabilidade a sério. Mantemos os dados seguros, protegidos, privados e confidenciais.
- Também precisamos guardar informações pessoais e sensíveis uns sobre os outros. Elas são mantidas de forma privada, confidencial, segura e protegida, e apenas são compartilhadas quando é necessário.
- Entendemos que as informações sobre a nossa empresa também podem ser sensíveis — transações, valores de vendas, produtos ou serviços novos etc. Não queremos que isso chegue nas mãos erradas, por isso as mantemos em confidencialidade com segurança.

## Como fazer a coisa certa

- Nós nos familiarizamos com os Princípios de Privacidade. Eles descrevem as melhores práticas e garantem que operemos dentro das leis de privacidade de dados.
- Legalmente, devemos relatar qualquer suspeita de vazamento de dados imediatamente.
- Trabalhamos com os maiores padrões de segurança quando lidamos com informações pessoais. É importante ter os controles certos no lugar para nos ajudar. É por isso que quando compartilhamos qualquer informação relativa ao trabalho, só usamos nosso e-mail comercial e nunca compartilhamos nossos detalhes de login para nenhum de nossos sistemas.
- Mantemos nossas instalações físicas seguras e protegidas, usando nossos passes, desafiando qualquer pessoa que não esteja usando um e nunca compartilhando nossos passes com ninguém.



# Somos responsáveis com nossas finanças

## Aqui estão as nossas promessas:

- Fornecemos contas precisas e fáceis de entender para os clientes.
- Usamos nosso dinheiro, ativos e recursos com cuidado e mantemos registros atualizados e precisos de nossas transações e contas, com controles financeiros rígidos. Reportamos a posição financeira da empresa de forma clara, precisa e pontual.
- Não toleramos fraude, lavagem de dinheiro, sonegação de impostos ou qualquer outro crime financeiro.

## Como fazer a coisa certa

- Somos honestos sobre os nossos gastos para os fins da empresa, sejam despesas pessoais, gastos com fornecedores ou nossos próprios custos internos em um projeto.
- Somos responsáveis pelo uso dos ativos da empresa e nunca usamos o seu dinheiro ou recursos para fins pessoais privados e tratamos o dinheiro e os recursos da empresa com o mesmo cuidado como cuidaríamos se fossem nossos.
- Seguimos padrões internacionais rígidos financeiros, administrativos e contábeis para registrar e relatar nossas finanças. Nossos sistemas, processos e controles financeiros são montados para cuidar das nossas finanças da maneira correta e para proteger os ativos da empresa. Operamos esses sistemas, processos e controles de forma honesta, oportuna e adequada, para que as informações financeiras da empresa sejam precisas e atualizadas.
- Nossos sistemas incluem controles que nos impedem de ser expostos a crimes financeiros, como fraude, lavagem de dinheiro, evasão fiscal ou suborno e, quer envolvam colegas, clientes ou terceiros, relatamos todas as suspeitas de irregularidades financeiras às nossas equipes de finanças e segurança para que possam ser investigados.



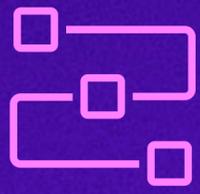
# Competimos para vencer honestamente

## Aqui estão as nossas promessas:

- Operamos em um mercado competitivo. Competimos para vencer, mas não a qualquer custo. Sempre nos comportamos com integridade e justiça e de acordo com as regras. Falamos sobre nossas próprias forças e não sobre as fraquezas dos competidores. Nós nos orgulhamos por ser honestos e confiáveis em todos os nossos negócios, evitando conflitos de interesse sempre que possível e insistimos para que todos aqueles que trabalham em nosso nome tenham os mesmos altos padrões.
- Garantimos que os clientes saibam sobre os benefícios de nossos produtos exclusivos e os apoiamos que os clientes tomem decisões bem informadas sobre os produtos e serviços que recebem de nós, especialmente quando estão vulneráveis.
- Não toleramos suborno ou corrupção de qualquer forma e não violamos sanções ou outros controles comerciais.

## Como fazer a coisa certa

- Seguimos todas as orientações para tratar os clientes de forma justa e, ao mesmo tempo, competir para vencer. Isso inclui nos manter fiéis aos compromissos com a Ofcom e aos requisitos da Financial Conduct Authority.
  - Se estamos falando sobre ou fazendo comparações com nossos competidores, não usamos nossa opinião como fato. Nós nos baseamos em dados precisos e verdadeiros de fontes verificadas e independentes para demonstrar as qualidades de nossos produtos.
  - Evitamos possíveis conflitos de interesse sempre que possível e, quando não dá, os registramos para que eles possam ser tratados com cuidado.
- Eles podem incluir trabalhar com familiares, interesses de negócios fora da BT ou conseguir que um amigo faça um trabalho para a BT. Registramos qualquer presente ou hospitalidade que damos ou recebemos e qualquer patrocínio ou doação de caridade que oferecemos.
- Seguimos nossos controles para fornecer bens, serviços e tecnologia de um país para outro.
  - Contratamos nossos parceiros e fornecedores com cuidado e gerenciamos essas relações proativamente para construir parcerias fortes baseadas em valores compartilhados.



# Não tomamos atalhos

## Aqui estão as nossas promessas:

- Somos líderes em qualidade, tanto no que fazemos como na forma como o fazemos. Construimos e operamos nossos produtos, serviços e processos internos com segurança, integridade e em conformidade com as melhores práticas do setor, para oferecer excelência aos nossos clientes. É assim que construimos relações confiáveis. Não esperamos algo dar errado — quando alguma coisa não está certa, nós consertamos. Se há um jeito melhor de fazer algo, vamos encontrar.
- Temos orgulho dos altos padrões que trabalhamos para alcançar na empresa, mas não somos complacentes — procuramos aprender, desenvolver e melhorar constantemente. Essa abordagem nos mantém campeões no nosso setor e à frente da concorrência, ágeis e capazes de nos mover com velocidade, sem sacrificar a qualidade ou a confiança dos nossos clientes e parceiros.
- Somos inteligentes com o risco. Entendemos e gerenciamos bem os riscos, o que nos permite arriscar mais da forma correta na hora certa. Não temos medo de ser corajosos, mas nunca somos irresponsáveis. Pensamos bem nas nossas decisões, seguimos o conselho certo e sempre pensamos antes de agir.

## Como fazer a coisa certa

- Não temos medo em nossa abordagem para criar, testar e aprender a fim de fornecer experiências extraordinárias para nossos clientes, colegas e outras partes interessadas que nos ajudam a vencer. Fazemos isso da forma certa, combinando nosso conhecimento e imaginação com foco nos padrões que todos esperam de nós.
- Onde não há padrões de qualidade, é nossa responsabilidade defini-los e melhorá-los. Fazemos isso de maneira rápida e sem dor, excluindo processos desnecessários que nos desaceleram.
- Nós colaboramos. Promovendo uma cultura onde podemos ser nossa melhor versão, compartilhar ideias, entregar novas soluções e aprender uns com os outros a construir com os padrões que definimos e na velocidade que podemos entregar. e onde nunca comprometemos nossa honestidade e integridade.



# Temos uma abordagem responsável com a tecnologia

## Aqui estão as nossas promessas:

- Temos uma abordagem responsável com a tecnologia. Garantimos que nossos produtos tenham um design seguro e sempre estejam alinhados com nossos padrões de segurança. Desenvolvemos, usamos, compramos e vendemos tecnologia e tiramos proveito inteligente da inteligência artificial e outras inovações e desenvolvimentos de uma forma que beneficia a empresa e nossas partes interessadas e minimiza os danos. Nosso objetivo é liderar a indústria neste setor.
- Sempre lembramos da dignidade e igualdade inerentes a todos, não importa quem seja ou onde viva — incluindo colegas, clientes e qualquer outra pessoa impactada por nós.
- Tomamos cuidados especiais para respeitar a privacidade das pessoas e a livre expressão, e não toleramos escravidão moderna, trabalho infantil ou outros abusos de direitos humanos em qualquer parte das nossas operações ou nas empresas com quem trabalhamos.

## Como fazer a coisa certa

- Seguimos os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU e somos guiados por nossos próprios Princípios Responsáveis de Tecnologia em nossas decisões diárias.
- Pensamos cuidadosamente sobre o impacto da nossa tecnologia. Para fazer isso bem, seguimos os controles e processos que temos para garantir que os nossos fornecedores não explorem seus trabalhadores, que os nossos clientes não usem nossos produtos de maneira errada e que a gestão dos dados pessoais seja ética e respeitosa de acordo com seus direitos.
- Projetamos e entregamos tecnologia para empoderar pessoas e melhorar suas vidas. Isso significa que estamos na vanguarda de sermos responsáveis, justos e abertos sobre o uso de inteligência artificial e outras inovações, e os desafios éticos que eles podem apresentar, desde questões relacionadas à privacidade e uso indevido de analíticas até os desafios de altos níveis de automação e o que isso significa para a responsabilidade pessoal, corporativa e laboral.



# Amamos nosso planeta

## Aqui estão as nossas promessas:

- Para nós, a mudança climática é duradoura e estamos comprometidos em nos tornar uma empresa com emissão zero de carbono até 2045.
- Nós nos comprometemos em usar energias renováveis, descarbonizar nossa frota e cortar nossas emissões operacionais. Cuidaremos e protegeremos ativamente os recursos dos quais dependemos, encontrando mais oportunidades para fazer um impacto positivo no planeta.
- Junto com nossos clientes, colegas e fornecedores, trabalharemos para consumir menos, reutilizar e reciclar sempre que possível, minimizando o desperdício e eliminá-lo de forma adequada.

## Como fazer a coisa certa

- Siga a orientação sobre como impulsionar o fornecedor a agir a respeito do clima, ajudar os clientes a cortar carbono e fazer o seu papel em casa e no trabalho.
- Respeite o lugar onde trabalhamos — por dentro e por fora, por nós, nossos clientes e pela comunidade local com quem temos o privilégio de compartilhar o espaço.
- Pense cuidadosamente sobre como podemos ser mais gentis com o planeta por meio de nossas ações. Entenda os compromissos que fizemos uns com os outros para minimizar o impacto que temos no planeta.



# Nós falamos de forma aberta e transparente

## Aqui estão as nossas promessas:

- Nós nos manifestamos quando temos uma ideia, uma dúvida ou uma preocupação.
- Tratamos os outros com respeito e levamos ideias adiante, resolvemos preocupações ou explicamos o motivo se não pudermos. Escutamos os outros sem julgamento. Todos aqui têm voz.
- Damos acesso a serviços e plataformas adequadas para todos que queiram reportar algo que não se encaixe no Nosso Código, tornando esse processo mais fácil e permitindo que se fale livre e abertamente, sem preconceito ou retaliação.

## Como fazer a coisa certa

- Familiarize-se com o Nosso Código. Ele esclarece bem o que nós defendemos como negócio e todos devem se sentir bem tendo um papel ativo para cuidar do nosso trabalho, nossos clientes e nossas comunidades.
- É certo que todos querem trabalhar em um ambiente seguro, onde o bem-estar dos outros é importante e não é permitido bullying e exclusão. Por isso, é importante nos manifestarmos quando vemos algo que não achamos certo, mesmo que não nos afete diretamente. O padrão que ignoramos é o padrão que aceitamos.
- Se precisamos de ajuda com algo que vimos, ouvimos ou vivenciamos no trabalho e que não se encaixe no Nosso Código, tornamos fácil falar com alguém sobre isso. Nossos canais Speak Up foram feitos para escutarmos uns aos outros, levantarmos preocupações e conseguirmos suporte com problemas específicos que possamos ter. Também podemos contactar nossos representantes funcionários para mais ajudas e conselhos se for necessário.

