



# O meio como trabalhamos

Declaração de práticas comerciais



Caro Colega,

Os princípios comerciais da BT – nossas regras básicas – fornecem um guia sobre como competir justamente, lidar com conflitos de interesses, agir dentro da lei, administrar riscos, proteger o meio-ambiente, etc. Eles também nos desafiam a considerar outras faces das nossas atitudes – o nosso relacionamento entre si, com os nossos clientes e com a comunidade que servimos.

A BT opera globalmente em mercados com uma supervisão legal e reguladora de perto. Entretanto, ainda mais importante são os nossos valores e ética pessoais e corporativos. Cada um de nós deve procurar sempre conviver com estes valores no nosso meio de trabalho, e agir com integridade em todos os momentos. As suas ações pessoais fazem a diferença, não interessa em qual parte da empresa você está.

A nossa reputação por agir com integridade é fortalecida cada vez que seguimos os nossos princípios comerciais. Isto pode significar que teremos que rejeitar novos negócios em potencial, caso eles nos forcem um compromisso. Uma decisão difícil, mas que o pessoal da BT tem que tomar se necessário.

Se você tiver qualquer dificuldade – se não estiver certeza qual é a coisa certa para fazer em uma situação – apenas pergunte. Tenha a coragem de falar se estiver preocupado que qualquer atividade entre em conflito com o nosso meio de trabalhar.

Eu acredito que uma empresa bem sucedida é aquela que age com integridade, segue seus principais valores e ganha a confiança e respeito dos seus parceiros. Esta é uma empresa com que os clientes querem fazer negócio, no qual os acionistas desejam investir e que todos podemos nos orgulhar de trabalhar para ela.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ian Livingston', with a stylized flourish at the end.

Ian Livingston, Diretor Geral

# Princípios comerciais da BT

Estes princípios são aplicados ao redor do mundo, para todos os funcionários, agentes, empreiteiros e outros que representam a BT.

Como indivíduo e como empresa nós sempre seguimos estes princípios.

- **Assuntos jurídicos**

Agir em conformidade com a lei, as estipulações das nossas autorizações/licenças e quaisquer outras regulamentações.

- **Concorrência leal**

Competir com vigor, mas de forma justa no mercado, sendo honesto e confiável em todos os negócios.

- **Persuasões**

Não oferecer ou aceitar presentes, hospitalidades ou outras persuasões que encorajam ou recompensam alguma decisão, ou que seja qualquer forma de suborno. Relatar e registrar qualquer incidente.

- **Conflitos**

Evitar ou declarar conflitos de interesse que podem levar (ou podem parecer levar) a comprometer a lealdade pessoal.

- **Comprometimentos**

Ter certeza que os outros podem confiar nos comprometimentos feitos em nome da BT, e que os contratos são autorizados adequadamente.

- **Riscos**

Avaliar e gerenciar os riscos dos nossos negócios.

- **Bens e recursos**

Proteger a nossa marca e os nossos bens e recursos físicos, financeiros e intelectuais.

- **Informação**

Proteger a confidencialidade das informações da empresa, dos funcionários e dos clientes.

- **Comunicação**

Ser confiáveis, úteis e precisos nas nossas comunicações.

- **Diversidade**

Tratar todos os indivíduos justamente e imparcialmente, sem preconceito e nunca tolerando nenhuma forma de assédio.

- **Saúde e segurança**

Cuidar da saúde e segurança do próximo, dos nossos produtos e das operações.

- **Ambiente**

Minimizar os efeitos nocivos em potencial das nossas atividades no ambiente.

# Relacionamentos da BT

Nós temos aspirações e compromettimentos específicos que são aplicados aos nossos relacionamentos com os clientes, funcionários, acionistas, parceiros, fornecedores e com as comunidades onde operamos.

## Aspirações

### Clientes

---

Nós desejamos ser a primeira escolha do cliente em qualidade, valor e serviço. Os relacionamentos baseados em confiança mútua irão nos ajudar a oferecer soluções inovadoras que antecipam e estão de acordo com as necessidades de comunicação dos nossos clientes.

### Funcionários

---

Nós desejamos atrair, desenvolver e motivar as melhores pessoas. Criaremos um ambiente de trabalho aberto, honesto e sem preconceito que encoraja as pessoas a alcançar todo o seu potencial. Valorizaremos as contribuições individuais e de equipe, oferecendo oportunidades de compartilhar o sucesso comercial da empresa.

### Acionistas

---

Nós buscamos criar um excelente valor a longo prazo para recompensar os investimentos na BT. Iremos ainda manter os mais altos padrões nas práticas comerciais e sempre ser transparentes nos nossos negócios.

## Comprometimentos específicos

---

- Fornecer produtos e serviços com uma boa relação preço-qualidade e que são sustentados pelas garantias adequadas
  - Lidar com reclamações com rapidez, profissionalismo e respeito
  - Respeitar as necessidades e requerimentos especiais dos clientes
  - Trabalhar com todos que vendem produtos e serviços da marca BT de modo a que mantenham os nossos mais altos padrões de qualidade
- 

- Recrutar, empregar e recompensar a habilidade e contribuição
  - Fornecer oportunidades para crescimento pessoal e desenvolvimento profissional
  - Participar com uma consultoria e comunicação adequada com funcionários
  - Promover um estilo de vida saudável
- 

- Gerenciar o grupo com os mais altos padrões de governança corporativa
- Fornecer oportunidades para dialogar sobre objetivos, estratégias e desempenho

# Relacionamentos da BT

## Aspirações

### Parceiros

---

Cultivaremos uma rede global de alianças colaborativas oferecendo aos nossos parceiros uma significativa vantagem competitiva. Respeitaremos as tradições e costumes dos parceiros, e seremos honestos e éticos nos nossos negócios.

### Fornecedores

---

Valorizaremos a diversidade dos nossos fornecedores. Trabalharemos com eles com meios inovadores que criam valor extra para os nossos clientes e parceiros comerciais.

### Comunidade

---

Contribuiremos para o bem-estar das sociedades onde operamos através das nossas atividades comerciais e da habilidade do nosso pessoal.

## Comprometimentos específicos

---

- Trabalhar com parceiros na criação de iniciativas bem-sucedidas com o mais alto padrão de integridade e prática comercial
  - Usar os nossos valores e princípios no diálogo com outras organizações ao considerar relacionamentos novos e existentes
- 
- Seguir um processo de adjudicação justo, administrando os procedimentos de propostas e contratos com boa fé
  - Pagar rapidamente e conforme acordado
  - Não fazer requerimento comercial para um fornecedor ser um cliente da BT.
    - Nós consideramos os relacionamentos comerciais mútuos apenas quando:
      - não existir coerção
      - ambas as partes estiverem de acordo
      - existir benefício mútuo
      - a intenção de todas as partes for clara
  - Promover os nossos princípios e valores ao trabalhar com outros
- 
- Manter o mais alto nível de integridade, respeitando as leis, costumes e tradições locais
  - Trabalhar com a comunidade e organizações para suportar atividades sem fins lucrativos que beneficiam toda a sociedade
  - Usar a nossa influência para reforçar o potencial liberador e emancipador da nossa tecnologia

# Relacionamentos da BT

## Resolvendo conflitos

Decidir como agir quando confrontado com exigências conflitantes raramente é fácil. As perguntas a seguir podem ajudar você a chegar a decisão correta.

- Está dentro da lei?
- Você está autorizado a fazer isso?
- Você considerou as políticas e procedimentos operacionais?
- Como você explicaria a sua decisão para os seus colegas em diferentes países?
- Como você explicaria a sua decisão para a sua família ou em público?
- Ela entra em conflito com o seu próprio comprometimento de integridade ou o da BT?

## Ajuda e conselho confidencial

Se estiver com dúvidas em relação à interpretação de qualquer destes padrões:

- Consulte as Perguntas e Respostas no documento “O meio como nós trabalhamos – Fazendo a coisa certa” que está disponível com o seu diretor ou na Intranet. Ele também contém detalhes da nossa abordagem sobre os direitos humanos e doações políticas.
- Consulte as políticas e procedimentos locais, incluindo os documentos ISIS, na Intranet <http://documents.intra.bt.com/bookstore/>
- Fale com o seu gerente ou alguém a par do seu negócio.
- Use as linhas de ajuda específicas como Security (Segurança) 0800 321999, Procurement and Supply Chain (Adjudicação e cadeia de fornecimento) +44 (0)1977 592270, ou Recursos Humanos 0800 731 4747 ou +44 (0)1908 358888.
- A BT está comprometida em combater fraudes, impropriedade financeira, abuso ou qualquer tipo de violação dos nossos princípios comerciais. Se você tem qualquer preocupação ou se deseja qualquer conselho confidencial, entre em contato com Tel: +44 (0)20 7356 2626 ou email [twww.help@bt.com](mailto:twww.help@bt.com)

## Avaliação e comunicação

- Comprometemo-nos a comunicar, medir e apresentar apropriadamente o nosso desempenho em relação com estes princípios.
- É essencial que todos os gerentes comuniquem todas as informações contidas na Declaração de práticas comerciais. Para os funcionários da BT, a falha em seguir estes princípios em seu trabalho pode resultar em ação disciplinaria incluindo até a demissão. Cada situação será considerada conforme a circunstância em particular.

Se você possui comentários sobre como podemos melhorar “O meio como trabalhamos”, por favor nos informe através do email [twww.help@bt.com](mailto:twww.help@bt.com)



Publicado pela Corporate Governance  
BT Group plc  
81 Newgate Street  
London EC1A 7AJ  
Janeiro de 2008

© British Telecommunications plc 2008  
Sede social: 81 Newgate Street, London EC1A 7AJ  
Registrado na Inglaterra e no País de Gales sob o N.º. 4190816  
Projetado e produzido por SAS  
Impresso na Inglaterra pelo Howitt Ltd

Impresso em Revive 50:50 Silk, produzido usando fibra renovável e fibra de madeira virgem. Toda a polpa usada é livre de cloro elementar (ECF). Por favor, recicle.

Nos visite em <http://www.twww.bt.com>