

**Grupo Teleperformance**

**Política de Saúde e  
Segurança**



## Controlo do Documento

Nome do documento: Política de Saúde e Segurança do Grupo  
N.º da versão: 2  
Nome do autor: Annette Engelsgaard & Aurélie Dubost  
Data de entrada em vigor: 01/08/2019  
Intervalo de revisão: anual

Aprovação do documento		
Nome	Cargo	Data
Leigh Ryan	Diretor Jurídico e Diretor da Conformidade	30/07/2019

Histórico de revisões e alterações		
Alteração do autor	Resumo de alterações	Data de revisão



**Alan Winters**  
Diretor Administrativo,  
Diretor de Conformidade,  
Diretor de Privacidade e Proteção de  
Dados

## 1. Introdução e Objetivos

A Teleperformance pretende fornecer o mais elevado nível de Saúde e Segurança (Health & Safety, "H&S") aos nossos colaboradores, contratantes e visitantes. O nosso objetivo é promover uma cultura de H&S positiva e reduzir o risco de doenças ou lesões relacionadas com a atividade laboral ao proporcionar um ambiente de trabalho seguro.

O objetivo da presente política de H&S consiste em estabelecer o modo como a Teleperformance gere a H&S no local de trabalho, bem como a nossa estrutura de gestão de H&S, definindo o que cada pessoa faz na empresa, quando o faz e de que forma o faz. A política de H&S é aplicável a todas as pessoas presentes nas nossas instalações, incluindo colaboradores, contratantes e visitantes.

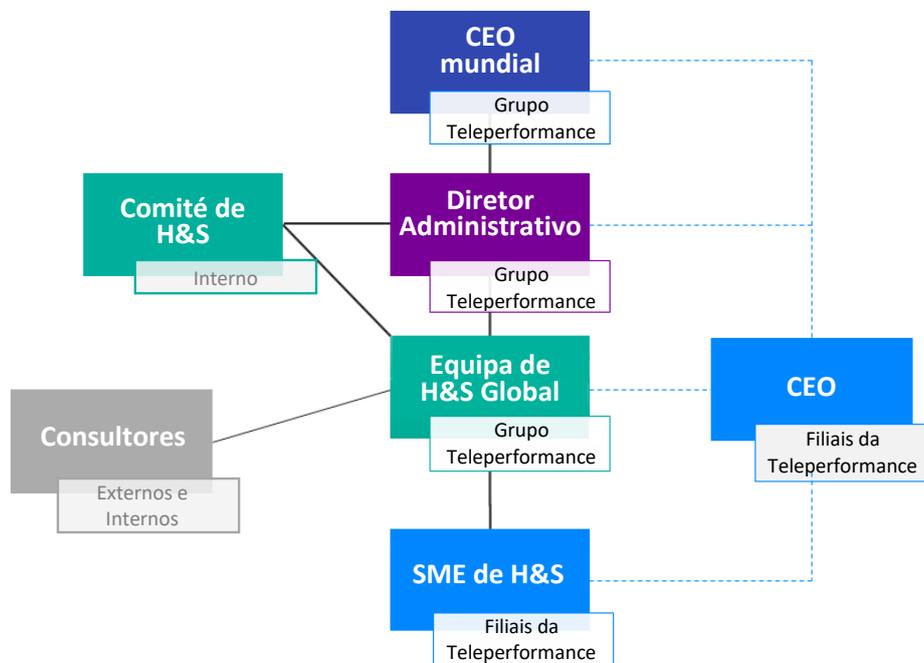
## 2. Declaração de Política Geral

A Teleperformance tem como compromisso:

- *Fornecer e manter condições de trabalho num ambiente seguro e saudável, incluindo equipamentos, áreas de trabalho e mobiliário seguros;*
- *Efetuar avaliações de risco para identificar, priorizar e resolver riscos de H&S que possam surgir no nosso local de trabalho e através das nossas atividades no local de trabalho;*
- *Prevenir acidentes e incidentes de H&S nas nossas instalações e responder de forma rápida e eficiente em caso de ocorrência de um acidente ou incidente, para desta forma proteger os nossos colaboradores, contratantes e visitantes;*
- *Fornecer a todos os colaboradores, contratantes e visitantes formação, informações e recursos adequados para que lhes seja possível realizar as respetivas atividades em segurança;*
- *Pedir a opinião dos nossos colaboradores e respetivos representantes em questões que afetem a sua H&S no local de trabalho;*
- *Avaliar o nosso desempenho ao nível de H&S através de revisões e auditorias regulares; e*
- *Cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis relacionados com H&S e manter sistemas de gestão para garantir o cumprimento das nossas obrigações de conformidade.*

## 3. Organização e Responsabilidades

### 3.1. Organização de H&S da Teleperformance



Cada uma das empresas da Teleperformance é responsável pela nomeação de um ou mais Especialistas em Matéria de H&S (Subject Matter Experts, SME), que participam no Percorso de Aprendizagem dos SME de H&S e que pertencem ao Comité de H&S. O Percorso de Aprendizagem dos SME de H&S fornece formação aprofundada relativamente à política de H&S, a Inspeções de Instalações de H&S, a Avaliações de Risco, à Comunicação de Acidentes/Incidentes, a Exercícios de Evacuação e a Orientação de Novas Contratações, entre outros. Está disponível na intranet do Grupo um kit de H&S da Teleperformance para que todos os SME de H&S possam implementar a nossa cultura de H&S, uma vez que a Teleperformance está empenhada em fornecer aos seus colaboradores e contratantes condições de trabalho num ambiente seguro e saudável de forma contínua, ao minimizar os riscos de ocorrência de problemas de saúde e lesões no local de trabalho.

## 3.2. Âmbito da Política de H&S

O âmbito da presente Política de H&S abrange as instalações dos Serviços Principais da Teleperformance, incluindo ARM e DIBS, quer sejam arrendadas ou adquiridas, partilhadas ou dedicadas.

Os Agentes Language Line, TLS e de Trabalho Remoto não estão incluídos no âmbito da presente Política de H&S.

A Teleperformance tem diversas operações nas quais os colaboradores da Teleperformance trabalham nas instalações do cliente. Apesar de a Política de H&S ser aplicável aos nossos colaboradores, a política de H&S local tem precedência para colaboradores que estejam a trabalhar nas instalações do cliente. O responsável pelas operações da Teleperformance nas instalações do cliente tem o dever de garantir que são cumpridas as políticas e as disposições apropriadas de H&S locais. Caso o cliente não tenha uma política de H&S específica, as operações devem, pelo menos, cumprir os requisitos da presente Política de H&S.

## 3.3. Responsabilidades da Teleperformance

A responsabilidade global de implementação da presente Política de H&S é do Diretor Executivo (CEO). O CEO de cada uma das empresas da Teleperformance é responsável pela implementação da presente Política de H&S em cada uma das instalações em que opera.

**A responsabilidade diária** em garantir o cumprimento da presente Política de H&S é delegada ao SME de H&S em cada empresa da Teleperformance. Se uma empresa da Teleperformance tiver várias instalações, o CEO da empresa tem de indicar, no plano de negócios da empresa, o nome da pessoa que, em cada uma das instalações, tem de dar assistência aos SME de H&S da empresa. Cada empresa da Teleperformance é responsável pela nomeação de um Comité e/ou equipa de H&S para avaliar os riscos de H&S em cada instalação e para efetuar recomendações para reduzir estes riscos. O Comité de H&S tem de ter um representante da equipa de gestão sénior (p. ex., CEO, CFO, EVPO, CHRO ou CIO).

É da responsabilidade de cada uma das empresas da Teleperformance, normalmente do CEO e/ou CHRO, assegurar que todas as questões de H&S são debatidas ou comunicadas aos representantes dos colaboradores, em caso de existência deste grupo.

## 3.4. Responsabilidades dos Colaboradores

Cada colaborador tem o dever e a responsabilidade de tomar medidas razoáveis que garantam a sua própria saúde e segurança, bem como as de outras pessoas que possam ser afetadas pelos seus atos ou omissões. Estes deveres incluem:

- *Cooperar com os superiores hierárquicos e com outros gestores de departamento para assegurar a manutenção das práticas de trabalho num ambiente seguro e saudável;*
- *Comunicar de imediato quaisquer preocupações de H&S a um contacto local nomeado pelo CEO da empresa (ou pela Direção do cliente no caso de o trabalho estar a ser executado nas instalações do cliente); e*
- *Agir de forma responsável no local de trabalho, estar presente em formações de H&S e abster-se de comportamentos de risco no trabalho.*

### **3.5. Perigos específicos das instalações**

Cada empresa da Teleperformance é responsável pela realização de uma avaliação de riscos de cada uma das suas instalações e zonas circundantes, uma vez que os perigos específicos de cada instalação podem estar relacionados com o edifício (p. ex., escadas, corredores, áreas de estacionamento, refeitório, ginásio, dormitório) e com o ambiente externo (p. ex., risco de inundações, tufões, sismos, violência).

## **4. Controlos e Disposições Relacionados com os Riscos Locais**

Cada empresa da Teleperformance é responsável por ter, em cada uma das suas instalações, colaboradores suficientes com treino especializado para a gestão adequada de H&S, garantir que os colaboradores assistem a formações de H&S e implementam os controlos de riscos para assim ajudarem a empresa a identificar, priorizar e resolver riscos relacionados com H&S.

### **4.1. Avaliações de Riscos de H&S**

Cada empresa da Teleperformance é responsável pela realização de uma Avaliação de Riscos de H&S anual em cada uma das suas instalações, para verificar sistematicamente todos os tipos de potenciais perigos. Além disso, sempre que ocorrer uma alteração significativa nas instalações (p. ex., expansão, reconfiguração, etc.), deve ser efetuada uma nova Avaliação de Riscos de H&S. Após cada Avaliação de Riscos de H&S, os responsáveis pela gestão a nível local têm a obrigação de implementar medidas apropriadas para mitigar os riscos identificados dentro de um prazo claramente definido.

### **4.2. Inspeções às Instalações**

Cada empresa da Teleperformance é responsável pela realização de inspeções às instalações, sendo estas compostas por inspeções gerais para verificar os perigos físicos (p. ex., um caminho para uma saída de emergência que esteja bloqueado), manutenção de equipamento, condições perigosas e a organização global da instalação. Estas inspeções às instalações devem ser realizadas uma vez por mês ou com mais frequência, caso assim se justifique com base na Avaliação de Riscos de H&S. Se forem identificados

quaisquer riscos potenciais, a gestão local é responsável pela implementação de medidas corretivas dentro de um prazo claramente definido.

### **4.3. Monitorização de Acidentes, Incidentes e Acidentes com Riscos de Acontecer**

Cada empresa da Teleperformance é responsável pela implementação de um processo para analisar, monitorizar e comunicar todos os acidentes, incidentes ou acidentes com riscos de acontecer dentro ou nas imediações das instalações. Este processo deve incluir um requisito para que os responsáveis pela gestão local implementem medidas corretivas ou preventivas para diminuir a probabilidade de futuros acidentes ou incidentes que possam resultar em lesões por parte dos colaboradores, contratantes ou visitantes.

### **4.4. Sistemas de Alarme e Detecção/Equipamentos das Instalações**

Cada instalação da Teleperformance tem de estar equipada com um sistema que detete e alerte em caso de incêndio ou outra emergência. A gestão local é responsável por testar o sistema com regularidade e pela sua manutenção adequada, sendo esta efetuada por pessoal competente e especificamente formado para tal. A gestão local também é responsável por reparar e manter em boas condições todos os equipamentos localizados dentro ou nas imediações das instalações da Teleperformance, bem como por manter atualizados os registos de testes e ações de manutenção de todos os equipamentos em conformidade com os regulamentos locais.

### **4.5. Exercícios de Evacuação**

Os exercícios de evacuação ajudam-nos a observar e identificar ações apropriadas com o objetivo de reduzir o risco de acidentes e lesões e têm os seguintes objetivos, entre outros:

- *Dar a conhecer os procedimentos a todos os ocupantes;*
- *Identificar falhas nas comunicações de emergência, nos procedimentos e nos sistemas;*
- *Detetar defeitos nos equipamentos (p. ex., alarmes ou luzes não funcionais, saídas de emergência bloqueadas que não abram automaticamente, etc.);*
- *Identificar todas as falhas na estratégia de evacuação ou no comportamento dos colaboradores; e*
- *Testar os planos implementados para colaboradores portadores de deficiências.*

A gestão local em cada uma das instalações da Teleperformance é responsável pela realização de um ou mais exercícios de evacuação todos os anos, dependendo dos colaboradores de cada uma das instalações (p. ex., número de turnos por dia/noite e volume de negócios) e do que foi estabelecido na Avaliação de Riscos de H&S dessa instalação. Nesse caso, devem ser tomadas medidas apropriadas para assegurar que a maioria dos colaboradores participam em, pelo menos, um exercício de evacuação por ano.

## 4.6. Formação de Novas Contratações

Para promover uma cultura de H&S positiva desde o primeiro dia de cada um dos colaboradores da Teleperformance, todas as novas contratações devem receber uma apresentação pessoal à cultura de H&S da Teleperformance no local de trabalho e confirmar que compreendem as responsabilidades de todas as partes.

O objetivo da formação de H&S para as novas contratações é aumentar a consciência em torno de condutas seguras e saudáveis e assim minimizar o risco de comportamentos perigosos ou pouco saudáveis. Esta formação deve ser prática e adaptada a cada uma das instalações. Os principais assuntos a abordar são:

- *Responsabilidades (entidade patronal e colaboradores)*
- *Ergonomia*
- *Comportamentos seguros em várias situações*
- *Principais riscos de lesões e acidentes no local de trabalho*
- *Procedimentos de evacuação e funções (quem faz o quê)*
- *Sinalização de emergência, percursos de saída e pontos de encontro*

## 4.7. Outras Formações

Cada empresa da Teleperformance é responsável por oferecer formação adicional para funções e responsabilidades específicas em cada uma das instalações. O plano de formação será definido localmente, dependendo da organização e dos requisitos regulamentares, mas deve incluir, pelo menos, o seguinte:

- *Especialistas em Matéria de H&S (IOSH, NEBOSH, entre outros)*
- *Socorristas*
- *Equipas de Resposta a Emergências (responsáveis de segurança contra incêndios, equipas de encerramento do edifício, responsáveis pela fiscalização do edifício...)*
- *Gestão de instalações*
- *Equipas específicas p. ex., (segurança, pessoal de cozinha, instalações, etc.)*

## 4.8. Comunicação e Sensibilização

A comunicação eficiente é uma parte essencial da promoção de uma cultura de H&S positiva. A comunicação de H&S é feita de várias formas, incluindo através da presente Política de H&S, declarações do CEO, formações de H&S, procedimentos e controlos de H&S, relatórios de H&S e campanhas de sensibilização de H&S.

Cada empresa da Teleperformance é responsável pela divulgação de H&S localmente em cada uma das suas instalações, utilizando os métodos mais apropriados a cada instalação (por exemplo, vídeos,

campanhas de sensibilização de H&S, pósteres e/ou comunicação CCMS). Com o objetivo de apoiar este esforço, o Grupo disponibiliza ferramentas de comunicação, como vídeos de H&S do grupo e campanhas de H&S globais (Passion4U).

## 5. Monitorização e Auditoria Globais

### 5.1. Auditoria Remota

Cada empresa da Teleperformance é responsável pela apresentação, na Política da TP, provas de conformidade com os requisitos do Grupo em termos de implementação de H&S em todas as suas instalações. Cada elemento de prova deve ser renovado uma ou duas vezes por ano, dependendo do tipo de risco.

As provas são alvo de auditoria por parte da equipa de H&S Global, pelo menos, uma vez por ano para assegurar a conformidade com os princípios orientadores que abrangem as seguintes áreas:

- *Responsabilidade, Comunicação e Sensibilização de H&S*
- *Preparação de H&S*
- *Deteção e Prevenção de Riscos de H&S*

Com base na auditoria, cada instalação será classificada e, consoante a classificação obtida em cada categoria, os responsáveis pela gestão local em conjunto com a equipa de H&S Global, implementarão um plano de ação e estabelecer um prazo para a melhoria da conformidade de H&S e apresentarão novas provas de análises efetuadas pela equipa de H&S Global.

### 5.2. Inspeções de H&S no Local

Além da auditoria remota, as Inspeções de H&S locais são efetuadas pela equipa de Auditoria de Conformidade Global em conjunto com a equipa de H&S Global.

A equipa de Auditoria de Conformidade Global entregará, aos responsáveis pela gestão das instalações e da empresa, os seus relatórios com um resultado geral da inspeção de H&S: resultado satisfatório/insatisfatório, descobertas críticas, descobertas e observações. Após analisarem o relatório, os responsáveis pela gestão das instalações e da empresa irão adotar um plano de medidas corretivas e um prazo para cada uma das instalações, com base nos resultados do relatório.

### 5.3. Auditorias de H&S Completas

Após serem conhecidos os resultados das auditorias de conformidade interna (auditorias remotas na Política da TP ou Inspeções de H&S no local), caso sejam identificados alertas de nível crítico/elevado,

com base num conjunto de regras e limites predefinidos, será executada uma auditoria de H&S na instalação/empresa em questão no prazo de 90 dias.

#### **5.4. Relatórios de H&S**

Os resultados de H&S Global são comunicados ao Comité Executivo trimestralmente e ao Comité de Auditoria e Conformidade do Conselho de Administração da Teleperformance semestralmente.