



**CULTURA  
INGLESA**



# **CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA**



CULTURA  
INGLESA



# ÍNDICE

---

1. Apresentação .....	4
2. Finalidade do Código .....	6
3. Princípios do Código .....	8
4. Valores da Companhia .....	13
5. Conflito de Interesse .....	16
6. Assédio Moral .....	19
7. Anticorrupção .....	20
8. Trabalhando com o Governo .....	21
9. Canal de Denúncia .....	23
10. Informações Complementares .....	26
Termo de Rececimento e Compromisso - 1ª via .....	29
Termo de Rececimento e Compromisso - 2ª via .....	31



## 1. APRESENTAÇÃO

---

Caro Colega:

Apresentamos aqui o Código de Ética e Conduta (“Código”) da Cultura Inglesa. Ele tem por objetivo orientá-lo sobre as principais diretrizes que norteiam a relação entre a Companhia, nossos Colaboradores e fornecedores. Para nós, essa parceria é fundamental, pois é por meio dela que a Cultura Inglesa atingirá a sua missão: ser a melhor instituição de ensino de inglês, inserindo os brasileiros em um contexto global.

Existem hoje diversas leis e regulamentações com as quais devemos estar em conformidade, bem como políticas corporativas às quais devemos aderir. Este Código irá ajudá-lo a conhecer os princípios que regulam a nossa Companhia, bem como dará diretrizes para você saber fazer o que é certo. Assim, cabe a nós em conjunto, garantir que essas condutas sejam sempre cumpridas e respeitadas.

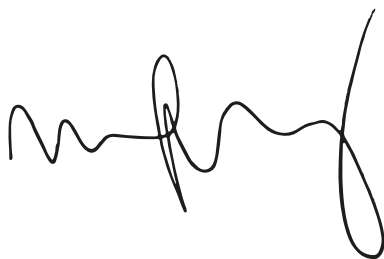
Acreditamos que os princípios, valores e práticas deste Código, que refletem elevados padrões éticos e morais, podem ser facilmente incorporados ao nosso

cotidiano, bem como podem nos ajudar a gerenciar problemas e questões de ética que surjam durante a nossa rotina de trabalho. Este não é um documento exaustivo; se uma situação não estiver aqui prevista, incentivamos que você, através dos canais de comunicação, consulte o Compliance e faça sugestões.

O Código também irá ajudá-lo de outra forma importante. Geralmente, a melhor indicação que temos de que algo está errado é a nossa própria intuição. Se algo parece errado, há chance de realmente estar. Fale. Questione. Obtenha mais informações até que você esteja satisfeito. Este Código pode ajudá-lo a determinar se algo está realmente errado e se uma ação posterior é apropriada, como falar com o seu gerente, com o diretor de seu departamento, com o Jurídico ou o Compliance.

Por fim, reforçamos que a Cultura Inglesa não tolera qualquer tipo de retaliação contra qualquer pessoa que reportar, de boa fé e acreditando que a informação é verdadeira, uma preocupação ou conduta indevida. Não tenha medo de reportar ou fique em dúvidas sobre falar quando achar apropriado.

Reserve algum tempo para ler e refletir sobre o Código. Se pautarmos nossa conduta diária pelos princípios e normas estabelecidos neste Código, certamente faremos o que é certo e continuaremos a nos orgulhar de trabalhar em um ambiente ético, íntegro e livre de más condutas.

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and wavy lines, representing the name Marina da Fontoura Azambuja.

Marina da Fontoura Azambuja

## 2. FINALIDADE DO CÓDIGO

---

### Quem deve seguir?

Este Código é aplicável a todos os colaboradores da Cultura Inglesa Idiomas S.A., suas controladas ou subsidiárias (“Colaboradores”). Nenhum Colaborador, incluindo executivos e diretores, está isento desta exigência, seja qual for o seu cargo.

Todas as pessoas que se incorporem no Grupo Cultura Inglesa deverão aceitar expressamente os princípios éticos contidos neste Código e receberão treinamentos específicos acerca do seu cumprimento.



**Notei que meu gerente vem praticando atos suspeitos mas receio denunciá-lo pois acho que o compliance pode não dar atenção pelo fato de o denunciado ter cargo de considerável importância. O que fazer?**

O Compliance analisará todas as denúncias recebidas de maneira igualitária, seja a qual funcionário a que ela se refira. Nenhum Colaborador, incluindo executivos e diretores, está isento desta exigência, seja qual for o seu cargo.

### Para que serve o Código?

O Código define as expectativas para a conduta empresarial dos Colaboradores do Grupo Cultura Inglesa e esclarece nossas responsabilidades com clientes, colegas de trabalho, fornecedores, membros do governo, concorrentes e comunidades, bem como define importantes questões jurídicas e éticas.


Este código não descreve toda e qualquer lei ou política que se aplica específica e individualmente aos Colaboradores, nem contempla todas as situações que você poderá encontrar na sua rotina de trabalho. Esperamos que você use o senso comum e que busque aconselhamento quando não estiver certo sobre qual é a resposta adequada a alguma situação específica.

Você deve questionar qualquer ordem ou demanda que não obedeça às políticas da Companhia e à legislação. Identificar e alertar riscos é uma responsabilidade individual de cada Colaborador. Esperamos que você levante imediatamente quaisquer preocupações de não conformidade ou má conduta para o seu gerente ou os superiores dele. A penalidade por violar este Código poderá ser desde ações disciplinares até a demissão.

Neste sentido, foi criado o Canal de Denúncias, que será o veículo de comunicação exclusivo para dúvidas, sugestões, críticas e denúncias de má conduta. Aqui, você encontrará o procedimento para denunciar, de modo confidencial, toda a infração efetiva ou suspeita do Código de Ética e Conduta ou de qualquer outra política do Grupo. O Comitê de Compliance é o órgão responsável pela correta aplicação do presente Código e definirá as consequências pelo seu não cumprimento.

## Tolerância zero para retaliação

Qualquer pessoa que comunique, de boa-fé, uma preocupação ou má conduta, com convicção razoável de que a informação seja verdadeira está demonstrando seu compromisso com nossos valores e seguindo o nosso Código de Ética e Conduta. A Companhia terá tolerância zero para atos retaliatórios. Zero significa zero. Ninguém tem autoridade para justificar um ato de retaliação. Qualquer funcionário que se dedique à retaliação estará sujeito à ação disciplinar ou demais sanções previstas neste código.



**Em uma reunião com outros colaboradores, um colega discordou do seu gerente na frente dos demais. Nessa semana, este mesmo colega veio me falar que desde então o seu gerente tem o tratado de maneira diferente e tem demandado quantidade desproporcional de trabalho com prazos reduzidos de entrega, o que tem feito que ele exceda diariamente em muito o seu horário de trabalho, enquanto o resto da equipe manteve o volume de trabalho usual. Ele teme que seja um ato de retaliação. Posso denunciar a situação?**

Sim. Temos tolerância zero à retaliação e nosso canal de denúncia está aberto para que os Colaboradores reportem tanto situações que tenham vivido quanto outras sobre as quais venham a ter conhecimento.

## 3. PRINCÍPIOS DO CÓDIGO

---

### Cliente em primeiro lugar

Nossas políticas e procedimentos priorizam a preservação deste princípio e buscam proporcionar aos nossos clientes a melhor experiência que podemos oferecer. Assim, é nosso princípio escutar o que cada cliente está dizendo ou pedindo e priorizar os seus interesses em relação aos da Cultura Inglesa.

### Pessoas

Na Cultura Inglesa, o Departamento de Gente e Gestão está focado no respeito à dignidade e aos direitos individuais de cada Colaborador. Todos os Colaboradores e fornecedores devem ser tratados com respeito, de modo que o nosso ambiente de trabalho seja positivo e que propicie o desenvolvimento individual dos Colaboradores.

A Cultura Inglesa não tolera o abuso de autoridade ou qualquer conduta ofensiva ou intimidadora. Da mesma forma, é proibido qualquer tipo de discriminação, seja em relação a raça, etnia, gênero, religião, orientação sexual ou até mesmo a afiliação sindical e ideias políticas; nem nas relações dentro da empresa, nem nas suas decisões organizativas, nem na sua relação com clientes ou terceiros.

A segurança no trabalho é igualmente uma prioridade da Cultura Inglesa. A nossa política de prevenção dos riscos busca evitar qualquer ameaça à segurança de nossos Colaboradores.



**Um aluno está com pagamentos atrasados e irá receber certificado no final do semestre. Se ele não quitar o pagamento até a data de entrega, posso impedi-lo de receber o documento?**

Não. Ainda que tenhamos o direito de efetuar a cobrança, isso não nos dá o direito de impedir o aluno de receber o certificado. A cobrança dos valores em aberto deve ser feita pelos meios corretos e a retenção do certificado por motivo de inadimplência é ilegal. Além disso, devemos prezar pelo bom relacionamento com alunos e/ou ex-alunos.



## Conduzir negócios

A Cultura Inglesa está comprometida a lidar de maneira justa com seus clientes, fornecedores, concorrentes e Colaboradores. Um dos nossos pilares é conquistar negócios com base na concorrência honesta e com o atendimento a todas as leis e regulamentações aplicáveis.

Todas as entidades do Grupo Cultura Inglesa devem atender às várias leis versando sobre “livre concorrência” e “Antitruste”, que visam proteger os mercados de atividades anticompetitivas, tais como combinação de preços, repartição de mercados entre concorrentes, ou venda casada com fornecedores.

Destaca-se que, se previamente autorizado pela Diretoria, a troca de informações pode ser cabível e justificada. Se houver alguma dúvida se uma atividade específica pode ser vista como ilegal, você deve contatar o Departamento Jurídico ou de Compliance.



**Reportei um problema ao meu gerente e ele se mostrou indisposto para resolvê-lo, dizendo ainda que a questão não era importante. Receio falar com o Departamento de Gente e Gestão pois acho que comunicarão ao meu gerente o reporte e ficarei constrangido. O que devo fazer?**

Você não deve se sentir intimidado a contatar o departamento pessoal ou com o Compliance de forma alguma. O que é informado não é repassado aos gerentes nem a qualquer outro funcionário. Os reportes feitos são tratados com sigilo e segurança a fim de proteger os Colaboradores em sua individualidade.



**Um amigo íntimo trabalha para um concorrente da Cultura Inglesa. Ele marcou um almoço para conversarmos sobre a estratégia de ambas as companhias e sobre a comercialização de novos produtos. Há algum problema nisso?**

Sim. Exceto se permitido pela Diretoria da Companhia, nenhuma informação definida como sigilosa neste Código deve ser compartilhada com terceiros que não sejam colaboradores. Tais informações pertencem à Companhia e a sua divulgação pode trazer danos à condução dos negócios estratégicos da Companhia.

## Somos Donos da Empresa

A Cultura Inglesa espera que cada Colaborador comporte-se individualmente como “dono do negócio”, apostando na oportunidade de identificar possibilidades e eliminar desperdícios, adotando, assim, as medidas corretas para cada caso.

Como donos, devemos, principalmente:

1. Desenvolver paixão pelo trabalho e pela empresa;
2. Pensar nos interesses da Companhia e não apenas de sua área;
3. Somente divulgar ou compartilhar informações com outros Colaboradores ou terceiros que realmente as necessitem para o desempenho de suas atividades na Companhia;
4. Não tirar proveito de informações para obter vantagens pessoais;
5. Proteger o patrimônio da Cultura Inglesa;
6. Zelar pela imagem e reputação da Companhia.

## Uso dos bens da Companhia

Todos os Colaboradores devem proteger os ativos da Companhia e assegurar que tais ativos sejam usados de modo eficaz e consciente, e apenas para os fins a que se destinam. Assim, é responsabilidade individual de cada Colaborador tomar as medidas preventivas necessárias para proteger qualquer propriedade da Companhia contra perdas, roubo, desperdício,



**Estou fazendo um curso que irá agregar à minha formação profissional e quero usar a copiadora da Companhia para fazer algumas cópias do capítulo de um livro que preciso estudar. Eu posso?**

Não. Os bens da Companhia não poderão ser usados para fins diversos, que não a atividade da própria Companhia. Isso inclui material didático, literário, material de campanha e qualquer outro que não tenha relação com a atividade da Cultura Inglesa.

abuso, e uso não autorizado.

Todos os materiais, bens e equipamentos que são colocados à disposição dos Colaboradores da Cultura Inglesa devem ser usados apenas para finalidades empresariais legítimas.

## Sigilo como regra

Além dos bens materiais, as informações da Companhia devem ser igualmente protegidas. Nosso know-how, base de clientes e todos os demais dados que temos, têm valor inestimável e são cruciais para o trabalho de forma íntegra e o sucesso da Cultura Inglesa.

Exemplos desse tipo de informação incluem dados de remuneração, informações tecnológicas, estratégias de preço e de marketing, contratos de compra, cronogramas de desenvolvimento de projetos, status de aprovação de órgão do governo, projetos e propostas pendentes, listas de fornecedores, além de dados de clientes, informações judiciais, entre outras coisas.

Nesse sentido, devemos destacar que o sigilo e a proteção total aos dados devem ser regra, cujas exceções devem ser previamente aprovadas pela



**Acho que uma colega tem apresentado registros que indicam horas-extras, mas na verdade ela não as trabalhou. Eu não quero criar problemas para ninguém, mas o que eu devo fazer?**

Declarar horas não trabalhadas é um tipo de roubo. Este assunto é sério e pode ser uma violação da lei. Você deve comunicar a sua preocupação ao Departamento de Gente e Gestão. Se você não se sente confortável em levar tal assunto ao seu gerente entre em contato com o Compliance para comunicar sua preocupação.



**Um fornecedor está requerendo o envio de determinados documentos da companhia para que ele possa resolver, com urgência, um importante problema até então sem solução. Posso enviá-lo?**

Não. O envio de documentos sensíveis é um assunto sério e você deve falar com seu gerente. O envio de documentos sem prévia autorização pode colocar a Companhia em grave risco. A mesma postura deve ser tomada se você vir um colega enviando documentação. Nesses casos, se você não fizer sua preocupação ouvida, você pode ser tão culpado quanto seu colega por violação a políticas da Companhia. Se você não se sentir confortável em comunicar o fato ao seu gerente, reporte ao Compliance ou ao Departamento Jurídico.

Diretoria. Isso, não somente perante terceiros que não fazem parte da Companhia, mas também entre os próprios Colaboradores. Nem precisa, ou até mesmo pode, saber o que está ocorrendo na outra.

## Integridade acima de tudo

A Integridade significa fazer o correto. Ao atuar com integridade refletimos de forma positiva os valores e a reputação do Grupo Cultura Inglesa. Ser íntegro é não se vender momentânea e conjunturalmente nem colocar os interesses, sejam pessoais ou empresariais, na frente de normas e leis, de forma a prejudicar alguém ou a coletividade em qualquer instância.

A Cultura Inglesa espera isso de cada Colaborador de forma a refletir o nosso compromisso com a integridade e com comportamento empresarial responsável.



**Sempre percebo a circulação de pessoas estranhas no escritório, seja de fornecedores, entregadores, ou até mesmo de ex-funcionários. Isso é permitido?**

Não. Pessoas estranhas à rotina da Companhia não devem circular desacompanhadas nas dependências do escritório ou da filial. Sempre que for solicitada a entrega de algum produto, é preciso que o funcionário solicitante se encaminhe até a recepção para receber o produto. Da mesma forma, são normais as eventuais visitas de antigos funcionários, contudo, é importante que eles sejam sempre acompanhados de Colaboradores. Caso seja notada nas dependências da Companhia a presença de alguém estranho à sua rotina, não hesite em perguntar se a pessoa precisa de alguma ajuda ou está procurando alguém.

## 4. VALORES DA COMPANHIA

---

### NOSSO SONHO

Ser a melhor instituição de ensino de inglês, inserindo os brasileiros em um contexto global.

### 1. FOCO NO ALUNO

Entregamos soluções de qualidade que proporcionem um aprendizado eficaz e prazeroso dos nossos alunos, expandindo suas fronteiras através da vivência do idioma.

No dia a dia:

Qualidade	Realizar suas entregas sempre com qualidade
Prioriza o Aluno	Priorizar o aluno em suas decisões, mesmo que isto lhe gere maior trabalho
Foco no Cliente	Oferecer soluções criativas que atendam às necessidades dos clientes internos e externos

### 2. GENTE

Gostamos de pessoas e acreditamos no trabalho em equipe, somos comprometidos e promovemos um ambiente meritocrático, onde as pessoas crescem e se valorizam conforme suas entregas.

## No dia a dia

Relação Interpessoal	Tratar todos bem independente de sua hierarquia, ter bom relacionamento dentro e fora de sua área
Trabalho em Equipe	Compartilhar conhecimentos e experiências para o sucesso do time
Comprometimento	Ser comprometido com os objetivos da companhia, “vestir a camisa”

### 3. POSTURA DE DONO

Tratamos o nosso negócio como nosso de fato, fazemos as escolhas certas mesmo que difíceis e usamos racionalmente nossos recursos. Temos disciplina, simplicidade e foco no resultado.

#### No dia a dia:

Responsabilidade com custos	Cuidar dos ativos da empresa como se fossem seus
Foco em Resultado	Motivação em alcançar resultados sustentáveis de maneira consistente. Esgotar todas as possibilidades para atingir o resultado.
Simplicidade	Faz o que deve ser feito da forma mais simples, implantando rotineiramente as melhores práticas
Proatividade	Antecipa-se aos problemas e apresenta soluções

## 4. PAIXÃO POR APRENDER

Somos inconformados, encaramos desafio com otimismo e somos apaixonados pelo que fazemos, estamos sempre buscando inovar, usar tecnologia e novas práticas.

No dia a dia:

Desenvolvimento Contínuo	Tem a iniciativa de adquirir novos conhecimentos e se desenvolver
Entusiasmo	Trabalha com paixão e brilho nos olhos, demonstrando sempre otimismo
Inconformismo	Mostra-se incansável e não mede esforços em busca de melhores resultados
Inovação	Inova em seu dia a dia, busca soluções novas e melhores formas de realizar suas tarefas

## 5. INTEGRIDADE

Agimos sempre com ética e integridade, nos preocupamos com todos os nossos stakeholders e desejamos criar um relevante impacto social.

No dia a dia:

Integridade	Se mostra comprometido para fazer o que é certo, acima de tudo
Ética	Suas relações se fazem dentro de um padrão ético profissional adequado, contribuindo para estabelecer um bom ambiente de trabalho.
Responsabilidade	Assume as responsabilidades pelas suas atividades, inclusive por seus resultados negativos

## 5. CONFLITO DE INTERESSE

---

Algumas vezes, um Colaborador pode se deparar com uma situação na qual o interesse da companhia pode acabar se opondo ao seu interesse próprio. Nesse sentido, a Cultura Inglesa destaca que fazemos todos parte de um único time e os interesses pessoais e/ou familiares não devem exercer influência, seja ela direta ou indireta, sobre os negócios da Companhia.

### Internet e e-mail:

Os sistemas de internet e e-mail da Companhia pertencem exclusivamente à Cultura Inglesa. Não será tolerado o uso dos sistemas para envio e recebimento de mensagens discriminatórias ou de assédio, correntes, material obsceno, solicitações comerciais ou qualquer outro conteúdo que infrinja este Código.

### Recebimento ou Concessão de brindes, presentes e entretenimento:

A Cultura Inglesa entende que o recebimento ou concessão de presentes, mesmo que aparentemente, pode ultrapassar os limites de apenas boa relação com parceiros e fornecedores. Ao mesmo tempo, a Companhia compreende que há certos casos em que o oferecimento de brindes e presentes é uma forma de reconhecimento e estreitamento de relações comerciais pautadas na boa-fé. A partir disso, buscando dar parâmetros para nossos



**Para agradar um fornecedor que me deu um desconto razoável, quero presentear-lo com ingressos para uma partida de futebol. Posso fazê-lo?**

Não. Os Colaboradores da nossa Companhia devem ter atitude que não levante qualquer suspeita quanto à realização de um procedimento de contratação transparente e honesto, pelo qual prezamos.



Colaboradores, fixamos o valor máximo de R\$ 100,00 para que brindes e presentes ou experiências profissionais possam ser aceitos. Já os casos de oferecimento de brindes pela Cultura, bem como o recebimento de lembranças acima do valor mencionado, serão estudados caso a caso pelo Comitê de Compliance, para que não haja dúvidas acerca de seu cabimento.

## Reuniões externas:

Nossa prática costumeira é de realizar reuniões sempre internamente. Isso protege nossos Colaboradores e os deixa mais à vontade mesmo em situações delicadas, afinal, se tratando de vida profissional, aqui “é a nossa casa”. A partir disso, quando não for possível receber parceiros e fornecedores na nossa sede, indicamos que nenhum Colaborador vá sozinho à reuniões externas. A prática evita eventuais situações constrangedoras e busca garantir a segurança dos nossos encontros com terceiros.

## Lidando com a família:

Visando a preservação do bom relacionamento com nossos Colaboradores e no intuito de evitar eventuais situações impróprias, a Cultura Inglesa entende que seus Colaboradores devem declarar-se impedidos de participar de qualquer decisão que implique conflito de interesses, tais como: (i) ter participação individual ou familiar nos negócios de qualquer fornecedor ou cliente da Companhia, a não ser que uma exceção seja autorizada depois de uma divulgação completa por escrito dos fatos ao Conselho de



**Meu filho trabalha para uma firma de consultoria que a cultura inglesa contrata rotineiramente para desenvolvimento de software. Minha função não demanda que eu interaja com ele e eu não tenho influência sobre a decisão de contratar tal firma. Estou isento de irresponsabilidades?**

Qualquer situação que envolva relações pessoais entre colaboradores e funcionários de terceiros prestadores devem ser reportadas ao Compliance. Em muitos casos, se for constatada a não existência de interação ou poder decisório entre as partes, não haverá problema na existência da relação. Contudo cabe ao Departamento de Compliance assegurar a não existência de qualquer conflito.

Administração da Cultura; (ii) ter participação substancial, individual ou familiar, em uma organização que faça negócios ou deseje fazer negócios com a Companhia, exceto com relação a ações de companhias abertas, que podem ser detidas pelos funcionários para fins de investimento pessoal. Os funcionários não podem procurar se beneficiar de informações confidenciais ou de oportunidades comerciais que lhes estejam disponíveis em virtude de seus cargos na Cultura Inglesa.

## Relacionamento entre Colaboradores:

A Companhia reconhece seu direito a estabelecer relações pessoais com quem você conhecer no ambiente de trabalho. Espera-se, contudo, que o seu relacionamento pessoal com outros colaboradores não afete negativamente o desempenho das suas obrigações profissionais. Desta forma, para evitar que decisões sejam tomadas com base em emoções ou em relacionamentos pessoais, não é permitido o relacionamento afetivo entre Colaboradores nas seguintes hipóteses: (i) relações entre pessoas da mesma gerência/diretoria, ou (ii) relações entre pessoas de gerências/diretorias que possam gerar qualquer conflito de interesse. Para ter certeza se você não está enquadrado nestas hipóteses, discuta sobre o assunto com seu gerente e com o Departamento de Gente & Gestão.

## Compras corporativas:

O processo de compras da empresa deve ser honesto e transparente. Para isso, todas as contratações devem passar pela área de compras, especializada e autorizada a fazer contato com forne-



**Tenho contato com um fornecedor que sempre nos atende e em determinada concorrência ele me informou que poderia cobrir qualquer valor oferecido pelos concorrentes. Posso abrir o preço dos demais para ele?**


Não. Ainda que seja um parceiro recorrente, os Colaboradores da Companhia devem se manter neutros, mantendo o sigilo do procedimento de concorrência a fim de garantir uma contratação transparente e honesta, que mantenha de longe qualquer obscuridade.

cedores. O resultado do processo de compras será repassado à área solicitante, que deverá escolher, justificadamente, aquele que será contratado. Referido procedimento é regra e deve ser respeitado por todos a fim de assegurar que todas as contratações estejam dentro dos nossos parâmetros.

## 6. ASSÉDIO MORAL

---

A Cultura Inglesa não tolera qualquer desrespeito aos direitos humanos e à integridade e dignidade de seus Colaboradores. Sendo assim, a Companhia rechaça toda forma de preconceito, discriminação ou assédio, tanto no relacionamento entre Colaboradores quanto entre Colaboradores e terceiros, seja ela em virtude de sexo, cor, religião, nacionalidade, orientação sexual, idade, condição física ou filiação política.



**Um colega meu faz comentários sobre minha aparência que me fazem sentir desconfortável. Eu disse a ele que não aprecio tais comentários, mas eles continuam sendo feitos e me foi dito que meu problema é ser sensível demais. O que devo fazer?**

Você deve falar com seu gerente e pedir ajuda. Se você não se sentir confortável em falar com o seu gerente, contate o Departamento de Gente e Gestão ou o Compliance.

Nesse sentido, todo o tipo de constrangimento, hostilidade, ameaça ou intromissão na vida privada dos funcionários, parceiros ou alunos, seja de caráter discriminatório ou que possa configurar assédio moral ou sexual, verbal ou físico, não será admitido. Ressaltamos, mais uma vez, que a posição da Companhia será mantida independentemente do nível hierárquico dos envolvidos.

Entendemos que a relação da Cultura Inglesa com seus Colaboradores, assim como a relação dos Colaboradores com fornecedores e parceiros e dos Colaboradores entre si, deve ser pautada na confiança mútua, no respeito e na

consciência da necessidade de tratar o próximo com dignidade.

Nosso compromisso é com o incentivo a um ambiente de trabalho inclusivo, no qual pessoas talentosas queiram permanecer e se desenvolver. Apoiar uma força de trabalho diversificada e sadia, com a consciência de que o esforço em equipe é primordial para grandes realizações, nos permite construir confiança e superar nossos objetivos e concorrentes.

## 7. ANTICORRUPÇÃO

---



**Tenho dúvida sobre exemplos de "vantagem ou benefícios" ilícitos. O que se enquadra nestes termos?**

O significado de vantagem ou benefício é bastante abrangente. Exemplos de benefícios que podem ser considerados como vantagem são: upgrade de voos para passagens aéreas de primeira classe, passeios para resorts, equipamento gratuito, empréstimos sem juros, contratação de um Familiar para uma posição temporária, refeições, entretenimento, bilhetes desportivos, bilhetes gratuitos ou com desconto para eventos, viagens ou uso de instalações, entre outros.

Segundo as palavras de nossos próprios Colaboradores, Corrupção é a “concessão ou obtenção, para si ou terceiros, de vantagem ou benefício, utilizando-se de meios obscuros ou posição vantajosa, que configurem atitudes geradas por desvio de caráter”.

No dicionário, por sua vez, é definido como “ato ou efeito de corromper ou de se corromper; alteração do estado ou das características originais de algo; comportamento desonesto, fraudulento ou ilegal que implica a troca de dinheiro, valores ou serviços em proveito próprio.”

Partindo dessas definições, destacamos que um dos maiores objetivos da Cultura Inglesa, com este Código, é conscientizar todos os seus funcionários, forne-

cedores e parceiros, acerca da conduta ética e anticorruptiva que deve pautar seus atos.

Nossa Companhia tem o compromisso de agir com integridade em tudo o que faz. A partir disso, deve-se considerar não apenas a conduta ética já mencionada, mas também as leis anticorrupção e todas as demais aplicáveis à Cultura Inglesa.

A prática da corrupção, cujo exemplo prático pode ser representado com os casos de suborno, é ilegal, desleal, antiético, prejudica a concorrência, aumenta os gastos da Companhia e perpetua a desigualdade.

## **8. TRABALHANDO COM O GOVERNO**

---

Nossa Companhia segue todas as exigências que se aplicam à condução de negócios com o governo e, com isso, deixa claro que determinadas práticas, por vezes aceitáveis entre entes privados, podem caracterizar fonte de problemas quando o governo está envolvido, inclusive no que se refere à violação à lei.

A Cultura Inglesa conduz negócios com governos locais e com entidades governamentais e estatais de forma legal e transparente. Se você estiver envolvido em qualquer parte do processo de prestação de serviços a qualquer uma dessas entidades, você deve ter atenção extra, sempre objetivando seguir esse código como um todo, inclusive e especialmente os princípios básicos deste capítulo.

### Princípios básicos:

1. Conheça as restrições e limites no que diz respeito ao recebimento de presentes e hospitalidade. Não ofereça nem aceite: (i) presentes para ou de re-



**Os pagamentos efetuados para assegurar ou acelerar o desempenho das ações governamentais de rotina são permitidos?**

Não. Esta conduta é inapropriada. Esses pagamentos, muitas vezes referidos como taxa de urgência, são proibidos por esse Código e não são permitidos pela maioria das Leis Globais de Combate à Corrupção. Se um Agente Público solicitar um pagamento para agilizar um ato governamental de rotina (por exemplo, permissões ou certificados de inspeção), você deve reportar esse problema ao seu gerente ou ao Compliance imediatamente. Esses tipos de requerimento são habituais no dia a dia, em alguns países, mas há outras maneiras legais de a Cultura Inglesa solucionar impasses operacionais.

presentantes de governos que não atendam às políticas da Companhia; (ii) qualquer coisa que objetive induzir ou influenciar funcionários públicos ou agentes governamentais; (iii) pagamentos para ou de agentes governamentais para facilitar o que quer que seja; e (iv) qualquer coisa que seja ou pareça ser uma obrigação.

2. Tenha altíssimo padrão de cautela: (i) jamais destrua ou subtraia itens de propriedade do governo; (ii) não dê declarações falsas ou fantasiosas ou ateste que acordos foram respeitados se não tiverem sido; (iii) não desvie de exigências contratuais sem aprovação prévia do governo; e (iv) jamais emita notas fiscais ou de serviço que sejam incorretas, imprecisas ou que não tenham sido autorizadas.

3. Coopere com investigações e auditorias: (i) não impeça, se contraponha nem interfira com investigação o auditoria governamental; e (ii) não destrua ou altere documentos da Companhia se antecipando à requisição dos mesmos pelo governo.

## 9. CANAL DE DENÚNCIA

---

O Canal de Denúncias da Cultura Inglesa foi criado para facilitar contato dos Colaboradores e Fornecedores com a Companhia, sem que haja receio acerca de retaliações. O Canal é um meio de comunicação seguro, confidencial e, se desejado, anônimo, de condutas que violem o Código de Ética e/ou de qualquer outra lei, política ou norma interna da Companhia.

Veja, abaixo, como funcionará esta ferramenta:

Uma vez recebida a denúncia, haverá o levantamento das informações com uma análise do relato em forma de dossiê, a ser enviado para o Comitê de Compliance. Isso garante a independência e integridade do processo. A partir disso, podem ser requeridas mais informações, assim como pode ser aberto um inquérito ou mesmo ocorrer o arquivamento, caso o comitê entenda que não há evidências e/ou o Colaborador não preste os esclarecimentos devidos.



**O que acontecerá se eu fizer uma denúncia que, ao final da investigação, seja considerada falsa?**

Ninguém será punido por comunicar suspeitas de boa-fé, mesmo que as preocupações relatadas não possam ser acompanhadas de prova, ou em última análise, forem consideradas incorretas. É suficiente que a parte relatora acredite que as preocupações sejam precisas ou suspeitas o suficiente para justificar a denúncia.



**O que acontece se alguém fizer uma acusação falsa deliberadamente?**

A Cultura Inglesa poderá impor ações disciplinares a qualquer um que relate informações falsas ou enganosas de forma deliberada. As denúncias falsas poderão prejudicar injustamente a reputação de pessoas inocentes. Espalhar tais informações para outras pessoas pode prejudicar a reputação da Cultura Inglesa ou suas relações com Terceiros, e pode, ainda, expor as vítimas a possíveis danos.

É esperado que nossos Colaboradores cooperem com qualquer investigação sobre alegações de violação ao nosso Código, às leis, regulamentos e políticas internas. Isso, em situações em que seja parte envolvida, testemunha ou mesmo tenha sido convocado por entendimento do Comitê de que suas informações poderiam ser importantes. Sonegação de informação e sabotagens a inquéritos também serão atos passíveis de ação disciplinar.

Por fim, reiteramos que qualquer pessoa que comunique, de boa-fé, uma preocupação ou delate uma má-conduta, com convicção razoável de que a informação seja verdadeira, está demonstrando seu compromisso com nossos valores e seguindo nosso Código de Ética e Conduta. A Companhia terá tolerância zero para atos retaliatórios.

Nesse sentido, destacamos os três níveis de penalidades existentes em nosso programa de Compliance:

Advertência	Casos de pouca gravidade, segundo a análise do Comitê de Compliance.
Suspensão	Casos de gravidade média, segundo a análise do Comitê de Compliance ou casos em que o infrator seja reincidente pela segunda vez.
Demissão	Casos de gravidade máxima ou casos em que o infrator seja reincidente de suspensão.

Nosso Canal e Política de Compliance funcionam da mesma forma para todos os nossos Colaboradores, independentemente do nível hierárquico, além de atender funcionários terceiros e fornecedores

Não hesite. Quando houver dúvidas, pergunte. Quando tiver desconfianças sinceras, denuncie. Possivelmente, se a dúvida existe, há um porquê.

Veja ao lado o detalhamento do Canal de Denúncia, etapa por etapa:



**1**

## Denúncia

Qualquer denúncia pode ser feita diretamente pelo site da Cultura Inglesa no campo "Canal de Denúncias". No momento da apresentação da denúncia é necessário que o maior detalhamento possível por parte do denunciante. O nosso canal possui um banco de perguntas a serem respondidas e fornece um campo para que o Colaborador faça as considerações que julgar necessárias e úteis.

**2**

## Denúncia feita

Após o envio da denúncia, é assegurado um prazo de até cinco dias úteis para a sua análise inicial. Após este prazo, se as informações fornecidas pelo denunciante forem suficientes, a denúncia será remetida ao Comitê de Compliance. Se houver necessidade de um maior detalhamento, serão solicitadas ao denunciante maiores esclarecimentos. Você pode acompanhar o status da sua denúncia a partir do número de protocolo que aparecerá na sua tela assim que a denúncia for enviada.

**3**

## Recebimento da denúncia pelo Comitê

No caso de haver indícios suficientes, a denúncia segue para o Comitê de Compliance, que pode: (i) aceitá-la, com a conseqüente abertura de inquérito; (ii) não aceitá-la, com o conseqüente arquivamento; ou (iii) pedir mais informações, que devem ser enviadas no prazo de 30 (trinta) dias. Nesse último caso, uma vez fornecidos mais dados, o Comitê reavaliará, podendo aceitá-la ou arquivá-la. Em caso de não fornecimento de mais informações no prazo acima, a denúncia será automaticamente arquivada.

**4**

## Aceita a denúncia

Uma vez recebida a denúncia pelo Comitê de Compliance, será aberta investigação para pesquisar a fundo a pertinência das alegações dos denunciantes. É importante destacar que a Cultura Inglesa tem a expectativa de que todos os Colaboradores estejam dispostos a ajudar, tendo consciência de que somente em conjunto serão alcançados os tão almejados ambiente sadio e superação de metas. Sendo assim, todos serão passíveis de "convocação" para, por exemplo, prestar testemunho ou fornecer informações, sendo certo que nenhuma informação a cerca da denúncia deverá ser fornecida.

**5**

## Investigação feita

Feita a investigação, o Comitê de Compliance avaliará se há pertinência nas alegações ou mais provas a serem produzidas. Em caso de procedência da denúncia, serão aplicadas as penalidades pertinentes à critério do Comitê de Compliance. Em caso de improcedência, contudo, a denúncia será arquivada e o denunciado não sofrerá qualquer sanção.

## 10. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

---

Buscando tornar prática a aplicação do nosso Código de Ética e Conduta, além de ilustrar determinadas situações que exigem boa postura de nossos Colaboradores, criamos um rol de perguntas as quais, através de suas respostas, serão capazes de sanar dúvidas que eventualmente possam vir a surgir.

### Como posso saber se um presente criará uma situação de risco?

Se você pensar sobre o presente a partir da perspectiva de alguém de fora, normalmente você vai ser capaz de determinar se o presente pode criar uma situação de risco. Por exemplo, você se sentiria confortável se um jornal local noticiasse que você, como um Colaborador ou Representante da Cultura Inglesa, deu o presente? Se você ouvisse falar que um concorrente deu o mesmo presente, você estaria desconfiado da intenção do concorrente? Se você visse alguém receber tal presente, você pensaria que era parte de um acordo para que a pessoa fizesse algo em troca? Se você perguntar a si mesmo estas perguntas e não se sentir confortável dando o presente, você não deve continuar. Alguns fatores adicionais a considerar quando se dá um presente incluem:

- O custo ou o valor do presente (ou seja, quanto maior o valor de presente, mais provável será que o presente crie uma situação de risco);
- Seu relacionamento com o destinatário e a relação dele com a Cultura Inglesa, incluindo a capacidade do destinatário de influenciar os negócios da Companhia (por exemplo, se o destinatário está em uma posição de fechar negócios com a Cultura Inglesa, proporcionar-lhe um presente enquanto a decisão sobre o negócio está pendente, pode criar uma situação de risco); e
- Outros presentes dados ao destinatário e a frequência com que são dados (ou seja, se o destinatário recebe vários presentes em um ano de você, a frequência

da troca de presentes pode criar uma situação de risco).

Há momentos em que eu posso oferecer refeições ou bebidas aos agentes públicos?

As refeições ou bebidas são consideradas “coisas de valor” e, portanto, devem cumprir com as exigências deste Código em relação à despesa de hospedagem e de viagens, incluindo a prévia aprovação pelos setores competentes. Você nunca poderá oferecer ou fornecer refeições ou bebidas a qualquer indivíduo, a fim de garantir uma vantagem comercial ou em lugares onde a prática for proibida por lei.

Fornecer uma refeição ou bebidas no âmbito de uma reunião de negócios legítima ou em conexão com explicações, demonstrações, ou programas de treinamento sobre produtos é permitido como uma despesa de negócio relacionado.

Tenho contato com um fornecedor que sempre nos atende e em determinada concorrência ele me informou que poderia cobrir qualquer valor oferecido pelos concorrentes. Posso abrir o preço demais para ele?

Não. Ainda que seja um parceiro recorrente, os Colaboradores da Companhia devem se manter neutros, mantendo o sigilo do procedimento de concorrência a fim de garantir uma contratação transparente e honesta, que mantenha de longe qualquer obscuridade.

Há alguns meses não me sinto satisfeito com as atividades que vem me sendo repassadas e com isso me sinto desestimulado. O que devo fazer?

A satisfação do Colaborador ao desenvolver seu trabalho é imprescindível para que desenvolva suas atividades da melhor forma que puder. Somente assim ele se posicionará como alguém que dá tudo de si e conseqüentemente “veste a camisa” como o dono da Companhia. Sendo assim, caso esteja insatisfeito com seu trabalho, se sinta à vontade para conversar com seu gerente ou com o departamento pessoal na intenção de juntos buscarem uma solução para o problema.

Um colega ligou durante suas férias pedindo que eu verificasse seus e-mails para ver se ele tinha recebido um item que estava esperando. Ele me deu sua identificação

de login e senha, pedindo que eu ligasse depois com a informação. Posso fazer isso?

Não. Senhas e outras credenciais de login devem ser mantidas em segredo e não podem ser usadas, ou sequer conhecidas por outros funcionários.

Um colega meu às vezes envia dados sensíveis de clientes a um fornecedor que nós usamos para ajudar a solucionar problemas. Eu me preocupo porque eu não acho que tais informações estejam sendo protegidos adequadamente. Ele diz que tudo está bem porque o fornecedor está autorizado a receber tais dados e os problemas que têm que ser solucionados são urgentes. Devo me preocupar?

Sim. Este é um assunto sério, e você deve falar com seu gerente imediatamente. Seu colega pode estar pondo tanto os clientes quanto a Cultura Inglesa em grave risco. Se você não fizer sua preocupação ouvida, você pode ser tão culpado quanto seu colega por violação a políticas da Companhia. Se você não se sente confortável em levar tal assunto ao seu gerente entre em contato com o Compliance para comunicar sua preocupação.

Fui procurado para dar uma declaração sobre a experiência da Cultura Inglesa com o produto de um fornecedor que nos usamos. O fornecedor quer usar uma citação minha em seu site na internet ou em outros materiais de marketing. Algum problema?

Depende. Antes de concordar com qualquer arranjo deste tipo, você deve contatar o Departamento de Marketing e o Jurídico. A Cultura Inglesa protege cuidadosamente sua reputação sendo altamente seletivo ao fornecer tais endossos. Não siga em frente até ter aprovação do Departamento de Marketing e do Jurídico.

Um de meus fornecedores ofereceu mandar-me a uma conferência a custo zero para a Cultura Inglesa. Posso aceitar?

Não. Aceitar uma viagem grátis de um fornecedor não é permitido. Se você estiver interessado em comparecer à conferência, fale com o seu gerente. A maioria dos custos associados a sua presença na conferência devem ser pagos pelo seu departamento.

# TERMO DE RECEBIMENTO E COMPROMISSO

---

Eu, \_\_\_\_\_,

declaro, para os devidos fins, que recebi uma cópia integral do Código de Ética e Conduta da CULTURA INGLESA IDIOMAS S.A. (“Cultura Inglesa”), tomei conhecimento e compreendi suas disposições, bem como que tenho ciência da existência das políticas da Companhia e das Leis Anticorrupção relacionadas ao não cumprimento do disposto do Código de Ética e Conduta.

Declaro, ainda, que fui comunicado da obrigatoriedade de sua observância em todas as situações e circunstâncias que estejam, direta ou indiretamente, ligadas com as atividades prestadas para a Cultura Inglesa.

Caso a qualquer momento eu tome conhecimento de quaisquer violações ao Código de Ética e Conduta, às políticas da Cultura Inglesa ou à legislação, tanto ocorrida ou que possa ocorrer no futuro, comprometo-me a prontamente relatar esta informação à Cultura Inglesa.

LOCAL E DATA

---

ASSINATURA

---

CARGO OU EMPRESA REPRESENTADA

---



# TERMO DE RECEBIMENTO E COMPROMISSO

---

Eu, \_\_\_\_\_,

declaro, para os devidos fins, que recebi uma cópia integral do Código de Ética e Conduta da CULTURA INGLESA IDIOMAS S.A. (“Cultura Inglesa”), tomei conhecimento e compreendi suas disposições, bem como que tenho ciência da existência das políticas da Companhia e das Leis Anticorrupção relacionadas ao não cumprimento do disposto do Código de Ética e Conduta.

Declaro, ainda, que fui comunicado da obrigatoriedade de sua observância em todas as situações e circunstâncias que estejam, direta ou indiretamente, ligadas com as atividades prestadas para a Cultura Inglesa.

Caso a qualquer momento eu tome conhecimento de quaisquer violações ao Código de Ética e Conduta, às políticas da Cultura Inglesa ou à legislação, tanto ocorrida ou que possa ocorrer no futuro, comprometo-me a prontamente relatar esta informação à Cultura Inglesa.

LOCAL E DATA

---

ASSINATURA

---

CARGO OU EMPRESA REPRESENTADA

---

