



código de conduta

REDE CNA

CNA
inglês definitivo



O Código de Conduta é destinado à distribuição para a **Rede CNA**.

Editoração e Coordenação do Projeto:
Comitê de Ética e Integridade CNA

Diagramação: Marketing

Divulgação: outubro/23

Endereço: Av. Paulista, 1294, 7º andar - Bela Vista - São Paulo/SP

Mensagem da Liderança

Prestes a completar 50 anos de atuação, continuamos fazendo com excelência o que sabemos fazer de melhor como rede de franquias: colocar as pessoas em primeiro lugar.

Alinhados às melhores práticas de mercado, o CNA está atento ao aprimoramento dos padrões de Governança e Responsabilidade Corporativa, reforçando sua atuação firme na promoção da integridade e da ética nas relações com seus colaboradores, franqueados, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros comerciais, alunos e responsáveis, que deverão observar integralmente os princípios e regras ora indicados.

Este Código de Conduta apresenta os padrões de conduta que devem ser aplicados por todos independentemente da posição.

Faço aqui um convite para que todos leiam com bastante cuidado e atenção os termos aqui previstos, aplicando e revisitando, de forma periódica, suas disposições.

É dever de todos conhecer e contribuir para que este Código seja respeitado.

Decio Pecin

CEO da Rede CNA



A modern office interior with a grid ceiling of recessed lights. In the background, there are white lockers numbered 7 through 12. A desk in the foreground has two computer monitors, keyboards, and mice. A wall with the letters 'CNA' and a logo is visible. A large blue and dark blue graphic overlay is on the right side of the image.

O que é o Código de Conduta?

O Código de Conduta CNA tem o objetivo de apresentar os preceitos fundamentais que devem nortear a conduta de cada membro da comunidade CNA. Todos somos responsáveis pelo cumprimento deste Código e por torná-lo parte integrante de nossas atividades diárias. O Código define como devemos nos comportar ao atuar em nome do CNA.

Queremos que cada um esteja comprometido com o CNA, respeitando seus valores.

Recomendamos a leitura do Código na sua íntegra e, em caso de dúvidas, converse com o time do CNA Administração Nacional.

Princípios, propósito, missão, visão e valores do CNA

princípios

Por meio de nossa missão, visão e valores, expressamos nossa forma de atuar junto a colaboradores, sociedade, parceiros, clientes e consumidores. Nossas atitudes e práticas devem estar aderentes aos nossos valores, traduzidos neste Código de Conduta do CNA, promovendo o desenvolvimento harmonioso das nossas atividades e garantindo a nossa reputação institucional.

Por isso, elaboramos o nosso Código de Conduta – um conjunto de normas e procedimentos baseado em princípios éticos, que tem o objetivo de determinar como devemos nos comportar e atuar, agindo sempre de forma íntegra nos relacionamentos internos e externos.



propósito

Educar para o desenvolvimento das pessoas e a construção de uma sociedade melhor.

missão

Oferecer excelência no ensino de idiomas e no atendimento, garantindo o desenvolvimento de alunos e sociedade.

visão

Ser a referência no ensino de idiomas, atuando na transformação da vida das pessoas.

valores

Alegria: nosso bem mais precioso são as pessoas. Mantemos um ambiente alegre e saudável, para que elas desenvolvam seu talento com paixão e entusiasmo.

Inovação, ousadia e protagonismo: a busca por resultados consistentes nos motiva a ir além. Acreditamos que a inovação e a ousadia são fontes permanentes para o nosso crescimento.

Cordialidade e encantamento: atender bem e superar expectativas são nossa obstinação. Buscamos encantar nossos clientes oferecendo experiências únicas, com impacto transformador em suas vidas.

Ética, respeito e credibilidade: a integridade nos guia. Somos transparentes, éticos e acreditamos que o respeito é a essência de qualquer relação.

Diversidade e responsabilidade: acolhemos a diversidade em todas as suas formas. Somos uma empresa socialmente responsável e atuamos com responsabilidade empresarial na busca de nossos resultados.

Engajamento: trabalhamos de forma engajada e conectada em rede, construindo juntos o sucesso do nosso negócio e uma sociedade melhor. Somos um só CNA.





**integridade
pessoal**

01

colaboradores e direitos humanos, assédio e discriminação

As pessoas são a essência do CNA. Trabalhamos em equipe, promovemos a equidade, inclusão e diversidade, tratamos os nossos colegas (franqueados, colaboradores, consumidores, parceiros e fornecedores) com respeito e de forma justa. Mantemos uma cultura de confiança mútua e damos valor às diferenças de opinião. Praticamos as normas sobre os direitos humanos, dentre elas a tolerância zero para assédio (sexual ou moral) e discriminação, trabalho infantil ou análogo à escravidão moderna.

Assumimos o compromisso de apurar e combater situações de injustiça, humilhação, exposição ao ridículo, intimidação e constrangimento, seja por motivo de cor, raça, sexo, origem étnica, idade, condição econômica, condição física, mental ou psíquica, parentesco, religião, orientação sexual etc.

O assédio é uma forma inaceitável de conduta. Alertamos que ele pode se apresentar de diversas formas.

Por isso, devemos evitar:

- piadas de gosto duvidoso, insultos e ameaças;
- insinuações de caráter sexual, pedidos de favores sexuais, atitudes físicas ou verbais de natureza sexual, exibição de objetos e imagens com conotação sexual;
- conduta física ou verbal que afete o desempenho de outro colaborador ou gere hostilidade no ambiente de trabalho.

Enfim, todos nós devemos agir de forma ética e respeitosa.

02

disposições: franqueados, colaboradores, clientes e fornecedores

Devemos, enquanto membros da comunidade CNA, agir de acordo com as leis vigentes e políticas do CNA e com rigor, competência, transparência, colaboração, boa-fé e bom senso. É dever de cada um assegurar a credibilidade e a integridade das nossas ações.

Franqueados e colaboradores em posição de gestão e liderança devem agir sempre como modelo para os demais no desempenho de suas atividades.

03

proteção de dados pessoais e segurança da informação

O CNA está engajado na conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), por isso, todos devemos proteger os dados pessoais aos quais tivermos acesso, e utilizá-los apenas para as atividades profissionais, respeitando estritamente as finalidades autorizadas.

Entende-se como dados pessoais qualquer informação que possa identificar, direta ou indiretamente, uma pessoa física, seja um de nossos clientes, parceiros ou colaboradores da comunidade CNA, como nome, RG, CPF, endereço, informações de saúde, descrição do indivíduo, religião etc.

Já os titulares de dados são quaisquer pessoas a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento, como, por exemplo, franqueados, clientes, parceiros, colaboradores etc.



Assim, qualquer pessoa que participe de algum projeto ou atividade que lide com dados pessoais que estão sob a responsabilidade da comunidade CNA tem o compromisso na aplicação e no monitoramento dos controles de segurança definidos.

Nesse contexto, vale destacar alguns princípios que devem pautar as nossas atividades que envolvem dados pessoais:

- Respeite a privacidade do titular dos dados pessoais a todo o momento no exercício de suas atividades profissionais
- Assegure que as partes envolvidas no tratamento de dados pessoais (escolas CNA, parceiros, fornecedores etc.) realizem suas atividades de modo adequado, observando as políticas, normas e procedimentos do CNA voltados à proteção de dados pessoais, e que entendam claramente quais são os objetivos do tratamento
- Utilize os dados pessoais apenas para as finalidades autorizadas pelo CNA. Os dados pessoais não deverão ser guardados para eventuais finalidades futuras indefinidas, o que deve ser estipulado ou permitido pela legislação, contrato ou política do CNA
- Proteja os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão

Fica expressamente proibida a realização de tratamento de dados pessoais para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos.

Desse modo, o CNA está comprometido para que os dados sejam mantidos seguros e tratados em conformidade com a legislação, contribuindo para a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem e para o desenvolvimento econômico e tecnológico. A proteção de dados significa proteger a privacidade da própria pessoa. Assim, é dever de todos os membros da comunidade CNA respeitar o que está estabelecido neste Código de Conduta e cumprir as respectivas legislações sobre o assunto, em especial a LGPD.



Segurança da informação e incidentes

Nossas informações ou as que estão sob nossa custódia são consideradas confidenciais e devem ser protegidas de acordo com a necessidade de sigilo e criticidade. Consideramos confidenciais dados pessoais e sensíveis de nossos franqueados, colaboradores, fornecedores, clientes e parceiros, e demais informações críticas e estratégicas do CNA.

As medidas técnico-organizacionais de proteção das informações e dos dados pessoais fazem parte da gestão de segurança de informação do CNA e devem ser adaptadas continuamente aos desenvolvimentos tecnológicos e às alterações organizacionais.

Algumas medidas de segurança são imprescindíveis:

- o não compartilhamento, com terceiros não autorizados, de informações e dados pessoais com que venham a ter contato no exercício ou por força do exercício de suas atividades de trabalho, observando-se ainda o tópico a respeito de CONFIDENCIALIDADE deste Código
- o não compartilhamento, em qualquer circunstância, de credenciais, sejam elas login, senha ou crachá, pois são dados individuais e intransferíveis e sua guarda, sigilo e manutenção são de responsabilidade
- a não realização de cópias ou reproduções não autorizadas de documentos ou quaisquer outras formas que contenham informações e dados pessoais envolvidos no âmbito das atividades do CNA

Busque adotar as práticas de mesa e tela limpas. Importante assegurar que as informações, tanto em formato digital quanto físico, bem como os ativos tecnológicos (notebooks, celulares, tablets etc.) não sejam deixados desprotegidos em espaços de trabalho pessoais ou públicos, com a tela desbloqueada ou informações acessíveis, quando não estão em uso, ou quando alguém deixa sua área de trabalho, ainda que seja por um curto período ou ao fim do dia. Consulte, sempre que necessário, o conteúdo disponível na aba especial LGPD disponível no Portal Corporativo do CNA.



Na eventualidade da ocorrência de incidentes de segurança ou de violação de dados pessoais, deve-se comunicar imediatamente ao franqueado, superior hierárquico ou responsável pelo assunto na empresa e sempre reportar o incidente por meio do e-mail privacidade@cna.com.br, ainda que em caso de dúvida sobre a sua qualificação ou extensão.

No desempenho de suas funções, você possui um grande compromisso com a proteção de dados pessoais e informações em geral.

04 saúde, segurança e ambiente e trabalho

Todos nós temos o direito de realizar nossas funções em um ambiente de trabalho seguro e apropriado. Assegure e desenvolva um ambiente de trabalho saudável, permitindo que os membros da comunidade CNA alcancem seu máximo potencial. Nesse âmbito, devemos assegurar:

- as condições para integridade física e psicológica de todos
- os recursos necessários ao cumprimento das obrigações profissionais, conforme padrões corporativos
- a capacitação para o desempenho de suas atividades e oportunidades de valorização, conforme padrões corporativos

É dever de todos zelar pela organização, limpeza e higiene de todas as instalações relacionadas ao CNA.



05 relacionamentos pessoais

Temos o dever de tratar nossos colegas, superiores hierárquicos, subordinados e pares com dignidade e respeito, contribuindo individualmente para um ambiente de trabalho saudável e de cooperação mútua.

Não toleramos abusos de autoridade, violações da dignidade ou condutas que atentem contra a integridade física e psicológica das pessoas.

Respeitamos as diferentes formas de pensamento e praticamos a escuta ativa, permitindo que todos possam expressar sua opinião, sem interrupções abusivas ou julgamentos precipitados.

Condenamos boatos e maledicências.

Cultivamos comportamentos e atitudes que protegem nossa dignidade pessoal e profissional.

Todas as pessoas são bem-vindas no CNA. Em alguns casos, é possível que franqueados e colaboradores tenham parentes, amigos ou relacionamento afetivo com profissionais que trabalham para o CNA. Nesses casos, sempre que possível, evitaremos situações que criem conflitos de interesse, em especial quando houver subordinação direta entre familiares ou pessoas com relacionamento muito próximo.

As Escolas CNA, na figura dos seus franqueados, administradores, líderes e colaboradores, não devem efetuar propostas de trabalho e/ou assediar funcionários da franqueadora sem prévia comunicação por escrito. Devem, ainda, agir sempre com ética com relação aos colaboradores de outras Escolas CNA, não contratando aqueles que estejam vinculados ou tenham se desligado há menos de 30 (trinta) dias, salvo em casos de autorização expressa ou possibilidade de compatibilização da carga horária de trabalho, sempre informando por escrito, previamente, a outra Escola CNA sobre a intenção de iniciar conversas para a contratação de seus colaboradores.



06 etiqueta corporativa

Compartilhamos do bom senso. Os membros da comunidade CNA, no exercício de suas atividades profissionais, representam a imagem da marca e, por esta razão, devem ter a preocupação de vestir-se adequadamente, com roupas e acessórios alinhados à sua posição profissional, valorizando sua imagem e a da marca perante colegas, clientes, fornecedores e sociedade.

Adotar uma postura adequada contribui para um clima organizacional positivo e para a produtividade.

- Respeite a privacidade, pois o espaço aberto não quer dizer que a pessoa esteja sempre disponível para conversar ou compartilhar assuntos; é necessário observar o momento
- Tome cuidado com odores, volume de ruídos e vazamento de áudios em locais fechados ou em momentos inadequados
- Reserve previamente os espaços de reuniões para prevenir eventuais conflitos internos
- Busque organização e não acumule itens ou papéis nas estações de trabalho
- Preserve a saúde de todos; quando se trabalha em espaço compartilhado, é necessário haver um cuidado extra quanto à disseminação de doenças contagiosas
- Ajude na manutenção do espaço coletivo; tenha visão de compartilhamento e conservação do patrimônio e dos recursos da empresa
- Respeite as diferenças e busque formas de compartilhar o ambiente com respeito, considerando que o ambiente reúne diversidade de pessoas, personalidades, estilos, hábitos, etc.
- Reflita sobre como deseja ser visto, já que sua imagem representa a empresa; por isso, não serão permitidas exposições físicas excessivas
- Fique atento à sua postura e veja se suas ações não estão atrapalhando seus colegas





**integridade
comercial**

07 utilização da marca CNA

A utilização da marca CNA deverá respeitar integralmente os contratos, direcionamentos, manuais e comunicados emitidos pelo CNA.

Ademais, os membros da comunidade CNA estão cientes de que não poderão modificar, nem permitir por qualquer de seus colaboradores, prepostos, contratados ou terceiros, a modificação, alteração, depreciação ou descaracterização da marca CNA, devendo zelar e responsabilizar-se pelo seu uso.

Toda utilização que envolva quaisquer direitos de uso de imagem e voz, associada à marca CNA, deve estar autorizada em termo específico.

08 relação com a concorrência

Nosso compromisso prevê a atuação no mercado dentro dos princípios de uma concorrência vigorosa, ética e leal. Estamos sempre comprometidos com as leis e os regulamentos que garantem uma concorrência eficaz.

Efetivamente, as relações comerciais com fornecedores e clientes, bem como contatos ocasionais com concorrentes, exigem uma atenção cuidadosa às normas do direito concorrencial aplicáveis em qualquer lugar que atuemos.

Temos o compromisso de alcançar nossos objetivos estratégicos exclusivamente por meios legítimos e ético, praticando uma concorrência leal.

É vedado a qualquer membro da comunidade CNA o compartilhamento de informações estratégicas e confidenciais com a concorrência direta e indireta.



09 relação com parceiros comerciais e fornecedores

Estamos comprometidos em contribuir de forma positiva para a sociedade e estabelecer relações comerciais justas e confiáveis com os nossos fornecedores e parceiros de negócios.

Devemos negociar com partes que defendam padrões de integridade semelhantes aos nossos e esperamos que nossos fornecedores nos ajudem a atingir os objetivos e compromissos de integridade.

Pautamos nossa relação com parceiros de negócios e prestadores de serviços pela cordialidade, transparência, honestidade e respeito mútuo.

10 relação com alunos e consumidores

Valorizamos nossos clientes e os tratamos de maneira justa e cordial. Prezamos pela transparência e veracidade das informações sobre nossos produtos, serviços, preços e condições.

Temos o compromisso de servir clientes e consumidores com eficiência, rapidez, transparência e educação.

Acolhemos dúvidas, críticas e sugestões de nossos alunos e consumidores. Valorizamos seus interesses e opiniões; por isso, buscamos respondê-las com agilidade e profissionalismo.

Recomendamos que os impasses sejam resolvidos de forma consensual, sem imposição abusiva ou constrangimento indevido.

11

relação com autoridades e políticos

Somos sensíveis às tradições culturais de nossa sociedade. Respeitamos na íntegra as normas e diretivas regulamentadas pelas autoridades e associações, respondendo às suas solicitações com clareza, rigor, diligência e prontidão.

Não contribuímos financeiramente ou fazemos campanha para políticos ou partidos. Da mesma forma, os membros da comunidade CNA não devem utilizar o ambiente de trabalho para manifestações de cunho político, evitando conflitos e constrangimentos entre colegas.

12

relação com a comunidade

Em respeito ao nosso Propósito, temos o dever moral de contribuir para melhorar a sociedade em que estamos inseridos.

Recomendamos a promoção de ações que promovam o desenvolvimento humano e a responsabilidade social, mediante relações harmoniosas entre empresa e comunidade.

Apoiamos a atuação em projetos de voluntariado, como forma de valorização da integridade e evolução da sociedade.

Incentivamos a promoção de uma agenda estratégica que fomente uma cultura de responsabilidade social, ambiental e de governança.

13

relação com meios de comunicação

Consideramos legítimo o direito das pessoas à informação sobre questões de interesse público, mesmo quando se refere a uma empresa privada, e consideramos fundamental o papel da imprensa de obter e divulgar tais informações.

Além disso, apoiamos a existência de uma imprensa livre e independente, que contribui para o desenvolvimento do mercado, do Estado democrático e da cidadania. Por essa razão, rejeitamos o uso de poder econômico para conter a ação da imprensa ou induzi-la a revelar fatos que não sejam verdadeiros.

Quando qualquer veículo de imprensa solicitar uma entrevista ou informações institucionais, é preciso que o canal oficial seja acionado através do e-mail imprensa@cna.com.br. Da mesma forma, nenhum membro da comunidade CNA deve falar em nome da empresa com veículos de comunicação, sem autorização ou consentimento da franqueadora.

14

relação com sindicatos

Mantemos uma relação de respeito e permanente diálogo com os sindicatos, associações e entidades de classe, bem como não praticamos qualquer discriminação contra trabalhadores sindicalizados.

Recomendamos que toda a comunidade CNA atue em conformidade com as práticas e orientações legais de tais entidades.





integridade
empresarial

15

confidencialidade de informações

Devemos manter a confidencialidade das informações tratadas no exercício das atividades profissionais, bem como dos dados pessoais envolvidos, conforme as condições dispostas neste Código e outras políticas ou normativos do CNA.

É proibido processar ou utilizar de qualquer modo informações e dados pessoais em desconformidade com este Código, contratos, bem como outras políticas ou normativos do CNA.

O acesso a essas informações é exclusivo dos membros da comunidade CNA, que têm o dever de proteger e manter o sigilo das informações a que tiver acesso, não devendo utilizá-las ou divulgá-las indevidamente, mesmo após o eventual término do vínculo contratual.

Colaboradores só podem ter acesso a informações e dados pessoais que forem realmente necessários para a realização das respectivas tarefas.

Recomendamos que as autorizações de acesso sejam atualizadas e revistas periodicamente pelo gestor e superior hierárquico, de forma a assegurar a sua correta aplicação.

O CNA é proprietário de todo conhecimento e dados oriundos do sistema de franquia CNA.

Os membros da comunidade CNA não têm a permissão de utilizar informações e dados pessoais para fins particulares ou econômicos, transmiti-los a pessoas não autorizadas ou permitir-lhes o acesso por qualquer outra forma.

Os líderes têm a responsabilidade de instruir os profissionais de sua equipe, desde o começo da relação de trabalho e ao longo dela, sobre a obrigação de preservar a confidencialidade das informações, que permanece válida também após o encerramento da relação de trabalho.



16 fraude e corrupção

Combateremos qualquer fraude ou comportamento que tenha o objetivo de enganar e/ou confundir terceiros ou, ainda, que possa caracterizar corrupção, seja de forma direta ou indireta, de acordo com a Lei Anticorrupção nº 12.846/2013*. Ao conduzir os negócios, todos temos o dever de cumprir ou fazer cumprir este dispositivo legal, não sendo permitido o oferecimento ou entrega de qualquer tipo de contribuição, doação ou a troca de favores com servidores públicos, a fim de obter qualquer favorecimento para facilitar, autorizar ou acelerar o trabalho dos agentes governamentais.

Não aceitamos qualquer ato ilícito, independentemente da sua motivação, lembrando que a fraude prejudica toda a coletividade e acaba por lesar a rede CNA como um todo.

Exigimos de todos que previnam fraudes na comunidade CNA e que comuniquem quaisquer suspeitas de que porventura tomem conhecimento. Um exemplo de práticas que visam a fortalecer o ambiente de controles internos é a adoção de controles automatizados, preventivos e detectivos nos sistemas informatizados que dão suporte aos principais processos de negócio.

Por isso, os registros devem ser informados sempre completos, precisos, consistentes e atualizados. É crucial que possamos fornecer informações confiáveis aos nossos parceiros, sob pena de interpretação como fraude em situação contrária.



17 ativos da empresa

Somos todos responsáveis por proteger os ativos da empresa, inclusive nossa marca, inovações e direitos de propriedade intelectual.

Devemos utilizar os recursos físicos de forma a zelar pelo seu bom estado de conservação.

Não devemos utilizar tais recursos em proveito próprio ou em proveito de outros, exceto em ações sociais devidamente identificadas e aprovadas.

Todos os direitos sobre materiais, recursos e informações criados ou utilizados pelos colaboradores no exercício das suas funções devem estar protegidos nos termos da lei.

É importante que o colaborador somente utilize ferramentas oficiais e homologadas pela empresa, sendo vedado o compartilhamento de senhas e acessos, bem como de qualquer conteúdo pirateado.



The background is a dense, repeating pattern of various social media icons. The icons are rendered in different shades of blue and teal, creating a vibrant, digital aesthetic. Recognizable icons include Facebook (f), Instagram (camera), Twitter (bird), YouTube (play button), LinkedIn (in), and others. The icons are scattered across the entire page, with some appearing more prominent than others.

comportamento
em redes sociais

18 redes sociais

Entendemos que a Política de redes sociais do CNA é um guia prático e coloquial de como nos comportamos, mantendo os interesses do CNA.

Mostramos, neste capítulo especial do Código de Conduta, as diretrizes de comportamento nas redes sociais.

tenha em mente...

Pense duas vezes antes de postar!
Na internet, é quase impossível excluir!
A propagação é online.

Tenha cuidado ao discutir assuntos que causam controvérsia ou mobilizem emoções fortes (por exemplo, política e religião), e demonstre respeito pelas opiniões dos outros!

O CNA abrange todo o território nacional. Lembre-se: o que você diz pode ser visto por clientes e demais colaboradores em qualquer lugar, a qualquer momento.

Durante o horário de trabalho, não deixe que as redes sociais afetem o seu desempenho.
Não utilize os meios de comunicação pessoal (Facebook, Instagram, WhatsApp, Twitter etc.) para troca de informações profissionais, use as ferramentas adequadas (WhatsApp Business, Instagram Oficial etc.).

Posturas esperadas nas redes sociais

Deixe sempre bem claro que você é um membro da comunidade CNA, não um porta-voz da empresa.

Seja respeitoso e atencioso, não brigue, critique ou tire sarro de pessoas que não conheça em grupos ou perfis públicos, nem mesmo os nossos concorrentes.

Não responda a mensagens ofensivas ou negativas vindas de ex-colaboradores, alunos, pais, responsáveis ou fornecedores.

Certifique-se que suas mensagens realmente acrescentam à conversa.

Não publique informações confidenciais sobre a empresa nas redes sociais. Não fale sobre as informações financeiras, tendências de vendas, estratégias, questões legais e futuras atividades promocionais sem autorização.

Nunca forneça informações pessoais sobre os clientes ou colaboradores.

Caso seja do seu interesse, promova os valores e ações do CNA, valorizando e reconhecendo o trabalho de colegas e iniciativas positivas da nossa rede.



**disposições
gerais e finais**

19 responsabilidades

Devemos concentrar esforços nos objetivos definidos pela empresa, sempre respeitando simultaneamente nossos valores e este Código.

Defendemos a promoção de uma cultura de transparência, aberta, em que todos se sintam confortáveis para questionar e para compartilhar preocupações relativas à interpretação ou cumprimento do Código de Conduta da Rede CNA.

Incentivamos e promovemos relações baseadas na confiança. Qualquer preocupação ou suspeita de uma possível violação a este Código ou às políticas a ele relacionadas, procure o seu gestor. A todos os líderes cabe uma responsabilidade fundamental: liderar pelo exemplo.

20 política de não retaliação

É uma violação deste Código de Conduta retaliar ou intimidar qualquer pessoa que faça um relato de comportamento inapropriado ou qualquer pessoa que participe, inclusive como testemunha, em eventual apuração.

É dever dos membros da comunidade CNA contribuir para um ambiente melhor, mais seguro e saudável, utilizando os canais de comunicação de forma responsável e sempre revestida de boa-fé.

Além disso, sempre que acionados pelo franqueador, os membros da comunidade CNA devem contribuir com a verdade, prestando informações de forma honesta e livre de interesses escusos.



21

medidas disciplinares

A violação das normas estabelecidas neste Código de Conduta acarretará a punição dos responsáveis conforme a legislação vigente, contrato de franquia e as políticas do CNA, e poderá, de acordo com a sua gravidade, resultar nas seguintes consequências:

- feedback verbal ou escrito
- advertência oral ou escrita
- suspensão
- desligamento com ou sem justa causa
- Suspensão ou rescisão de relação com franqueados, parceiros e fornecedores
- em caso de terceiros, sanções específicas previstas nos respectivos contratos, rescisão do referido instrumento ou extinção da relação comercial.

Esse Código de Conduta é acompanhado de ações e capacitações contínuas, realizadas para todos os membros da comunidade CNA, com o objetivo de fortalecer as orientações de conduta previstas neste instrumento.

Este documento é considerado um instrumento de aperfeiçoamento da gestão organizacional, por isso, será revisado periodicamente.



22

canal da ética e integridade do CNA

O CNA conta com um Canal de Ética e Integridade totalmente neutro, independente, confiável e seguro. Esse canal está disponível para todos os públicos: alunos, pais ou responsáveis, colaboradores e franqueados, fornecedores, prestadores de serviço etc. Qualquer pessoa pode enviar seu relato a qualquer momento, sem precisar se identificar. Ele é um canal sigiloso que contribui para a apuração de situações de fraude, não cumprimento de práticas regulatórias, comportamento ilícitos e desvios de conduta.

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code para acessar o canal de ética e integridade.



[Acesse my.safe.space/company/cna](https://my.safe.space/company/cna)

Se você estiver sujeito ou testemunhar um comportamento inaceitável, ou tiver qualquer outra preocupação pertinente aos itens aqui colocados, envie um relato pelo canal e ajude o CNA a identificar casos de má conduta, tornando o ambiente mais seguro e inclusivo para todas as pessoas.

Temos como compromisso com a ética e a transparência, e acreditamos que o respeito e a integridade são fundamentais para aquilo que é mais importante para nós, o relacionamento com todos os nossos públicos.

23 disposições finais

Este Código de Conduta foi divulgado a todos os membros da comunidade CNA.

É obrigação de todos conhecer e praticar as disposições deste Código de Conduta e das políticas e normas a ele relacionados. Mais do que um simples documento, ele é uma ferramenta de trabalho para toda a empresa, independentemente do nível hierárquico.

Para esclarecimentos e reclamações acerca deste Código de Conduta, entre em contato com o Comitê de Ética e Integridade do CNA através do canal: my.safe.space/company/cna.

Declaro que recebi e li o Código de Conduta do CNA, versão outubro/23, estando ciente de todas diretrizes que nele constam.

Nome: _____

CPF: _____

Escola: _____

Assinatura: _____

_____, _____ de _____ de _____.

CNA
inglês definitivo





The image features a stylized logo for 'CNA' in white, set against a dark blue background. The letters are bold and modern, with the 'C' and 'N' having a double-line effect. Below the logo, the text 'inglês definitivo' is written in a clean, white, sans-serif font. The background is composed of large, overlapping geometric shapes in shades of blue and red, creating a dynamic and abstract composition.

CNA
inglês definitivo