

YDUQS PARTICIPAÇÕES S.A.
CNPJ/ME n.º 08.807.432/0001-10

Política de Marketing Responsável

1. Objetivo

O presente documento formaliza diretrizes e princípios para o marketing, vendas, comunicação e publicidade, em conformidade com o Código de Ética e Conduta YDUQS e com a legislação brasileira vigente, consolidando um elevado padrão de governança corporativa.

Por fim, ratifica o compromisso do Grupo YDUQS em promover práticas de marketing e vendas verdadeiras, não enganosas, precisas e equilibradas, se comprometendo com o estabelecimento de relações responsáveis com clientes e consumidores em todas as suas operações e de suas controladas.

2. Documentos de Referência

A Política de Marketings Responsável é construída com base em normas brasileiras e políticas internas do Grupo YDUQS já em vigor, sendo elas:

Documentos e compromissos externos de Referência

- Código Brasileiro de Autorregulação Publicitária
- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Documentos internos de Referência

- Código de Ética e Conduta YDUQS - Link
- POL.05.040 - Política Interna De Privacidade E Proteção De Dados Pessoais
- POL.06.008 - Política de Direitos Humanos
- PGE.05.194 - MEDIDAS DISCIPLINARES

3. Campo de aplicação

Esta Política aplica-se a todo Grupo YDUQS, definido doravante como “Companhia” ou somente “YDUQS”, suas controladas, administradores e colaboradores, independentemente do nível hierárquico, assim como acionistas, prestadores de serviço, fornecedores, terceiras partes e demais parceiros comerciais da YDUQS, além de outras pessoas que representem a YDUQS perante terceiros. Todos devem estar comprometidos com as regras estabelecidas nesta política, sendo responsáveis por disseminar e praticar as diretrizes aqui contidas.

3.1 Público-alvo

Consumidores, clientes e consumidores em potenciais dos serviços educacionais oferecidos. Neste cenário, frisa-se que o grupo YDUQS não realiza publicidade com foco no público infantil.

4. Descrição

4.1 Diretrizes Gerais

A política de marketing responsável se alinha aos princípios da CONAR, Constituição Brasileira, demais legislações nacionais e documentos internos da companhia, cujas referências se encontram acima descritas.

Neste sentido, as diretrizes constantes nesta política englobam diferentes canais de comunicação, incluindo voz, impresso e digital, sendo estendida para parcerias externas, na medida que a Companhia prioriza relações com parceiros e fornecedores que tenham políticas, práticas e valores alinhados aos padrões da empresa.

Por este motivo, a YDUQS valoriza o diálogo com stakeholders externos e internos, além da implementação de práticas éticas e responsáveis em toda a cadeia de valor, reafirmando o compromisso da companhia com a dignidade da pessoa humana, transparência, propriedade intelectual e consumo consciente.

4.2 Clareza, respeito e acesso às informações

O Grupo YDUQS preza pela clareza em suas comunicações de marketing e publicidade, fornecendo o máximo de informações sobre seus produtos, serviços e condições em cada meio e ponto de contato. A Companhia mantém o foco em seus diferenciais, destacando-os em seus conteúdos e campanhas publicitárias, sem realizar comparações com concorrentes, uma vez que o respeito aos concorrentes é uma premissa fundamental. Neste cenário, a YDUQS evita criar comunicações que possam diminuir ou desvalorizar os atributos de seus pares.

Adicionalmente, disponibiliza integralmente as condições de seus produtos e serviços, permitindo que as pessoas compreendam essas informações em profundidade e tomem decisões de forma fundamentada.

A Companhia trabalha para promover a mobilidade social e o desenvolvimento integral de cada cliente, direcionando esforços para ampliar e democratizar o acesso ao ensino superior e profissionalizante, o que prescinde da construção mútua de confiança entre a YDUQS e seus clientes e parceiros.

4.3 Transparência, relevância e diferenciação das informações

A YDUQS utiliza uma linguagem clara em suas comunicações de marketing, com o objetivo de transmitir informações relevantes aos consumidores. O foco da Companhia é garantir que os clientes compreendam seus serviços, diferenciais, preços e condições.

Eventualmente, a YDUQS adota a linguagem coloquial de seus públicos, mas sempre assegura que a mensagem seja precisa, completa e facilite o entendimento de seus produtos, serviços, ofertas e condições. Além disso, a Companhia toma o cuidado de diferenciar claramente o conteúdo informativo das demais práticas de marketings, como promoções comerciais e patrocínios.

4.4 Compromisso com a diversidade, equidade, inclusão e direitos humanos

A YDUQS tem o compromisso com a promoção da diversidade, inclusão e Direitos Humanos. Por isso, a Companhia representa todos os perfis de pessoas em suas comunicações, tomando o cuidado de também refletir a diversidade presente em sua própria base de alunos, valorizando a diversidade como um recurso essencial para a inovação e o sucesso.

Por isso, compromete-se a promover um marketing inclusivo, onde todas as pessoas, independentemente de raça, cor, gênero, idade, orientação sexual, religião, deficiência ou qualquer outra característica pessoal, sejam respeitadas e representadas.

4.5 Compromisso com a saúde e segurança

A YDUQS está comprometida em promover um ecossistema de educação seguro e saudável para todos os seus consumidores, clientes, consumidores e parceiros. Adotam-se rigorosos padrões de qualidade, em conformidade com as legislações vigentes, visando promover serviços educacionais de elevada qualidade.

Neste sentido, frisa-se que a companhia se compromete em divulgar possíveis consequências negativas de seus produtos ou serviços, no que pese não terem sido identificado ou reconhecido nenhum evento ou risco desta natureza, por se tratar de uma empresa de educação.

4.6 Asseguramento de segurança digital e privacidade de dados

A YDUQS trabalha para cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis nos mercados onde atua, assegurando a proteção dos dados de seus alunos e clientes. A Companhia respeita sua Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais,

garantindo que a coleta, o armazenamento e o uso das informações sejam realizados de maneira ética, transparente e segura.

Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras regulamentações vigentes, adotam-se medidas para proteger as informações e assegurar a confidencialidade, respeitando os direitos dos consumidores, clientes, fornecedores e parceiros.

O compromisso com a segurança digital reflete-se na dedicação à privacidade e à proteção de dados em todas as suas operações e nas medidas proativas e reativas que adota em caso de ataques cibernéticos, garantindo a transparência e comunicação desses eventos, caso ocorra, dentro dos padrões legais e políticas internas cabíveis.

4.7 Compromisso com o relacionamento responsável com clientes e consumidores

A companhia está comprometida em oferecer um atendimento de alta qualidade, pautado em relações responsáveis, a todos os seus clientes e consumidores, atuando sempre com transparência, conforme disposto nas diretrizes da Política de Marketing Responsável.

Colocando-se sempre disponível ao diálogo e remediação, a YDUQS mantém os canais de comunicação sempre abertos com seus clientes e consumidores, implementando pesquisas de satisfação, fóruns e conselhos consultivos. As informações coletadas são analisadas para identificar oportunidades de melhoria, reforçando a qualidade dos produtos e serviços prestados, de modo a satisfazer as necessidades dos consumidores.

Adicionalmente, a empresa se compromete a monitorar os prazos de repostas e viabilizar o atendimento flexibilizado e personalizado, atuando sistematicamente para a melhoria contínua dos processos.

4.8 Remediação e desvios

Para processar desvios das práticas previstas nesta política, a YDUQS disponibiliza o Canal Confidencial.

Trata-se de um canal de denúncia anônimo aberto para todos os stakeholders, incluindo colaboradores, terceiros, fornecedores, clientes e comunidades, disponível em língua local, 24 horas por dia, para registro e apuração de denúncias sobre condutas inadequadas, violações de direitos humanos e práticas antiéticas, quando praticadas por colaboradores, fornecedores e parceiros.

O Canal pode ser acessado por meio do Link: <https://www.canalconfidencial.com.br/yduqs/> e pelo telefone: 0800 770 0782. A

empresa Terceira terceirizada se compromete a receber e encaminhar os relatos para área de Compliance para a devida apuração e tratamento.

Caso a apuração do relato conclua que houve desvio ético ou de conduta, a medida disciplinar será deliberada pelo Comitê de Conduta, composto por membros das áreas Compliance, Jurídico Trabalhista e Relações Trabalhistas e Sindicais. Esses membros votam pela medida correspondente à conduta, conforme estabelecido na Política de Gestão de Consequências.

Nos casos em que forem constatadas infrações relacionadas a Fraude, Corrupção, Discriminação ou Assédio, com enquadramento da medida disciplinar Grave, o Comitê de Ética também é envolvido.

Esse comitê é composto por membros da alta liderança, incluindo o CEO, CFO, VP de Gente e Gestão e o(a) Diretor(a) Jurídico(a), que deliberam sobre o caso. Importante ressaltar que em todos os casos a responsabilidade pela aplicação da medida disciplinar, definida pelos comitês, é do gestor imediato do colaborador envolvido.

Além disso, a YDUQS possui outros canais de atendimento, onde, em concordância as melhores práticas de governança e transparência, se compromete a divulgar anualmente, no Relatório Integrado, indicadores objetivos sobre a resolução de demandas, como o percentual de reclamações com relação ao total de atendimentos a consumidores e/ou clientes, por meio de canais dedicados ao contato com esse público, e quantas destas foram resolvidas em até cinco dias úteis, no último ano.

4.9 Implementação e treinamentos

A presente política entra em vigor a partir da data de sua aprovação pela liderança do grupo YDUQS, formalizando assim o compromisso da Companhia com a promoção e o respeito as práticas de marketings responsáveis.

A empresa se compromete a oferecer treinamento de marketing responsável a todos os novos integrantes das equipes de marketing, vendas e publicidade, treinando os colaboradores sobre a qualidade dos produtos e serviços e, também, equipando seus profissionais com as ferramentas e conhecimentos necessários para identificar e abordar situações que envolvam violações aos direitos dos clientes e consumidores, promovendo uma atuação pautada na ética e respeito a legislação.

A companhia reconhece que a capacitação contínua é fundamental para garantir a efetividade desta Política e para promover uma cultura de marketing baseada no respeito aos dispositivos legais, aos consumidores e clientes, aos parceiros e fornecedores e, também, aos direitos humanos.

4.10 Acessibilidade

Esta Política está acessível externamente em nosso site corporativo e para nossos colaboradores em nosso repositório de documentos normativos (SGP- Sistema de Gestão de Processos), no seguinte link: <https://estacio.sharepoint.com/sites/PortaldeDocumentosNormativos/SitePages/Home.aspx>.

5. Atualização e Revisão

Esta política será revisada periodicamente a cada 2 (dois) anos ou quando se fizer necessário.

6. Conclusão

O Grupo YDUQS reafirma seu compromisso com o Marketing Responsável como um valor central de sua missão. Por estas razões, compromete-se com práticas de marketing, venda e publicidade regidas por um alto padrão ético e de governança, com fulcro na comunicação precisa, informativa, transparente e equilibrada.

7. Penalidades

Fica vedado o descumprimento a qualquer item descrito nessa Política. Constatado qualquer descumprimento ou comportamento de risco para a YDUQS ou qualquer tipo de fraude, o mesmo deverá ser denunciado no Canal Confidencial através do telefone 0800 770 0782 ou então pelo link: <https://www.canalconfidencial.com.br/yduqs> e estará sujeito à análise da área de Compliance, sendo passível de aplicação de medidas disciplinares constantes do Código de Ética e Conduta e PGE.05.194 - MEDIDAS DISCIPLINARES, bem como a todas as penalidades previstas em lei e demais regulamentos internos aplicáveis.