



## CÓDIGO DE CONDUTA

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROVADO POR</b>
Gerente da Qualidade	Gerente Administrativo	Diretoria

	<b>CÓDIGO DE CONDUTA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REV</b>
		PGG -002	01
		<b>APROVADA EM</b>	<b>PÁGINA</b>
		14/04/2021	2 / 8

## 1. INTRODUÇÃO

Este documento tem o objetivo de ser um guia orientativo para o desempenho das nossas atividades e ações, seja em termos de relações internas ou externas, independentemente das atribuições e responsabilidades. Nossos princípios como empresa serão o norte das nossas atitudes como pessoas. Nossas atitudes como pessoas serão a sustentação dos nossos princípios como empresa.

A **DEX Certificadora** como empresa nacional e oriunda de pessoas com o ideal da melhoria, objetividade, do bom trabalho que gera reconhecimento, respeito e integridade, não pretende limitar as pessoas quanto sua criatividade ou personalidade, somente quer deixar claro seus valores, princípios e formas de atuação e aplicá-los por toda nossa empresa e parceiros de negócio.

A direção da **Dex Certificadora** assume o compromisso de manter a imparcialidade em suas atividades de avaliação da conformidade, não permitindo que pressões comerciais, financeiras ou outras comprometam tal princípio.

**SEJAM BEM VINDOS: NOSSO CAMINHO SERÁ LONGO E MUITO PROSPERO !!!**

	<b>CÓDIGO DE CONDUTA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REV</b>
		PGG -002	01
		<b>APROVADA EM</b>	<b>PÁGINA</b>
		14/04/2021	3 / 8

## 2. MISSÃO, VISÃO, VALORES E PRINCÍPIOS

**Missão** | a razão de ser de minha empresa é... nós existimos para...

Cumprir nosso papel nas certificações baseadas em normas internacionais, transmitindo confiabilidade e contribuindo para o crescimento sustentável das organizações.

**Visão** | como queremos que nossa empresa seja reconhecida?

Ser reconhecido nacionalmente e estar entre os dez maiores organismos certificadores nos próximos cinco anos.

**Princípios** | Quais são as bases para nossos valores?

Imparcialidade, Responsabilidade, Transparência, Confidencialidade, Ética e Competência.

**Valores** | O que é inegociável em minha empresa?

Atendimento, Comunicação, Autogerenciamento e Inovação, Capacidade de resposta, Abordagem baseada em riscos.

	<b>CÓDIGO DE CONDUTA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REV</b>
		PGG -002	01
		<b>APROVADA EM</b>	<b>PÁGINA</b>
		14/04/2021	4 / 8

### 3. FOCO NOS CLIENTES

Trabalhamos para atender todas as determinações contratuais com o cliente;

A confidencialidade de quaisquer informações do cliente é preservada por meio de nossos contratos com pessoas e organizações;

Toda negociação com os clientes é clara, objetiva e transparente, visando atender as questões legais do país, no que tange os aspectos de faturamentos, pagamentos e negociações;

Atendemos todas as determinações de segurança e acesso nas plantas dos clientes, também em acordo as regras de certificação e treinamento;

Temos total foco no cliente para prover a melhor experiência deste com os nossos serviços;

Nos colocamos na posição do cliente para compreender sua visão;

Somos motivados em obter o maior índice de satisfação do cliente por meio de nossos serviços;

Não desconsideramos nenhuma informação crítica, reclamação e elogio do cliente, somos encorajados em rever nossos processos

Toda entrega de um serviço é motivo de celebração, fases como recomendação da certificação, suas manutenções e emissão de certificados são os ápices de nossa celebração;

	<b>CÓDIGO DE CONDUTA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REV</b>
		PGG -002	01
		<b>APROVADA EM</b>	<b>PÁGINA</b>
		14/04/2021	5 / 8

#### **4. FOCO NA ATUAÇÃO**

Devemos RESPEITAR O TRABALHO de nossos clientes;

Devemos ter agilidade, qualidade, eficiência e eficácia;

Devemos mostrar que somos transparentes, que nosso trabalho é confiável e que temos imparcialidade nas nossas ações;

Sabemos que a credibilidade se conquista e se mantém através de nossos atos e atividades;

Abominamos qualquer prática de suborno, corrupção, facilitações e negociatas ilegais que envolvam a prestação de serviços;

Mantemos bem claras nossas relações com nossos parceiros de negócio e gerenciamos qualquer conflito de interesses em nossos processos;

Não trabalhamos e rompemos relações com clientes e/ou parceiros de negócio cujo padrão e postura são incompatíveis com nossos valores;

Obedecemos as leis e regulamentações que regem a nossa sociedade como um todo;

Comunicação fácil, clara e objetiva com todos nossos clientes, parceiros, funcionários e auditores é imprescindível;

Nos mostramos presentes para com a empresa e com nossas partes interessadas;

Fica proibido o armazenamento de documentos oficiais do sistema de gestão em computadores pessoais e/ou particulares, a menos que estejam em uso para uma determinada atividade. Após a finalização da atividade, que pode inclusive ser uma auditoria, os documentos devem ser removidos dos computadores pessoais e/ou particulares, sendo o armazenamento em nuvem o local oficial de consulta.

	<b>CÓDIGO DE CONDUTA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REV</b>
		PGG -002	01
		<b>APROVADA EM</b>	<b>PÁGINA</b>
		14/04/2021	6 / 8

## 5. FOCO NA ÉTICA

Atuamos com ética, para atuar sempre;

Rejeitamos práticas comerciais não éticas ou ilegais em todas as circunstâncias;

Coibimos trabalho análogo à escravidão;

Coibimos qualquer preconceito à crença, afinidade política, raça, gênero, opção sexual ou diferenças;

Coibimos qualquer vantagem indevida na prestação de serviços aos clientes;

Adotamos somente práticas de concorrência transparentes e idôneas sem qualquer meio ilícito;

A **DEX Certificadora** não oferece ou desenvolve nenhum tipo de serviço de consultoria;

Nossos auditores atuam no processo técnico e não indicam, oferecem ou sugerem serviços de consultoria;

Não indicamos serviços de empresas de consultoria, bem como, abominamos sob qualquer circunstância, situações onde empresas de consultoria possam alegar vantagens indevidas ao contratar nossos serviços;

É obrigatório aos nossos colaboradores e auditores associados a comunicação de qualquer situação conhecida que possa gerar conflito de interesses a si próprio ou a **DEX Certificadora**.

	<b>CÓDIGO DE CONDUTA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REV</b>
		PGG -002	01
		<b>APROVADA EM</b>	<b>PÁGINA</b>
		14/04/2021	7 / 8

## 6. FOCO NA MELHORIA

Queremos conhecer e minimizar os impactos dos nossos pontos fracos e praticar, e demonstrar, cada vez mais nossos pontos fortes;

Sempre motivaremos nossos colaboradores, independente da posição ou status, a melhorar continuamente, visando o desenvolvimento da empresa e do indivíduo;

Somos pautados na nossa experiência e expertise e queremos sempre gerar valor.

Objetivamos o crescimento financeiro, sustentável, organizacional, pessoal, profissional, intelectual sempre com base nos nossos princípios.



	<b>CÓDIGO DE CONDUTA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REV</b>
		PGG -002	01
		<b>APROVADA EM</b>	<b>PÁGINA</b>
		14/04/2021	8 / 8

## 7. CANAL DE DENÚNCIA E DESVIOS

Incentivamos todas partes interessadas no levantamento de preocupações no que se refere aos nossos valores, princípios e conduta.

Para tal, disponibilizamos como canal de comunicação o e-mail direto de nossa Diretora Administrativa, a Sra. Tânia Marques Cardoso (e-mail: [tania@dexcertificadora.com.br](mailto:tania@dexcertificadora.com.br)).

Através desse canal de comunicação garantimos a confidencialidade das informações, preservando a identidade das pessoas envolvidas, na qual é possível encaminhar denúncias sobre desvios de conduta e comportamento que contrariam nossos valores, nossos princípios e/ou nossa conduta.

Nosso compromisso é considerar todo denunciante, reclamante ou qualquer pessoa que levante estas preocupações como elementos importantes de melhoria e resolução de problemas e, por isso, proibimos veemente qualquer retaliação a tais pessoas e daremos total respaldo sobre suas considerações.