



CÓDIGO DE CONDUTA

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
Gerente da Qualidade	Gerente Administrativo	Diretoria

	CÓDIGO DE CONDUTA	CÓDIGO	REV
		PGG -002	02
		APROVADA EM	PÁGINA
		01/07/2025	2 / 5

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.

2. MISSÃO, VISÃO, VALORES E PRINCÍPIOS

Missão

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

Visão

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

Princípios

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

Valores

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

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;

	CÓDIGO DE CONDUTA	CÓDIGO	REV
		PGG -002	02
		APROVADA EM	PÁGINA
		01/07/2025	3 / 5

- ✓ 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;

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.

	CÓDIGO DE CONDUTA	CÓDIGO	REV
		PGG -002	02
		APROVADA EM	PÁGINA
		01/07/2025	4 / 5

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**.

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.

	CÓDIGO DE CONDUTA	CÓDIGO	REV
		PGG -002	02
		APROVADA EM	PÁGINA
		01/07/2025	5 / 5

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).

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.