

The background of the page is a blurred, dark red-tinted photograph of an office interior. It shows a person in a suit on the left and a desk with a computer monitor on the right. A thick, solid red horizontal bar is positioned below the main title.

# CÓDIGO DE CONDUTA

# O CÓDIGO

A QMS é um organismo de certificação acreditado e possui sólidos valores. Este código de conduta traduz nossos valores em ações e é aplicado em toda organização QMS Certification Services, para todos colaboradores e parceiros de negócio.

Acreditamos que nosso código seja apenas uma referência para que as ações dos envolvidos sejam pautadas em nossos valores.

O não respeito ao código de conduta e o não cumprimento dos preceitos de nossos valores impactarão em ruptura de confiança na qual acarretará em ações disciplinares por leis vigentes.

# CANAL DE DENÚNCIA E DESVIOS

Incentivamos todas partes interessadas no levantamento de preocupações no que se refere nossos valores, nosso código e nossa conduta.

Disponibilizamos um canal que assegura a confidencialidade das informações, preservando a identidade das pessoas envolvidas, na qual é possível encaminhar denúncias sobre desvios de conduta e comportamento que contrariem nossos valores, nosso código e/ou nossa conduta, e para solucionar eventuais dúvidas contidas nesse código.

Para denunciantes, reclamantes ou qualquer pessoa que levante preocupações, proibimos veemente retaliação e daremos total respaldo sobre sua proteção em todas as esferas.

Para qualquer levantamento de preocupação, entre em contato com: [excellence@qmsbrasil.com.br](mailto:excellence@qmsbrasil.com.br)

“A ética é a estética de dentro”  
(Pierre Reverdy)



# MISSÃO E VALORES

# MISSÃO E VALORES

A QMS tem como missão **CONSTRUIR UMA SOCIEDADE MAIS FORTE ATRAVÉS DAS CERTIFICAÇÕES**, acreditamos que as certificações trazem a sociedade maior confiabilidade em suas relações, competitividade e qualificação de trabalho, promovem a adoção de melhores práticas para com os produtos e serviços e com isso uma sociedade mais justa. Entendemos como sociedade uma empresa, setor, região, país, continente e globo, e nessas esferas atuamos para aplicar nossa missão.

Nossos VALORES são construídos e aplicados a cada dia, para com todos os profissionais que atuam em nosso nome, para toda tomada de decisão, para nosso direcionamento estratégico e nossa inovação. Todo esse código é baseado nesses valores:

- CLIENTE, NOSSO GUIA !
- CREDIBILIDADE, NOSSO PRODUTO !
- O MELHOR ATENDIMENTO, NOSSO DEVER !
- ÉTICA, NOSSA FILOSOFIA !
- AGILIDADE, NOSSA ROTINA !
- TREINAR E MELHORAR, NOSSO COMPROMISSO !
- CELEBRAR, NOSSO MERECEMENTO !
- CRESCER SEMPRE, COM NOSSOS VALORES !

## **CLIENTE, NOSSO GUIA!**

Foco no cliente, satisfação do cliente norteia nossos trabalhos, entender a expectativa do cliente.

## **CREDIBILIDADE, NOSSO PRODUTO !**

Postura profissional, conhecimento na atividade exercida, atendimento ao combinado, agregar confiabilidade.

## **O MELHOR ATENDIMENTO, NOSSO DEVER !**

Paixão em servir, desenvolver relações, entregar sempre o melhor.

## **ÉTICA, NOSSA FILOSOFIA !**

Prática de valores morais em suas atividades, ausências de incertezas, direcionamento de ações.

## **AGILIDADE, NOSSA ROTINA !**

Cumprir prazos com presteza, alinhamento entre rapidez e eficácia.

## **TREINAR E MELHORAR, NOSSO COMPROMISSO !**

Comprometimento com o desenvolvimento pessoal e profissional, superar dificuldades agregando conhecimento, melhoria dos pontos fracos, aprimoramento dos pontos fortes, estar preparado.

## **CELEBRAR, NOSSO MERECEMENTO !**

Estar presente, ser participativo, envolver e ser envolvido e vibrar pelas conquistas.

## **CRESCER SEMPRE, COM NOSSOS VALORES !**

Foco no crescimento do negócio e crescimento pessoal direcionado para nossos valores.

# CLIENTE, NOSSO GUIA!

- Atendemos 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 transparente e atende as legislações vigentes do país, no que tange os aspectos de faturamentos, pagamentos e negociações;
- Atendemos todas as determinações de segurança e acesso na instalação do cliente, 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 quando observado essas questões.

# CREDIBILIDADE, NOSSO PRODUTO!

- Competência, respeito, transparência, agilidade, confiabilidade, imparcialidade, ética, qualidade, eficiência e eficácia nos trazem credibilidade;
- Nossa credibilidade é norteada também pela postura profissional da QMS e de todos nossos colaboradores;
- Coibimos qualquer prática de suborno, corrupção, facilitações e negociatas ilegais que envolvam a prestação de serviços da QMS;
- Temos procedimento para confiabilidade, imparcialidade e conflito de interesses para nossos processos;
- Não trabalhamos e rompemos relações com clientes e/ou parceiros de negócio cujo padrão e postura são incompatíveis com nossos valores;
- Temos por princípio um relacionamento de cordialidade com os órgãos governamentais, promovida pela estrita obediência às legislações e regulamentações a que estamos sujeitos;
- Respeitamos e incentivamos por meio de nossas certificações as melhores práticas em prol do meio ambiente e sustentabilidade;
- Possuímos este código para nortear nossos valores e boas práticas.



# O MELHOR ATENDIMENTO, NOSSO DEVER!

- Atuamos com prestação de serviço de alto nível e alto padrão de qualidade para trazer credibilidade as nossas certificações;
- Somos encorajados a desenvolver relação com nossos clientes, parceiros e colaboradores, promovendo assim o melhor atendimento;
- Nos comprometemos sempre entregar o melhor aos nossos clientes e parceiros de negócio;
- Através da transparência, buscamos de forma clara e respeitosa atender com excelência aos nossos clientes e parceiros de negócio;
- Somos encorajados a manter postura proativa, alinhada a agilidade e eficiência para um melhor atendimento;
- Independente de vantagens financeiras ou não financeiras, somos comprometidos em sempre oferecer ao cliente e parceiros de negócios as melhores soluções no tange os serviços de certificação e treinamento.

# ÉTICA, NOSSA FILOSOFIA!

- Atuamos com ética, para atuar sempre;
- Rejeitamos práticas comerciais não éticas ou ilegais em todas as circunstâncias;
- Não aceitamos contratação de mão-de-obra infantil em nenhuma instância de nossas atividades;
- Coibimos trabalho análogo à escravidão em nossas operações;
- 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;
- Temos procedimento para recebimento de brindes, presentes, e orientação aos nossos colaboradores;
- Nossos auditores atuam no processo técnico e não indicam, oferecem ou sugerem serviços de consultoria;
- Adotamos práticas leais com nossos fornecedores e optamos sempre pelo melhor preço e qualidade;

- Nosso relacionamento com partes interessadas sempre é pautado por diálogo construtivo e transparente sendo que repudiamos toda forma de corrupção ativa ou passiva, sejam elas na esfera municipal, estadual, federal, empresas privadas, estatais e de economia mista, bem como outras entidades controladas pelo poder público (autarquias, fundações, etc.);
- Na dúvida, sempre optamos pela ética como filosofia de trabalho.

# AGILIDADE, NOSSA ROTINA!

- Cumprimos os prazos acordados com todas as partes interessadas;
- Buscamos nos antecipar em qualquer entrega desde que não impacte em nenhum de nossos valores ou procedimentos técnicos;
- Nosso tempo não é mais importante do que de ninguém, não podemos fazer ninguém esperar além do prazo, horário e tempo acordado;
- Nossa agilidade envolve entrega, mudança de processos, respostas e quaisquer comunicações;
- Nossa rotina requer agilidade e a agilidade é nossa rotina.

# TREINAR E MELHORAR, NOSSO COMPROMISSO!

- Motivamos nossos colaboradores a treinar e melhorar continuamente, para o desenvolvimento da empresa e do indivíduo;
- Somos encorajados a desenvolver nossos pontos fracos e aprimorar ainda mais nossos pontos fortes;
- Acreditamos que o “treinar e melhorar” não é obtido apenas com treinamentos formais, mas também por leitura, busca por exemplos, mentores, pesquisa própria, palestras, eventos, conversas, experiências, lições aprendidas, e uma infinidade de meios para obter conhecimento que cabe também ao indivíduo;
- Como formadores de opinião em nossa área de atuação, temos como compromisso disponibilizar conteúdo gratuito sobre certificações a toda comunidade interessada;
- Se não sabemos, não esperamos, buscamos o conhecimento;
- Acreditamos na competência e expertise para gerar valor.

# CELEBRAR, NOSSO MERECIMENTO!

- Celebramos nossas conquistas e de todas nossas partes interessadas;
- Nos mostramos presentes para com a empresa e com nossas partes interessadas;
- 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;
- Celebramos o que faz bem para nossa empresa e para todas nossas partes interessadas;
- Celebramos ao atingir metas e objetivos, a romper barreiras, em nos reunirmos, em observar conquistas, em desenvolver empresas e pessoas, em certificar, em treinar;
- Celebramos nossos clientes, nossa credibilidade, nosso atendimento, nossa ética, nossa agilidade, nossa melhoria, nosso crescimento, celebramos a celebração.

# CRESCER SEMPRE, COM NOSSOS VALORES!

- Somos fanáticos por crescimento, desde que esse crescimento não impacte em nossos valores;
- Crescimento financeiro, sustentável, organizacional, pessoal, profissional, intelectual e sempre pautado em nossos valores;
- Crescer sempre, por nossas crenças transformadas em ações.



contato@qmsbrasil.com.br  
(11) 2628-6095  
[www.qmsbrasil.com.br](http://www.qmsbrasil.com.br)

