

	CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DNA	Criado em: Fevereiro/16
	PROGRAMA DE QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO	Conselho Q&D DNA
	CÓDIGO DE CONDUTA DNA	Modificação: 03 Data: 07/01/19

CÓDIGO DE CONDUTA



“É necessário cuidar da ética para não anestesiarmos a nossa consciência e começarmos a achar que é tudo normal”

Mario Sergio Cortella

Caro colaborador DNA,

A nossa conduta diz quem somos, quais os nossos valores, nossa missão e até onde seu resultado poderá nos levar.

Este código de conduta ética é um guia para melhor entendimento sobre as expectativas de conduta entre nós, com os alunos, concorrentes, sociedade, governos e todos os demais públicos com quem nos relacionamos. É um compromisso de postura social que remete à missão e valores da empresa e todos colaboradores DNA devem seguir.



Caro que não conseguiríamos abordar todas as leis, regulamentações e políticas neste material. Em vez disso, o Código cria uma estrutura de padrões éticos dentro dos quais todos os colaboradores devem trabalhar.

Somos uma empresa responsável e ética, mas para que o discurso vire ação e a ação se torne prática incorporada naturalmente às rotinas diárias é importante que todos conheçam e compreendam as normas de conduta consideradas fundamentais neste processo.

Você terá sempre um canal aberto de comunicação conosco, seja para tirar dúvidas, dar sugestões ou mesmo conversar sobre possíveis ocorrências de desvios de conduta que devem ser ajustados. Desta forma, todos nós seremos responsáveis pelo zelo e cuidado com a imagem e condutas do DNA e a sua repercussão sobre as nossas vidas.

Estamos certos de que este instrumento será muito útil e conduzirá as nossas ações de maneira clara e eficiente.

Um grande abraço,

Rúbia Campos & Anderson Campos

Presidentes DNA

Carta assessoria jurídica

Prezados Senhores,

O presente Código de Conduta descreve a responsabilidade, cultura e valores do CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DNA para com seus colaboradores, franqueados, alunos, parceiros e a sociedade em geral.

Este documento pretende ser um norte na condução de questões jurídicas e éticas que possam surgir, sem substituir as normas legais vigentes no país, apenas complementá-las naquilo que não lhe competem normatizar, por ser próprio da organização, cultura e valores da empresa.

Talvez você não encontre aqui todas as respostas desejadas, mas a compreensão do Código de Conduta certamente lhe permitirá entender o comportamento esperado de cada funcionário, franqueado ou parceiro na condução das atividades da empresa.

Se tiver dúvidas sobre este Código, ou se a conduta de um colega no local de trabalho for motivo de preocupação, fale com o seu Gestor. Se, por algum motivo, não se sentir à vontade para agir dessa forma, entre em contato conosco.

Atenciosamente,

ODCA Advogados Associados.

Assessoria Jurídica

FUNDAMENTOS ESTRATÉGICOS DNA

I. NOSSA MISSÃO

Habilitar e qualificar pessoas para a vida profissional, contribuindo para a qualidade de vida e o desenvolvimento socioeconômico do país.

II. PRINCÍPIOS E VALORES

As convicções fundamentais em torno das quais a organização foi construída são elementos motivadores que direcionam nossas ações na organização, contribuem para a unidade e a coerência do trabalho e determinam o padrão de comportamento de toda a equipe na busca da excelência.

São valores do DNA:

- *Amor a Deus e ao próximo*
- *Ética*
- *Parceria e Confiança*
- *Responsabilidade*
- *Sustentabilidade*
- *Qualidade para o desenvolvimento.*

PÚBLICO-ALVO

Este Código de Conduta interessa a clientes, colaboradores, franqueados, fornecedores, concorrentes, empresas, sociedade, governos e todos os demais públicos que desejam estabelecer relações com o DNA Centro de Educação Profissional.

O CÓDIGO SE APLICA A TODOS

Cada um tem o dever de ler e compreender este Código de Conduta. Ele se aplica a todos os colaboradores do DNA Centro de Educação Profissional e suas franquias. Se um costume, uma cultura ou uma lei local aplicar um padrão diferente do Código de Conduta, você deve consultar a Assessoria Jurídica. Cada um de nós é responsável por assegurar nossa própria conformidade com o Código. Informar suspeitas de violações e cooperar com a investigação para os devidos ajustes e procedimentos.

COMPARTILHE SUAS PREOCUPAÇÕES

Você é responsável por contribuir para o cumprimento das condutas e padrões de comportamento determinadas para o DNA. Se você tiver conhecimento, ainda que não tenha certeza ou comprovação, sobre algum possível desvio de conduta, deve comunicar à diretoria. A responsabilidade em comunicar será sempre sua. Não esperem que outras pessoas o façam, ainda que possuam cargos superiores ao seu.

Talvez você considere que contar uma violação de conduta é ruim, “causa problemas”, “você passa por fofoqueiro” ou “alguém pode querer se vingar de você”. Pode ser que desvio de conduta seja de um dos líderes ou o seu superior imediato. Mas fazer o que é certo significa falar. Se você não se sentir confortável em usar seu nome, você poderá compartilhar suas preocupações de forma anônima.

Os colaboradores que revelam suas preocupações desempenham um papel importante na manutenção da ética no local de trabalho. É seu papel ajudar a empresa a responder de forma rápida e tomar as medidas necessárias. Lembre-se que uma conduta negativa sempre será atribuída à empresa e não a uma determinada pessoa. Isso pode trazer prejuízos a todos, inclusive a você.

Ao ficar ciente de atividades antiéticas ou ilícitas no local de trabalho informe-as imediatamente.

POLÍTICA DE NÃO RETALIAÇÃO

O DNA Centro de Educação Profissional assume o compromisso de preservar a idoneidade daqueles que comunicarem uma violação de conduta ou mesmo uma preocupação (não comprovada) de desvio ou por participar de uma investigação. Em razão disto esta pessoa não perderá seu emprego ou seus benefícios, será rebaixado, suspenso, ameaçado, assediado ou discriminado.

Para isto, aquele que informa ou declara algo durante as investigações devem fazê-lo de forma honesta, verdadeira e precisa.

Em caso de suspeita de retaliação por parte de alguém o colaborador deve informar sobre isso como faria com uma violação do Código.

Todas as ocorrências serão investigadas de maneira responsável.

COMO INFORMAR UMA PREOCUPAÇÃO DE DESVIO DE CONDUTA?

Você poderá informar suspeitas de violações ao Código de Conduta e contribuir para que um problema seja resolvido através dos seguintes canais:

- *Seu líder imediato*

Encorajamos que, prioritariamente, você leve suas dúvidas e preocupações ao responsável pelo seu setor. Se não quiser falar com ele(a) ou acredita que ele(a) têm ciência do problema e não tomou as medidas necessárias poderá recorrer à outras opções e contato.

- *Membros da diretoria da Unidade*

Você terá sempre um canal aberto com os diretores da empresa. Sempre que desejar conversar e compartilhar preocupações poderá recorrer a eles.

- *Denúncia anônima - Se desejar manter sua identidade desconhecida, mas quiser se reportar a sua Unidade use os e-mails institucionais dos diretores.*
- *Se desejar reportar o problema diretamente à franqueadora – ao seu Comitê Corporativo use o e-mail: dnafranchising@cursosdna.com.br.*

Sempre identifique a Unidade e descreva a ocorrência e os nomes da(s) pessoa(s) que poderiam estar envolvidas.

Se preferir, conte ainda com o contato telefônicos da franqueadora: (91)32731082.

IMPORTANTE: Lembre-se que a empresa agirá com responsabilidade e resguardará a sua idoneidade.

OBRIGAÇÕES DE QUEM RECEBE DENÚNCIA DE VIOLAÇÃO DO CÓDIGO

Líderes de equipe e outros colaboradores que recebem relatos de possíveis violações do código deverão tomar as seguintes providências:

- 1. Reportar aos diretores da Unidade a ocorrência ou, se preferir, diretamente a franqueadora através dos canais descritos no item acima;*
- 2. Certificar-se de que conhece e entende o Código e basear seu comportamento nele;*
- 3. Líderes devem manter comunicação aberta e permitir que a equipe se sinta segura em procurá-los para discutir suas preocupações;*
- 4. Apoiar e proteger aqueles que trazem preocupações de forma honesta e tratá-los com respeito, cumprindo os preceitos da Política de não retaliação;*
- 5. Levar a sério as questões e as preocupações da equipe e nunca ignorar uma denúncia e sentir-se livre para buscar orientação antes de responder;*
- 6. Agir para interromper as violações do Código e da lei por parte dos membros da sua equipe e levar todas as preocupações ao conhecimento dos níveis hierárquicos apropriados.*

VIOLAÇÕES DO CÓDIGO

Violações do Código de Conduta são consideradas graves pelo risco de prejuízo à imagem do DNA e à vida daqueles que dependem dela ou que mantêm relações com a empresa.

Podem resultar em ações disciplinares, repreensões, suspensão, demissão ou ação civil por parte da Unidade ou franqueadora. Além disso, as violações do Código de Conduta que também sejam violações da lei podem resultar em multas, penalidades, processos criminais ou outras medidas legais. É responsabilidade da empresa denunciar à justiça infrações legais.

RELACIONAMENTO COM PÚBLICOS DE INTERESSE

A. COLABORADORES

O DNA trata com dignidade seus colaboradores e propicia um ambiente de trabalho com oportunidades iguais de crescimento profissional e pessoal e de respeito à liberdade individual.

A equipe técnica e docente deve ser um organismo integrado, unidos por objetivos comuns. É missão dos gestores conduzir estes relacionamentos, promovendo harmonia, parceria e confiança, promovendo um clima organizacional positivo. Para medir este indicador utilizamos os índices de absenteísmos, pedidos de demissões e pesquisa de satisfação de colaboradores.

Recrutamento e Seleção: *O DNA respeita e valoriza a diversidade. Nos processos de recrutamento, seleção e promoção. Os candidatos devem ser avaliados unicamente por suas condições de atender e se adequar às expectativas do cargo. Não serão admitidos preconceitos de qualquer natureza, seja cor, raça, credo religioso, sexo, idade, preferência sexual etc. Igualmente, não serão discriminadas pessoas pelo modo de se vestir e falar.*

Relações hierárquicas: *As relações hierárquicas no DNA devem servir para produzir um processo saudável de liderança, com respeito, valorização e ética. Todos os que fazem parte da equipe foram contratados por sua competência e capacidade em desempenhar determinado conjunto de funções. O princípio da liderança não pode ser confundido com um pretensão direito à arbitrariedade. Valoriza-se o diálogo, incentivo à participação com ideias, respeito e reconhecimento de experiências e conhecimentos adquiridos, competências e a parceria para o crescimento. Para subordinados, espera-se o respeito às lideranças, tanto à pessoa que ocupa o cargo quanto à função que a ela desempenha, atribuindo tarefas e responsabilidades que devem ser cumpridas para o sucesso da organização.*

Práticas antipropinas: *Nenhum colaborador pode pagar, subornar, oferecer ou receber vantagens financeiras ou de qualquer natureza, com o propósito de obter ou facilitar negócios,*

adulterar e/ou viabilizar documentos, informações, dar ou receber favores pessoais, beneficiar clientes, fornecedores ou terceiros ou induzir pessoas a conceder permissões indevidas.

Práticas de Influência: O colaborador não deve usar sua influência ou cometer atos com o intuito de beneficiar interesses particulares e que se contraponham ao interesse da Empresa ou possam lhe causar danos ou prejuízos.

Trabalhos externos: *O colaborador não poderá realizar atividades externas, como prestar consultoria ou ocupar cargo, em organizações com interesses conflitantes ou que façam negócios com o DNA. O colaborador que tiver negócios ou tiver cônjuge ou familiares que trabalhem em empresas fornecedoras, de clientes ou concorrentes, deve comunicar o fato à diretoria, que avaliará eventuais conflitos de interesse e a concorrência com o horário de trabalho.*

Sigilo de informações: *O colaborador que, por força de seu cargo ou de suas responsabilidades, tiver acesso a informações estratégicas ou confidenciais não publicadas – sobre o DNA e suas demais Unidades franqueadas, não pode passá-las a terceiros. Nesse caso, é seu dever guardar sigilo e impedir o acesso de terceiros às informações, redobrando o cuidado com documentos e até mesmo com materiais deixados sobre as mesas ou em gavetas e armários. Planos de cursos, ementário, regimento escolar, projeto pedagógico, planejamento estratégico e demais planejamentos não deverão ser reproduzidos ou transmitidos a qualquer pessoa, sem a expressa autorização da diretoria.*

Zelo patrimonial: *Todos devem zelar pelos bens, equipamentos e materiais da empresa, durante sua permanência na mesma e nunca levar para fora qualquer material, ainda que de uso pessoal (expediente).*

Conduta fora da Empresa: *Como membro da equipe DNA, o colaborador deve ser criterioso com sua conduta em ambientes públicos, seja em circunstâncias de sua atividade profissional, seja em situações de sua vida privada, agindo com prudência e zelo, não expondo a Empresa nem a própria carreira ao risco.*

Durante a sua participação em treinamentos, ações sociais, eventos de qualquer natureza ou, simplesmente, visitando uma Unidade de Estágios, empresa parceira, etc., utilizando carro da empresa (se houver), uniformes, crachás ou outros que o identifiquem como colaborador do DNA, sua conduta deve ser compatível aos valores da empresa, demonstrando a sua boa imagem.

Não será aceito que membros da equipe DNA, ainda que em caráter particular, causem prejuízos a terceiros, especialmente a colegas de trabalho, fornecedores ou alunos, através com inadimplência ou má fé, o que feriria os valores de responsabilidade, confiança e ética do DNA.

Atividades Ilegais: É expressamente proibido a prática de atividades ilegais na instituição ou fora dela, desde que por colaboradores, fornecedores ou parceiros. Todo colaborador que tiver conhecimento de ocorrências desta natureza ou suspeitas deverão comunicar imediatamente.

Igualdade: Tratamento igualitário a todos, indistintamente, não sendo tolerado qualquer tipo de discriminação ou preconceito de qualquer natureza, sejam eles de raça, religião, faixa etária, sexo, convicção política, nacionalidade, estado civil, orientação sexual, condição física ou quaisquer outros.

Todos devem receber tratamento respeitoso, cordial e justo, independentemente do cargo ou da função que ocupem.

Responsabilidade cidadã: Todos os colaboradores do DNA deverão praticar sua responsabilidade cidadã, fazendo a sua parte na economia consciente de materiais, mantendo seu ambiente de trabalho limpo e seguro, cumprindo suas obrigações pessoais junto a terceiros e/ou órgãos públicos, bem como as Leis em vigor, atendendo com qualidade, respeitando as prioridades e diferenças.

Postura da gestão: A demonstração de interesse de um subordinado em participar de um processo de recrutamento interno deve ser entendida por sua liderança como uma alternativa natural de evolução de carreira, não podendo dar ensejo a nenhum tipo de retaliação. Eventuais erros cometidos por colaboradores deverão ser apontados pelas lideranças, acompanhados das informações e das diretrizes necessárias para evitar sua reincidência. A repetição de erros resultantes de descuido, negligência ou falta de interesse deve merecer rigorosa correção. É conduta esperada aos líderes, saber ouvir, considerar e incentivar novas ideias, opiniões distintas, questionamentos e argumentações que representem uma forma de aprendizado e melhoria dos processos.

O DNA valoriza a sinergia entre as áreas, a cooperação entre colaboradores de todas as Unidades e o compartilhamento de conhecimentos como forma de aprendizado e disseminação das melhores práticas, resguardados os critérios de confidencialidade expostos no item Informações privilegiadas.

Avaliação de desempenho: O DNA avalia, periodicamente, o desempenho de seus colaboradores, utilizando indicadores específicos para gerar dados quantitativos e avaliação de desempenho realizadas individualmente pelos líderes, que proporciona a prática de feedback pessoal e confidencial, para posicionar acertos e desacertos e gera dados qualitativos. Todo colaborador será previamente informado sobre os objetivos e critérios inerentes ao processo, bem como a expectativa sobre as condutas e decisões éticas para subsidiar o seu plano de carreiras. De forma ética e clara, a empresa poderá conceder benefícios aos colaboradores baseados nos resultados da avaliação de desempenho.

Atendimentos básicos à comunidade interna e externa: Sempre que a Unidade oferecer o Curso técnico em enfermagem, nunca negaremos procedimentos básicos de saúde, como

verificação de pressão arterial e temperatura à equipe ou à comunidade de entorno que nos procurar. Se não houver profissional habilitado no momento, agendar atendimento.

Primeiros socorros: O atendimento de Primeiros Socorros deverá ser imediato aos alunos, colaboradores, professores ou qualquer pessoa da comunidade que procure auxílio. Enquanto alguns fazem o socorro imediato, outros contatam um pronto atendimento e entram em contato com familiares, em caso de alunos e colaboradores.

Demissões: Demissões em larga escala ocorrem, na maioria das vezes, por necessidade de redução de custos. No entanto, o DNA agirá de forma ética e responsável, procurando prioritariamente, em parceria com a equipe, outras alternativas para reduzir custos e lançar mão de realocações internas de colaboradores a outros cargos. Caso a demissão seja imprescindível considerar-se-á as seguintes situações dos colaboradores: seus anos dedicados à empresa, condição de ser chefe de família e questões legais como gravidez, etc. Em todo caso, o processo se dará de forma mais respeitosa e ética possível, valorizando as relações pessoais positivas que permanecerão mesmo após o desligamento do colaborador. Não será admitido quaisquer práticas com a finalidade de induzir o empregado a pedir demissão, a exemplo de pressões exageradas, ou recursos depreciativos.

Assédio ou abuso de poder: O DNA não admite assédios, tais como sexual, econômico, moral ou de qualquer outra natureza, nem situações que configurem desrespeito, intimidação ou ameaça no relacionamento, pressões abusivas, entre colaboradores, independentemente de seu nível hierárquico.

O empregado que se considerar discriminado, humilhado ou alvo de preconceito, pressão, práticas abusivas ou em situação de desrespeito e que se sentir constrangido em tratar do assunto com seu superior hierárquico deve comunicar o fato a franqueadora, utilizando-se dos canais descritos neste instrumento, colocados à sua disposição.

Obs.: Caracteriza-se assédio o fato de alguém em posição privilegiada usar essa vantagem para humilhar, desrespeitar, constranger. O assédio moral ocorre quando se expõe alguém a situações de humilhação durante a jornada de trabalho e pode se dar entre colaboradores de mesmo nível hierárquico, de superiores para subordinados e de subordinado para superiores. O assédio sexual visa obter vantagem ou favor sexual.

Uso de álcool, drogas, porte de armas e comercialização de mercadorias: É proibida a ingestão de bebidas alcoólicas no horário de trabalho, assim como o exercício da função profissional em estado de embriaguez. São proibidos também o uso e o porte de drogas e a permanência no ambiente de trabalho em estado alterado pelo uso dessas substâncias, o que pode afetar a segurança e o desempenho tanto do colaborador quanto de seus colegas de trabalho. Armas de nenhuma espécie são permitidas nas dependências da Empresa, salvo para profissionais expressamente autorizados para tal. São proibidas a comercialização e a permuta de mercadorias de interesse particular nas dependências da Empresa.

Todas as proibições elencadas acima, exceto a relacionada a comercialização de mercadorias legais, são válidas também quando o colaborador estiver fora da empresa, ainda que fora do horário de trabalho, desde que esteja utilizando uniforme do DNA.

Direitos Humanos: *O DNA é uma empresa comprometida e responsável. Proibimos as seguintes práticas e não faremos negócios de forma consciente com qualquer indivíduo ou empresa que tome parte na exploração de crianças, incluindo trabalho infantil, punição física, abuso a mulheres e todas as outras formas de abuso humano, trabalho forçado ou compulsório e discriminação ilegal na contratação de colaboradores ou no trabalho. Sempre que o colaborador for menor de idade entre 16 e 18 anos, deverá se respeitar os termos da Legislação de menor aprendiz, não impedindo ou dificultando os seus estudos.*

Participação Política: *É vedado ao colaborador realizar, em nome do DNA, qualquer contribuição em valor, bens ou serviços para campanhas ou causas políticas, exceto mediante deliberação da diretoria.*

O DNA respeita o direito individual do colaborador de se envolver em assuntos cívicos e de participar do processo político. Entretanto, tal participação deve ocorrer em seu tempo livre e à sua custa. Nessa situação, o colaborador deve tornar claro que as manifestações são suas, e não da Empresa. Recursos, espaço e imagem do DNA não podem ser usados para atender a interesses políticos pessoais ou partidários.

Sistema eletrônico e recursos de informática: *Os sistemas eletrônicos e recursos de informática estão à disposição dos colaboradores para o bom desempenho de suas funções e somente poderá ser usado para fins profissionais, ligados às atividades desenvolvidas pelo DNA. Seu uso para assuntos pessoais poderá ser permitido mediante solicitação, desde que não contrarie normas e orientações internas, nem prejudique o andamento do trabalho.*

São proibidos a troca, o resgate, o armazenamento ou a utilização de conteúdo obsceno, pornográfico, violento, discriminatório, racista, difamatório, que desrespeite qualquer indivíduo ou entidade e contrário às políticas e aos interesses do DNA, assim como jogos e mensagens de correntes.

O DNA poderá, a seu critério, usar e monitorar as informações e arquivos contidos nos computadores. No entanto, constitui violação ética grave a gravação de conversas telefônicas e interceptação de e-mails de seus colaboradores. Desta forma, usuários em geral não devem ter expectativa de privacidade na utilização de computadores. Não poderão manter fotos ou arquivos pessoais. Todos os arquivos e informações referentes à atividade profissional criados, recebidos ou armazenados nos sistemas eletrônicos são de propriedade do DNA e constituem bens comerciais e legais. Assim, em caso de mudança ou desligamento de um colaborador, nenhuma informação ou material criado deverão ser descartados e/ou levados e senhas de e-mails corporativos deverão ser repassadas à diretoria para devida reprogramação ou descarte.

A senha de acesso aos sistemas é de uso pessoal exclusivo, não sendo permitida sua concessão a terceiros, ainda que a um colega de trabalho.

Benefícios: *Todos os franqueados devem possuir um Plano de Benefícios aos colaboradores, definidos o seu cargo, pela percepção de necessidades individuais. No entanto, todas devem conceder descontos nos cursos técnicos e profissionalizantes e garantir participação gratuita em cursos livres, desde que o tema esteja ligado diretamente à sua área de atuação e haja viabilidade e interesse de participação. Em relação aos descontos, as franquias devem adotar práticas iguais de descontos e condições, para evitar conflitos entre elas.*

Segurança no local de trabalho: *No DNA acreditamos que os ferimentos e as doenças ocupacionais são passíveis de prevenção e podem ser eliminados. Nenhuma meta, economia monetária, de tempo ou vantagem em relação à concorrência vale qualquer tipo de acidente de trabalho.*

Estamos comprometidos a garantir que a segurança seja um valor fundamental da empresa, oferecer um local de trabalho que atenda as leis e as regulamentações de higiene ou de segurança ocupacional, estabelecer nossos próprios padrões de higiene e segurança ocupacional e orientação técnica com base em melhores práticas, esforçar-nos para melhorar continuamente nosso desempenho em higiene e segurança ocupacional, encorajar toda a equipe a contribuir com as melhorias de saúde e segurança no trabalho.

Professores: *Todos os professores devem preservar uma conduta ética, especialmente dentro de sala de aula.*

- *Não deve beneficiar ou prejudicar alunos em nome do nível de relacionamento interpessoal com eles;*
- *Não deve coagir ou ameaçar alunos;*
- *Não deve denegrir a imagem de outro colega professor, ainda que discorde de sua política ou práticas de trabalho, limitando-se a informar a coordenação ou diretoria pedindo providências, se necessário;*
- *Respeitar as normas da instituição.*

B – CLIENTES

A qualidade na relação entre alunos e toda a comunidade escolar é muito importante.

É compromisso e dever de todos, gestores, alunos, equipe técnica e professores, a responsabilidade em estabelecer e manter um relacionamento ético e de qualidade e contribuir com o processo de valorização mútuos.

Venda enganosa: *Nenhum colaborador deverá iludir, deturpar, enganar ou se aproveitar de forma injusta de clientes. Em hipótese alguma deverá oferecer algo que não podemos cumprir. As informações sobre nossos produtos e serviços devem ser sempre claras e verdadeiras. O*

aluno deve ter ciência de todas as prerrogativas de seu contrato, que deve ser produzido em fonte tamanho 12. O aluno terá direito a cancelar a matrícula, sem nenhum ônus e obtendo o devido ressarcimento de valores previamente pagos até 07(sete) dias do respectivo ato de inscrição.

Compromisso de responsabilidade: *O DNA honra o que promete, mantendo uma relação verdadeira e idônea para com os clientes. Sempre que houver um erro do colaborador que, de alguma forma, prejudique o cliente, o DNA assumirá o erro e suas consequências, minimizando ou eliminando os prejuízos causados.*

Compromisso de Qualidade: *Temos o compromisso de qualidade e confiabilidade nos serviços. Todo esforço possível será empregado para oferecer o melhor ao cliente. Os seus requisitos e as expectativas devem ser considerados e todos aqueles que forem estabelecidos devem ser rigorosamente cumpridos. Igualmente, as especificações técnicas e legislações Pertinentes serão cumpridas.*

Compromisso de bom atendimento: *Nosso atendimento será baseado nos valores do DNA e princípios éticos e humanos. Em cada atendimento ou prestação de serviço, por qualquer colaborador será dispensado atenção, respeito, entusiasmo em servir, cordialidade, educação, paciência, organização e alegria.*

Preço justo: *O DNA praticará preços justos, considerando os custos da operação e valores de mercado.*

Discriminação: *O DNA não discrimina clientes, seja por origem, sexo, idade, porte econômico ou preferências sexuais. No entanto, se reserva o direito de não oferecer banheiros especiais para homossexuais.*

Abuso de poder: *Nenhum colaborador poderá realizar práticas coercitivas e desleais, abuso de poder pelo cargo ou situação em que se encontram, exigir privilégios eticamente condenáveis. Professores deverão basear os seus métodos de repreensão à esfera educativa, sem jamais ultrapassar os limites do respeito e preceitos morais e legais. Também não poderão exigir vantagens, exercer pressões exageradas ou ainda conferir ameaças por atribuição de notas, usar “apelidos”, envergonhar alunos ou prestigiar alguns em detrimento de outros.*

Suspensão de serviços: *O DNA reserva-se o direito de encerrar ou suspender os serviços por rescisão ou descumprimento contratual e/ou dos direitos e deveres do aluno, desvios de conduta ética e moral, desrespeito grave à qualquer colaborador ou outro membro da comunidade escolar ou ainda práticas ilegais e/ou abusivas dentro da instituição. Caso o cliente promova ou ameace risco eminente à qualquer comunidade escolar será imediatamente afastado e terá o seu contrato rescindido.*

Não-retaliação: *O DNA não admitirá retaliação à alunos por fazerem críticas ou demonstrarem insatisfação durante as pesquisas de satisfação. Eles terão direito de expressar*

a sua opinião e sentimentos em relação a escola, estrutura, setores, qualidade dos serviços, expectativas, etc. Estas opiniões serão levadas aos gestores, que deverão, de maneira profissional, com atenção e ética, buscar soluções e responde-las aos alunos.

Cola e plágio: *Não serão admitidos a prática de cola durante as avaliações e plágios de obras na produção de textos, trabalhos escolares, relatórios, etc. A medida de sanção para estes casos será a atribuição de 0(zero) na nota do aluno.*

Uso de álcool, drogas, porte de armas e comercialização de mercadorias: *É proibida a ingestão de bebidas alcoólicas no interior da Instituição, assim como que o aluno compareça as aulas em estado de embriaguez. São proibidos também o uso e o porte de drogas e a permanência no DNA em estado alterado pelo uso dessas substâncias, o que pode afetar a segurança e o desempenho de todos. Armas de nenhuma espécie são permitidas nas dependências da Empresa, salvo para profissionais expressamente autorizados para tal e estejam em serviço.*

São proibidas a comercialização e a permuta de mercadorias de interesse particular nas dependências da Empresa.

Todas as proibições elencadas acima, exceto a que se refere a comercialização de mercadorias legais, são válidas também quando o aluno estiver fora da escola, utilizando uniforme do DNA.

Respeito: *Todo aluno deve respeito a qualquer membro da comunidade escolar, seja colega de sala, professor, colaborador da equipe técnica do DNA, gestores, etc. Não será admitido o uso de palavras de baixo escalão, palavrões, ofensas depreciativas e ameaçadoras, dentre outras.*

Conduta em sala de aula/ laboratório: *Os termos de conduta que o aluno deve adotar em sala de aula são*

- *Use uniforme escolar;*
- *Seja pontual. Caso o atraso supere a tolerância de 15 min aguarde o início do segundo período para entrar em sala, a fim de não comprometer a qualidade do serviço do professor;*
- *Seja assíduo. O MEC estabelece um percentual de frequência de 75% para aprovação no curso;*
- *Seja cortês e educado;*
- *Em sala de aula e laboratórios é proibido o acesso de pessoas com traje inadequado, como bermudas ou shorts, roupas decotadas, calças Leg., camisetas, blusas curtas que apareçam a barriga, sandálias domésticas, óculos escuros e bonés;*
- *Desligue ou coloque o celular em modo silencioso antes de iniciar a aula;*
- *Não use internet em qualquer dispositivo durante as aulas, exceto com a autorização do professor;*
- *Não consuma alimentos em sala de aula e laboratórios;*
- *Não converse paralelamente à aula, a fim de evitar prejuízos à atenção de outros alunos e qualidade nos serviços do professor;*

- Não eleja uma carteira escolar como sua propriedade. Pode haver rotatividade no uso de carteiras;
- Não eleja uma sala de aula como sua propriedade. Pode haver necessidade de mudança de sala por funções administrativas;
- Respeite a opinião dos colegas e não criticar ou prejudicar o momento de perguntas de alunos aos professores.
- Conviva com os colegas e professores harmonicamente;
- Durante as provas, não se retire de sala sem o consentimento do professor. Use o banheiro sempre antes do início da prova e caso necessite, peça autorização para fazê-lo durante, aceitando a possível supervisão de um colaborador;
- Sempre assine as suas provas;
- Sempre responda as frequências;
- Acompanhe os resultados de cada disciplina;
- Se o aluno se atrasar para chegar a realizar uma prova, só poderá fazê-la se o primeiro aluno ainda não tiver saído de sala;
- Não ligue equipamentos ou manipule materiais sem autorização e supervisão do professor;
- Zele pelos seus pertences. Não deixe bolsas e objetos de valor na carteira se for se ausentar do ambiente;
- Zele pelos materiais, móveis e equipamentos do DNA; se houver depreciação involuntária de um bem durante o uso ou manuseio pelo aluno, o mesmo deve comunicar à administração;
- A disciplina é uma importante virtude de todo profissional. Sempre obedeça às normas e regulamentos da Instituição.

C – FORNECEDORES

As relações com fornecedores são baseadas em ética, respeito, parceria e confiança.

Política de compra: A política de compras do DNA exige que todo fornecedor obedeça aos padrões mínimos de responsabilidade social e cidadã. Consiste em estratégia de compras pesquisar preços e prazos no mercado, orçando pelo menos, em três fornecedores antes de efetivar a compra.

Honestidade: Não são permitidos acordos para beneficiamento ilícito e/ou subsídios que facilitem processos licitatórios ou prejudiquem a livre concorrência.

Valores: Os fornecedores deverão conhecer e respeitar os valores do DNA e ter atuação compatível com os princípios deste Código de Conduta. Para ser cadastrado como fornecedor do DNA, a empresa deverá declarar não fazer uso de trabalho infantil.

Igualdade: Os fornecedores do DNA devem ser avaliados por meio de critérios claros e sem discriminação. Toda decisão deve ter sustentação técnica e econômica, não sendo permitido favorecimento de nenhuma natureza. O DNA sempre prestigiará manter relações comerciais com fornecedores fidedignos, responsáveis, éticos e com capacidade de assumir compromissos com a qualidade, preços justos, prazos de pagamento e de entregas anteriormente acordadas.

Contrato com ex-colaboradores: A contratação de empresas pertencentes ou dirigidas por ex-empregados deve ser tratada com os cuidados necessários para não expor o DNA a riscos trabalhistas.

Exigência de qualidade: O DNA espera de seus fornecedores clareza na caracterização dos produtos e dos serviços, cuidados a serem tomados em relação a saúde, segurança e meio ambiente, honestidade e ética na relação e honra pela qualidade oferecida.

Cancelamento de contrato: O DNA poderá encerrar uma relação de negócio com um fornecedor sempre que houver prejuízo de seus interesses ou desconsideração de questões legais, tributárias, de meio ambiente e de saúde e segurança no trabalho.

Empresas terceirizadas: O tratamento e relações interpessoais de equipe terceirizada será o mesmo aplicado aos pessoal contratado pelo DNA. Não poderão ser aceitos atos desrespeitosos e discriminatórios.

Brindes: Brindes institucionais configurem prática de gentileza e cordialidade entre as partes de uma relação comercial e que não caracterizem a obtenção de benefícios em quaisquer negociações.

Relação de confiança: A relação entre o DNA e seus fornecedores deve ser de confiança, cumprindo o disposto em seus valores. Um compromisso, ainda que verbalmente, firmado com um fornecedor ou prestador de serviços deve ser cumprido integralmente, honrando o nome do DNA no mercado. Neste caso, os pagamentos devem ser rigorosamente cumpridos e sempre que, por algum motivo, não houver possibilidade de fazê-lo na data prevista, os gestores do DNA devem entrar em contato, para comunicar o ocorrido e negociar a reprogramação da data. As situações de conflito, porventura, inerentes de mal entendidos, falhas na comunicação deverão ser tratadas com ética, sempre preservando o respeito e a verdade. Para evitar tais conflitos orçamentos sempre devem ser documentados, assinados e protocolados, constando todas as informações como prazos de entrega, valores e descrição detalhada de produtos e serviços.

Desequilíbrio de poder: Não será aceito práticas de abuso de poder, nas quais por posições extremamente vulneráveis, de negociação com um empreendedor individual, autônomo ou ainda empresa em estágio inicial de desenvolvimento, se obtêm vantagens desvantajosas e

prejudiciais ao fornecedor, frente às arbitrariedades comerciais impostas e abuso de poder por parte da empresa-cliente ou da parte que detiver maior poder econômico e/ou político.

D – UNIDADES CONCEDENTES DE ESTÁGIOS

O DNA deve manter uma relação de ética e parceria com as Unidade Concedentes de Estágios – UCE's. Devemos realizar visitas periódicas, programas de qualificação aos colaboradores das UCE's, premiações, brindes e cartões em datas comemorativas e aniversários, são exemplos de ações que geram qualidade nos relacionamentos com estes importantes parceiros. Para medir este indicador utilizamos os pesquisa de opinião para UCE's e supervisores.

Importante zelar pela proteção das Unidades Concedentes de Estágio, agindo com responsabilidade e atenção na produção e gerenciamento de documentos como Termos de convênios, termos de compromisso de estágios, que devem ser assinados por cada estagiário. Também é responsabilidade do DNA a orientação sobre padrões éticos aos alunos, que devem assumir compromisso em manter sigilo das informações a que tiver conhecimento durante os estágios e reconhecer a não existência de vínculo empregatício com as empresas, bem como respeitar as suas normas, valores e procedimentos.

E – OUTRAS EMPRESAS

O DNA mantém uma postura de parceria, associação e cooperação mútua, através da qual se oportuniza vantagens comerciais saudáveis e legais e contribuição para o desenvolvimento socioeconômico da região. Cada Unidade franqueada é incentivada à fazer parte de associações empresariais, a fim de contribuir, institucionalmente ou com ações direcionadas, em benefício da sociedade e em defesa dos interesses e direitos empresariais.

F – CONCORRENTES

A ética e respeito permeiam a base desta relação. Os concorrentes não devem ser vistos como “inimigos”, mas como “competidores” da mesma área de atuação. Em reconhecimento ao potencial destes, é importante fazer pesquisas de mercado para conhecer pontos fortes e fracos dos concorrentes e compor pesquisas de Planejamento Estratégico.

Cartéis: *O DNA respeita e cumpre as leis de concorrência e condena a formação de cartéis e composição de interesses comerciais desfavoráveis em relação aos clientes e consumidores finais. No entanto, havendo oportunidade, empresas do mesmo ramo podem se unir em defesa dos seus direitos e/ou melhorias, em busca de vantagens comerciais coletivas legais e saudáveis (como compras coletivas) ou formação de núcleos empresariais que visam desenvolvimento não apenas das empresas envolvidas, mas de todo o setor.*

Práticas antiéticas: O DNA condena a prática da difamação, disseminação de inverdades e maledicências, sabotagens, contratação de empregados de concorrentes para obtenção de informações privilegiadas, roubo de documentos e outros atos ilícitos e antiéticos, caracterizando crime e concorrência desleal.

A abordagem de empregados de concorrentes para efeitos de contratação deve ocorrer de forma profissional e de acordo com os trâmites aceitos pelo mercado, visando resultados benéficos para todas as partes envolvidas, e não como alternativa de captação escusa e oportunista de informações privilegiadas de concorrentes ou para enfraquecimento/destruição do concorrente.

G – SOCIEDADE

O DNA compreende o seu papel e responsabilidade em contribuir para o desenvolvimento da sociedade onde está inserido. Assim, preservamos um relacionamento de parceria e responsabilidade social, prestando serviços em ações sociais, ações do projeto pedagógico, reduzindo ou eliminando impactos nocivos ao meio ambiente e ao equilíbrio social.

É compromisso de todos os colaboradores agir de acordo com os valores de responsabilidade social e sustentabilidade do DNA e manter canais de diálogo permanentemente abertos com todas as comunidades nas quais estamos presentes.

O investimento em projetos sociais, culturais e ambientais deve ser orientado pelas reais demandas das comunidades, além de estar alinhado às diretrizes da empresa, a fim de atender a projetos efetivamente comprometidos em promover a transformação social. O DNA incentiva a participação de colaboradores e alunos em programas de voluntariado.

H – ENTES PÚBLICA

O DNA mantém relação de parceria com instituições governamentais, servindo-os sempre que possível, com participação em ações educativas das secretarias de saúde e meio ambiente, disponibilização de salas para treinamentos, Projetos de responsabilidade social, etc. e recebendo, em contrapartida, campos para realização de estágios e apoio as ações do DNA. No entanto, não defendemos bandeiras político-partidárias e não permitimos que nossas ações suponham qualquer vínculo ou apoio neste sentido.

Respeitamos a legislação e as autoridades de todas as instâncias de governo. O fornecimento de informações a todas as esferas de governo, inclusive órgãos públicos municipais, estaduais e federais, deve ser efetuado sempre por escrito, mediante protocolo e com a devida orientação da Assessoria Jurídica, dependendo do assunto envolvido.

Sempre que uma demanda for apresentada por um representante do governo, inclusive processos de fiscalização, o colaborador deve submetê-la a Assessoria Jurídica antes de qualquer encaminhamento. Se um “mandado de busca” for apresentado a um colaborador, este deve cooperar, porém contatando imediatamente a assessoria jurídica para assistência e orientação de procedimento.

O envio de informações deve se dar de forma eficiente para o esclarecimento da questão, a fim de cumprir rigorosamente as solicitações. A assessoria jurídica da Empresa deve ser consultada para oferecer a assistência necessária. O DNA proíbe a realização de pagamentos, a título de gratificação, ou o oferecimento de qualquer vantagem a funcionários públicos ou autoridades do Governo em troca de qualquer benefício.

A Empresa reserva-se o direito de se manifestar publicamente sobre políticas e decisões governamentais que possam afetar o andamento dos negócios e o relacionamento com colaboradores, clientes, sociedade, acionistas e público em geral. Isto só poderá ser realizado pela diretoria ou com sua anuência.

O colaborador não deve utilizar o nome do DNA para obter benefícios em assuntos pessoais de qualquer natureza.

I – ACIONISTAS

A relação entre acionistas deve ser ética e respeitosa, a fim de evitar conflitos e desequilíbrios na empresa.

Em todas as Unidades de franquia DNA acionistas majoritários devem conviver harmonicamente com os minoritários. Assim, independente do capital investido, as decisões que podem interferir na vida da empresa deverão ter tomadas em comum acordo entre as partes, independente da estrutura societária.

É importante a manutenção de uma comunicação eficiente e clara entre os acionistas, pois constitui conduta ética, sendo obrigatória a transparência, através de compartilhamento sistemático de informações importantes, como: notificações judiciais, financiamentos, doações, aquisições de bens, etc., bem como apresentação periódica de balanços, etc.

São permitidas relações comerciais entre acionistas e seus familiares das empresas franqueadas, seja na qualidade de pessoa física, seja por meio de empresas das quais façam parte diretamente ou indiretamente, respeitando os princípios de isenção e transparência, ética, competitividade e inexistência de conflitos de interesse.

J – FRANQUEADOS

A relação entre franqueadora e franqueado deve ser ética e respeitosa, a fim de evitar conflitos. Além de todos os termos de conduta descritos neste documento, ainda destacam-se os seguintes:

Transparência: *O princípio da transparência deve ser posto em prática. O franqueador não deve oferecer resistência em apresentar documentações, registros, balanços, que são naturalmente auditados para fins de subsídio de assessoria administrativa e contábil.*

Auditorias: *Os processos de auditorias de campo são um processo natural de verificação de cumprimento de padrões, processos, manutenção da organização, etc. Seu objetivo não é punitivo, mas colaborativo, de ajuste para realinhamento de padrões que gerem resultados.*

Para cumprimento do objetivo e eficácia, estas visitas não são programadas, para que até inconscientemente o gestor ou mesmo colaboradores não alterem a rotina.

Não-retaliação: *Durante os processos de auditoria e pesquisas de satisfação os colaboradores terão a liberdade de expressar as suas opiniões e sentimentos em relação ao trabalho, ambiente, gestores, cargos, salários, empresas. Estas opiniões serão levadas aos gestores, que deverão, de maneira profissional, com atenção e ética, resolver. O DNA não admite nenhuma forma de retaliação aos colaboradores, por fazerem críticas ou demonstrarem insatisfação.*

Código de Ética: *Os gestores deverão cumprir e fazer cumprir, rigorosamente, o Código de Conduta do DNA.*

Promessas cumpridas: *As promessas feitas aos alunos no ato da divulgação dos cursos, matrícula ou a qualquer tempo durante a vigência do contrato de prestação de serviços educacionais deverão ser cumpridas integralmente, seja por promoções, programação curricular planejada, condições especiais, formatura, etc. Caso não haja possibilidade de fazê-lo por motivos alheios a comunicação e compensação devem prevalecer, de forma a preservar o bom relacionamento entre as partes.*

IMAGEM E REPUTAÇÃO

A construção e o fortalecimento da imagem e da reputação do DNA também dependem da conduta ética e responsável que assume, da qualidade no relacionamento para com os públicos e da prática diária dos princípios e os valores que adota.

Com relação ao uso das mídias sociais, somente as áreas autorizadas e cuja função seja pertinente à atividade, podem falar em nome da empresa na rede, conforme Política e-business DNA.

PROPRIEDADE INTELECTUAL

A propriedade intelectual é um ativo estratégico do DNA. Nela se incluem marcas registradas, know-how, planos de curso, ementários, projetos, dados técnicos e informações de processos e de mercado, entre outros itens que beneficiariam um concorrente se fossem de seu conhecimento.

O resultado do trabalho de natureza intelectual e de informações estratégicas gerados na Empresa é de propriedade exclusiva do DNA Franchising, compartilhado exclusivamente através de contrato de franquia.

Os colaboradores que tiverem acesso a estas informações deverão tratá-las como confidenciais e se responsabilizar por sua proteção. Não é permitida a divulgação dessas informações sem a autorização expressa da direção da empresa.

SAÚDE, SEGURANÇA E SUSTENTABILIDADE

Os Projetos Pedagógicos do DNA contemplam atividades de responsabilidade social e cidadã a todos os cursos, a fim de promover atitudes conscientes aos profissionais em formação.

A política do DNA é SEMPRE participar de Ações Sociais a convite de instituições da região (conforme Regulamento para Ações Sociais), incentivando alunos e professores ao trabalho voluntário e práticas de cidadania. Para isto, os Cursos da área da saúde contemplam em seu Programa uma carga-horária de estágios em serviços sociais e educação em saúde.

Além da atuação de alunos e professores, a Instituição mantém e reforça, através de campanhas anuais, o Projeto Atitude Consciente DNA, que norteiam ações de uso consciente da água, da energia, de materiais, de capital, do tempo e alimentos e descarte adequado de resíduos.

A Empresa realizará continuamente treinamentos em saúde e segurança no trabalho com os colaboradores para que eles conheçam suas rotinas, as melhores práticas de promover um ambiente saudável e seguro e se responsabilizem por elas.

Todo colaborador deve se familiarizar com as políticas, os procedimentos e as práticas de saúde, segurança e meio ambiente e cumpri-los rigorosamente.

Espera-se que todos observem atentamente o ambiente de trabalho, identificando possíveis situações de risco. Caso algum indício seja identificado, o fato deve ser informado aos gestores e os envolvidos devem ser alertados.

As empresas prestadoras de serviços contratadas devem cumprir todos os procedimentos de saúde, segurança e meio ambiente definidos em política específica para suas atividades. Qualquer não-conformidade deverá ser comunicada à administração.

COMITÊ CORPORATIVO

O DNA Franchising manterá um Comitê corporativo, responsável por avaliar as questões e preocupações que forem apresentadas, que será composto por uma equipe de colaboradores da alta gestão ou liderança selecionados pela diretoria.

O Comitê investigará a questão apresentada diretamente à franqueadora ou aquelas que a Unidade não conseguiu resolver, verificando a sua validade, tomando providências quando for o caso e respondendo ao solicitante, quando identificado.

Todos os casos e procedimentos tomados serão obrigatoriamente repassados à franqueadora, que criará um banco de dados das decisões e, assim, ampliará os critérios e a jurisprudência para decisões futuras.

COMITÊ DE AUDITORIA DA UNIDADE

O DNA Franchising encoraja às suas Unidades franqueadas a criação de um Comitê interno de auditoria para assuntos de conduta ética. Deve ser composto por profissionais da alta gestão, a escolha dos diretores.

O seu objetivo será receber as preocupações da equipe ou de qualquer público a que o DNA mantém relacionamento, verificar a veracidade da questão e tomar providências, conforme medidas disciplinares abaixo relacionadas.

MEDIDAS DISCIPLINARES

Cada colaborador deve reconhecer as políticas e normas da organização, bem como o Código de Conduta DNA.

O descumprimentos de normas e regras do DNA não podem ser tolerados e são passíveis de punição. Reincidências, inclusive o descumprimento de planos de ação traçados por processos de auditoria, após a devida orientação, também são sujeitas a medidas disciplinares.

São formas de punições:

- 1. Advertência verbal*
- 2. Advertência por escrito*
- 3. Suspensão*
- 4. Demissão sem justa causa ou transferência compulsória (alunos)*
- 5. Demissão por justa causa*

A aplicação de penalidades deve ser feita logo em seguida à falta cometida, sob pena de caracterizar o perdão tácito. Quando a situação exigir apuração de fatos, admitir-se-á um período maior de tempo para a aplicação de penalidade. As sanções devem ser justas e proporcionais à falta cometida. Faltas semelhantes devem receber sanções semelhantes.

É responsabilidade da empresa dar condições estruturais para o cumprimento das normas. Se esta não o fizer, o colaborador poderá solicitar adequações e justificar o descumprimento até a sua devida viabilidade.

Se um colaborador cometer infração ao código, este será advertido e seu superior imediato notificado. Cabe à ele o acompanhamento da situação para que não se repita. Ainda assim, se o mesmo colaborador reincidir no erro o superior também será advertido.

Na persistência desses desvios, a Unidade deverá demitir o colaborador e reavaliar o nível de responsabilidade do superior. Em último caso, ou a pedido da Unidade, o Comitê de Conduta Corporativa da franqueadora deve ser comunicado, para uma solução definitiva.

A Assessoria jurídica deve ser consultada para orientação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O DNA Franchising elaborou este código, a partir dos valores do DNA e das expectativas, especialmente da sociedade e do mercado em relação ao comportamento ético em uma organização. A metodologia utilizada e proposta neste documento contemplou a relação da empresa com seus vários públicos (stakeholders) e proporcionou fundamentações para reflexão ética.

É imperativo que o Código de Ética não seja uma mera promessa ou um documento publicitário da organização. Deve ser um guia de valores e princípios, conduzindo a empresa ao cenário de negócios onde existem regras significativas de cidadania, eficiência de gestão, honestidade no uso dos recursos e respeito no tratamento com os seus vários interlocutores.

A honestidade e ética pressupõe a produtividade, eficácia, qualidade de atendimento, eficiência administrativa, conformidade com a lei, além do respeito básico aos direitos humanos.