



## **Política empresarial e objetivos**

### **Expectativas dos clientes:**

Os clientes esperam, assim como os sócios, que a DQS forneça serviços de alto nível para avaliação e desenvolvimento de sistemas de gestão. Eles esperam um real valor agregado pelos serviços de auditoria e a identificação de potencial de melhoria. Auditorias devem considerar as particularidades do cliente. Muitas vezes várias normas devem ser integradas em um único processo de avaliação. Os clientes esperam também certificados nacionalmente e internacionalmente reconhecidos.

### **Política da qualidade**

A DQS quer ser a certificadora preferida de organizações. Os clientes devem sentir valor agregado através de auditorias com abordagem de processo que visam à eficiência do sistema de gestão.

### **Expectativas dos funcionários**

Os funcionários da DQS esperam empregos seguros e condições de trabalho acima da média. Eles também esperam um salário adequado, reconhecimento do seu trabalho, incentivos e oportunidades para o crescimento profissional.

### **Política em relação a funcionários**

A satisfação dos funcionários é um fator fundamental para o sucesso da DQS. Ela quer ser uma empregadora preferida com enfoque em condições de trabalho atrativas, incentivos e respeito aos funcionários.

### **Expectativas de auditores, especialistas técnicos e parceiros**

Auditores externos, especialistas técnicos e outros parceiros esperam da DQS um relacionamento comercial confiável com boas perspectivas para o futuro. Eles esperam um trabalho em conjunto, baseado em parceria e respeito, reconhecimento do trabalho, incentivos e honorários atrativos.

### **Política em relação a auditores**

Auditores qualificados, com experiência e engajamento são a base para a realização de auditorias que agregam valor e a aceitação da DQS pelo cliente. Através do trabalho em conjunto, baseado em respeito mútuo, a DQS quer estabelecer e manter uma parceria de longo prazo com seus auditores.

### **Expectativas dos sócios**

Os sócios da DQS são o DIN, Deutsches Institut für Normung e.V. e a DGQ, Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V., assim como as entidades de classe da indústria, VCI, VDMA, HvBI, ZVEI e Spectaris (F+O). Eles esperam que a DQS, como uma certificadora nacionalmente e internacionalmente reconhecida, forneça serviços de valor agregado no campo de auditoria e avaliação de sistemas de gestão.

Eles também esperam uma capitalização das suas quotas da sociedade, porém sem objetivar lucros elevados. Para isso eles esperam um crescimento internacional da DQS.

### **Política financeira e de crescimento**

A DQS gera superávit através dos seus serviços operacionais para:

- a) uma capitalização adequada e de longo prazo das quotas dos sócios e,
- b) seguir os recursos para os investimentos necessários para o crescimento da empresa.

Para isso são elaborados planos de negócio com uma previsão de 3 anos que são aprovados pelos sócios e atualizados pelo menos uma vez por ano.

### **Expectativas da sociedade, do governo e dos organismos de acreditação**

Organismos de **acreditação** supervisionam a DQS em nome do governo ou de outros grupos interessados da sociedade. A expectativa principal é o cumprimento de regras e disposições



legais aplicáveis. Outra expectativa é a atuação como empresa responsável no meio da sociedade.

#### **Política de conformidade**

A DQS assegura na sua atuação a conformidade com regras e disposições legais aplicáveis, com enfoque nas regras de acreditação. Para isso são estabelecidas, implementadas e monitoradas regras internas. Este comportamento deveria contribuir para a acreditação nacional e internacional da DQS.

#### **Outros aspectos da política empresarial**

Os clientes das organizações certificadas e os consumidores finais esperam poder confiar nos certificados emitidos pela DQS. Para aumentar essa confiança, a DQS considera na sua atuação os seguintes pontos:

- n Imparcialidade
- n Competência
- n Responsabilidade
- n Abertura
- n Confidencialidade
- n Tratamento adequado de reclamações

Das diferentes expectativas das partes interessadas surgem interações que influenciam a atuação da DQS.

A DQS também considera aspectos de gestão de riscos, segurança de informações, gestão ambiental e de sustentabilidade.