

# Programa de Integridade



# Índice

Introdução	3
Código de Ética e Conduta	4
Canais de Comunicação	5
Contato Comercial	5
Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e Ouvidoria	6
Sistema de Gestão e Segurança da Informação	8
Controle de Alçada	8
Backup Diário e Acesso Remoto	9
Política de Vendas	11
Licitações e Concorrência	12
Vendas Externas	14
E-commerce	15
Política de Compras	17
Integração com a Área Financeira	17
Integração com a Área de Vendas	18
Integração com o Depósito	19
Conflito de Interesses	20
Atuação de colaboradores em outras empresas	20
Seleção de fornecedores e produtos	21
Política de Premiações e Brindes	22
Treinamento e Desenvolvimento	23

# Introdução

O Programa de Integridade do Grupo DBV é o conjunto de políticas e normas adotadas pela empresa de forma a garantir que o relacionamento com todos os clientes, internos e externos, seja feito de maneira ética, íntegra e honesta.

Os Valores e a Missão da empresa são os pilares do Programa de Integridade, pois transmitem e garantem a perpetuidade das crenças de seus fundadores.

Além da excelência na prestação de serviço, o Grupo DBV preza pelo atendimento pleno às normas e leis estabelecidas pelos órgãos e autarquias que regulam o segmento em que está inserido. Isso se faz comprovado pelas Políticas aqui estabelecidas e pelo grau de exigência observado em todas as práticas comerciais da empresa.

Acreditamos que desta maneira podemos contribuir para a geração de um ambiente de negócios saudável e íntegro, atraindo colaboradores e parceiros comerciais que compartilham de nossos valores.

# Código de Ética e Conduta

O Código de Ética e Conduta tem por objetivo informar e formalizar os princípios que regem a atuação do Grupo DBV no mercado, de forma a orientar o comportamento dos colaboradores independente de nível hierárquico.

Todo novo colaborador recebe uma cópia do Código no momento de sua contratação. Após a leitura integral do material, o funcionário deve assinar o Termo de Ciência, firmando assim um contrato com a empresa.

O Código encontra-se também disponível em nosso site institucional (<http://www.grupodbv.com.br>), através do caminho (<http://www.grupodbv.com.br/sobre/>), para apreciação do público em geral.

# Canais de Comunicação

Além de suas funções comerciais tradicionais, como prospecção de clientes e faturamento de pedidos, os canais de comunicação disponibilizados por uma empresa têm o papel de orientar e esclarecer as dúvidas de seus clientes e, quando necessário, solucionar problemas.

O Grupo DBV avalia como ferramenta essencial ao bom relacionamento com seus stakeholders a utilização dos canais de comunicação, destacando-se entre eles:

## Contato Comercial

Para solicitação de orçamentos ou tratar sobre assuntos referentes a compra e venda, disponibilizamos os telefones (21) 3253-6674 e (21) 3253-6677, além do e-mail [comercial@grupodbv.com.br](mailto:comercial@grupodbv.com.br) e [vendas@grupodbv.com.br](mailto:vendas@grupodbv.com.br)

# Canais de Comunicação

## Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e Ouvidoria

Acreditamos que a transparência é condição irrevogável para qualquer transação comercial.

Por isso, o Grupo DBV mantém um canal dedicado à orientação e esclarecimento de dúvidas de seus clientes, o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), através do telefone (21) (3253-6657) e do e-mail [sac@grupodbv.com.br](mailto:sac@grupodbv.com.br). No caso do contato via telefone, mantemos a gravação da mesma pelo período de 06 (seis) meses, podendo o cliente solicitar o arquivo a qualquer momento dentro deste prazo.

Ao acessar esse canal, o cliente deve informar claramente qual é sua dúvida para que o atendente do SAC o direcione ao setor responsável. Para casos de dúvidas de maior complexidade, em que não é possível obter resposta imediata, o setor de SAC trabalha com um SLA (Service Level Agreement) de 24 (vinte e quatro) horas. Ou seja, dentro deste prazo o responsável pelo Serviço de Atendimento ao Cliente retorna o chamado com a resposta.

# Canais de Comunicação

Além disso, através do e-mail [ouvidoria@grupodbv.com.br](mailto:ouvidoria@grupodbv.com.br) são concentradas as reclamações de clientes.

Nestes casos, por entendermos que a prioridade da empresa deve ser sempre atender o cliente com excelência e ética profissional, todos os chamados são tratados diretamente pelo sócio administrador do Grupo DBV.

Sendo assim, o SLA para casos de ouvidoria é de 48 (quarenta e oito) horas.

# Sistema de Gestão e Segurança da Informação

Para auxiliar e controlar as informações relacionadas a processos operacionais, administrativos e gerenciais, o Grupo DBV utiliza o sistema de ERP Gestão Pro.

Este sistema atende atualmente a mais de 450 clientes em todo Brasil, oferecendo funcionalidades que atendem à demanda do Grupo DBV além de flexibilidade no desenvolvimento de relatórios gerenciais específicos.

Atualmente, utilizamos o sistema de apoio para todos os processos da empresa, desde contas a pagar e receber até o controle de estoque.

Portanto, como se trata de uma ferramenta onde estão armazenadas todas as informações da empresa, é necessário que hajam ferramentas de mitigação de riscos, como por exemplo:

## Controle de Alçada

O sistema permite a criação de diversos perfis, sendo o sócio administrador responsável por definir a alçada de cada um deles.

Isso permite a segregação de informações relevantes, de forma a minimizar a possível existência de conflitos de interesse.

# Sistema de Gestão e Segurança da Informação

Dessa forma, para atender as demandas do Grupo, hoje trabalhamos com 04 (quatro) perfis de acesso:

- ❑ **Administrador** – Acesso completo ao sistema. Utilizado pelos responsáveis pelas áreas financeiras, de compras e vendas via pregão;
- ❑ **Vendas** – Acesso restrito. Utilizado por vendedores para o público em geral;
- ❑ **Estoque** – Acesso restrito. Utilizado pelo responsável pelo depósito e seus auxiliares;
- ❑ **Fiscal** – Acesso restrito. Utilizado pelo responsável pela emissão de Notas Fiscais.

## Backup Diário e Acesso Remoto

Para garantir a continuidade do negócio, é necessário se assegurar que as informações contidas no Gestão Pro disponíveis a qualquer momento e em qualquer lugar.

# Sistema de Gestão e Segurança da Informação

Por isso, utilizamos um servidor local dedicado ao armazenamento de todo o banco de dados do Grupo DBV. Este servidor envia diária e automaticamente o backup dos dados para um servidor online (em nuvem), preservando as informações relevantes da empresa.

Além disso, todos os colaboradores, independente de seu perfil de acesso, podem acessar remotamente o sistema, o que permite a ininterrupção do negócio.

# Política de Vendas

No setor em que o Grupo DBV está inserido, pode-se dizer que a Política de Vendas é mecanismo fundamental de prevenção e blindagem contra atos de corrupção que possam vir a ser praticados por clientes internos ou externos.

Atualmente, o Grupo DBV tem como grandes clientes órgãos públicos, sejam eles na esfera municipal, estadual ou federal. Logo, isso implica dizer que o Grupo DBV participa de licitações e concorrências por contratos públicos.

Portanto, coloca-se a empresa em condição obrigatória de cumprimento da Lei Federal número 12.846 de 2013 que “dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências”, principalmente no tocante ao artigo 5º, inciso IV, que qualifica como atos lesivos as seguintes práticas:

a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

# Política de Vendas

c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou

g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.

Sendo assim, é importante separar o processo de Vendas da seguinte forma:

## Licitações e Concorrência

Nesta categoria de venda, o Grupo DBV dispõe de um funcionário dedicado em tempo integral a participação em licitações e concorrência por contratos públicos.

# Política de Vendas

Este colaborador deve acompanhar o sistema de pregão eletrônico, avaliando os editais e verificando os itens que a empresa possui condições de atender.

Uma vez identificado um processo de licitação compatível com as condições do Grupo, o responsável pelo processo deve se credenciar através do envio de todos os documentos necessários. Vale frisar que este colaborador também é responsável por garantir que os documentos que estabelecem o credenciamento estejam sempre atualizados.

O próximo passo é enviar o edital para o sócio administrador da empresa, que por sua vez deverá gerar uma proposta de preço competitiva para ter chances de ganhar a disputa.

Definida a proposta, o colaborador responsável pelo processo submete à aprovação do órgão que está promovendo a licitação e aguarda o resultado.

# Política de Vendas

Caso vença a etapa de lances, e empresa ainda passa por uma quarta etapa, a de habilitação. Nesta etapa são avaliados os documentos que provam a regularidade da empresa. Além dos documentos exigidos no edital, é de extrema importância que a empresa possua e esteja de acordo com a Lei número 8.666 de 1993, que “estabelece normas gerais sobre licitações e contratos administrativos”.

Superadas estas etapas, o responsável pelo processo de licitação verifica no estoque virtual os itens que possui em depósito para atender a demanda em questão e faz o requerimento dos itens faltantes.

## Vendas Externas

Este é o modelo padrão de vendas, onde os vendedores externos visitam clientes e prospects para apresentar os produtos e faturar pedidos.

# Política de Vendas

Muitas vezes os vendedores contam com a presença da responsável técnica do Grupo. Em geral, sua presença garante a apresentação e demonstração mais adequada do produto, sendo em algumas ocasiões crucial para o fechamento da venda.

Nesse caso, o processo de venda é mais simples. Isso porque na maioria das vezes o preço praticado é o que está definido no sistema da empresa, respeitando a marcação.

Dessa forma, após a solicitação do cliente, basta verificar os produtos que constam no estoque e o que será necessário adquirir para atender sua solicitação.

## E-commerce

Apesar de ainda estar em fase inicial, o Grupo DBV já atua no segmento de e-commerce fazendo vendas online através de nosso site – [www.suturasonline.com.br](http://www.suturasonline.com.br).

# Política de Vendas

Como a demanda é pontual, contamos com a colaboração de um dos vendedores para administrar estas solicitações.

Assim como as vendas externas, o preço praticado é tabelado. Portanto, trata-se de um processo simples, devendo-se apenas confrontar os itens solicitados com o estoque.

Vale ressaltar que em todas as modalidades de venda o Grupo DBV é responsável pela entrega dos produtos, sendo proprietária de sua frota de veículos.

# Política de Compras

Deve orientar o responsável pela compra de produtos e contratação de serviços sobre o que e quando comprar, além traçar diretrizes a respeito do ajuste do estoque.

Compras é uma área estratégica do Grupo, de forma que todas as decisões a respeito desse processo envolvem:

## Integração com a Área Financeira

Para garantir a liquidez da empresa, é de suma importância que a programação de compras esteja alinhada com o fluxo de caixa, levando em conta os custos financeiros da operação e a necessidade de capital de giro.

No Grupo DBV, trabalhamos com o prazo médio de pagamento a fornecedores é de 28 (vinte e oito) dias e o de recebimento de clientes de 60 (sessenta) dias. Portanto, a empresa precisa de capital de giro suficiente para financiar 32 (trinta e dois) dias de estoque.

## Integração com a Área de Vendas

Conforme citado na Política de Vendas, o Grupo DBV possui uma carteira de clientes fixos relevante que permite uma programação organizada de seus pedidos de compra.

Portanto, com exceção dos produtos de maior giro e que podem requerer entregas emergenciais, o Grupo mantém em estoque apenas o necessário para garantir uma cobertura de 30 (trinta) dias.

Nesse sentido, a área de vendas tem o compromisso de repassar ao responsável pelas compras todos os pedidos dos próximos trinta dias para que seja possível programar as compras respeitando a regra previamente definida.

Nos casos de licitações e concorrências, os produtos e suas respectivas quantidades já estão discriminadas no edital, não sendo necessário o detalhamento dos mesmos.

## Integração com o Depósito

Para garantir a assertividade da informação apresentada pelo estoque virtual e, conseqüentemente, o cumprimento do pedido de venda, a empresa realiza inventários totais dos depósitos a cada 30 (trinta) dias, além de contagens pontuais de produtos selecionados.

Esse controle é vital para o negócio, pois é através desse processo que são confirmados os produtos com data de validade próxima. Estes, não sendo possível comercializar respeitando a Política de Venda, são descartados.

Além disso, o controle do depósito garante o armazenamento ideal dos produtos otimizando o espaço e diminuindo o tempo de recepção e expedição.

Vale destacar que o recebimento de produtos é feito “às cegas”, de forma que os responsáveis pelo processo verificam as mercadorias que chegaram, conferindo lote e validade, e somente então confrontam com a Nota Fiscal. Esse processo minimiza o risco de roubo de cargas.

# Conflito de Interesses

O risco de conflito de interesses está presente nos mais diversos ramos da sociedade. Porém, no ambiente corporativo, este risco pode levar a consequências graves, devendo ser mitigado.

Para evitar qualquer tipo de favorecimento a terceiros, implementamos no Grupo DBV as seguintes normas internas:

## Atuação de colaboradores em outras empresas

Os colaboradores do Grupo não podem, em hipótese alguma, atuar como funcionário, sócio, consultor ou exercer qualquer outra função em empresas do mesmo ramo de atuação ou no de seus clientes.

Desta forma, garantimos a preservação do conhecimento de nossos colaboradores e de informações relevantes da empresa e dos clientes.

# Conflito de Interesses

## Seleção de fornecedores e produtos

Todos os fornecedores parceiros e produtos distribuídos pelo Grupo deverão ser aprovados por uma comissão composta de três membros: o sócio administrador da empresa, a responsável técnica e o responsável por licitações.

O compartilhamento da responsabilidade nesta seleção minimiza a possibilidade de favorecimento de determinado fornecedor ou produto, além de elevar o nível de exigência.

# Política de Premiações e Brindes

Em todas as relações comerciais são comuns as práticas de premiações e distribuição de brindes entre fornecedores e distribuidores.

Porém, muitas vezes essa prática corriqueira é utilizada por indivíduos mal-intencionados para camuflar repasses irregulares e pagamento de propina.

Tendo em vista que o Grupo DBV repudia terminantemente toda e qualquer prática de corrupção, principalmente no que tange às atividades supracitadas, estabelecemos como política interna o não recebimento e/ou distribuição de premiações e brindes.

# Treinamento e Desenvolvimento

Por fim, para garantir que todos os colaboradores estejam alinhados ao Programa de Integridade, bem como aos valores institucionais, o Grupo DBV promove periodicamente treinamentos e palestras acerca dos temas abordados neste Programa.

Além disso, atualizamos constantemente os murais e cartazes presentes nas estruturas físicas da empresa para manter os colaboradores atentos às políticas internas e normas que regulam a atuação da empresa.



[www.grupodbv.com.br](http://www.grupodbv.com.br)

(21) 3253-6674 / (21) 3253-6677  
comercial@grupodbv.com.br  
Estrada do Engenho d'Água – 1.330 – box 39 –  
Anil – Rio de Janeiro – RJ – CEP: 22765-240  
CNPJ: 17.771.867/0001-43

**Rio de Janeiro | 2019**