

Código de

# VALORES E CONDUTAS

ENGINEERING SIMULATION AND SCIENTIFIC SOFTWARE



SIMULATING THE FUTURE



# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
MENSAGEM DO PRESIDENTE	4
RESPEITO INTEGRAL ÀS PESSOAS	5
EXCELÊNCIA CORPORATIVA	9
CULTURA DE INOVAÇÃO	12
SAÚDE CORPORATIVA	15
FOCO NO CLIENTE	20
CONFORMIDADE	22



## Objetivo

Este Código tem como objetivo estabelecer as principais diretrizes de conduta corporativa da ESSS, baseadas nos valores da empresa.

## Abrangência

As disposições deste Código se aplicam, no que couber, ao presidente, vice-presidente, diretores, gerentes, coordenadores, colaboradores, estagiários, prestadores de serviços, bem como fornecedores e parceiros que atuarem em nome da ESSS e/ou com a ESSS.

Em cada país em que opera, a ESSS e todos os seus colaboradores estão comprometidos com o objetivo de conduzir negócios e relacionamentos dentro dos princípios da ética, honestidade, integridade, probidade, boa-fé, legalidade e respeito, em conformidade com a missão, visão e valores da ESSS.

Toda menção a 'ESSS' neste Código inclui todas as empresas do Grupo ESSS.



## Missão

Fornecer soluções de simulação para uma engenharia inovadora.



## Visão

Fornecer soluções customizáveis, completas e integradas para o mercado mundial de simulação.



## Valores

- ✓ Respeito Integral às Pessoas
- ✓ Excelência
- ✓ Cultura de Inovação
- ✓ Saúde Corporativa
- ✓ Foco no Cliente



## Mensagem da presidência

Em um mundo corporativo dinâmico e em constante transformação, onde as relações de negócios tornam-se cada vez mais complexas, executar nosso trabalho de forma ética e reta é tão importante quanto os resultados que obtemos. Os desafios que enfrentamos para atingir nossos objetivos como empresa não podem, em nenhum momento, distorcer nossas ações.

Para que tenhamos uma visão clara e uniforme de como todos nós devemos atuar e nos comportar em nosso dia a dia, é com orgulho que apresentamos o Código de Valores e Condutas da ESSS. Este manual é baseado em nossos valores, pilares imutáveis ao longo dos 25 anos de história.

A reputação e a confiança dos nossos clientes, colaboradores, parceiros e fornecedores é um dos mais importantes ingredientes de nossa empresa. Por isso, é responsabilidade de cada um de nós, independente da atividade ou cargo na ESSS, seguir estas regras.

Fazendo isto estaremos não apenas reforçando nossos valores fundamentais, mas seguindo as melhores práticas e trabalhando da forma que acreditamos ser, acima de tudo, a correta.

**CLOVIS MALISKA JR.**  
PRESIDENTE



**CLOVIS MALISKA JR.**  
PRESIDENTE



**MARCUS REIS**  
VICE-PRESIDENTE

**01**

---

**RESPEITO INTEGRAL  
ÀS PESSOAS**



## Trabalho saudável

O maior diferencial da ESSS são seus colaboradores. Assim, a ESSS procura sempre lhes proporcionar bem-estar, qualidade de vida, saúde e educação continuada, prezando pela manutenção de ambientes de trabalho saudáveis, seguros e produtivos, isentos de discriminação, abusos, preconceitos ou perseguições de qualquer natureza.

Tais condições possibilitam que os colaboradores trabalhem motivados e satisfeitos, construindo bem-estar corporativo, tornando as relações entre colaboradores e empresa pautadas pela ética, respeito, credibilidade e sustentabilidade.

Ainda, preocupada com a saúde e o bem-estar de seus colaboradores, a ESSS disponibiliza equipamentos ergonômicos de alta qualidade para minimizar qualquer risco à saúde.

## Comportamento no ambiente de trabalho

A ESSS valoriza o respeito integral às pessoas e condena práticas de discriminação, assédio e agressão de qualquer natureza. Além disso,

considera todos iguais, com as mesmas responsabilidades e direitos.

Respeito aos que integram o ambiente é indispensável em qualquer situação. Dessa forma, torna-se imprescindível evitar qualquer conduta preconceituosa, agressiva ou que possa fazer com que qualquer pessoa se sinta agredida, humilhada, intimidada, discriminada, assediada ou excluída. Portanto, aceitar, respeitar e tratar todos como iguais é condição fundamental para a realização dos objetivos da ESSS.

A ESSS condena qualquer atitude que configure assédio moral ou sexual no ambiente corporativo, sendo definido como assédio moral a exposição do indivíduo a situações humilhantes e constrangedoras, intencionais, que podem ocorrer por meio de gestos, palavras e/ou atitudes que atingem a dignidade ou integridade física e/ou psíquica, desestabilizando o assediado emocionalmente e profissionalmente. Assédio sexual é caracterizado por comportamentos indesejáveis e constrangedores (verbal, não verbal e/ou físico), por meio de insinuações, contatos físicos forçados, convites impertinentes, chantagens, etc., para obter vantagem ou favorecimento sexual. Importunação sexual e assédio sexual são crimes.



## **Rejeição ao trabalho forçado e/ou infantil**

A ESSS respeita estritamente a idade mínima para o trabalho em todos os países onde atua, e não admite de forma alguma a exploração do trabalho adulto e infantil (como jornadas exaustivas e condições degradantes de trabalho), e reserva-se o direito de não manter relações de qualquer natureza com pessoas, organizações, entidades ou instituições que adotem essa prática. Trabalho forçado e/ou infantil são crimes.

## **Igualdade nas oportunidades de emprego**

A ESSS mantém uma política de recrutamento, contratação, treinamento e promoção que trate os candidatos e colaboradores de maneira justa e livre de qualquer discriminação, preconceito ou outros fatores que não estejam relacionados aos interesses legítimos da ESSS. Todos são tratados de forma igualitária e recebem as mesmas oportunidades de valorização profissional. Informações como origem

racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico não são solicitadas em recrutamentos, contratações, treinamentos e promoções e, se enviadas, são desconsideradas.

## **Desenvolvimento profissional**

A ESSS fomenta a educação continuada, dispondo de políticas próprias para viabilizar o constante desenvolvimento profissional de seus colaboradores.

Busca valorizar seus colaboradores por meio de gestão participativa de plano de carreira, criando oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional, baseada em critérios de dedicação e meritocracia individual.

A ESSS acredita que a motivação, o comprometimento e o dinamismo na realização das tarefas são fatores essenciais para o sucesso pessoal e profissional. Pessoas determinadas e comprometidas constroem o seu futuro e ajudam àquelas que estão ao seu redor.



## Conformidade com a imigração

A ESSS cumpre com a legislação de imigração de cada país que está presente. Assim, não permite o recrutamento de pessoas que não estejam legalmente autorizadas ou em conformidade com as leis do país em que se busca a contratação.

Atendendo à mesma premissa, está comprometida em assegurar que o trabalho, a viagem, a transferência e a residência dos seus colaboradores estejam de acordo com as leis laborais e de imigração aplicáveis.

## Mídias sociais

A ESSS acredita na importância da liberdade de expressão, respeitando-a, sobretudo.

As mídias sociais têm se tornado, cada vez mais, uma extensão das relações pessoais e profissionais de cada pessoa. Contudo, os acontecimentos veiculados pelas mídias sociais têm sido refletidos em proporções cada vez maiores e mais rápidas e a internet tem se tornado uma espécie de “tribunal online”. Assim, o modo

como agimos nestas mídias produz consequências (tanto pessoais, quanto profissionais), muitas vezes de alta relevância, podendo até mesmo envolver a empresa, clientes, parceiros, concorrentes e terceiros de modo geral.

Assim, orientamos que os colaboradores da ESSS atuem de forma responsável nas mídias sociais das quais fazem parte, se posicionando de forma respeitável, praticando condutas livres de preconceitos e discriminação, considerando boas práticas nestas mídias. Ao emitir juízo de valor, faça-o de forma ponderada e íntegra.

A ESSS não autoriza a criação de páginas ou publicações em nome da empresa, exceto pelos profissionais que tenham essa atribuição entre suas responsabilidades e para as campanhas institucionais lançadas pelos setores responsáveis da empresa, ou, ainda, com autorização da ESSS e das partes interessadas.

Ao identificar, nas mídias sociais, qualquer manifestação envolvendo a ESSS e/ou as atividades profissionais de algum de seus colaboradores, orientamos que não se manifeste em nome da ESSS, apenas reportando o fato ao respectivo departamento.





## Boas práticas

- ✓ Respeito integral às pessoas.
- ✓ Espírito de equipe, lealdade e confiança.
- ✓ Reflita sempre se o comentário ou ação a ser feita o deixaria desconfortável, caso fosse direcionado a você.
- ✓ Especial cuidado com as manifestações em mídias sociais.
- ✓ Reproduções devem ser creditadas, de modo a respeitar o direito autoral de seus titulares.
- ✓ Atentar com as possíveis interpretações discriminatórias e/ou preconceituosas das suas publicações, mesmo que não intencionais.
- ✓ Levar em consideração a publicidade do ambiente e o potencial prejuízo que a manifestação daquele conteúdo pode gerar à ESSS, seus clientes e parceiros, bem como a terceiras pessoas.



## Fique atento

- ✓ Qualquer tipo de discriminação e preconceito em nossas relações, como origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico ou deficiência é crime.
- ✓ A atuação nas mídias sociais tem caráter público, portanto, condutas em desacordo com este Código, ou com a legislação vigente, podem implicar sérias consequências ao autor.
- ✓ Cuidado ao repassar informações, confira sempre, pois elas podem não ser verdadeiras.
- ✓ No ambiente corporativo e nos meios de comunicação da ESSS, como e-mail profissional, mídias sociais profissionais, computadores e rede corporativa da empresa, não tratar de temas sensíveis (por exemplo, informações de cunho político ou partidário).

A woman in a white shirt and plaid skirt stands at the head of a large wooden conference table, presenting to a group of people seated around the table. The room has large windows and a concrete wall. The scene is brightly lit, suggesting a professional meeting or presentation.

# 02

---

## EXCELÊNCIA CORPORATIVA



## **Excelência: Compromisso da ESSS**

A ESSS busca a excelência em todos os aspectos. Está, desde a sua constituição, comprometida em fornecer serviços excepcionais aos seus clientes nos ramos técnicos em que atua, mantendo níveis internacionais nas tecnologias e nos serviços. Utiliza o conceito de aprendizado e melhoria contínua de seus quadros, diretamente ligado à cultura de inovação da empresa. Proporciona um ambiente favorável à criatividade, experimentação e implantação de novas ideias que geram um diferencial competitivo para a ESSS e que auxiliam em projetos inovadores. Também está estruturada em critérios e requisitos inerentes à excelência em gestão corporativa, adotando conceitos reconhecidos internacionalmente e que são encontrados em organizações líderes de classe mundial.

## **Excelência com fornecedores/parceiros**

Também na seleção de seus parceiros e na contratação de fornecedores a ESSS mantém o selo da excelência, promovendo sempre concorrências transparentes, privilegiando a

competência técnica, a conformidade legal, a reputação ilibada e o comportamento ético do fornecedor/parceiro, visando o melhor retorno possível em termos de custo e qualidade para a ESSS e a boa gestão do risco de sua imagem e de seus parceiros. Assim, a ESSS estimula seus fornecedores/parceiros, independentemente do porte ou posição geográfica, a adotarem práticas de gestão voltadas para a excelência.

## **Responsabilidade socioambiental**

As tarefas e os serviços prestados pela ESSS têm um baixíssimo grau de impacto ambiental, porém a empresa não se isenta da responsabilidade social.

É comprometida com a proteção do meio ambiente e com o cumprimento da legislação ambiental, privilegiando o uso de tecnologias limpas, fator essencial para o desenvolvimento sustentável.

Além disso, a ESSS contribui com a proteção do meio ambiente, pois na prestação de seus serviços, aplica abordagens inovadoras no consumo de energia, na substituição de materiais nocivos ao meio ambiente, dentre outras.



## Integridade das relações contratuais

A ESSS entende que as relações negociadas devem ser paritárias, simétricas e produtivas para todas as partes envolvidas. Portanto, dá extrema importância aos contratos que firma, seja quando contratada por seus clientes e parceiros comerciais, seja quando contrata fornecedores e prestadores de serviços.

Para a ESSS, todas as relações contratuais devem observar, estritamente, a clareza de propósitos e o equilíbrio, privilegiando a proteção da confiança entre todas as partes e resultando num acordo coerente de interesses para todas as partes.

Todos os contratos são analisados, negociados (quando for o caso) e validados pelo Departamento Jurídico da ESSS para, então, seguirem para assinatura pelos representantes legais da empresa. Portanto, a ESSS, quando celebra seus contratos, o faz com absoluta probidade e boa-fé e entende e aceita os compromissos e obrigações que assume.



### Boas práticas

- ✓ Buscar parceiros que tenham similitude com nossas práticas e visões.
- ✓ Relações contratuais equilibradas e produtivas.



### Fique atento

- ✓ A busca da excelência máxima em todas as ações é um objetivo.



03

---

**CULTURA DE  
INOVAÇÃO**



## **DNA ESSS**

Criada em 1995, a partir de profissionais egressos do Laboratório de Simulação Numérica em Mecânica dos Fluidos e Transferência de Calor do Departamento de Engenharia Mecânica da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), a ESSS nasceu com o objetivo de estabelecer um elo entre a produção científica desenvolvida nas universidades e a aplicação deste conhecimento na indústria. Com um DNA de inovação e excelência, em função de sua origem no mundo científico e buscando contribuir para aumentar o nível tecnológico das empresas, a ESSS se consolidou como um referencial de mercado na área de Simulação Computacional (Computer-Aided Engineering - CAE), comprometida em fornecer soluções de alto valor agregado.

## **Soluções inovadoras**

O pensamento e o rigor científico, a simulação numérica e o desenvolvimento de softwares científicos se constituem em pilares indispensáveis à inovação. As soluções disponibilizadas pela ESSS, em função das características citadas, têm papel fundamental nos projetos das empresas mais inovadoras do mundo. Contribuímos para que elas desenvolvam e forneçam produtos radicalmente melhores e mais eficientes aos mais diversos segmentos da indústria, como óleo e gás, aeroespacial, automotivo, metal mecânico, geração de energia, turbomáquinas, processos químicos e mineração, entre outros.



## Incentivo à inovação

A ESSS propicia um ambiente profissional inspirador e motivador para fomentar a inovação, incentivando seus colaboradores e os apoiando no processo para que este seja sustentável no longo prazo. O grande número de mestres e doutores da empresa e as inúmeras parcerias técnico-científicas com universidades e centros de pesquisa constituem seu passaporte para a inovação.

Com base neste valor, a ESSS coleciona diversos prêmios no âmbito da inovação tecnológica. Seu DNA de inovação já foi atestado em seu primeiro ano de vida, quando a ESSS desenvolveu softwares customizados para o Centro de Pesquisas da Petrobras e recebeu o Prêmio Max Award, da Fenasoft, pelo Desenvolvimento da Biblioteca de Programação COI-lib, um ambiente computacional que já vislumbrava aplicações tecnológicas inovadoras há duas décadas. A ESSS compartilha da ideia de que a economia mundial será movida por projetos inovadores e sustentáveis.



## Boas práticas

- ✓ Coloque em prática sua ideia.
- ✓ Compartilhe ideias.
- ✓ Usufrua do ambiente inspirador.
- ✓ Mostre-se aberto a ouvir opiniões.
- ✓ Faça críticas sempre construtivas.



## Fique atento

- ✓ Estude. Inovação se faz com conhecimento.
- ✓ Atualize-se. Reconheça os nichos de inovação.
- ✓ Inovação é um processo que requer persistência.

**04**

**SAÚDE  
CORPORATIVA**





## **Obediência às leis**

A ESSS está sujeita a variadas normatizações e tem como premissa vital o compromisso de respeito e obediência às que lhe são aplicáveis. Neste contexto, busca estrito cumprimento das normas, especialmente tributárias, societárias, trabalhistas e previdenciárias que lhe são aplicáveis, bem como as demais normas especificamente apontadas neste Código, pois acredita que a saúde e a sustentabilidade de suas atividades estão atreladas, necessariamente, à observância e cumprimento de leis, normas e princípios a que está sujeita, ainda que a legislação possa lhe impor elevados custos.

## **Registros contábeis**

A ESSS realiza registros contábeis de todas as suas operações, elaborando e mantendo relatórios e escriturações precisas e confiáveis, observando estritamente as leis e regulamentações vigentes e seguindo as normas internacionais de contabilidade (IFRS).

## **Relações com a Administração Pública nacional e estrangeira**

A ESSS mantém relações contratuais com a Administração Pública. Neste contexto, conserva absoluto respeito aos princípios da Administração Pública, notadamente o do interesse público, da moralidade e da impessoalidade e ao patrimônio público.

Nos processos de seleção e contratação públicas a ESSS preza pela adoção de ética e transparência e absoluto respeito às disposições legais aplicáveis.

A ESSS não admite fraude em processos de seleção e contratação públicas, atuando, sempre, com estrita observância aos princípios fundamentais que regem as contratações públicas: isonomia, seleção da proposta mais vantajosa para a administração e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, legalidade, impessoalidade, moralidade, igualdade, publicidade, proibidade administrativa, vinculação ao instrumento convocatório e julgamento objetivo.



## Anticorrupção

O ato de praticar corrupção, seja de forma direta ou indireta, é absolutamente ilegal e inadmissível. Portanto, a ESSS repudia qualquer forma de corrupção.

Neste contexto, a ESSS e seus colaboradores estão cientes e concordam que não podem manter as seguintes condutas, eis que as consideram 'praticar corrupção':

- ✓ Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- ✓ Comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;
- ✓ Comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados.

No tocante a licitações e contratos:

- ✓ Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

- ✓ Impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
- ✓ Afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- ✓ Fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
- ✓ Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
- ✓ 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;
- ✓ Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;
- ✓ Dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.



Baseada nestas premissas, a ESSS se sente absolutamente comprometida com as práticas de anticorrupção, mantendo conformidade com todas as leis inerentes, em especial, mas sem se limitar, à Lei nº 12.846/2013 - “[Lei Anticorrupção Brasileira](#)” e suas regulamentações, o [Foreign Corrupt Practices Act](#) e o [Bribery Act 2010](#).

O objetivo das leis é evitar comportamentos que se destinam a oferecer quaisquer benefícios ou vantagens de qualquer natureza a terceiros que poderiam influenciar ou recompensar seu comportamento ou o cumprimento de sua função. Cada colaborador da ESSS deve certificar-se de que as leis de prevenção à corrupção sejam obedecidas conforme o âmbito de sua aplicação. Respeitando as leis e as premissas acima, o colaborador exerce maior vigilância no exercício de suas próprias atividades, e também das práticas dos clientes e parceiros comerciais que, de alguma forma, contribuem para o desenvolvimento da atividade empresarial da ESSS.

A ESSS mantém um canal de comunicação exclusivo para quaisquer questões relacionadas ao assunto: [compliance@esss.co](mailto:compliance@esss.co). Este canal é sigiloso e somente as pessoas integrantes do Comitê de Compliance da ESSS têm acesso ao mesmo e às informações dele provenientes.

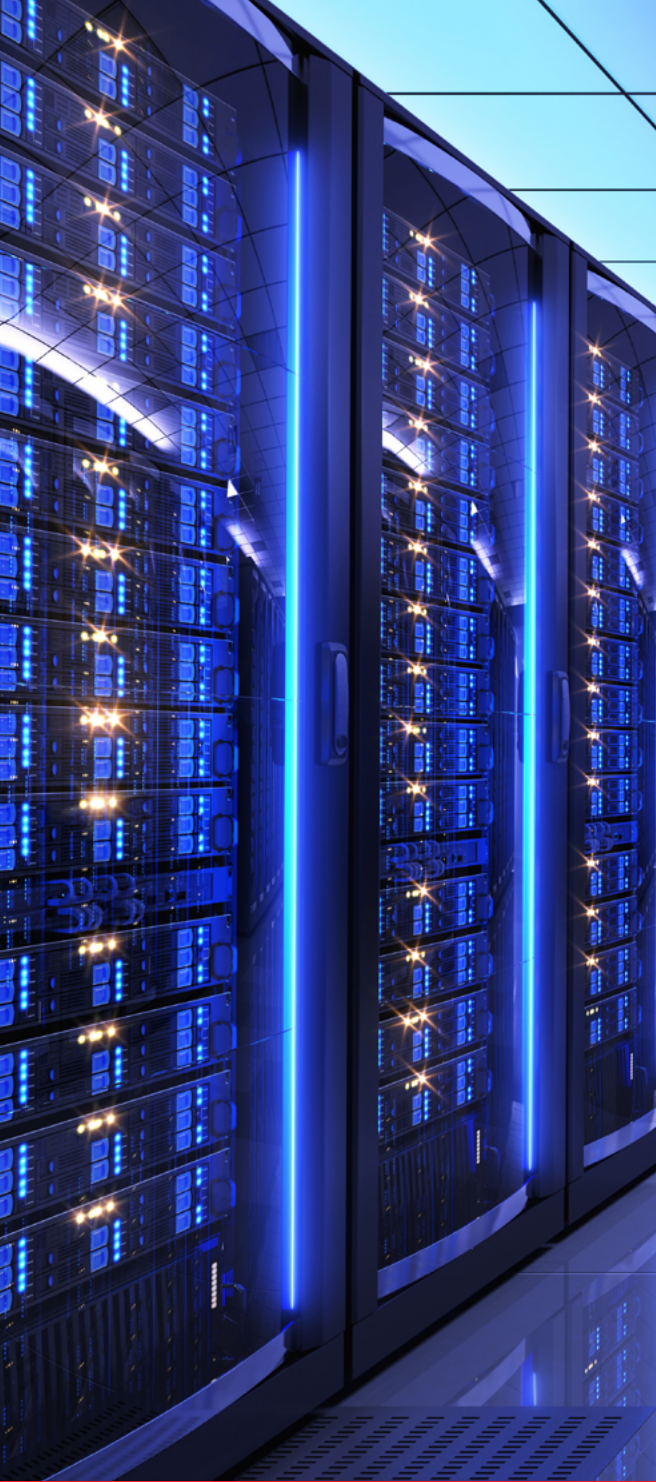
## Conflito de interesses

Ocorre quando o profissional, ao desempenhar suas atividades ou tomar uma decisão, coloca os seus interesses e relacionamentos pessoais acima dos interesses corporativos legítimos da ESSS. Portanto, a empresa orienta que todos os seus profissionais desempenhem suas atividades e tomem decisões com base em critérios exclusivamente técnicos e transparentes, observando e preservando a ética, a probidade e os interesses corporativos legítimos.

## Informações confidenciais

A ESSS entende que informações confidenciais são ativos de seus clientes, fornecedores e parceiros comerciais. Pela natureza dos serviços que presta, em quase todos os seus negócios, recebe informações consideradas estratégicas, seja por sua extrema relevância, seja pelo seu caráter inovador.

Portanto, a ESSS celebra contratos de confidencialidade e adota medidas de segurança no trato das informações recebidas que garantam a manutenção de sigilo das mesmas.



As informações recebidas pela ESSS circulam em ambientes informatizados seguros e controlados.

Os colaboradores da ESSS têm acesso restrito a tais informações, limitado somente àqueles que estão envolvidos nos respectivos trabalhos, cientes da confidencialidade das informações e orientados a tratá-las de forma sigilosa.

## Tratamento de dados

A ESSS preza pela conformidade no tratamento dos dados que recebe, utilizando-os tão somente para o cumprimento de suas obrigações legais e para realização de propósitos legítimos relacionados às suas atividades. A ESSS não compartilha os dados que recebe.

Desta forma, os dados são utilizados exclusivamente para fins a que se destinam, estando proibido o uso para benefício próprio ou de terceiros, descumprindo com as finalidades para as quais estes dados foram recebidos, durante e após a vigência do vínculo do titular dos dados com a ESSS.

A ESSS estabelece controles internos para o devido tratamento dos dados, incluindo medidas de segurança e manutenção da privacidade.

E, como um grupo empresarial que vem se globalizando, a ESSS cumpre com os regramentos de proteção de dados aplicáveis e observa, especialmente, as regras de transferência internacional de dados.

A ESSS mantém um canal de comunicação exclusivo para quaisquer questões relacionadas ao assunto, especialmente para uso dos próprios titulares de dados fornecidos: [privacy@esss.co](mailto:privacy@esss.co). Este canal é sigiloso e somente as pessoas integrantes do Comitê de Compliance da ESSS têm acesso ao mesmo e às informações dele provenientes.



## Boas práticas

- ✓ Conhecer, entender e cumprir as leis incidentes às atividades da ESSS.
- ✓ Agir com ética, transparência, probidade e boa-fé nas relações envolvendo a ESSS.
- ✓ Não se utilizar de seu cargo/função, do acesso a informações confidenciais e de dados de terceiros para obter benefícios ou vantagens de qualquer natureza para a ESSS, para si e/ou para terceiros.



## Fique atento

- ✓ Denuncie, pelos canais disponibilizados pela ESSS, qualquer prática que viole (ou tente violar) as leis, princípios e condutas éticas. Mesmo que na dúvida, reporte a situação aos canais de comunicação disponíveis.
- ✓ Não interaja em situações que configurem um conflito de interesse, real ou potencial, e que possam interferir na capacidade de manter-se isento e tomar decisões imparciais em relação às atividades da ESSS.

A photograph of a business meeting in a modern office. A man with glasses and a beard, wearing a blue blazer, is shaking hands with another man whose back is to the camera. A woman with curly hair is smiling in the background. The scene is lit with warm, indoor lighting.

**05**

---

**FOCO  
NO CLIENTE**



## Relação com os clientes

A ESSS busca estabelecer relações duradouras e de confiança com seus clientes internos e externos, interagindo com transparência e ética, pautando o trabalho na sua satisfação por meio do oferecimento de produtos e serviços de qualidade e confiáveis, no cumprimento dos acordos estabelecidos e no diálogo transparente e permanente.

## Compromissos com os clientes

Desde a prospecção, a ESSS se compromete em compreender, prever e atender às necessidades de seus clientes, cumprindo com os compromissos assumidos e buscando entender seus objetivos e demandas a fim de oferecer a melhor solução frente a seus desafios de desenvolvimento de produtos e processos.

Acreditamos no esforço permanente em busca do aperfeiçoamento das operações e das relações, prezando por um direcionamento onde ambos caminham para um propósito comum: o sucesso.

## Excelência com os clientes

A ESSS acredita na excelência no atendimento a seus clientes, entendendo que é essencial conhecer sua realidade e áreas de atuação e fomentar a troca de conhecimento e o crescimento mútuo.

Para isso, incentiva e valoriza o contínuo desenvolvimento e capacitação de seus profissionais, possibilitando que estes alcancem os mais altos níveis de qualificação.

A ESSS entende que, assim, constrói um diferencial para atender seus clientes e superar seus desafios de negócios.



## Boas práticas

- ✓ Relações duradouras e de confiança são baseadas em respeito, cordialidade e dedicação.
- ✓ Ouça o que o seu cliente interno tem a dizer.
- ✓ Conte com o apoio da tecnologia para melhorar seu atendimento.



## Fique atento

- ✓ Todos os clientes são importantes, dentro ou fora de uma empresa.
- ✓ O cliente interno também deve ser atendido com excelência.





**06**

---

**CONFORMIDADE**



Este Código traduz os princípios e valores da ESSS. Portanto, respeitá-lo é algo que levamos muito a sério. Neste contexto, entendemos que todos têm responsabilidade de relatar possíveis casos de não observância deste Código de Valores e Conduta.

Para tanto, a ESSS disponibiliza canais específicos, possibilitando comunicação anônima ([www.esss.co/empresa/denuncia](http://www.esss.co/empresa/denuncia)) ou identificada ([compliance@esss.co](mailto:compliance@esss.co)).

Ressaltamos que a empresa não admite qualquer tipo de retaliação e/ou discriminação contra aqueles que, com probidade e boa-fé, tenham gerado este tipo de comunicação.

Uma vez realizada a comunicação, o Comitê de Compliance da ESSS tomará as providências para apurar o fato e, se constatada inconformidade, tomar as medidas punitivas cabíveis.

Acreditamos que, desta forma, estamos cumprindo com a nossa obrigação de coibir práticas lesivas em nossa sociedade.



 [compliance@esss.co](mailto:compliance@esss.co)

 [www.esss.co](http://www.esss.co)