



---

## MANUAL DE CULTURA E CONDUTA

VERSÃO 1.0 · DOCUMENTO DE USO INTERNO

DESDE 1986

# APRESENTAÇÃO

---

Este manual estabelece os princípios, padrões de conduta, responsabilidades e regras de funcionamento do Despachante Silveira. Seu objetivo é orientar a atuação dos colaboradores, fortalecer a cultura organizacional e garantir um ambiente de trabalho profissional, respeitoso, colaborativo e alinhado aos valores da empresa.

As disposições deste documento complementam o contrato de trabalho e as orientações operacionais da empresa. Sempre que houver atualização de procedimentos, sistemas, escalas ou exigências legais, a empresa poderá comunicar novas orientações, respeitados os direitos previstos na legislação.

## SUMÁRIO

---

- |          |                                  |
|----------|----------------------------------|
| <b>1</b> | Quem Somos                       |
| <b>2</b> | Nossa Cultura e Como Trabalhamos |
| <b>3</b> | Regras e Responsabilidades       |
| <b>4</b> | Atualizações do Regimento        |
| <b>5</b> | Ciência e Compromisso            |

# 01

## QUEM SOMOS

---

### NOSSA HISTÓRIA

---

O Despachante Silveira iniciou suas atividades em 1986, fundado por Osnildo Osmar Silveira e Maria Aparecida Bessa Silveira.

Construímos nossa história com base na confiança, no relacionamento e na responsabilidade com cada documento entregue aos nossos cuidados.

Somos um escritório tradicional que evoluiu com o tempo. Mantivemos nossos princípios, mas investimos continuamente em tecnologia, conhecimento e novos serviços para acompanhar as transformações do mercado.

Desde 1990, desenvolvemos uma forte atuação junto às concessionárias de veículos, tornando essa parceria um dos principais pilares do nosso crescimento. Acreditamos que relações de longo prazo geram valor para todos os envolvidos.

Hoje atuamos principalmente na documentação veicular, oferecendo soluções completas na área de trânsito. Ao mesmo tempo, ampliamos constantemente nosso portfólio de serviços, atuando também com Certificação Digital, Registro de Marcas e serviços da ANTT.

Nossa preparação para o futuro inclui a expansão para outras áreas documentalistas, como os segmentos marítimo, imobiliário e previdenciário.

Acima de qualquer serviço, acreditamos que nossa missão é facilitar a vida das pessoas por meio do desembaraço documentalista.

### MISSÃO

---

**Resolver trâmites documentalistas com agilidade, segurança e responsabilidade, facilitando a vida das pessoas e fortalecendo parcerias de longo prazo com nossos clientes.**

### VISÃO

---

**Até 2030, consolidar o Despachante Silveira como uma agência documentalista com atuação estruturada em pelo menos cinco áreas de especialização.**

### VALORES

---

#### **Não justificamos condutas**

Não utilizamos justificativas para erros ou atrasos, focando exclusivamente na busca por soluções e melhoria de processos, uma postura que deve ser adotada perante clientes e colegas.

#### **Pintamos atrás da cerca**

Cuidamos dos detalhes e da qualidade do trabalho, mesmo quando o cliente não está olhando diretamente, garantindo excelência em todos os níveis do processo.

**Tiramos o pé do chão**

Temos proatividade e iniciativa (“tirar o pé do chão”), encorajamo-nos enquanto time a buscar ajuda ou resolver problemas imediatamente, em vez de esperar que a alta gestão intervenha.

**Chegamos antes do problema**

Antecipamos desafios, resolvendo pendências antes que se tornem crises, o que demonstra profissionalismo e atenção aos detalhes.

**Primeiro vem o cliente**

Estamos focados em atender o cliente com excelência, sempre nos prontificando a envidar esforços para a solução que o cliente busca.

**Valorizamos o ser humano e sabemos ouvir**

A escuta ativa é um valor fundamental, essencial tanto para o atendimento ao cliente quanto para a comunicação interna, evitando ruídos e promovendo feedbacks construtivos.

**Buscamos resultados**

Valorizamos as pessoas, mas nunca perdemos de vista que somos uma empresa. Trabalhamos com responsabilidade sobre prazos, produtividade, qualidade e crescimento sustentável, porque resultados garantem a continuidade do nosso propósito.

# 02

## NOSSA CULTURA E COMO TRABALHAMOS

---

### NOSSA CULTURA

---

#### Somos um time

Acreditamos que grandes resultados são construídos por pessoas que trabalham juntas. Esperamos que todos compartilhem conhecimento, ofereçam ajuda quando necessário e atuem com colaboração, confiança e respeito. Pedir ajuda demonstra responsabilidade. Oferecer ajuda demonstra comprometimento com o time. Quando um colega enfrenta dificuldades, esperamos que o time se mobilize para buscar soluções em conjunto, sempre preservando a qualidade do atendimento ao cliente. O sucesso de um colaborador fortalece toda a empresa. Da mesma forma, quando um integrante deixa de cumprir sua responsabilidade, todos são impactados.

#### Somos protagonistas

Cada colaborador é responsável pelos processos que executa. Quando identificamos um problema, buscamos resolvê-lo ou envolver rapidamente quem possa ajudar. Não esperamos que a gestão identifique todos os problemas ou resolva todas as situações. Todos têm autonomia para sugerir melhorias e responsabilidade para agir dentro das suas atribuições.

#### Melhoramos continuamente

Buscamos fazer melhor hoje do que fizemos ontem. Estamos abertos a novas tecnologias, novos procedimentos e novas formas de trabalhar. Não criamos resistência às mudanças apenas porque determinado processo sempre foi realizado da mesma maneira. Toda sugestão de melhoria é bem-vinda quando apresentada de forma responsável e respeitosa.

#### Participamos

Reuniões, treinamentos e momentos de alinhamento fazem parte da rotina de trabalho. Sempre que convocados, os colaboradores deverão participar, contribuir de forma ativa e respeitosa e cumprir as orientações transmitidas. Esses momentos existem para alinhar informações, desenvolver pessoas, fortalecer nossa cultura e melhorar continuamente nossos processos.

#### Celebramos resultados

Reconhecemos e valorizamos as conquistas do time. Entendemos que resultados são consequência do trabalho bem executado, da colaboração entre as pessoas e da melhoria contínua dos nossos processos.

#### Ambiente de trabalho

Buscamos manter um ambiente profissional, organizado, respeitoso, leve e descontraído. Bom humor é bem-vindo quando acompanhado de respeito às pessoas, aos clientes e ao momento adequado. Não toleramos atitudes que prejudiquem o ambiente de trabalho, desrespeitem colegas ou comprometam o espírito de colaboração.

### COMUNICAÇÃO

---

#### Transparência

Privilegiamos uma comunicação transparente, respeitosa, direta e objetiva. Os assuntos relacionados ao trabalho devem ser tratados com quem possa contribuir para a solução, evitando ruídos, omissões ou interpretações equivocadas.

### **Convivência profissional**

Não estimulamos boatos, insinuações, comentários improdutivos ou conversas paralelas que prejudiquem o ambiente de trabalho, o relacionamento entre colegas ou a imagem de qualquer integrante do time.

### **Feedback**

Valorizamos uma cultura de feedback entre colegas, da gestão para os colaboradores e dos colaboradores para a gestão, sempre com respeito, profissionalismo e foco no desenvolvimento das pessoas e da empresa.

### **Hierarquia**

A comunicação é aberta, mas a estrutura hierárquica deve ser respeitada. As decisões da gestão, os procedimentos internos e as normas estabelecidas fazem parte da organização da empresa e devem ser cumpridos por todos.

## **SISTEMAS DA EMPRESA**

---

### **Uso obrigatório**

Todos os sistemas definidos pela empresa constituem os registros oficiais das atividades do Despachante Silveira. Sistemas de gestão (Bludata) — sendo esse o principal canal de controle de processos e controle financeiro —, CRM (sistema de vendas e relacionamento), chat de atendimento, sistema de elaboração de orçamento, inteligência artificial, armazenamento de arquivos, Certificação Digital, DETRAN, órgãos públicos e demais plataformas adotadas deverão ser utilizados obrigatoriamente e alimentados pela equipe.

### **Controles paralelos**

Não é permitido manter informações relevantes exclusivamente em arquivos pessoais, computadores individuais, cadernos, planilhas particulares ou controles não autorizados. Tudo o que pertence à empresa deve estar disponível nos sistemas e ambientes corporativos definidos pela gestão.

### **Google Drive e Gmail**

O Google Drive e o Gmail (com domínio próprio) fazem parte dos ambientes eletrônicos corporativos, especialmente para armazenar modelos de documentos, formulários, requerimentos, procurações, materiais internos e interagir formalmente com clientes e parceiros. Eles não substituem os demais sistemas oficiais nem dispensam o registro das informações operacionais nas plataformas de gestão (Bludata).

### **Cadastro de clientes**

O cadastro do cliente deverá refletir fielmente as informações fornecidas. Devem ser preenchidos corretamente, sempre que disponíveis, nome completo, CPF ou CNPJ, telefone, WhatsApp, e-mail e demais dados necessários ao atendimento (como endereço, dados do veículo, etc.). A qualidade dessas informações, em especial dos dados de contato, é essencial para a comunicação, o relacionamento e as ações de marketing da empresa.

### **Registro do andamento**

Todo processo deverá possuir andamento atualizado de forma clara, objetiva e detalhada. O registro deve funcionar como um prontuário: qualquer colaborador precisa conseguir identificar a etapa atual, o que já foi realizado, quais pendências existem e qual será o próximo passo.

### **Localização física**

O controle do processo indica onde a pasta física se encontra no escritório e deve permanecer sempre atualizado. Sempre que um processo mudar de lugar, ainda que seja apenas de uma mesa para outra, a alteração deverá ser registrada imediatamente no sistema.

## RECURSOS TECNOLÓGICOS E MONITORAMENTO

---

### Finalidade dos recursos

Computadores, equipamentos, sistemas, contas corporativas, internet e demais recursos tecnológicos disponibilizados pela empresa destinam-se às atividades profissionais.

### Monitoramento dos computadores

Os computadores, sistemas, acessos e demais recursos tecnológicos corporativos são monitorados pela empresa durante a jornada de trabalho. O monitoramento tem como finalidade proteger o patrimônio empresarial, preservar a segurança das informações, acompanhar a utilização dos recursos, verificar o cumprimento das atividades profissionais e resguardar a produtividade e a qualidade dos serviços.

### Ciência do colaborador

Ao assinar este Regimento, o colaborador declara estar expressamente ciente de que os recursos tecnológicos corporativos utilizados no trabalho são monitorados, não devendo manter expectativa de privacidade quanto ao uso profissional desses equipamentos e contas.

### Uso indevido

Não é permitido utilizar computadores corporativos para redes sociais pessoais, YouTube, plataformas de streaming, séries, jogos, entretenimento ou outras atividades particulares sem relação com o trabalho, ressalvadas situações excepcionais previamente autorizadas.

## USO DE FONES DE OUVIDO

---

### Uso permitido

O uso de fones é permitido exclusivamente para ouvir áudios de clientes, emissão de certificados digitais ou informações recebidas de clientes/parceiros necessários à execução do trabalho.

### Restrições

Não é permitido utilizar fones para músicas, podcasts, vídeos ou entretenimento. A atividade exige atenção ao atendimento de balcão e comunicação constante entre os colegas, e o uso de fones pode prejudicar essa dinâmica.

## MONITORAMENTO POR CÂMERAS

---

### Existência do monitoramento

As dependências da empresa possuem sistema de monitoramento por câmeras, de conhecimento dos colaboradores.

### Finalidade

As imagens são utilizadas para segurança patrimonial, proteção de colaboradores e clientes, prevenção e esclarecimento de conflitos ou ocorrências e resguardo dos interesses legítimos da empresa.

## JORNADA DE TRABALHO

---

### Horário padrão

A jornada padrão da empresa é:

- Segunda a sexta-feira: das 08h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00.
- Sábado: das 08h00 às 12h00.

A jornada totaliza 44 horas semanais.

### Registro de ponto eletrônico

Todos os colaboradores deverão registrar pessoalmente e de forma correta a entrada, a saída para o intervalo, o retorno do intervalo e o encerramento da jornada no sistema eletrônico de ponto. O registro deverá corresponder aos horários efetivamente realizados.

### **Pontualidade e comprometimento**

Todos devem iniciar suas atividades no horário estabelecido, cumprir integralmente a jornada e manter produtividade, responsabilidade e dedicação às tarefas. Atrasos, saídas antecipadas ou impossibilidade de comparecimento deverão ser comunicados à gestão assim que o colaborador tomar conhecimento.

### **Faltas e ausências**

A ausência ao trabalho deverá ser comunicada à gestão com a maior antecedência possível. Quando a ausência decorrer de situação inesperada, o colaborador deverá comunicar o fato assim que puder, informando, sempre que possível, a previsão de retorno. A comunicação da ausência não substitui a apresentação de documento comprobatório quando exigido.

### **Atestados médicos**

O atestado médico deverá ser apresentado preferencialmente no mesmo dia da ausência, sendo encaminhado aos diretores ou gerência, para permitir o correto registro da falta e a organização do trabalho. Quando isso não for possível por motivo justificável, o colaborador deverá comunicar a situação à gestão e encaminhar o documento assim que estiver em condições de fazê-lo. O documento original poderá ser solicitado para conferência e arquivamento.

### **Validade e conferência**

O atestado deverá conter as informações necessárias à sua validação, como identificação do profissional ou estabelecimento emissor, data, período de afastamento, assinatura e registro profissional, conforme aplicável. A empresa poderá solicitar esclarecimentos ou confirmação de autenticidade pelos meios legalmente permitidos, preservado o sigilo das informações de saúde.

### **Ausências sem justificativa**

Faltas, atrasos ou saídas antecipadas sem comunicação ou justificativa poderão resultar nos descontos legalmente cabíveis e na aplicação de medidas disciplinares proporcionais à conduta e à sua reincidência.

### **Ajustes de jornada e escalas**

Eventuais ajustes de horário, escalas, compensações ou flexibilizações poderão ser autorizados pela empresa conforme a necessidade operacional e a legislação. Esses ajustes específicos não alteram o horário padrão nem a jornada contratual, salvo quando formalizados por instrumento próprio.

## **APRESENTAÇÃO PESSOAL**

### **Uniforme**

É obrigatório o uso dos uniformes fornecidos pela empresa, incluindo camiseta, casaco ou suéter institucional. A parte inferior deverá ser composta por calça jeans ou calça social em boas condições.

### **Peças não permitidas**

Não é permitido utilizar moletom, chinelo ou boné durante o expediente.

### **Imagem profissional**

A apresentação pessoal deve transmitir profissionalismo e confiança. Espera-se boa higiene, cabelos limpos e organizados e uso moderado de perfume e maquiagem, considerando a convivência em ambiente compartilhado e o contato direto com clientes.

## USO DO CELULAR PESSOAL

---

### Regra geral

A empresa disponibiliza celular e equipamentos próprios para a execução das atividades profissionais. O celular pessoal não integra os instrumentos de trabalho e deverá permanecer guardado durante a jornada, sendo utilizado preferencialmente nos intervalos.

### Exceções

O uso será admitido em situações familiares necessárias ou urgentes, com bom senso e sem prejuízo ao atendimento, à produtividade ou às tarefas do colaborador. Quando a situação exigir uso mais prolongado, a gestão deverá ser informada.

### Redes sociais e produtividade

O uso frequente de celular para redes sociais, mensagens particulares, vídeos ou outros conteúdos sem relação com o trabalho compromete a produtividade e poderá resultar em orientação, feedback formal, advertência e demais medidas disciplinares cabíveis.

## ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE

---

### Mesas

Cada colaborador é responsável por manter sua mesa e seu ambiente de trabalho organizados durante toda a jornada.

### Processos e documentos

Todos os processos deverão permanecer em suas respectivas pastas. É expressamente proibido deixar documentos soltos ou espalhados sobre mesas, armários ou outros ambientes. Trabalhamos com documentos de terceiros e devemos eliminar riscos de perda, troca ou extravio.

### Conferência diária

Antes do encerramento do expediente, cada colaborador deverá conferir se os documentos sob sua responsabilidade estão armazenados corretamente, se a localização física está atualizada e se o andamento foi registrado no sistema.

### Alimentos e lixeiras

O prédio dispõe de refeitório compartilhado com a concessionária, destinado às refeições dos colaboradores. Para preservar a higiene, a organização e o ambiente profissional, as refeições deverão ser realizadas preferencialmente nesse espaço, não sendo permitido realizar refeições completas nas áreas de trabalho.

Pequenos lanches, como frutas, barras de cereal, castanhas ou alimentos semelhantes, são permitidos durante a jornada, desde que consumidos com bom senso, sem comprometer o atendimento aos clientes, a limpeza do ambiente ou a integridade dos documentos da empresa.

Cada colaborador é responsável por manter sua estação de trabalho limpa e por descartar corretamente qualquer resíduo gerado.

Não é permitido deixar restos de alimentos nas lixeiras do ambiente de trabalho ao final do expediente, devendo o próprio colaborador providenciar seu descarte adequado no mesmo dia. Essa medida visa preservar a higiene do ambiente e prevenir o surgimento de insetos e pragas.

## ATENDIMENTO AO CLIENTE

---

### Prioridade ao atendimento presencial

O atendimento presencial no balcão tem prioridade sobre atividades administrativas.

**Deixe o computador esperando, mas jamais uma pessoa.**

### **Postura no balcão**

É obrigatório levantar-se para receber e atender o cliente, demonstrando atenção, respeito e acolhimento. Não é permitido atender à distância, gritar da mesa ou permanecer sentado enquanto o cliente aguarda atendimento.

### **Atendimento digital**

Os canais digitais deverão ser acompanhados continuamente durante o expediente. Como padrão operacional, buscamos responder às mensagens recebidas pelo WhatsApp em até 20 minutos, sempre que as condições normais de trabalho permitirem.

### **Nenhum cliente sem retorno**

Quando a solução não puder ser apresentada imediatamente, o cliente deverá ao menos receber uma resposta informando que a demanda foi recebida, está sendo verificada e terá continuidade.

## **RESPONSABILIDADE FINANCEIRA**

### **Valores de clientes**

A empresa realiza recebimentos, pagamentos de taxas, quitação de débitos e outras movimentações de valores pertencentes a clientes. Essas atividades exigem rigor, honestidade, organização, conferência e absoluto respeito ao patrimônio de terceiros.

### **Conferência**

Todo pagamento, recebimento, baixa financeira ou movimentação deverá ser conferido antes da execução. Em caso de dúvida, a operação deverá ser interrompida e validada com o responsável.

### **Registro e prestação de contas**

Todo valor recebido ou movimentado em nome da empresa ou de clientes deverá ser registrado nos sistemas oficiais e possuir documentação que permita sua conferência. Nenhum colaborador poderá manter valores sem controle, deixar movimentações sem registro ou realizar destinação diferente daquela autorizada.

### **Comunicação de divergências**

Qualquer erro, divergência, pagamento incorreto ou suspeita relacionada a valores deverá ser comunicada imediatamente à gestão. O colaborador não deverá tentar ocultar, compensar ou corrigir sozinho uma ocorrência financeira sem autorização.

### **Entrega de documentos**

Antes da entrega de qualquer documento ao cliente, parceiro ou órgão público, deverá ser conferida a identidade do destinatário, a documentação entregue, as assinaturas necessárias e a conclusão das etapas do processo.

# 03

## REGRAS E RESPONSABILIDADES

---

### SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

---

#### Confidencialidade

Informações de clientes, parceiros, colegas e da empresa devem ser utilizadas exclusivamente para a execução das atividades profissionais e tratadas com sigilo, responsabilidade e respeito à Lei Geral de Proteção de Dados.

#### Propriedade das informações

Cadastros de clientes, contatos, históricos de atendimento, documentos, modelos, procedimentos, arquivos, relatórios, planilhas, bancos de dados, informações comerciais e estratégicas e demais conteúdos produzidos ou utilizados no trabalho pertencem ao Despachante Silveira e constituem patrimônio operacional e intelectual da empresa.

#### Proibição de uso ou compartilhamento

É expressamente proibido copiar, fotografar, encaminhar, exportar, armazenar, compartilhar, vender, oferecer ou utilizar dados e informações da empresa, de clientes ou de parceiros para benefício próprio ou de terceiros, inclusive concorrentes. A proibição permanece após o encerramento do vínculo profissional.

#### Acessos e senhas

Senhas e credenciais são pessoais e intransferíveis. Não poderão ser compartilhadas sem autorização. O colaborador deverá bloquear o computador ao se afastar e comunicar imediatamente qualquer suspeita de acesso indevido, perda de dispositivo, vazamento ou envio equivocado de informações.

#### Consequências do uso indevido

O descumprimento das regras de confidencialidade e proteção de dados poderá resultar em medidas disciplinares e na responsabilização do colaborador pelos prejuízos causados à empresa, aos clientes ou a terceiros, além das providências cabíveis perante os órgãos competentes.

### PATRIMÔNIO DA EMPRESA

---

#### Zelo pelos bens

Equipamentos, mobiliários, documentos, sistemas, ferramentas, uniformes e materiais disponibilizados pela empresa deverão ser utilizados de forma responsável e preservados com zelo.

#### Comunicação de danos

Qualquer dano, perda, falha, quebra, irregularidade ou risco identificado deverá ser comunicado imediatamente à gestão.

### RESPONSABILIDADE PROFISSIONAL

---

#### Cumprimento das normas

Todo colaborador deverá cumprir este Regimento, as políticas, os procedimentos operacionais e as orientações legítimas da gestão.

**Representação da empresa**

Durante as atividades profissionais, o colaborador representa a imagem do Despachante Silveira perante clientes, concessionárias, parceiros, fornecedores e órgãos públicos. Espera-se postura ética, respeitosa, responsável e compatível com os valores da empresa.

**Conflitos de interesse**

Situações em que interesses pessoais possam interferir nas responsabilidades profissionais deverão ser comunicadas à gestão. O colaborador não poderá utilizar sua função, informações ou relacionamentos da empresa para obter benefício particular ou favorecer terceiros.

**DESCUMPRIMENTO DAS NORMAS**

---

O descumprimento deste Regimento poderá resultar em medidas disciplinares proporcionais à gravidade da conduta, às circunstâncias, aos prejuízos causados e à eventual reincidência, observada a legislação trabalhista.

- orientação ou advertência verbal;
- feedback ou registro formal;
- advertência escrita;
- suspensão disciplinar, quando cabível;
- demais providências admitidas pela legislação.

A empresa buscará orientar e desenvolver os colaboradores, sem prejuízo da adoção imediata das medidas necessárias em situações graves, especialmente nas hipóteses de desonestidade, uso indevido de informações, quebra de confidencialidade, risco financeiro, descumprimento de normas de segurança ou prejuízo relevante à empresa, a clientes ou a terceiros.

# 04

## ATUALIZAÇÕES DO MANUAL DE CULTURA E CONDUTA

---

Este documento foi apresentado em reunião presencial a todos os colaboradores. Posteriormente, todos tiveram tempo hábil para leitura e assinatura, garantindo a ciência coletiva.

Este manual poderá ser atualizado para acompanhar mudanças na legislação, nos processos internos, nos sistemas, na estrutura organizacional ou nas necessidades da empresa. As alterações serão comunicadas aos colaboradores e passarão a produzir efeitos após a divulgação, respeitados os direitos previstos na legislação.

# 05

## CIÊNCIA E COMPROMISSO

---

Ao assinar este Regimento Interno, o colaborador declara que:

- recebeu uma cópia do documento;
- leu e compreendeu seu conteúdo;
- teve oportunidade de esclarecer dúvidas;
- compromete-se a cumprir as normas durante todo o vínculo profissional;
- está ciente do monitoramento dos computadores, sistemas e demais recursos tecnológicos corporativos;
- está ciente do sistema de monitoramento por câmeras nas dependências da empresa;
- compreende as regras de confidencialidade, proteção de dados, responsabilidade financeira, faltas e apresentação de atestados.



## TERMO DE CIÊNCIA E COMPROMISSO

---

Declaro que recebi, li e compreendi o Regimento Interno do Despachante Silveira. Comprometo-me a cumprir suas disposições durante todo o vínculo profissional e declaro estar ciente das regras de monitoramento dos recursos tecnológicos corporativos, monitoramento por câmeras, confidencialidade, proteção de dados, responsabilidade financeira, jornada, faltas e apresentação de atestados.

### ASSINATURAS

|       |       |
|-------|-------|
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |