



somos
COOP •

Manual do Colaborador e Código de Ética





Apresentação

Agora você faz parte da família CooperFleet – Cooperativa dos Prestadores de Serviços na Área de Transportes em Geral. É muito importante que você conheça a nossa Organização, que se sinta integrado e feliz entre nós. Seja bem-vindo à nossa empresa. Esperamos que você vista nossa camisa e fortaleça ainda mais a nossa Organização.

Contamos com sua colaboração e disposição em fazer da CooperFleet, uma organização que persegue seus objetivos e metas com profissionalismo e ética, visando aumentar a satisfação dos clientes. Ser um cooperado significa estar disponível para: colaborar quando oportuno, detectar erros, aprender com eles, corrigi-los e analisar as suas causas para preveni-los e ainda estar plenamente comprometido com os objetivos e metas da organização. O seu sucesso depende do seu esforço pessoal, da sua capacidade profissional e do seu envolvimento com os nossos objetivos. Nós acreditamos em você e contamos com o seu compromisso no cumprimento de suas atribuições e na observação das normas.

O local de trabalho é onde passamos mais ou menos um terço do nosso tempo e é muito importante que o ambiente seja harmônico e agradável. E um bom relacionamento interpessoal é o primeiro passo para que isso aconteça. Aqui, trabalhamos para alcançar os sonhos de todos nós! E você está sendo chamado a participar deste sonho.



Criando valores, gerando resultados...



Sumário

- Apresentação
- Quem somos
- Nossos Produtos e Serviços
 - Nossa Missão
 - Nossa Visão
 - Valores
- Política de qualidade e outras políticas
 - Normas Gerais da Organização
- Competências profissionais (Como ser um bom colaborador)
 - Princípios básicos de segurança do trabalho
 - Sigilo com informações e documentos
 - Direitos comuns a todos os colaboradores
 - Deveres comuns a todos os colaboradores
 - Práticas não permitidas aos colaboradores
 - A ética na organização
 - Regras de boa convivência
 - Uma palavra final



✓ Quem somos?

- Fundada em 10 de março de 2020, somos uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida, atuamos no seguimento de Transportes e Serviços atendendo a Empresas Públicas e Privadas e aos Órgãos Governamentais. Nossa cultura organizacional preza a excelência e atendimento diferenciado na prestação de serviços.

✓ Nossos Produtos e Serviços

- Atuamos em gestão de transportes de pessoas e pequenas cargas, terceirização de serviços via sistema web/app. O gerenciamento terceirizado é um conceito moderno de gestão que consiste em administrar setores da empresa contratante de maneira otimizada, reduzindo custos operacionais e atingindo os resultados desejados.
- Nossos principais clientes são órgãos públicos e empresas estatais regidas pela lei 8.666/93 e mercado privado.

✓ Nossa Missão

Fomentar economicidade e valor para os nossos clientes; Aliar conhecimento e tecnologia nas atividades as quais nos propomos. Ser referência no mercado de transportes de pessoas e cargas fracionadas.

✓ Nossa Visão

Trazer equidade entre os nossos cooperados; Trabalhar com Transparência, Gestão moderna, tecnologia; Proporcionar treinamento, assistência e melhor qualidade de vida aos cooperados.

✓ Valores

Nossa visão é estar entre as melhores empresas de transportes de pessoas e cargas fracionadas. Ser referência na área de atuação, trazendo tecnologia e qualidade nos serviços prestados.



Política da qualidade e outras políticas

Programa 5 S

1 - O que é?

É um programa de qualidade baseado na educação. O 5S depende acima de tudo do comprometimento de todas as pessoas envolvidas. É uma filosofia de trabalho que busca superar antigos hábitos.

2 - Objetivos

- Melhoria física do ambiente de trabalho.
- Desenvolvimento da administração participativa.
- Eliminação dos desperdícios.
- Melhoria da satisfação no trabalho.
- Organização e melhoria da qualidade de vida.

3 - Porque o nome 5 S?

É um programa desenvolvido no Japão, baseado em cinco conceitos, que lá começam com a letra "S".

- Seiri - Senso de Utilização
- Seiton - Senso de Ordenação ou Organização
- Seisou - Senso de Limpeza
- Seiketsu - Senso de Higiene (Saúde)
- Shitsuke - Senso de Autodisciplina

4 - Senso de Utilização

Este é o ponto inicial para colocar seu trabalho em ordem. É antes de tudo, saber separar o que é necessário do que é desnecessário e, o que é útil do que é inútil. Objetos inúteis devem ser descartados ou vendidos/doados.

Benefícios do Senso de Utilização:

- Diminui: Necessidade de espaço, estoque e o desperdício.
- Facilita: Layout interno, informações e o encontro de objetos.
- Evita: Compras em duplicidade e vencimento de prazos de validade.
- Aproveitamento melhor do tempo e de recursos.
- Gera uma diminuição de custos.

5 - Senso de Ordenação ou Senso de Organização

É norteado pela definição de que cada coisa deve ser mantida em seu único e exclusivo lugar. É o momento de arrumar e determinar uma melhor disposição física dos objetos que foram considerados úteis. É a hora de identificar os objetos e locais, possibilitando localizá-los de forma rápida e fácil.

Benefícios do Senso de Ordenação:

- Diminui o tempo de busca de objetos e documentos, as compras desnecessárias, o desgaste físico na procura de coisas, a necessidade de investimento e o desperdício de tempo.
- Aumenta a segurança no trabalho.
- Melhora o aspecto visual dos ambientes.
- Cria motivação para manter a organização física.
- Aumenta o fluxo de informações.

6 - Senso de Limpeza

O próprio ato de limpeza é bom para o nosso estado de espírito. Cada pessoa deve limpar e cuidar do seu setor de trabalho. Quem suja limpa. Isto diminui a necessidade de faxinas constantes, com a manutenção rotineira dos ambientes em condições ideais de limpeza.

Benefícios do Senso de Limpeza:

- Maior durabilidade dos equipamentos.
- Redução dos índices de acidentes de trabalho.
- Ambiente de trabalho agradável e saudável.
- Causa boa imagem aos clientes.

7 - Senso de Higiene

O senso de higiene vem reforçar a necessidade de mudança comportamental. É conhecido como asseio, sanidade ou saúde. Tem o intuito de criar condições que favoreçam a saúde física, mental e emocional.

Devemos cuidar bem da nossa higiene física e mental, assim como a do local de trabalho. É importante também praticar esportes e ter hábitos saudáveis; ter mente sadias, cuidado e zelo com o corpo, local de trabalho, meio ambiente e sua casa.

Benefícios do Senso de Higiene:

- Evita danos à saúde das pessoas.
- Aumenta o senso de segurança das pessoas.
- Melhora a imagem dos colaboradores.
- Melhora a imagem da Organização perante os clientes.
- Aumenta a satisfação pessoal.
- Mantém colaboradores saudáveis.
- Melhora a disposição para o trabalho.



8 - Senso de Autodisciplina

Tem por objetivo o autodesenvolvimento dos colaboradores, através de modelos/padrões que estimulem um contínuo desenvolvimento pessoal. É ter educação e responsabilidade, respeitar as normas e procedimentos, ser pontual e ter respeito às pessoas.

Benefícios do Senso de Autodisciplina:

- Melhoria contínua da Organização e pessoal
- Educação do “Ser Humano”.
- Eliminação da variedade de processos.
- Evita perdas oriundas de processos não padronizados.
- Aumenta a previsibilidade dos processos, eliminando controles desnecessários.
- Busca a melhoria contínua da Organização e das pessoas.

Normas Gerais da Organização

- ✓ Favor conferir todos os dias a aferição do hodômetro na sua ficha diária tanto na abertura como no encerramento do dia. Isso deve ser feito com relação aos horários também.
- ✓ Sempre que houver dúvidas na prestação do serviço, entre em contato com seu escritório para saná-las.
- ✓ Apesar de ser natural querermos atender e satisfazer nossos clientes existe regras contratuais que devemos cumprir mesmo que contrarie o representante da Contratante. Nestes casos, se você percebeu que há indícios de não conformidade, imediatamente entre em contato com o escritório e comunique. Isso o isentará de futuras cobranças.
- ✓ A cordialidade com as pessoas no seu dia a dia no trabalho deve fazer parte de sua essência, mas isso não abre portas para a conivência. Não aceite ou encubra nada quer for anormal a uma conduta profissional. Qualquer anormalidade deve ser comunicada imediatamente ao gestor do contrato na Cooperativa, para não comprometer o bom andamento do contrato.

Competências Profissionais (Como ser um bom cooperado)

Com o intuito de avaliar o desempenho profissional e pessoal dos cooperados, nossos clientes observam o comportamento e as características dos mesmos. Entenda o que seu cliente espera de você, como agir e que características você deve procurar desenvolver para crescer no cliente em que prestamos serviços.

A nossa organização espera que todos os sócios cooperados atendam aos requisitos abaixo.



1 - Pontualidade

Pontualidade é chegar no horário programado. Ser pontual no início e fim das atividades do dia e nos intervalos. Respeitar os horários programados para reuniões e atividades em equipes

2 - Assiduidade

Assiduidade é estar presente nos dias e horários previstos. Não sair para resolver problemas particulares em horários que a organização necessita de seu trabalho. Mesmo que a falta seja programada ou justificada, ela não deixa de ser falta. Naquele momento você não está produzindo. Faltas programadas (consultas médicas e odontológicas, exames médicos, cirurgias, etc.) devem ser avisadas com antecedência. Faltas emergenciais devem ser avisadas ao superior imediato, sempre que possível, por telefone. Qualquer falta, para obter o abono, deve ser devidamente justificada por documento autorizado (atestado médico ou odontológico ou outros que justifiquem a falta). Sempre que possível, a marcação de consultas deve ocorrer no início ou final do expediente.

3 - Qualidade de Trabalho

Não basta apenas ter a qualidade do trabalho, é necessário ir mais além, manter o processo inesgotável em busca da excelência: a melhoria contínua. Em uma organização todo serviço é importante. Basta que um setor não funcione corretamente para comprometer todo o funcionamento do sistema, portanto, cada colaborador deve ter em mente que todo trabalho é importante e precisa ser feito com a melhor qualidade sempre, para a satisfação de um todo.

4 - Disciplina

Ser disciplinado significa seguir os horários programados, observar as determinações hierárquicas e as normas da organização.

Espera-se que a disciplina não precise ser imposta e, sim, livremente consentida, uma vez que é conveniente e necessária ao funcionamento regular da organização.

5 - Desenvolvimentos Profissionais

Com a velocidade das mudanças que o mundo globalizado exige, é necessário que as pessoas se preocupem com seu desenvolvimento pessoal, para se manterem em atividade e ajudarem a organização a permanecer no mercado.

Neste contexto não se permite a palavra comodismo. Busque aprender coisas novas, mudar hábitos pouco produtivos, ter iniciativa, criatividade, manter espírito participativo. Busque, constantemente, melhorar a qualidade de seu trabalho. Agindo assim, você estará investindo em você mesmo.

A Organização incentiva seus colaboradores no tocante ao crescimento pessoal e profissional, contribuindo com sistemas de treinamento e cursos de aprimoramento profissional.



6 - Responsabilidades por ferramentas e máquinas

Você é responsável pelos materiais, ferramentas e equipamentos que utiliza no desenvolvimento de suas tarefas.

Procure cuidar de suas ferramentas de trabalho, de sua conservação, limpeza, solicitação de manutenção e de seu bom uso. Sem elas você não conseguirá obter uma boa produtividade.

7 - Responsabilidades com documentos e informações gerais e técnicas:

É vedado aos colaboradores transmitir, copiar ou ceder qualquer tipo de documento que contenha informações técnicas sobre os processos, produtos e tecnologias desenvolvidos ou em desenvolvimento na Organização.

8 - Apresentações de problemas e soluções / Novas ideias / Criatividade

A Organização espera que cada colaborador transmita para seu superior hierárquico os problemas que acontecerem em seu setor de trabalho. Como cada pessoa conhece bem o seu trabalho, é fundamental que busque apontar também as soluções.

Pense também nas melhores alternativas para resolver os problemas quando estes aparecerem. Procure antever os problemas e empenhar-se nas buscas de soluções. Tome a iniciativa. Não espere muito. Assuma! Não se omita. Decida. Faça! Domine o comodismo. Procure inovar. Passe do plano da lamentação para o plano da ação.

9 - Comportamento

Um bom profissional preocupa-se em ter atitudes e comportamentos adequados ao ambiente de trabalho. Procure entender o sistema organizacional e se enquadre nele. Não reme contra a maré.

Nossa forma de proceder dentro da Organização deve ser a mais discreta possível. É preciso evitar atrapalhar o andamento da produtividade do colega com brincadeiras, conversas altas, correrias ou quaisquer atitudes que desviam a atenção.

10 - Relacionamento Interpessoal

Profissionais que querem crescer e se manter no mercado respeitam o próximo. É preciso entender que as diferenças servem de alavanca para a equipe crescer. Respeite-as.

11 - Uso dos Equipamentos de Segurança

Procure conhecer quais EPI's (Equipamentos de Proteção Individual) são necessários ao bom desempenho de suas atividades.

De acordo com o Artigo 166, Capítulo V, Seção IV da CLT, a empresa é obrigada a fornecer aos colaboradores, gratuitamente, equipamento de proteção individual adequado ao risco e em perfeito estado de conservação e funcionamento, sempre que as medidas de ordem geral não ofereçam completa proteção contra os riscos de acidentes e danos à saúde dos colaboradores.

Evite acidentes. Evitar acidentes é, antes de tudo, prova de inteligência!



Princípios Básicos de Segurança do Trabalho

- ✓ Procure conhecer as normas e regulamentos de segurança e aplique-as convenientemente em todos os setores da organização.
- ✓ Evite praticar atos perigosos ou inseguros, e comunique a seu chefe imediato as condições perigosas que podem resultar em acidentes.
- ✓ Utilize sempre o equipamento de proteção adequado para sua proteção individual.
- ✓ Use ferramentas apropriadas para cada tipo de trabalho e procure conservá-las sempre em bom estado.
- ✓ Mantenha seu local de trabalho limpo e organizado. Pratique o 5S.
- ✓ Execute somente serviços com prévia autorização e solicite instruções de seus superiores sempre que ocorrer dúvidas para trabalhar com segurança.
- ✓ Respeite rigorosamente as normas de segurança indicadas para sua tarefa.

Sigilo com Informações e Documentos

Há informações que podem comprometer a segurança ou a imagem da organização. Seja um colaborador leal. Saiba manter sigilo quando necessário. Evite comentários sobre assuntos que só interessam à Organização.

Direitos Comuns a Todos os Colaboradores

Todo o colaborador tem direito de receber seus vencimentos na data correta e sem atrasos.

Deveres Comuns a Todos os Colaboradores

Pela inexecução total ou parcial do contrato de trabalho, a Organização poderá aplicar ao Cooperados as seguintes sanções:

1. Advertência: será aplicada quando ocorrer o descumprimento das obrigações assumidas, podendo ser acumulada com outra penalidade.

* **Observação:** Todos os cooperados serão avaliados durante a vigência do contrato. A prorrogação do mesmo será de acordo com a conduta do cooperado, número de faltas e atrasos na execução do contrato.

Práticas não Permitidas aos Cooperados

Práticas e ocorrências que desabonem a cooperativa o cooperado ficara passível de auditoria e até a expulsão dos quadros da cooperativa.

Todos os cooperados estão proibidos de:

- Adulterarem quaisquer documentações relativas ao trabalho;
- Receberem ou oferecerem presentes ou espécime, para obterem algum privilégio nas execuções dos seus serviços;
- Agressão verbal ou física;
- Desvio de conduta grave que desabone a organização e ao grupo;

Ética na Organização

“Ética é a teoria ou ciência do comportamento moral dos homens em sociedade”. (Adolfo Vasquez)

Ser ético nada mais é do que agir direito, proceder bem, sem prejudicar os outros. É também agir de acordo com os valores morais de uma determinada sociedade. Qualquer decisão ética tem por trás um conjunto de valores fundamentais. Entre eles:

- Ser honesto em qualquer situação. A honestidade é a primeira virtude da vida dos negócios.
- Ter coragem para assumir decisões. Mesmo que seja preciso ir contra a opinião da maioria. Principalmente assumir o que fez não prejudicar os outros.
- Ser tolerante e flexível.
- Ser íntegro em qualquer situação. Isso significa agir de acordo com os seus princípios.
- Ser educado.
- Seja humilde.
- Ser fiel.
- Ser prudente.

Algumas estratégias para saber que está sendo ético:

- Saibam exatamente quais são os seus limites éticos. Não faça nada que não possa assumir em público.
- Avalie os riscos de cada decisão que tomar. Meça cuidadosamente as consequências do seu ato em relação a todos os envolvidos.
- Seja comprometido com a organização onde você trabalha. Não desgaste a imagem da organização. Deficiências internas não devem ser levadas para o cliente externo.
- Cumpra prazos rigorosamente.
- Saiba ouvir. É aconselhável ouvir mais do que falar, especialmente em se tratando de reclamações e consultas de clientes.
- Cuidado com as brincadeiras, elas podem ter a função de aliviar a tensão do grupo em determinado momento, em outros pode levar o grupo a fugir de uma tarefa.

Agir eticamente dentro (ou fora) da organização sempre foi e será uma decisão pessoal. Lembre-se, porém, de que esse costuma ser um caminho sem volta. Para o bem ou para o mal.

Regras de Boa Convivência

Seja cortês com clientes internos e externos. Trate a todos com respeito.

- Zele pelo nome da Organização. Comunique-se, relacione-se bem, aja de forma irrepreensível dentro e fora da Organização.
- Não fume onde esta prática é proibida.
- Observe políticas, normas e procedimentos.
- Tenha moral elevado e contribua para a manutenção do clima de trabalho em alto nível.
- Varra da sua vida a fofoca, por mais bem intencionada que seja.
- Saiba usar a internet quando estiver na Organização. Nunca envie currículo. Nunca navegue atrás de pornografia. Evite usar a internet para fins particulares.
- Faça aos outros, aquilo que gostaria que fizessem a você.
- Tenha humildade. Procure aprender com os outros, através de trocas de experiências.
- Não economize sorriso.



- Ao chegar ao ambiente de trabalho, cumprimente a todos, sem distinção.
- Seja um bom conversador, deixando que os outros falem mais.
- Respeite a opinião e a dificuldade do próximo.
- Procure agir com profissionalismo. Isso implica em: ser ético em primeiro lugar, ajudar o grupo a crescer, estar sempre pronto para atender às necessidades do cliente, estar atento às mudanças e à velocidade que a globalização está impondo a todos.

Uma Palavra Final

A partir de hoje, você vai passar uma boa parte do seu tempo na Organização. Através de seu trabalho, você irá ganhar o seu sustento e talvez até contribuir para um futuro melhor de alguns de seus familiares. Ter uma boa qualidade de vida pode depender dos frutos de seu trabalho. Mas, lembre-se: Você não trabalha sozinho. O sucesso da empresa, e de cada um de nós, vai depender do grau com que todos consigam trabalhar em equipe, buscando obter melhores produtos com maior produtividade e sem desperdícios. Ninguém é mais ou menos importante na organização. Todos são importantes porque fazem parte de uma equipe.

Seja bem-vindo (a) à nossa equipe!!!

Cláudia Aparecida Rosa
Diretora Presidente

Elseu de Mesquita Moura
Administrador
CRA-SP nº 6-000559

Gilberto Vassoler Jr.
Diretor Administrativo



**Dados do
Cooperativismo
Brasileiro**
anuário COOP
2025

<https://somoscooperativismo.coop.br/anuario>