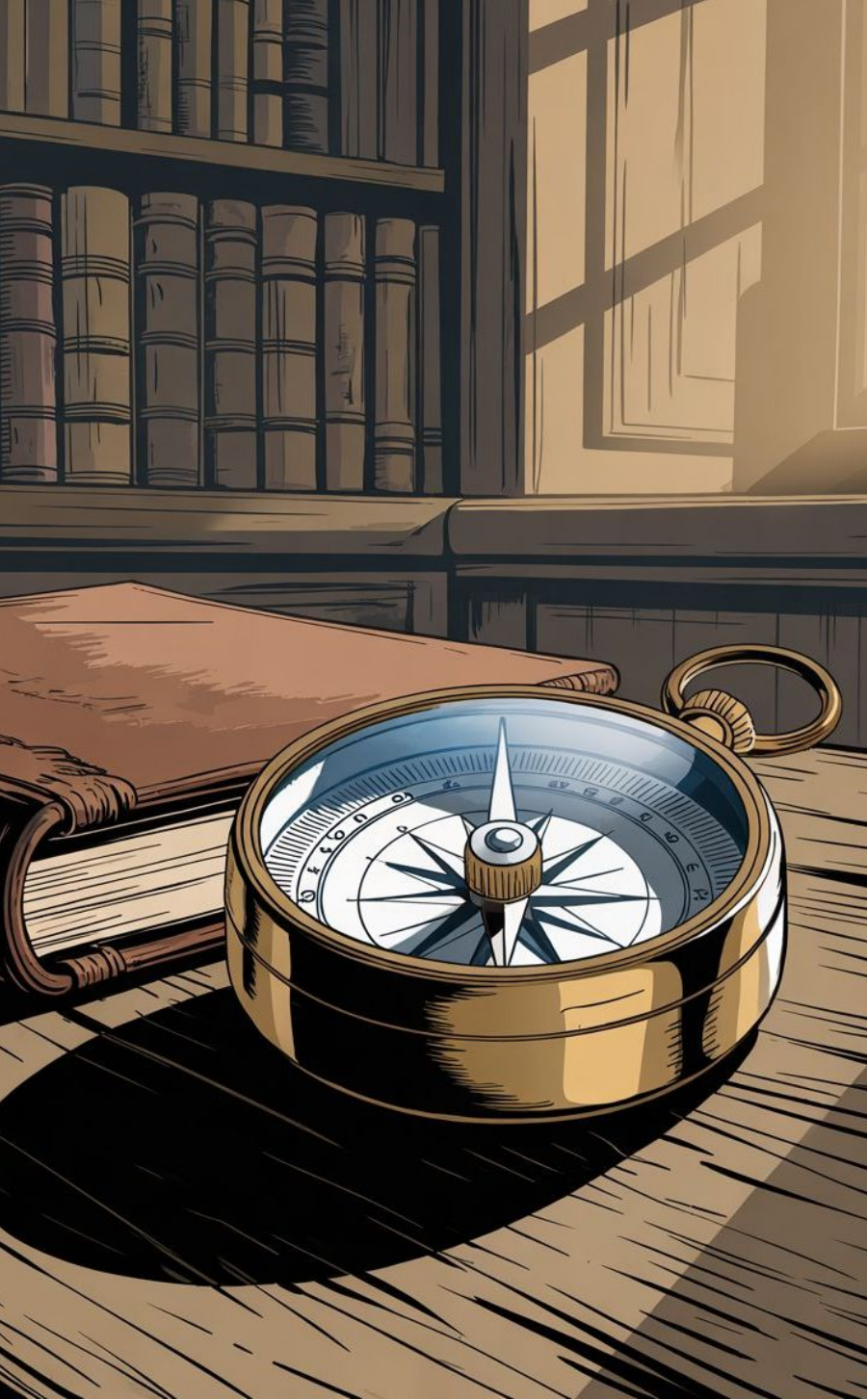


# Manual da Cultura

Tudo o que você precisa saber para viver, respirar e transmitir o que somos – dentro e fora da empresa.

GUIA ESSENCIAL



An illustration of a library with tall bookshelves filled with books. In the foreground, a wooden desk holds a large, detailed brass compass with a white face and black markings. A stack of books is partially visible behind the compass. The scene is lit with warm, golden light, suggesting a window nearby.

# Missão, Visão e Valores

Os três pilares que definem quem somos, para onde vamos e como chegamos lá.

## Missão

O nosso **porquê**. A razão de existirmos e o impacto que queremos gerar todos os dias.

## Visão

O nosso **destino**. Onde queremos chegar e como será a empresa no futuro que estamos construindo.

## Valores

Os nossos **princípios**. As bússolas que guiam cada decisão, ação e relacionamento da equipe.

 Na prática: releia a missão antes de tomar decisões importantes. Pergunte-se — isso está alinhado com quem somos?

# No Que Acreditamos

Nossas **crenças fundamentais** — os mantras que carregamos no coração e que definem nossa forma de agir.

## Acreditamos em pessoas

Antes de qualquer resultado, valorizamos quem está ao nosso lado — times fortes constroem resultados extraordinários.

## Acreditamos em crescimento contínuo

Aprender, errar, corrigir e evoluir. Estagnação não tem lugar aqui.

## Acreditamos em responsabilidade

Cada um é dono do seu resultado. Não esperamos que outros resolvam o que está em nossas mãos.

## Acreditamos no propósito

Trabalhamos com significado. O que fazemos importa — para nossos clientes, para a equipe e para a sociedade.

# Regras e Inegociáveis

Nossa cultura tem limites claros. **Quem pisa na bola está fora.** Sem exceções.



Desonestidade não tem lugar aqui

Mentir, omitir ou manipular — seja com clientes, colegas ou líderes — é motivo de desligamento imediato.

Falta de respeito é intolerável

Ofensas, discriminação ou comportamentos tóxicos destroem o que levamos anos para construir.

Comprometimento é obrigatório

Não entregou o combinado sem justificativa? Isso é quebre de confiança — e confiança é tudo aqui.



# Nosso Cliente: O Centro de Tudo

## O cliente é o SOL do seu negócio.

Ele aquece, ilumina e mantém tudo girando. Sem ele, não há empresa, não há time, não há propósito.



### Trate com cuidado

Cada interação é uma oportunidade de encantar — não apenas resolver.



### Ouçá de verdade

Antes de responder, entenda. A escuta ativa transforma atendimento em experiência.



### Agilidade com qualidade

Responder rápido importa. Mas responder bem importa mais. Busque sempre os dois.



### Supere expectativas

O mínimo é o esperado. O extraordinário é o que fideliza e gera indicações.

# Vocabulário da Empresa

As palavras que usamos **criam a realidade** que vivemos. Escolha com consciência.

## ✓ Palavras que nos elevam

- Vamos resolver
- Posso ajudar
- Obrigado pela confiança
- Qual é a melhor solução?
- Aprendi, vou melhorar
- Com certeza, pode contar comigo

## ⊘ Palavras proibidas

- Não é minha responsabilidade
- Impossível / Não tem jeito
- Palavrões e ofensas — nunca
- Não sei (sem tentar descobrir)
- Tô ocupado (sem alternativa)
- Sempre foi assim

📌 Lembre-se: com o cliente, cada palavra conta. Fale como gostaria de ser tratado.

# Rituais e Cerimônias da Cultura

Culturas fortes se sustentam por **práticas regulares**. São nossos rituais que transformam valores em hábitos.



## Daily Matinal

Alinhamento rápido do time. O que fiz, o que farei, o que me bloqueia.

1

2



## Celebração Semanal

Reconhecemos vitórias — grandes ou pequenas. Gratidão em voz alta fortalece o grupo.

3



## Retrospectiva Mensal

O que aprendemos? O que melhoramos? Cultura sem reflexão não evolui.

4



## Encontro Trimestral

Momento de conexão, celebração e alinhamento estratégico de toda a equipe.

# Arquétipos e Heróis que nos Inspiram

Toda marca tem suas referências — figuras internas ou externas que **personificam nossos valores** e mostram o caminho.

## O Líder Corajoso

Age com convicção, assume riscos calculados e inspira pelo exemplo — não pelo cargo.

## O Resolvedor

Quando tem um problema, ele não reclama: ele mapeia, age e entrega solução.

## O Aprendiz Eterno

Nunca se considera pronto. Cada feedback é combustível para evoluir ainda mais.

## O Guardião da Cultura

Conhece, vive e propaga os valores — e gentilmente corrige quem se desvia do caminho.



# Símbolos e Emojis da Empresa

Na era digital, os **símbolos visuais** são parte da nossa identidade. Eles conectam, identificam e comunicam cultura em segundos.

## Nossos Símbolos Visuais

As cores, o logotipo e os elementos gráficos são extensões dos nossos valores. Use-os com coerência em toda comunicação.

## Na comunicação digital

Emojis e linguagem visual reforçam pertencimento. Quando usamos os mesmos símbolos, criamos um código interno que fortalece o grupo.



Sol

Nosso cliente — o centro de tudo.



Foguete

Crescimento, lançamentos e evolução.



Aperto de mão

Compromisso, parceria e confiança.



Troféu

Celebração de resultados e conquistas.

# Organograma e Mensagem Final

## Nossa Cadeia de Comando

Clareza hierárquica gera segurança e agilidade. Cada nível tem seu papel, sua responsabilidade e seu poder de decisão.



**CEO**  
Visão, estratégia e decisão final

**Gestores**  
Líderes de área e coordenação

**Times Operacionais**  
Execução, atendimento e entrega

## Nosso Mantra

Aqui, cada um é responsável pelo todo. Servimos com excelência, crescemos juntos e nunca desistimos do nosso propósito.

Esta é a frase que carregamos em cada reunião, cada atendimento e cada decisão. Ela não é um slogan — é um compromisso vivo.

✓ Bem-vindo à nossa cultura. Você agora faz parte de algo maior. 🚀