



# CÓDIGO DE CONDUTA

## PAULISTA LOCADORA

*Ética, segurança, transparência e relacionamento próximo em cada etapa da nossa jornada.*

**Imperatriz/MA - Julho de 2026**

Documento personalizado para a cultura, a operação e os valores da Paulista Locadora.

## BEM-VINDO AO CÓDIGO DE CONDUTA DA PAULISTA LOCADORA

Na Paulista Locadora, acreditamos que mobilidade é mais do que disponibilizar um veículo. É entregar segurança, confiança, agilidade e cuidado para pessoas e empresas que dependem do deslocamento para trabalhar, empreender, viajar, produzir e construir novas histórias.

Este Código de Conduta nasce para orientar nossa equipe, parceiros, fornecedores e demais pessoas envolvidas com a operação da empresa. Ele traduz a forma como a Paulista Locadora deseja crescer: mantendo o respeito às suas origens em Imperatriz/MA, fortalecendo relacionamentos duradouros e atuando com profissionalismo em todas as etapas do atendimento.

As diretrizes aqui apresentadas devem ser observadas nas relações internas, no atendimento aos clientes, na conservação da frota, no uso das informações, na comunicação, na postura profissional e em todas as decisões que envolvam a marca Paulista Locadora.

### Sumário Executivo

| Diretriz             | Compromisso da Paulista Locadora                                          |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>Segurança</b>     | Priorizar a integridade de clientes, colaboradores, parceiros e veículos. |
| <b>Transparência</b> | Comunicar informações de forma clara, completa e responsável.             |
| <b>Respeito</b>      | Tratar todas as pessoas com dignidade, educação e profissionalismo.       |
| <b>Confiança</b>     | Cumprir compromissos e honrar relações construídas no tempo.              |
| <b>Excelência</b>    | Melhorar continuamente processos, atendimento, tecnologia e gestão.       |

## 1. INTRODUÇÃO

---

A Paulista Locadora foi criada para oferecer soluções de mobilidade com atendimento próximo, agilidade e compromisso com a segurança. Sua atuação está diretamente ligada à confiança construída em Imperatriz/MA e ao desejo de levar essa credibilidade para clientes em todo o país.

Este Código de Conduta consolida os princípios éticos e comportamentais que devem orientar a rotina da empresa. Ele deve ser utilizado como referência para decisões, atendimentos, negociações, contratações, relacionamento com clientes, fornecedores, parceiros e conduta dos colaboradores.

Mais do que um conjunto de regras, este documento representa a cultura que a Paulista Locadora deseja preservar: simplicidade nas relações, responsabilidade nas decisões, transparência nas informações, respeito às pessoas e melhoria contínua em tudo que faz.

### 1.1 Objetivo

O objetivo deste Código é estabelecer padrões claros de ética, comportamento, responsabilidade e relacionamento para todos os que representam ou se relacionam com a Paulista Locadora.

A leitura, compreensão e prática das diretrizes aqui descritas são fundamentais para a manutenção de um ambiente de trabalho seguro, organizado, profissional e alinhado aos objetivos estratégicos da empresa.

Este documento poderá ser atualizado sempre que necessário, acompanhando o crescimento da empresa, mudanças operacionais, novas exigências legais ou aprimoramentos de gestão.

## 2. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

---

### 2.1 Missão

Tornar a mobilidade uma experiência segura, transparente e próxima das pessoas, oferecendo soluções que acompanhem o ritmo de quem trabalha, empreende, produz e constrói novas histórias, levando a credibilidade desenvolvida em Imperatriz para clientes em todo o país.

### 2.2 Visão

Consolidar a Paulista Locadora como uma das marcas brasileiras mais lembradas em soluções de mobilidade, reconhecida pela capacidade de crescer sem perder suas origens, expandindo sua presença nacional com gestão profissional, relacionamentos duradouros e compromisso com a confiança depositada em nossa marca.

## 2.3 Valores

### Confiança construída no tempo

Acreditamos que credibilidade não se conquista em campanhas publicitárias, mas em atitudes repetidas diariamente, cumprindo compromissos e honrando relações.

### Mobilidade como instrumento de desenvolvimento

Entendemos que um veículo não representa apenas deslocamento, mas oportunidade, produtividade, crescimento e transformação.

### Respeito às nossas origens

Levamos conosco a história construída em Imperatriz, valorizando as pessoas, empresas e parceiros que fizeram parte da nossa trajetória.

### Crescimento com responsabilidade

Expandir é importante, mas crescer de forma sustentável, organizada e financeiramente equilibrada é essencial para perpetuar a marca.

### Simplicidade nas relações

Buscamos oferecer experiências descomplicadas, atendimento próximo e soluções claras, criando vínculos duradouros com clientes e parceiros.

### Excelência que evolui continuamente

Estamos comprometidos em melhorar processos, tecnologia, atendimento e gestão para acompanhar as transformações do mercado de mobilidade.

## 2.4 Nosso jeito de trabalhar

O jeito Paulista Locadora de trabalhar une proximidade, agilidade e responsabilidade. Buscamos soluções práticas, comunicação clara e atendimento respeitoso, sempre considerando que cada cliente tem uma necessidade específica de mobilidade.

Valorizamos uma gestão simples, organizada e profissional. Cada colaborador deve agir com iniciativa, zelo pela frota, cuidado com o patrimônio, atenção às normas internas e compromisso com a experiência do cliente.

Crescer sem perder as origens significa manter o espírito empreendedor, a disposição para servir e a seriedade que sustentam a confiança depositada em nossa marca.

## 3. TRATAMENTO RESPEITOSO E PROFISSIONAL

---

### 3.1 Respeito mútuo

Na Paulista Locadora, todas as pessoas devem ser tratadas com dignidade, educação e respeito, independentemente de cargo, função, origem, idade, gênero, crença, condição física, opinião, experiência ou qualquer outra característica pessoal.

A empresa não tolera discriminação, assédio moral, assédio sexual, intimidação, humilhação, ameaça, agressão verbal ou física, brincadeiras ofensivas, apelidos constrangedores ou qualquer atitude que comprometa a segurança emocional e profissional do ambiente de trabalho.

O respeito deve estar presente em todos os ambientes: atendimento presencial, ligações, mensagens, e-mails, redes sociais, entregas, retiradas, vistorias, negociações e interações internas.

### 3.2 Comunicação efetiva

A comunicação da Paulista Locadora deve ser clara, objetiva, honesta e cordial. Informações sobre tarifas, contratos, caução, proteção, franquia de quilometragem, combustível, lavagem, multas, responsabilidades e condições do veículo devem ser apresentadas de forma acessível e sem omissões.

Nenhum colaborador deve prometer condições que não estejam autorizadas, alterar informações contratuais sem validação ou induzir o cliente a entendimento equivocado. A transparência é parte essencial da confiança que a empresa deseja construir.

### 3.3 Postura ética

Ser ético é agir corretamente mesmo quando ninguém está observando. Na Paulista Locadora, ética significa cumprir regras, respeitar pessoas, preservar informações, agir com honestidade, assumir responsabilidades e tomar decisões que protejam a reputação da empresa.

- 1. Honestidade:** Agir com verdade em informações, registros, atendimentos, negociações e documentos.
- 2. Coragem para decidir corretamente:** Manter a conduta adequada mesmo diante de pressão, urgência ou conflito de interesses.
- 3. Humildade e aprendizado:** Reconhecer erros, corrigir falhas e buscar melhoria contínua.
- 4. Lealdade institucional:** Preservar a imagem, os dados, a frota e os interesses legítimos da Paulista Locadora.
- 5. Responsabilidade:** Compreender que cada ação individual impacta clientes, colegas, parceiros e a marca.

## 4. RELAÇÃO NO TRABALHO

---

### 4.1 Diretrizes de convivência e conduta profissional

- 1. Segurança e saúde no trabalho:** Todos devem observar normas de segurança, utilizar equipamentos adequados quando necessário e comunicar riscos, acidentes ou situações inseguras.

- 2. Igualdade e respeito:** As relações devem ser pautadas pela educação, colaboração, escuta ativa e tratamento igualitário.
- 3. Diversidade e inclusão:** A Paulista Locadora valoriza ambientes inclusivos e não tolera discriminação de qualquer natureza.
- 4. Oportunidades e desenvolvimento:** O crescimento profissional deve estar relacionado ao desempenho, compromisso, competência, ética e necessidade da empresa.
- 5. Proteção do patrimônio:** Veículos, equipamentos, documentos, sistemas, uniformes, materiais e instalações devem ser utilizados com zelo e finalidade profissional.
- 6. Sigilo e confidencialidade:** Informações comerciais, dados de clientes, contratos, negociações, documentos internos e estratégias da empresa devem ser protegidos.
- 7. Organização do ambiente:** Cada colaborador deve contribuir para manter os locais de trabalho limpos, organizados, seguros e adequados ao atendimento.
- 8. Pontualidade e compromisso:** Horários, escalas, registros de ponto, reuniões, treinamentos e compromissos operacionais devem ser respeitados.
- 9. Apresentação pessoal:** A aparência deve ser limpa, adequada ao ambiente profissional e compatível com a imagem da Paulista Locadora.
- 10. Uso responsável da posição:** É proibido utilizar cargo, acesso, uniforme, influência ou relacionamento profissional para obter benefício pessoal indevido.
- 11. Treinamento e capacitação:** A participação em treinamentos faz parte da evolução da equipe e deve ser tratada como compromisso com a excelência.
- 12. Responsabilidade ambiental:** A empresa incentiva uso consciente de água, energia, materiais, descarte adequado e práticas sustentáveis.

## 5. ATENDIMENTO, RESERVAS E LOCAÇÃO DE VEÍCULOS

---

### 5.1 Precisão nas informações

Todas as informações fornecidas aos clientes devem ser verdadeiras, completas e atualizadas. Isso inclui disponibilidade de veículos, categorias, modelos, valores, quilometragem, caução, proteção, combustível, lavagem, documentação exigida, regras de uso e responsabilidades contratuais.

Quando houver dúvidas ou situações não previstas, o colaborador deve consultar a liderança ou o balcão responsável antes de assumir qualquer compromisso em nome da empresa.

### 5.2 Condições do veículo

A Paulista Locadora tem o compromisso de disponibilizar veículos em condições adequadas de segurança, limpeza e funcionamento. A vistoria deve ser realizada de forma cuidadosa na retirada e na devolução do veículo, com registros claros de avarias, acessórios, quilometragem, nível de combustível e demais informações pertinentes.

Qualquer dano pré-existente deve ser documentado para evitar dúvidas e preservar a transparência da relação com o cliente. A frota é um dos principais patrimônios da empresa e deve ser tratada com atenção por colaboradores e locatários.

### 5.3 Experiência do cliente

O cliente deve encontrar na Paulista Locadora mais do que um veículo. Deve encontrar orientação, segurança, respeito e apoio. Por isso, cada atendimento precisa ser conduzido com empatia, clareza e agilidade, desde o primeiro contato até o encerramento da locação.

Reclamações, dúvidas e situações de conflito devem ser tratadas com profissionalismo, sem exposição, ironia ou confronto. O objetivo deve ser sempre esclarecer, resolver e preservar a relação de confiança.

## 6. RESPONSABILIDADE E SEGURANÇA

---

### 6.1 Responsabilidade de lideranças e colaboradores

As lideranças da Paulista Locadora devem ser exemplo de conduta ética, respeito, organização, responsabilidade e cumprimento das normas. Também devem orientar suas equipes, esclarecer dúvidas e agir de forma preventiva diante de riscos ou desvios de comportamento.

Cada colaborador é responsável por conhecer este Código, aplicar suas diretrizes e comunicar situações que possam comprometer a segurança, a ética, o atendimento, a frota ou a reputação da empresa.

### 6.2 Uso adequado dos veículos

Veículos da Paulista Locadora, sejam alugados, internos ou de apoio operacional, devem ser utilizados de forma segura, legal e responsável. É proibido uso sem autorização, condução imprudente, excesso de velocidade, direção sob efeito de álcool ou substâncias, transporte irregular ou uso para finalidade incompatível com o contrato.

Qualquer ocorrência envolvendo veículo deve ser comunicada imediatamente à liderança responsável, com registro dos fatos, documentos e providências necessárias.

### 6.3 Manutenção, inspeção e conservação

A manutenção preventiva e corretiva deve ser tratada como prioridade. Pneus, freios, iluminação, documentação, limpeza, acessórios, equipamentos obrigatórios e condições gerais devem ser acompanhados com rigor.

A segurança do cliente começa antes da entrega das chaves. Por isso, falhas, ruídos, avarias, irregularidades ou qualquer sinal de risco devem ser comunicados e tratados antes da liberação do veículo.

## 7. CONFIDENCIALIDADE, PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

---

A Paulista Locadora reconhece a importância da privacidade e do tratamento responsável de dados pessoais de clientes, colaboradores, fornecedores e parceiros. Informações como documentos, contratos, cadastros, dados financeiros, contatos e registros de locação devem ser utilizadas apenas para finalidades legítimas da operação.

É proibido compartilhar dados de clientes ou informações internas sem autorização. O acesso a sistemas, documentos e registros deve ser limitado às pessoas autorizadas e às necessidades reais da função.

O uso de fotos, vídeos, documentos, conversas, registros de atendimento ou informações comerciais em redes sociais, grupos externos ou materiais públicos depende de autorização da empresa e, quando necessário, do consentimento da pessoa envolvida.

## 8. CUMPRIMENTO LEGAL, CONTRATUAL E INTEGRIDADE FINANCEIRA

### 8.1 Conformidade legal

Todas as atividades da Paulista Locadora devem respeitar a legislação aplicável ao setor de locação de veículos, normas de trânsito, legislação trabalhista, regras fiscais, proteção de dados, defesa do consumidor e demais obrigações legais pertinentes.

Contratos, termos de locação, recibos, notas, comprovantes, registros de pagamento e documentos operacionais devem ser preenchidos com precisão e mantidos de forma organizada.

### 8.2 Integridade financeira

Transações financeiras devem ser registradas com clareza, precisão e responsabilidade. É proibida qualquer prática de fraude, desvio, recebimento não autorizado, manipulação de valores, omissão de registros, negociação paralela ou benefício indevido.

Descontos, cortesias, isenções, condições especiais e negociações fora do padrão devem seguir autorização definida pela empresa. A sustentabilidade financeira é parte do crescimento responsável da Paulista Locadora.

## 9. REPORTE DE PREOCUPAÇÕES E VIOLAÇÕES

A Paulista Locadora incentiva colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros a relatarem situações que possam contrariar este Código de Conduta, normas internas, leis, contratos ou princípios éticos da empresa.

Relatos feitos de boa-fé devem ser tratados com seriedade, descrição e respeito. A empresa não tolera retaliação contra quem comunica uma preocupação legítima.

A empresa poderá manter canal interno específico para recebimento de relatos, como e-mail corporativo, formulário, contato com liderança ou outro meio definido pela administração. Até a criação de um canal formal, as situações devem ser reportadas à liderança imediata ou à diretoria responsável.

## 10. APLICAÇÃO, PROIBIÇÕES E CONSEQUÊNCIAS

---

A violação deste Código será analisada conforme a gravidade da conduta, recorrência, impacto gerado e responsabilidade da pessoa envolvida. As medidas podem incluir orientação, advertência, suspensão, rescisão contratual, cancelamento de contrato, comunicação às autoridades competentes ou outras providências cabíveis.

### 10.1 Proibições

- 1. Uso de álcool ou substâncias ilícitas:** É proibido apresentar-se ao trabalho sob efeito de álcool ou substâncias ilícitas, bem como utilizar tais substâncias durante o expediente.
- 2. Assédio, discriminação e agressões:** São proibidos assédio moral ou sexual, discriminação, ameaças, agressões, humilhações, boatos, calúnias e qualquer conduta ofensiva.
- 3. Uso indevido de veículos:** É proibido retirar, dirigir ou utilizar veículos da empresa sem autorização ou fora das condições permitidas.
- 4. Retirada de materiais e equipamentos:** Não é permitido retirar bens, documentos, peças, acessórios, equipamentos ou materiais sem autorização formal.
- 5. Uso indevido de sistemas e senhas:** Senhas são pessoais e intransferíveis. É proibido compartilhar acessos ou copiar dados da empresa para fins não autorizados.
- 6. Divulgação indevida de informações:** É proibido divulgar dados de clientes, contratos, tarifas internas, negociações, documentos ou estratégias da empresa sem autorização.
- 7. Comércio pessoal no ambiente de trabalho:** Vendas, compras, rifas, jogos ou atividades particulares nas dependências da empresa dependem de autorização prévia.
- 8. Uso inadequado do uniforme e da marca:** Uniformes, crachás, logotipos, documentos e identidade visual não podem ser usados de forma que prejudique a imagem da Paulista Locadora.
- 9. Conflito de interesses:** É proibido utilizar a função ou relacionamento com a empresa para obter vantagens pessoais, favorecer terceiros ou prejudicar a imparcialidade das decisões.
- 10. Informações falsas:** É proibido inserir dados falsos em documentos, vistorias, contratos, sistemas, recibos, comprovantes ou relatórios.
- 11. Uso inadequado de meios de comunicação:** Canais corporativos devem ser usados com profissionalismo, sem mensagens ofensivas, falsas, políticas, pornográficas ou incompatíveis com o ambiente de trabalho.
- 12. Ausência e abandono de posto:** Ausentar-se durante o expediente sem autorização ou justificativa compromete a operação e é proibido.
- 13. Porte de armas:** É proibido portar armas nas dependências da empresa, salvo situações expressamente autorizadas por lei e pela direção.
- 14. Danos ao patrimônio:** Causar dano intencional, negligente ou imprudente ao patrimônio da empresa, clientes ou colegas é conduta grave.

**15. Atitudes que comprometam a reputação:** Comentários públicos, postagens ou condutas que prejudiquem a imagem da empresa serão avaliados com seriedade.

## 10.2 Consequências de violações

As violações poderão gerar medidas proporcionais à gravidade do caso, incluindo orientação, advertência verbal ou escrita, suspensão, desligamento, rescisão contratual, cobrança de prejuízos, cancelamento de locação ou medidas legais.

A aplicação de consequência não tem caráter apenas punitivo. Seu objetivo é preservar a segurança, a ética, a justiça, a confiança e a continuidade saudável das relações da Paulista Locadora.

## DECLARAÇÃO FINAL

---

Este Código de Conduta representa os princípios fundamentais que orientam a Paulista Locadora em suas atividades, atendimentos e relacionamentos. Ele reflete o compromisso da empresa com a ética, a responsabilidade, a segurança, a transparência e o respeito às pessoas.

Ao aderir a estas diretrizes, cada colaborador, parceiro e representante contribui para a construção de uma empresa sólida, confiável e preparada para crescer sem perder suas origens.

A Paulista Locadora nasceu em Imperatriz e segue olhando para o futuro com profissionalismo, cuidado e compromisso com quem confia em nossa marca.

## Termo de Ciência e Compromisso

Declaro que recebi, li e compreendi o Código de Conduta da Paulista Locadora, comprometendo-me a cumprir suas diretrizes e a agir de acordo com os valores, normas e responsabilidades aqui apresentados.

**Nome completo:** \_\_\_\_\_

**CPF:** \_\_\_\_\_

**Cargo/Função:** \_\_\_\_\_

**Data:** \_\_\_\_\_

**Assinatura:** \_\_\_\_\_