ITRACON TRANSPORTES

GOVERNANÇA · 02

Diretrizes *operacionais*

Versão 1.2 · 19/05/2026

OBJETIVO

As Diretrizes Operacionais da ITRACON têm como objetivo estabelecer padrões de atuação, organização e execução das operações, garantindo segurança, eficiência, qualidade e alinhamento entre todas as áreas da empresa.

Nosso compromisso é assegurar operações organizadas, transparentes e conduzidas com responsabilidade em todas as etapas.

01 Compromisso com a Excelência Operacional

Todas as operações devem ser conduzidas com:

organização	responsabilidade	agilidade
comunicação eficiente	foco em qualidade	comprometimento com resultados

A excelência operacional faz parte da cultura da ITRACON e deve estar presente em todas as atividades da empresa.

02 Planejamento e Controle Operacional

As operações devem seguir processos organizados e alinhados com os padrões internos da empresa.

Diretrizes

- planejamento prévio das operações
- acompanhamento contínuo das atividades
- atualização de informações em tempo real
- controle de prazos e demandas
- alinhamento entre áreas envolvidas

03 Comunicação Operacional

A comunicação deve acontecer de forma clara, objetiva e responsável entre:

ENTRE QUEM A COMUNICAÇÃO ACONTECE



Informações operacionais devem ser transmitidas com precisão, evitando falhas, ruídos e desencontros.

04 Relacionamento com Motoristas e Agregados

Os profissionais da operação devem ser tratados com respeito, profissionalismo e transparência.

Diretrizes

- comunicação clara
- suporte operacional adequado
- alinhamento prévio das operações
- respeito aos profissionais
- valorização das parcerias construídas

05 Segurança nas Operações

A segurança é prioridade em todas as etapas operacionais.

Todos devem atuar com responsabilidade em relação a:

- integridade das pessoas
- preservação das cargas
- cumprimento de procedimentos
- prevenção de riscos
- conformidade com normas aplicáveis

06 Atendimento e Relacionamento com Clientes

A ITRACON busca manter um padrão elevado de atendimento e relacionamento.

Diretrizes

- agilidade no retorno
- transparência nas informações
- postura profissional
- resolução eficiente de problemas
- compromisso com a qualidade operacional

07 Uso de Tecnologia e Sistemas

Os sistemas e ferramentas da empresa devem ser utilizados de forma responsável e alinhada aos processos internos.

Diretrizes

- atualização correta de informações
- uso adequado das plataformas
- preservação de dados
- controle operacional eficiente
- apoio à melhoria contínua

08 Organização e Padronização de Processos

A ITRACON busca padronizar processos para garantir maior eficiência operacional e qualidade nas entregas.

Diretrizes

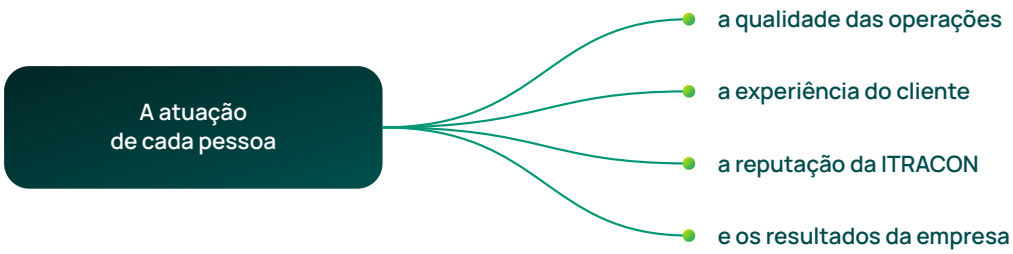
- cumprimento de procedimentos internos
- registro adequado de informações
- alinhamento operacional entre equipes
- melhoria contínua dos processos
- redução de falhas e retrabalho

09 Responsabilidade e Comprometimento

Todos os profissionais envolvidos nas operações devem atuar com senso de responsabilidade, comprometimento e postura profissional.

A atuação de cada pessoa impacta diretamente:

IMPACTO DA ATUAÇÃO DE CADA PESSOA



10 Melhoria Contínua

A ITRACON acredita na evolução constante dos seus processos, operações e relacionamento com pessoas.

Buscamos continuamente:

- maior eficiência
- inovação operacional
- melhoria de processos
- desenvolvimento das equipes
- fortalecimento da cultura organizacional