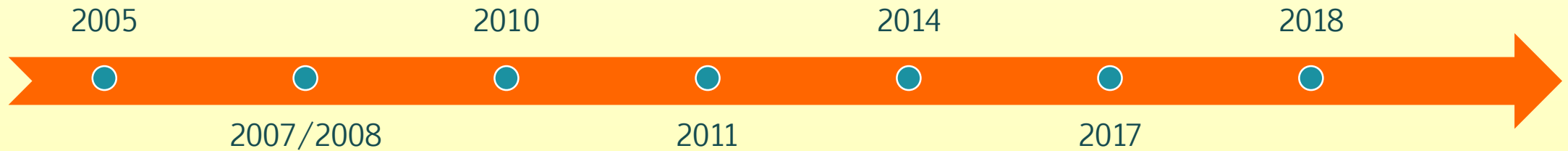


# Código de Cultura

IB FREIGHT

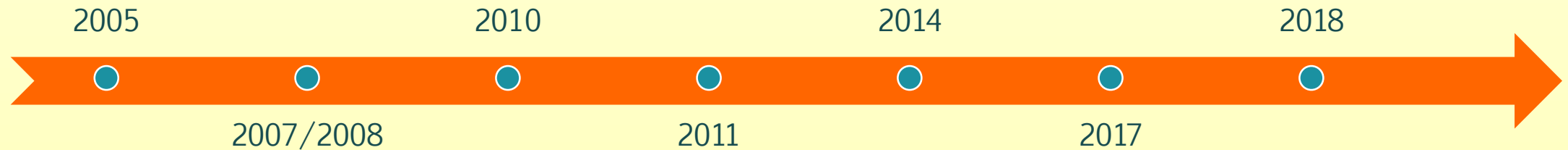
# Um pouco da nossa história...



Em meados de **2005**, depois de ter acompanhado a criação de algumas empresas no setor de agenciamento de cargas, trabalhando exclusivamente com exportação na época, **Eduardo Tolin** - fundador da IB Freight, percebeu que pouquíssimas empresas davam importância à exportação, e a maior parte dos agentes de carga só trabalhavam e incrementavam a importação. Se sentia incomodado com o pouco que era feito na exportação e sabia que poderia oferecer muito mais. Foi então que, com o apoio de sua esposa (namorada na época), deram início a criação da IB Freight Import and Export, onde iniciaram de forma organizada e bem projetada, uma empresa onde queriam acima de tudo fazer algo diferente e inovador, buscar soluções perfeitas de acordo com as necessidades dos Exportadores Brasileiros.

Foi então que, em **Agosto de 2005** foi criada a IB Freight, que no mesmo ano foi homologada pela IATA (International Air Transport Association) e já iniciou também as Exportações Aéreas, começando a semear novos negócios como: Importação Aérea e Marítima, assessoria e desembaraço aduaneiro.

# Um pouco da nossa história...



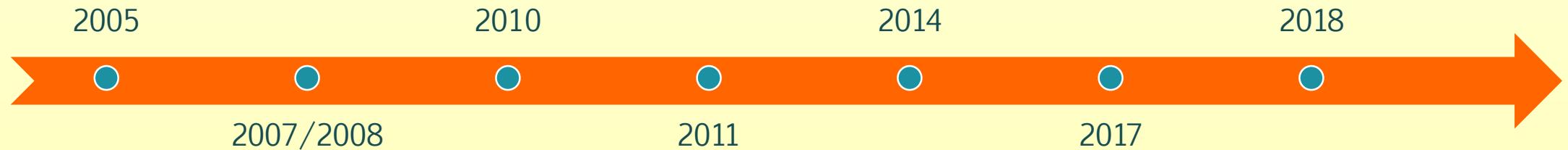
Contando com uma equipe de profissionais altamente qualificados e reconhecidos no mercado, rapidamente começaram a colher bons resultados, e a empresa teve um grande crescimento nos anos seguintes, onde foram estabelecidas muitas parcerias não só com fornecedores (como armadores, cias aéreas, agentes no exterior), mas principalmente com clientes.

Em **2007/2008** veio a primeira mudança de espaço físico e a empresa foi transferida para um espaço três vezes maior, onde também Eduardo Tolin tornou-se Despachante Aduaneiro, aumentando o time de despachantes da empresa.

No ano de **2010** foi iniciada a construção da nova sede da empresa, com capacidade para 65 pessoas (espaço para lazer, churrasqueira, mesa de sinuca, gramado, etc), e a empresa mudou novamente, para a sede própria desta vez, em Fevereiro de **2011**.

Adaptados ao novo local, a empresa não poderia parar, e foi então que decidiram certificar o Sistema de Gestão da Qualidade pela norma ISO 9001:2008, processo que levou apenas 6 meses, pois a empresa tinha desde o inicio tudo muito bem planejado e controlado.

# Um pouco da nossa história...



**2014** foi o ano em que a crise econômica começou a afetar as empresas brasileiras, mas também, um ano marcante para a IB Freight, pois neste ano foi aberta uma filial no porto de Santos, adquirindo um escritório estrategicamente posicionado a poucos metros da Alfândega e trazendo assim mais facilidades para os clientes no serviço de desembaraço aduaneiro.

Com a inovação tecnológica, passou-se a adotar o trabalho “home office” com a equipe comercial e nos anos seguintes todos os departamentos da empresa foram transferidos para a filial de Santos. Em **2016** a filial Santos foi transformada em matriz, e a antiga sede ficou grande demais, já que todos agora estavam em Santos ou “home office”.

Em **2017** a empresa superou a crise econômica brasileira e ainda expandiu um pouco. Foi um ano muito importante, não só para a atualização do Sistema de Gestão da Qualidade para a versão 2015 da ISO 9001, como também para implementar algumas mudanças de processos visando valorizar ainda mais os colaboradores, parceiros e principalmente clientes.

**2018** será o ano de trabalhar para melhorar a qualidade de vida dos colaboradores e ajudar pequenas e médias empresas a iniciarem no comércio exterior e crescerem exportando e importando.

# Visão

- Ser reconhecida pelo excelente nível de prestação de serviço de Agenciamento de Cargas e Assessoria e Desembaraço Aduaneiro e por proporcionar qualidade de vida aos colaboradores.

# Missão

- Colaborar cada vez mais com pequenas e médias empresas que desejam atuar no mercado internacional, cooperando assim tanto com o crescimento destas empresas, como com a economia do país e do mundo.



# Como vivemos estes valores

- Superando as expectativas. Buscamos sempre entregar 110%
- Pensando diferente, o que nos torna diferentes e nos permite sempre encontrar a melhor solução
- Dando sempre o nosso melhor para fazer bem aquilo que amamos. Somos apaixonados pelo que fazemos! E refletindo sobre nosso mantra diário: “como posso melhorar 10% hoje?”
- Mantendo relacionamentos duradouros com base nesses valores, pois sem eles, não é possível uma parceria de sucesso
- Batendo sempre nossas metas e entregando mais por um preço justo

“Seu trabalho vai ocupar uma grande parte da sua vida, e a única maneira de estar verdadeiramente satisfeito é fazendo aquilo que você acredita ser um ótimo trabalho. E a única maneira de fazer um ótimo trabalho é fazendo o que você ama fazer. Se você ainda não encontrou, continue procurando.”

- Steve Jobs



# Como NÃO vivemos estes valores

- Deixando de entregar o que foi acordado
- Buscando apenas soluções já pensadas
- Reclamando, desmotivando a equipe e se acomodando com a situação atual, seja ela qual for
- Enganando ou tirando vantagem de situações controversas
- Focando apenas nas dificuldades

# Objetivo

- Proporcionar a satisfação de todos os interesses e necessidades de nossos clientes e colaboradores, gerando sua satisfação, bem como, acompanhar todo o processo produtivo cumprindo metas e alcançando objetivos e aprimorando continuamente nossos processos, de forma a atingir a excelência dos serviços prestados, mantendo uma evolução constante e um crescimento seguro.

# Política da Qualidade

Através do Comprometimento da Direção e seus colaboradores a IB FREIGHT IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO LTDA busca:

- Respeitar os compromissos assumidos, visando sempre à satisfação de nossos clientes;
- Monitorar nossos fornecedores visando a melhoria contínua da qualidade e redução de custo;
- Capacitar nossos profissionais;
- Manter um bom ambiente de trabalho aos nossos colaboradores;
- Executar os serviços de modo que os resultados obtidos demonstrem melhoria contínua da sua qualidade;

# Vantagens

- **Comprometimento:** Nos envolvemos no problema do cliente e não descansamos enquanto não encontrarmos uma solução que atenda as necessidades às suas necessidades.
- **Disponibilidade:** Respeitamos o horário de trabalho e o de descanso de nossos colaboradores, mas se houver necessidade, sempre haverá alguém pronto para resolver, não importa o horário.
- **Qualidade de serviço:** Nos adaptamos às necessidades dos clientes em relação a processos/procedimentos e entregamos 110% do combinado, mantendo assim clientes e parceiros satisfeitos, e criando relacionamentos de confiança.
- **Preço Justo:** Não buscamos apenas números, mas sim relacionamentos onde ambos os lados tenham vantagens e satisfação em fechar um negócio, diferenciando-se com uma relação ganha-ganha e não apenas pelo preço.
- **Inovação:** Estamos sempre investindo em inovação tecnológica, buscando apresentar o que há de melhor em sistemas/software para nossos clientes e também em trazer soluções diferenciadas para os processos.

# Energia emocional

Acreditamos que a energia emocional faz toda a diferença em nossa qualidade de vida, e por este motivo procuramos manter um ambiente saudável,

- Elogiando mais os colaboradores, passando feedbacks completos (avaliação 360º)
- Delegando com mais qualidade
- Sendo mais firme em relação a agenda (trabalho x vida pessoal); Trabalhar na hora que tem que trabalhar e descansar na hora de descanso.
- Bonificação/Premiação a partir do cumprimento de Metas (Um din din extra é sempre bem vindo!)
- Treinamentos diversos para melhorar a performance
- Disponibilidade de treinamentos online e presenciais
- Reuniões para aumento de desempenho
- Biblioteca / Audioteca disponível

# Como tomamos as decisões aqui

As decisões são tomadas de forma simples e clara, após análise de todos os dados possíveis e possíveis impactos. Levamos em conta as oportunidades e ameaças (internas e externas) que a decisão pode nos trazer, desta forma enxergando a situação como um todo, o que nos permite ter clareza nas decisões a serem tomadas, respeitando nossos valores.

“Saiba que são suas decisões, e não suas condições, que determinam seu destino”

- Anthony Robbins

# Performance

- A performance de nosso trabalho é medida, acompanhada e analisada através dos indicadores de desempenho. Isso inclui:
  - Metas diárias, semanais, mensais e anuais. Metas estas que são específicas de cada departamento, como metas de Faturamento Líquido, de fechamento de processos, Propostas Realizadas x Propostas Aceitas, número máximo de não conformidades, absenteísmo, entre outras que ajudam a medir e garantir que nossa equipe está trabalhando em alta performance;
  - Satisfação do cliente;
  - Satisfação de nossos colaboradores;



# Relacionamentos-chave

Acreditamos fortemente que relacionamentos saudáveis e duradouros fazem parte de um estilo de vida com qualidade. Por isso inserimos nossos valores em todos os relacionamentos-chave para o nosso negócio, sejam eles:

- **Clientes:** Relação de integridade entregando o que é prometido. Surpreendemos com um atendimento de suporte verdadeiramente interessado em resolver os problemas e entregando sempre algum conteúdo ou bônus a mais do que o prometido.
- **Colaboradores:** Mantemos uma relação de respeito seguindo nossos valores descritos neste Código de Cultura. Reconhecemos e damos importância ao trabalho de cada um para a propagação da missão e sucesso da empresa. Cobramos metas e resultados e recompensamos com reconhecimento, transparência, bonificações e assim, mais felicidade e realização!
- **Parceiros:** A nossa relação é sempre de ganha-ganha. Um negócio só é verdadeiramente bom quando é bom para todas as partes. Exigimos qualidade no atendimento e honramos os pagamentos nas datas acordadas.

“Seja você quem for, seja qual for a posição social que você tenha na vida, a mais alta ou a mais baixa, tenha sempre como meta muita força, muita determinação e sempre faça tudo com muito amor e com muita fé em Deus, que um dia você chega lá. De alguma maneira você chega lá.”

- Ayrton Senna

# Não toleramos

- Negatividade / Fofoca (Falar de um problema para quem não vai resolver, é fofoca)
- Procrastinação
- Desonestidade / Falsidade / Deslealde
- Desrespeito
- Falta de comprometimento (No que diz respeito ao empenho, ao compromisso, ao esforço, à dedicação, não existe meio termo. Ou você faz uma coisa bem feita ou não faz.)
- Falta de atenção na realização das tarefas (quando se realiza uma tarefa e ao mesmo tempo divide a atenção com outras coisas não relacionadas a atividade como conversar, ler, futricar no celular, desviar a atenção para o que os outros estão fazendo)

“O entusiasmo é a maior força da alma.  
Conserva-o e nunca te faltará poder para  
conseguires o que desejas”

- Napoleon Hill

