

INSTRUMENTALIDADE E PROCESSO DE TRABALHO DO DESPACHANTE DOCUMENTALISTA

Prof.^a Maria Tereza Ferrabule Ribeiro
Prof. Mário Oli do Nascimento
Prof.^a Nathalia Brito de Carvalho

Elaboração:

Prof.^a Maria Tereza Ferrabule Ribeiro

Prof. Mário Oli do Nascimento

Prof.^a Nathalia Brito de Carvalho

Copyright © UNIASSELVI 2023

Revisão, Diagramação e Produção:

Equipe Desenvolvimento de Conteúdos EdTech

Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSELVI

Ficha catalográfica elaborada pela equipe Conteúdos EdTech UNIASSELVI

C397 CENTRO UNIVERSITÁRIO LEONARDO DA VINCI.

Núcleo de Educação a Distância. **RIBEIRO**, Maria Tereza Ferrabule.

Instrumentalidade e Processo de Trabalho do Despachante Documentalista.

Maria Tereza Ferrabule Ribeiro; Mário Oli do Nascimento; Nathalia Brito de Carvalho.
Indaial - SC: Arquê, 2023.

192p.

ISBN 978-85-459-2373-2

ISBN Digital 978-85-459-2367-1

"Graduação - EaD".

1. Processo 2. Despachante 3. Documentalista

Bibliotecário: João Vivaldo de Souza CRB- 9-1679

CDD 344.01

APRESENTAÇÃO

Olá, acadêmico! Seja bem-vindo ao Livro Didático Instrumentalidade e processo de trabalho do despachante documentalista, profissão de longa data conforme se analisará na contextualização histórica, exigindo profissional especializado e habilitado para intermediar os assuntos, normalmente burocráticos, dos cidadãos frente aos órgãos públicos, bem como os demais trâmites documentais na esfera privada. O exercício da profissão poderá ser realizado como pessoa física – autônomo ou jurídica empresária. Em 2021, a profissão foi regulamentada pela Lei nº 14.282, dessa forma, na Unidade 1, abordaremos as normas e regras estabelecidas no exercício da função. O Brasil e o mundo têm sofrido significativas mudanças de condutas na sociedade contemporânea, a era da informação e da tecnologia, impulsionando novas demandas na regularização e solicitações de documentações.

Da mesma forma, faz-se necessário o despachante documentalista acompanhar essas mudanças, principalmente no que tange às regulamentações trazidas pelos novos ordenamentos jurídicos, na proteção dos dados pessoais das pessoas e auxiliando na desburocratização, pois a sociedade exige celeridade nos processamentos de forma digital.

Uma das legislações brasileiras mais impactantes nos últimos tempos foi a publicada em 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados, que entrou em vigor no ano de 2020, trazendo mudanças comportais tanto para as pessoas naturais como para as jurídicas, trazendo novas formas de comportamento frente às tecnologias, por isso, na Unidade 1 será abordado esses impactos, principalmente para os despachantes.

Frente a esses novos desafios, os despachantes documentalistas necessitam organizar e disciplinar o ambiente organizacional, com implementação de planejamento estratégico, políticas e código de conduta.

Na sequência, na Unidade 2, serão analisados os fluxos e os processos de trabalho dos despachantes. O Conselho Federal dos Despachantes Documentalistas do Brasil, por meio de suas resoluções, tem orientado, inclusive, as instituições educacionais, o perfil desse profissional e quais são as áreas que poderá atuar. A abrangência é significativa, abarcando onze áreas de atuação desse profissional.

O grande desafio desses profissionais, como de qualquer outro, é de oferecer serviços com diferenciais, pois a concorrência é acirrada e, por isso, a importância de estudar e estar sempre atualizado, buscando estratégias nos processos de trabalho.

Por fim, a Unidade 3 oportunizará a compreensão das demandas comuns na atuação do despachante documentalista, tanto na esfera privada como pública, conhecendo e adaptando-se às burocracias da esfera administrativa. Ainda, nesta unidade, será possível conhecer o marketing digital, sendo uma realidade a utilização de métodos inovadores, oferecendo serviços com diferenciais.

Boa leitura e bons estudos!

Prof.^a Maria Tereza Ferrabule Ribeiro

Prof. Mário Oli do Nascimento

Prof.^a Nathalia Brito de Carvalho

GIO

Olá, eu sou a Gio!

No livro didático, você encontrará blocos com informações adicionais – muitas vezes essenciais para o seu entendimento acadêmico como um todo. Eu ajudarei você a entender melhor o que são essas informações adicionais e por que você poderá se beneficiar ao fazer a leitura dessas informações durante o estudo do livro. Ela trará informações adicionais e outras fontes de conhecimento que complementam o assunto estudado em questão.

Na Educação a Distância, o livro impresso, entregue a todos os acadêmicos desde 2005, é o material-base da disciplina. A partir de 2021, além de nossos livros estarem com um novo visual – com um formato mais prático, que cabe na bolsa e facilita a leitura –, prepare-se para uma jornada também digital, em que você pode acompanhar os recursos adicionais disponibilizados através dos QR Codes ao longo deste livro. O conteúdo continua na íntegra, mas a estrutura interna foi aperfeiçoada com uma nova diagramação no texto, aproveitando ao máximo o espaço da página – o que também contribui para diminuir a extração de árvores para produção de folhas de papel, por exemplo.

Preocupados com o impacto de ações sobre o meio ambiente, apresentamos também este livro no formato digital. Portanto, acadêmico, agora você tem a possibilidade de estudar com versatilidade nas telas do celular, tablet ou computador.

Preparamos também um novo layout. Diante disso, você verá frequentemente o novo visual adquirido. Todos esses ajustes foram pensados a partir de relatos que recebemos nas pesquisas institucionais sobre os materiais impressos, para que você, nossa maior prioridade, possa continuar os seus estudos com um material atualizado e de qualidade.





QR CODE

Olá, acadêmico! Para melhorar a qualidade dos materiais ofertados a você – e dinamizar, ainda mais, os seus estudos –, nós disponibilizamos uma diversidade de QR Codes completamente gratuitos e que nunca expiram. O QR Code é um código que permite que você acesse um conteúdo interativo relacionado ao tema que você está estudando. Para utilizar essa ferramenta, acesse as lojas de aplicativos e baixe um leitor de QR Code. Depois, é só aproveitar essa facilidade para aprimorar os seus estudos.



ENADE

Acadêmico, você sabe o que é o ENADE? O Enade é um dos meios avaliativos dos cursos superiores no sistema federal de educação superior. Todos os estudantes estão habilitados a participar do ENADE (ingressantes e concluintes das áreas e cursos a serem avaliados). Diante disso, preparamos um conteúdo simples e objetivo para complementar a sua compreensão acerca do ENADE. Confira, acessando o QR Code a seguir. Boa leitura!



LEMBRETE



Olá, acadêmico! Iniciamos agora mais uma disciplina e com ela um novo conhecimento.

Com o objetivo de enriquecer seu conhecimento, construímos, além do livro que está em suas mãos, uma rica trilha de aprendizagem, por meio dela você terá contato com o vídeo da disciplina, o objeto de aprendizagem, materiais complementares, entre outros, todos pensados e construídos na intenção de auxiliar seu crescimento.

Acesse o QR Code, que levará ao AVA, e veja as novidades que preparamos para seu estudo.

Conte conosco, estaremos juntos nesta caminhada!



SUMÁRIO

UNIDADE 1 - NORMAS E REGRAS NO EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE DESPACHANTE DOCUMENTALISTA	1
TÓPICO 1 - ASPECTOS DA REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSÃO DE DESPACHANTE DOCUMENTALISTA	3
1 INTRODUÇÃO.....	3
2 BREVE HISTÓRICO DO DESPACHANTE	4
2.1 A PROFISSÃO DESPACHANTE	4
2.2 REGULAMENTAÇÃO DO DESPACHANTE DOCUMENTALISTA.....	10
2.3 REQUISITOS PARA SE TORNAR DESPACHANTE DOCUMENTALISTA	12
RESUMO DO TÓPICO 1	14
AUTOATIVIDADE	15
TÓPICO 2 - AS NORMAS E REGRAS NA REALIZAÇÃO DAS TAREFAS	17
1 INTRODUÇÃO.....	17
2 A ÉTICA E A MORAL.....	18
2.1 O TRABALHO E A ÉTICA.....	21
2.2 CÓDIGO DE ÉTICA DO DESPACHANTE DOCUMENTALISTA.....	25
2.3 MEDIDAS DISCIPLINARES APLICADA AOS DESPACHANTES DOCUMENTALISTAS.....	31
2.4 OS PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	35
RESUMO DO TÓPICO 2	38
AUTOATIVIDADE	39
TÓPICO 3 - IMPACTOS DA LGPD E ANPD NA PROFISSÃO, DE DESPACHANTE DOCUMENTALISTA	41
1 INTRODUÇÃO.....	41
2 A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)	42
2.1 DADOS PESSOAIS, SENSÍVEIS E ANONIMIZADOS.....	46
2.2 OS PRINCÍPIOS DA LGPD	48
2.3 AGENTES DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS	50
3 A AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (ANPD)	52
3.1 CONHECENDO A AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.	53
3.2 ANPD – FISCALIZAÇÃO E MEDIDAS DISCIPLINARES	54
3.3 OS IMPACTOS DA LGPD E ANPD NA PROFISSÃO DO DESPACHANTE DOCUMENTALISTA.....	56
LEITURA COMPLEMENTAR	60
RESUMO DO TÓPICO 3	65
AUTOATIVIDADE	66
REFERÊNCIAS.....	68
UNIDADE 2 – FLUXOS E PROCESSOS DE TRABALHO DOS DESPACHANTES	73
TÓPICO 1 – AS ÁREAS DE ATUAÇÃO DO DESPACHANTE DOCUMENTALISTA	75
1 INTRODUÇÃO	75
2 O DESPACHANTE DOCUMENTALISTA E O SETOR PRIVADO	76
3 O DESPACHANTE DOCUMENTALISTA E O SETOR PÚBLICO	78

3.1 ASPECTOS GERAIS SOBRE A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	79
3.2 O CONCEITO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	82
3.3 O DESPACHANTE DOCUMENTALISTA E AS ESFERAS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	85
3.3.1 A administração direta	85
3.3.2 A administração indireta	85
RESUMO DO TÓPICO 1	88
AUTOATIVIDADE	89
TÓPICO 2 - FLUXO DAS ATIVIDADES DE DESPACHANTE	91
1 INTRODUÇÃO	91
2 AS DOZE ÁREAS DE ATUAÇÃO DO DESPACHANTE DOCUMENTALISTA	91
3 CONHECENDO CADA UMA DAS ÁREAS DE ATUAÇÃO	92
RESUMO DO TÓPICO 2	108
AUTOATIVIDADE	109
TÓPICO 3 - AS ESTRATÉGIAS NOS PROCESSOS DE TRABALHO DO DESPACHANTE.....	111
1 INTRODUÇÃO	111
2 COMPREENSÕES NORMATIVAS DO TRABALHO DE DESPACHANTE DOCUMENTALISTA	112
3 COMO SE TORNAR UM DESPACHANTE DOCUMENTALISTA	115
LEITURA COMPLEMENTAR	121
RESUMO DO TÓPICO 3	124
AUTOATIVIDADE	125
REFERÊNCIAS.....	127
UNIDADE 3 – DEMANDAS COMUNS NA ATUAÇÃO DO DESPACHANTE DOCUMENTALISTA	131
TÓPICO 1 – ATUAÇÃO DO DESPACHANTE NAS DEMANDAS COMUNS	133
1 INTRODUÇÃO	133
2 BENEFÍCIOS DA ATUAÇÃO DO DESPACHANTE NAS DEMANDAS COMUNS	135
2.1 ECONOMIA DE TEMPO E RECURSO	135
2.2 AGILIDADE NA OBTENÇÃO DE DOCUMENTOS.....	137
2.3 REDUÇÃO DE PROBLEMAS E DIFICULDADES BUROCRÁTICAS	138
3 PRINCIPAIS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO DESPACHANTE NAS DEMANDAS COMUNS	140
3.1 DOCUMENTAÇÃO DE VEÍCULOS	140
3.2 REGULARIZAÇÃO DE IMÓVEIS	142
3.3 SERVIÇOS PARA EMPRESAS.....	144
4 DA IMPORTÂNCIA DE SER UM DESPACHANTE QUALIFICADO E ÉTICO	145
4.1 ÉTICA, TRANSPARÊNCIA E HONESTIDADE.....	145
4.2 CONHECIMENTO TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO CONSTANTE	148
4.3 RESPEITO ÀS NORMAS E REGULAMENTAÇÕES	149
RESUMO DO TÓPICO 1	151
AUTOATIVIDADE	153
TÓPICO 2 - TRÂMITES BUROCRÁTICOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	157
1 INTRODUÇÃO.....	157
2 IMPORTÂNCIA DO CONHECIMENTO DAS NORMAS E REGULAÇÕES.....	158
2.1 CONHECIMENTO DAS NORMAS E REGULAMENTAÇÕES	159
2.2 O DESPACHANTE DOCUMENTAL PREVIDENCIÁRIO.....	161

2.3 DESPACHANTE DOCUMENTAL DE TRÂNSITO.....	162
2.4 DESPACHANTE DOCUMENTAL IMOBILIÁRIO.....	163
3 ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA E O DESPACHANTE DOCUMENTALISTA	164
4 GERENCIAMENTO DE PRAZOS E PROCESSOS.....	165
RESUMO DO TÓPICO 2.....	166
AUTOATIVIDADE.....	167
 TÓPICO 3 - O DESPACHANTE E O MARKETING DIGITAL.....	 169
1 INTRODUÇÃO.....	169
2 A IMPORTÂNCIA DO MARKETING DIGITAL PARA O DESPACHANTE	
DOCUMENTALISTA	170
2.1 VISIBILIDADE NA INTERNET	170
2.2 FORTALECIMENTO DA MARCA.....	171
2.3 FACILIDADE NA COMUNICAÇÃO.....	172
3 ESTRATÉGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA DESPACHANTES	173
3.1 CRIAÇÃO DE UM SITE PROFISSIONAL.....	175
3.2 PRESENÇA NAS REDES SOCIAIS E PRODUÇÃO DE CONTEÚDO.....	177
3.3 E-MAIL MARKETING.....	178
3.4. SEO (<i>Search Engine Optimization</i>).....	179
4 ÉTICA E TRANSPARÊNCIA NO MARKETING DIGITAL	180
LEITURA COMPLEMENTAR	182
RESUMO DO TÓPICO 3.....	187
AUTOATIVIDADE.....	188
 REFERÊNCIAS.....	 191

NORMAS E REGRAS NO EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE DESPACHANTE DOCUMENTALISTA

OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

A partir do estudo desta unidade, você deverá ser capaz de:

- entender a trajetória histórica do despachante documentalista, analisando as profissões que surgiram desde o Brasil Colônia, as similaridades do ofício com outras atividades, os desafios para a regulamentação da profissão e os requisitos para se tornar despachante documentalista;
- entender o significado e diferenças entre ética e moral, a importância da cultura organizacional e o planejamento estratégico, o Código de Ética da profissão de despachante documentalista, de acordo com o Conselho Federal dessa categoria;
- compreender a aplicação das medidas disciplinares no caso do despachante documentalista, transgredindo os preceitos estabelecidos no Código de Ética da categoria, bem como os demais ordenamentos jurídicos;
- apresentar os princípios basilares da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), conhecendo as medidas disciplinares e as devidas orientações disciplinadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e os impactos dessas novas normativas na profissão de despachante documentalista.

PLANO DE ESTUDOS

A cada tópico desta unidade você encontrará autoatividades com o objetivo de reforçar o conteúdo apresentado.

TÓPICO 1 – ASPECTOS DA REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSÃO DE DESPACHANTE DOCUMENTALISTA

TÓPICO 2 – AS NORMAS E REGRAS NA REALIZAÇÃO DAS TAREFAS

TÓPICO 3 – IMPACTOS DA LGPD E ANPD NA PROFISSÃO, DE DESPACHANTE DOCUMENTALISTA

CHAMADA



Preparado para ampliar seus conhecimentos? Respire e vamos em frente! Procure um ambiente que facilite a concentração, assim absorverá melhor as informações.



CONFIRA A TRILHA DA UNIDADE 1!

Acesse o
QR Code abaixo:



ASPECTOS DA REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSÃO DE DESPACHANTE DOCUMENTALISTA

1 INTRODUÇÃO

Acadêmico, a profissão do despachante documentalista é de grande valia para a sociedade, promovendo a intermediação entre os cidadãos e diversos serviços, seja da esfera pública ou privada, pois, muitas vezes, as pessoas têm grande dificuldade de acessar determinados serviços devido à elevada burocracia que o sistema brasileiro impõe.

Sabe-se que devido à quantidade de normas e legislações do ordenamento jurídico, as pessoas sentem dificuldade em entender o que está sendo requisitado, por exemplo, a quantidade de formulários a serem preenchidos, a busca de documentos em outras repartições públicas, ou na demora de alcançar determinados documentos, requer que haja pessoas habilitadas para auxiliar, ou seja, intermediar. O despachante documentalista necessita de qualificação técnica e conhecimentos específicos para fazer as necessárias conexões, para atender às demandas de seus clientes.

Inicialmente, o Tema de Aprendizagem 1, abordará a trajetória histórica do despachante documentalista, que inclusive se confundia com outras atividades exercidas nas respectivas épocas que serão analisadas.

A legislação do despachante não colide com a do advogado, enquanto este tramita na esfera jurídica, outros serviços poderão ser executados pelo despachante documentalista, como regularização de documentação de veículos terrestres, marítimos e aéreos, além de outras áreas, conforme será apresentado na Unidade 2.

Decorrido vários anos da profissão do despachante documentalista, percebeu-se a necessidade desse profissional ter formação no Ensino Superior, assim, a partir de 2021, com a publicação da Lei nº 14.282, tornou-se obrigatório para exercer a profissão a obtenção do título específico na área. Há muitos profissionais exercendo a profissão há muitos anos, outrora era necessário somente o Ensino Médio, mas a complexidade da sociedade exige desses profissionais formação superior para atender às exigências da contemporaneidade.

Diante das experiências e da história será analisado o Código de Ética, publicado pelo Conselho Federal dos Despachantes Documentalistas, exigindo comportamento em consonância com as exigências da atividade. Além desses requisitos, será apresentado a necessidade de o profissional implementar planejamento estratégico com vistas à cultura organizacional.

Finalmente, em compasso com as exigências tecnológicas da informação da contemporaneidade serão analisadas as condutas exigidas do despachante documentalista, em consonância com a legislação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e as possíveis penalidades impostas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), em caso de vazamento dos dados de pessoas naturais.

2 BREVE HISTÓRICO DO DESPACHANTE

A profissão de despachante, apesar de ser uma profissão de longa data, é difícil a localização exata de sua trajetória histórica, porque se trata de uma profissão de intermediação e facilitação para as pessoas que encontram dificuldade em tratar de preenchimentos e as burocracias impostas pelas diferentes normativas e regras na obtenção de determinados serviços, portanto, requerendo pessoas hábeis e conhecedoras desses processos, que se colocavam à disposição de outrem para auxiliá-las, assim, poderiam receber diferentes denominações até a oficialização do nome despachante.

Neste tópico, será analisado diversos ofícios que foram surgindo conforme o aparecimento da sociedade, desde o Brasil Colônia, buscando similaridade com a do despachante documentalista.

2.1 A PROFISSÃO DESPACHANTE

Segundo Silva (2016), a palavra despachante é de origem italiana proveniente do verbo “despachar”, ou seja, o de “resolver” dentre outras terminologias similares a essa conduta de dar solução a algum problema, dessa forma, quando a pessoa se incumbe nessa tarefa de resolução, estará realizando um despacho.

Por essa explicação, é possível concluir que a pessoa investida no cargo de despachante resolverá problemas para outra pessoa, é comum inclusive a utilização do termo “desembaraço”, remetendo aquela situação complicada de ser resolvida devido às dificuldades encontradas para a resolução da situação.

Dessa forma, o despachante terá essa missão de resolução, intermediando as necessidades dos cidadãos frente aos órgãos públicos e privados.

Na trajetória do desenvolvimento na época do Brasil Colônia, há diversos vestígios de pessoas que realizavam as intermediações, principalmente entre a Coroa e seus oficiais, pessoas habilitados e de confiança do rei para realizar tais conexões.

Em 20 de novembro de 1530, no reinado de Dom João III, as leis e normas eram realizadas por meio de Cartas Oficiais, o então rei nomeou Martim Afonso de Sousa, que fazia parte do Conselho Real como capitão-mor da Armada, enviando à terra do Brasil “para tomar posse delas como para as coisas da justiça e governança” (TAPAJÓS, 1983, p.139).

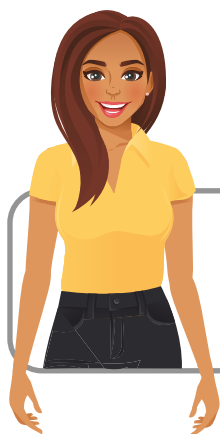
Nessa carta, Dom João III concede poderes a Martim Afonso para criar dois tabelionatos e oficiais de justiça, “que sirvam das notas e judicial”, os servidores foram com o capitão-mor para tomar posse de seus novos cargos, concedendo poderes, caso houvesse a necessidade de criação de mais tabelionatos e oficiais de justiça (TAPAJÓS, 1983. p. 139).

De acordo com as pesquisas realizadas pela Anoreg-BR (2015), no ano de 1565, foi inaugurado o primeiro cartório de notas do Brasil.

Por essas passagens históricas, vislumbra-se novos momentos em terras brasileiras, a necessidade na criação de serventias e, consequentemente, os despachos desses nomeados para intermediar as relações entre o governo e os cidadãos.

No ano de 1548, ocorreram significativas alterações na administração do então governo, criando cargos de governador-geral, provedor-mor e ouvidor-geral, provedorias responsáveis pela área Fazendária e Alfandegaria, aumentando, assim, as fiscalizações e, consequentemente, a arrecadação tributária (CAMARGO, 2013).

Esses indicados tinham, dentre outras funções, realizar atividades ligadas ao despacho e à “cobrança dos direitos alfandegários”, bem como julgar os que fossem apreendidos cometendo crimes de irregularidades fiscais, como o contrabando e “descaminhos até determinado valor” (CAMARGO, 2013, s. p.).



NOTA

De acordo com o Código Penal, nos Arts. 318 e 334, as transgressões de descaminho é quando o infrator utiliza outras formas para desviar as mercadorias lícitas, para não ser tributada, enquanto o contrabando trata-se de importação e exportação de mercadorias proibidas (BRASIL, 1940).

No Brasil, pode-se dizer que o despachante tem as suas origens com o desenvolvimento do país, por meio desses oficiais designados, bem como o do despachante aduaneiro, consequência da expansão marítima, iniciado pelas negociações do comércio, com a chegada dos produtos nos portos, advindos de outros países, seriam despachantes trabalhando para a administração pública, que na época era realizada pela Coroa.

Seguindo esse caminho histórico, o Alvará de 3 de fevereiro de 1810, do Príncipe Regente da época, criou a *Mesa de despacho marítimo*. Esse documento é bem interessante, foi escrito de forma poética. Segue um trecho de uma citação de 1810. Diz o seguinte:

Eu, o Príncipe Regente, faço saber aos que veem este Alvará, que o principal objeto da minha atenção paternal é promover a felicidade dos meus fiéis súditos por todos os meios que conduzem a alcançar tal objetivo, e que a experiência tem mostrado que esses meios, que elevaram as nações que os adotaram aos maiores patamares de prosperidade e opulência pública, são os que contribuíram mais pronta e diretamente para estabelecer a riqueza sólida das novas nações que os praticam (BRASIL, 1810).

Nesse trecho do Alvará, o Príncipe Regente explica da necessidade da criação da Mesa de Despacho Marítimos, com vistas ao desenvolvimento da Colônia, bem como da segurança por meio da Marinha Militar, deixando claro a necessidade da chegada de produtos que viessem a viabilizar a entrada de indústrias e insumos para a agricultura (BRASIL, 1810).

Dispõe ainda que a Mesa de Despacho Marítimo deverá estar aberta todos os dias das 8h às 12h, exceto nos dias santos, contando com a presença dos despachantes, e quando necessário poderá haver sessões extraordinárias para o período da tarde (BRASIL, 1810).

Em várias passagens do documento, é possível verificar referências ao proprietário da mercadoria que poderá, por si só ou por intermédio do despachante, cumprir os necessários desembaraços e os pagamentos da renda, o que seria os tributos pelos produtos (BRASIL, 1810).

De acordo com os estudos de Donatoni (2021), a atividade de despachante tem suas raízes no despacho alfandegário, na tarefa de contar os escravos desembarcados no país e na data de 24 de outubro de 1854, quando Dom Pedro II regulamentou os ofícios de despachantes municipais.

Ainda nas análises de Silva (2016, p. 698), verifica-se que os “caixeiros de casas comerciais”, realizavam a intermediação de negócios com exclusividade para as empresas que trabalhavam, ou seja, um tipo de despacho, enquanto os despachantes realizavam o “desembaraço ou expedição de mercadorias no recinto das alfândegas ou mesas de rendas”, realizando tal tarefa por meio de credenciamento disponibilizado pelos caixeiros.

A expressão “mesas de rendas”, conforme publicado no site eletrônico da Receita Federal, são originárias da época da Regência brasileira, por volta da metade do século XIX, que tinha como objetivo a fiscalização e aos despachos aduaneiros cujo movimento do porto fosse exíguo. Destaca-se ainda que, em 1860, as mesas de rendas receberam quatro classificações:

- 1- Mesas de rendas – com maiores atribuições, enquanto as alfândegas eram aduanas em “miniaturas”.
- 2- As mesas de rendas estavam capacitadas a praticarem alguma das atividades aduaneiras.
- 3- Realizavam fiscalizações e arrecadação de impostos, mas não estavam habilitadas a realizar atividades aduaneiras (GODOY, s. d).

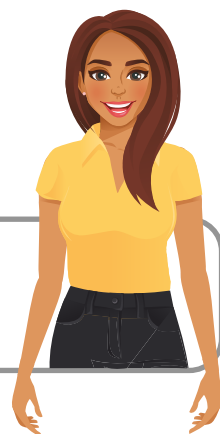
As mesas de rendas foram regulamentadas pelo Decreto de 26 de março de 1833, da seguinte forma:

Regulamento das Mesas de administração das diversas rendas nacionais do Império. A Regência, em nome do Imperador, em virtude do Art. 102 da Constituição, e do Art. 27 da Lei de 24 de outubro do ano passado, há por bem que nas Mesas de administração das diversas rendas nacionais do Império se observe o Regulamento que com este abaixo-assinado por Cândido José de Araújo Vianna, do Conselho de Sua Majestade, o Imperador, Ministro e Secretário de Estado dos Negócios da Fazenda e Presidente do Tribunal do Tesouro Público Nacional, que o tenha assim entendido e faça executar com os despachos necessários (BRASIL, 1833).

A lei indicava as competências das administrações em relação aos percentuais de arrecadação de tributos sobre os produtos, intitulada de rendas nacionais. No Capítulo I, *Incumbências das administrações*, no Art2º § 15, estabelecia os “Emolumentos da junta de comércio do despachante das embarcações e do Escrivão da Alfandega” (BRASIL, 1833).

NOTA

Aduana é sinônimo de alfândega, assista ao vídeo da Receita Federal: Conheça a aduana brasileira. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=nzgLSRdYI2c>.



O desenvolvimento do Brasil exigia normativas para dar conta do crescimento econômico, dessa forma, foi criado o Código Comercial pela Lei nº 556 de 25 de junho de 1850, normatizando quem poderia comercializar e de que forma (BRASIL, 1850).

O Código Comercial tinha como objetivo regularizar as transações comerciais, bem como regulamentar o cargo de comerciante, já que essas transações eram realizadas sem qualquer normativa, o Código Comercial criou, por meio de seus artigos instrumentos burocráticos para essas regulamentações (CABRAL, 2016).

No Capítulo III, Arts. 21 ao 25, estabelecia sobre as “Prerrogativas dos comerciantes”, podendo esse nomear procuradores sem a necessidade de reconhecimento da assinatura dos tabeliões públicos, bastando apenas que fossem manuscritas pelo próprio comerciante (BRASIL, 1850).

O Art. 35 da referida lei indicava quem poderia ser designado como “Agentes auxiliares do comércio”. Esses agentes, ao realizarem as transações comerciais, eram obrigados a seguir as leis comerciais, sendo eles:

- 1 os corretores;
- 2 os agentes de leilões;
- 3 os feitores, guarda livros e caixeiros;
- 4 os trapicheiros e os administradores de armazéns de depósito;
- 5 os comissários de transportes (BRASIL, 1850).

Analisando as atividades descritas pelo referido artigo, o que apresenta certa similaridade com o despachante documentalista, seriam os “caixeiros”, de acordo com os Ars. 74 a 86, orientando que esses profissionais antes de exercerem a profissão deveriam receber “de seus patrões ou preponentes uma nomeação por escrito”, essa nomeação teria que ser inscrita no Tribunal do Comércio (BRASIL, 1850).

Esses profissionais poderiam executar as suas atividades nas dependências das casas de comércio, mesmo sem a nomeação, contudo se as transações fossem realizadas fora das dependências, nesse caso, teriam que possuir a referida nomeação (BRASIL, 1850).

Durante muitos anos, os profissionais formados em Contabilidade, anteriormente conhecidos como guarda-livros, desempenhavam um papel fundamental na administração das finanças do Brasil Colônia. A partir de 1501, foi criado o cargo de feitor, cuja responsabilidade era “arrecadar e fiscalizar as rendas reais e administrar as feitorias”. Podemos considerar que esses profissionais agiam como auditores fiscais, semelhantes aos que trabalham atualmente na Receita Federal (BRASIL, 1850).

Os caixeiros, como o próprio nome diz, podiam trabalhar internamente nos comércios nos balcões fazendo vendas e recebendo os valores, seriam os caixas. Contudo, quando trabalhavam fora dos estabelecimentos comerciais, eram

popularmente conhecidos como caixeiros viajante, ou seja, eram representantes comerciais, intermediando as vendas das grandes lojas estabelecidas na capital, com as pessoas das cidades menores do interior (SOUSA, 2018).

Os caixeiros possuíam, na maioria das vezes, nível de instrução superior a dos empregadores ou preponentes, possuindo condições e habilidades na intermediação de negociações em outros setores além dos comércios, por exemplo, em escritórios e repartições públicas (POPINIGIS, 2017).

De acordo com os estudos de Azevedo e Santos (2020), há indícios do profissional caixeiro como despachante, conforme os livros localizados na pesquisa realizada na Alfândega de Manaus no final do século XIX, com a seguinte denominação: “Livro de escrituração do caixeiro despachante Luiz Augusto de Azevedo” (AZEVEDO; SANTOS, 2020, p. 105).

Em 1935, nos Anais da Câmara dos Deputados, encontra-se parecer dispondo da não exclusividade para a profissão de despachante ferroviário, com base no Regulamento de 16 de novembro de 1929, publicado no Diário Oficial do dia 17 do mesmo mês.

Justificando da seguinte forma: uma vez que os despachantes exercem o ofício em diversos outros ramos, como alfândega, nas repartições públicas federais e municipais, nas estradas de ferro, de mercadorias junto aos trapiches, “não lhes dá menos vantagens e favores do que estabelecem as caixas de pensões e aposentadorias dos ferroviários (BRASIL, 1923).

IMPORTANTE

Conheça, por meio do Quadro Brasileiro de Qualificações (QBQ), a descrição do cargo de Despachante documentalista – Código 4231-05 –, que dispõe o Perfil Ocupacional, Conhecimento, Habilidade e Atitude necessárias para o desempenho da função. Disponível em: <https://qbqconsulta.fipec.org.br/PesquisaDetalhe?ID=3209>.



Após este percurso histórico, buscando a similaridade da função de despachante com outras atividades que foram surgindo no desenvolvimento do Brasil, como os despachantes das alfândegas, caixeiros despachantes e, ainda, aqueles que eram nomeados pela Coroa, para intermediar as relações do governo com os cidadãos, no próximo subtema, será apresentada a regulamentação do despachante documentalista de acordo com a Lei nº 14.282/2021.

2.2 REGULAMENTAÇÃO DO DESPACHANTE DOCUMENTALISTA

A trajetória histórica apresentada no Subtema 2.1 em relação aos despachantes denota a importância desses profissionais, contudo, não havia regulamentação e são profissionais que realizam tarefas, de procurar descomplicar, principalmente as normativas burocráticas interpostas pela administração pública.

Em dezembro de 2002, por meio da Lei Federal nº 10.602, estabeleceu o Conselho Federal e o Regional dos Despachantes Documentalistas, órgãos que têm como atribuição, dentre outras, a de fiscalizar os profissionais da categoria (BRASIL, 2002a).

A organização, estrutura e funcionamento dos Conselhos em consonância com os estatutos e regimentos disciplinados pelo Conselho Federal, sendo esse composto pelos representantes dos Conselhos Regionais (BRASIL, 2002a).

O Art. 6º estabelece, no parágrafo único, que os despachantes, sob pena de nulidade, não poderão praticar atividades específicas, inerentes a outros profissionais liberais, como o advogado, outra particularidade dos despachantes documentalistas, é que não há hierarquia ou subordinação entre eles, os servidores e funcionários públicos (BRASIL, 2002a).

Ainda, esse artigo esclarece que o mandato recebido para a intermediação da respectiva situação será “presumido”, o Código Civil, no Art. 653, estabelece que: “opera-se o mandato quando alguém recebe de outrem poderes para, em seu nome, praticar atos ou administrar interesses. A procuração é o instrumento de mandato” (BRASIL, 2002b).

No caso do despachante documentalista, por ser presumido, não há necessidade de comprovação da representação por meio de procuração.

Pelo exposto, percebe-se que a Lei nº 10.602/2002 foi um grande avanço para regulamentar os Conselhos Representativos da Atividade do Profissional Despachante Documentalista.

Finalmente, após decorrido 19 anos, foi promulgada a Lei nº 14.282, entrando em vigor a partir de 28 de dezembro de 2021, regulamentando em âmbito nacional o exercício da profissão, não se pode deixar de olvidar que houve tentativas de regulamentar por meio de Leis Estaduais, contudo o Supremo Tribunal Federal (STF), por meio das Ações Diretas de Inconstitucionalidade (ADIs): nº 6.738 e nº 6.740, julgaram como inconstitucional as Leis dos Estados de Goiás e do Rio Grande do Norte.

A inconstitucionalidade foi fundamentada de acordo com o que prescreve a Constituição Federal de 1988, Art. 22, Inciso XVI, no caput, a competência privativa da União para “legislar”, a respeito da “organização do sistema nacional de emprego e condições para o exercício de profissões”, dessa forma, não era possível, por meio de legislações estaduais, a criação da atividade e o exercício do despachante documentalista (BRASIL, 1988).

Frente às decisões das Ações Direita de Inconstitucionalidade, bem como decisões do mesmo tema, ocorridas em outros Estados, o Conselho Federal dos Despachantes Documentalistas do Brasil (CFDD-BR), Publicou a Resolução nº 002/2022, normatizando o exercício da profissão, com base na Lei Federal nº 14.282/2021 (CFDD-BR/2022).

O Projeto de Lei que deu origem à Lei nº 14.282/2021 foi a PL nº 2.022/2019, de iniciativa do Deputado Federal Mauro Nazif (PSB/RO), sendo que a PL foi vetada pelo então Presidente da República, Jair Bolsonaro, contudo, o Congresso Nacional aprovou e derrubou o veto presidencial.

DICAS

Leia no site eletrônico da Câmara dos Deputados o histórico e os trâmites até a promulgação da Lei nº 14.282/2021: Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2021/12/29/promulgada-lei-que-regulamenta-a-profissao-de-despachante-documentalista>.



Como mencionado, a primeira grande vitória foi o reconhecimento dos Conselhos Federais da categoria e a Lei nº 14.282/2021, que é o marco para a concretude da profissão dos despachantes documentalistas, apesar da longa espera dessa oficialização, finalmente ocorreu, corroborando com a assertiva que se trata de profissão de grande valia nos trâmites burocráticos, apesar da era contemporânea oportunizar facilidades trazidas pela tecnologia da informação, existe um grande espaço para ser explorado e atendido, principalmente das pessoas com menor poder aquisitivo e para aqueles que, independentemente da sua condição econômica, necessitam desses profissionais para agilizarem as suas necessidades perante os órgãos públicos e privados.

Conforme estudado, os despachantes documentalistas estão nesse ofício há muito tempo, pelo menos é o que se traduz das evidências colhidas na trajetória histórica desses profissionais.

No próximo subtema, será analisado de acordo com a Lei nº 14.282/2021, o que será necessário para os que desejarem se tornar despachante documentalista fazer, para atender à Lei.

2.3 REQUISITOS PARA SE TORNAR DESPACHANTE DOCUMENTALISTA

De acordo com as análises preliminares da Lei 14.282/2021, evidencia-se a importância do ofício dos despachantes documentalistas, Lei de âmbito federal, fortalecendo e dignificando a profissão.

Nesse subtema, será realizado uma breve análise da referida legislação, principalmente no que se refere às exigências, para que à luz da Lei seja considerado como despachante documentalista.

A lei possui 14 artigos e, dentre eles, as exigências das seguintes condições para o profissional ser considerado como despachante documentalista, conforme determina o Art.5º da referida Lei:

- Ter 18 anos completo ou mais.
- Os emancipados.
- Graduado em nível tecnológico como despachante documentalista, o curso deverá ser reconhecido por entidade devidamente credenciada pelo Ministério da Educação (MEC) e Cultura (na forma da Lei).
- Inscrito no respectivo Conselho Regional dos Despachante documentalista.
- Poderá ser pessoa física ou jurídica, este último deverá ter um responsável devidamente formado, seguindo os critérios anteriormente descritos (BRASIL, 2021a).

ATENÇÃO



O Conselho Federal dos Despachantes Documentalistas do Brasil, conforme já havia sido exposto, devido à necessidade de encerrar com as inúmeras ações diretas de inconstitucionalidades, publicou a Resolução CFDD/BR nº 002/2022, de extrema importância para os despachantes documentalistas, orientando detalhadamente com base no Art. 5º da Lei 14.282/2021 como se habilitar na profissão de despachante documentalista. Disponível em: <https://www.cfdd.org.br/c%C3%B3pia-resolu%C3%A7%C3%A3o-001-2022>.

O Art. 3º descreve quais são as atribuições do despachante documentalista, sendo a sua principal tarefa de intermediação com terceiros, perante os órgãos da administração pública nas esferas federal, estadual, distrital e municipal, bem como em outras entidades, contemplando que essa mediação deverá ser realizada por meio de “contrato, permissão, concessão, autorização ou convênio com esses órgãos ou entidades” (BRASIL, 2021a).

Com relação ao mandato, conforme havia sido analisado de acordo com a Lei nº 10.602/2002, o entendimento da Lei nº 14.282/21, no Art. 3º § 2º, basicamente é o mesmo, vejamos: “O despachante documentalista tem mandato presumido de representação na defesa dos interesses de seus comitentes, salvo para prática de atos para qual a lei exija poderes especiais” (BRASIL, 2021a).

O parágrafo terceiro do mesmo artigo complementa orientando que o mandato finalizará com a “entrega do objeto do contrato ao comitente” (BRASIL, 2021a).

Com relação a quem prestará seus serviços, este deverá apresentar todas as informações atuais e detalhadas do andamento do objeto da qual foi incumbido e contratado (BRASIL, 2021a).

Há uma questão relevante com relação àqueles profissionais que já exerciam a atividade antes do advento da Lei nº 14.282/2021, cuja exigência para habilitar-se na função era ser maior de idade e possuir Ensino Médio, já a nova Lei exige a formação de nível superior, curso tecnólogo em despachante documentalista, em instituições de Ensino Superior, inclusive essas também deverão ser credenciadas em conformidade com a lei para ofertar o respectivo curso (BRASIL, 2021a).

Para responder a essa questão, é necessário a leitura da Resolução nº 002/2022 da CFDD/BRASIL, no Art. 4º § 2º, estabelecendo que os profissionais inscritos no respectivo Conselho da categoria até a publicação da Lei nº 14.282/2021, ou seja, até 28 de dezembro de 2021, poderão continuar a exercer a profissão sem a necessidade do cumprimento dos atuais requisitos para habilitação na profissão. A própria Lei nº 14.282/2021, no caput do Art. 12 e no parágrafo único traz essa exceção, disposto da seguinte forma:

Art. 12. É assegurado o título de despachante documentalista, com pleno direito à continuidade de suas funções, nos termos desta Lei, aos profissionais que estejam inscritos nos conselhos regionais dos despachantes documentalistas na data de publicação desta Lei.
Parágrafo único. Aplica-se o caput deste artigo aos inscritos em sindicatos e associações de despachantes documentalistas, em pleno exercício da atividade, e aos que comprovarem, preenchidos os requisitos definidos pelo Conselho Federal ou pelos conselhos regionais, o exercício das funções inerentes de despachante documentalista, enquanto não regulamentado o curso previsto no Inciso II do Art. 5º desta lei (BRASIL, 2021a).

Por esse artigo e parágrafo, percebe-se a preocupação do legislador com relação aos despachantes documentalistas que já vinham exercendo a profissão, sendo certo que, para fruir dessa exceção, bastante justa, deverá provar que se encontra em pleno exercício da função.

No próximo tema de aprendizagem, daremos continuidade na análise da Lei nº 14.282/2021, no que se refere às questões éticas, morais e normativas que deverão ser seguidas pelo despachante documentalista.

RESUMO DO TÓPICO 1

Neste tópico, você aprendeu:

- A evolução histórica do Brasil, desde a fase do colonialismo, passando pelo Brasil Regência e Brasil República, analisando as legislações que de alguma forma indicavam o despachante e termos portugueses utilizados na época como mesa de rendas.
- Que a história indica o despachante marítimo como sendo o norteador para a profissão do despachante e a similaridade da atividade do caixeiro com o despachante documentalista, quando este exercia a atividade externamente, realizando mediação.
- A regulamentação do Conselho Federal dos Despachantes e das Regionais e Distrito Federal, com o advento da Lei nº 10.602/2002, objetivando organizar esses conselhos, bem como orientar e fiscalizar a atividade por meio de normativas.

AUTOATIVIDADE



1 A profissão desempenhada pelo despachante, com vistas a sua trajetória histórica, no Brasil, vem desde o Brasil Colônia. Como foi possível analisar, há certa dificuldade durante esses períodos de realmente identificar o despachante documentalista. Sobre o despachante documentalista, assinale a alternativa CORRETA:

- a) () Na fase Brasil Colônia, há similaridade como despachantes, aqueles que eram nomeados pelo rei, intermediando as relações do governo com os cidadãos.
- b) () Não havia qualquer forma de mediação ou intermediação na fase Brasil Colônia, as relações eram diretas do governo com os cidadãos.
- c) () De acordo com a trajetória histórica do Brasil, os despachantes somente vieram a aparecer com a publicação da Lei nº 10.602/2002.
- d) () Os únicos despachantes que realmente se tem conhecimento na história são os despachantes denominados de aduaneiros.

2 No Brasil Colônia, o governo central ficava em Portugal, época do governo realizado pela então Monarquia Portuguesa, ou seja, sem estrutura administrativa pública. Com base nessa fase histórica, analise as sentenças a seguir:

- I- Essa época, ano aproximado de 1530, o reinado era de Dom João III e as normativas eram realizadas por meio de Cartas da Coroa Real.
- II- As questões de justiça, bem como as relações administrativas com a sociedade eram realizadas diretamente em solo português.
- III- O então rei da época, Dom João III, nomeou Martin Afonso, um de seus Conselheiros, como capitão-mor da Armada para vir ao Brasil.

Assinale a alternativa CORRETA:

- a) () As sentenças I e II estão corretas.
- b) () Somente a sentença II está correta.
- c) () As sentenças I e III estão corretas.
- d) () Somente a sentença III está correta.

3 Em 3 de fevereiro de 1810, período do Brasil Regente, o príncipe da época publicou um documento denominado de Alvará, documento criando normativas para dar conta do período de desenvolvimento pelo qual o Brasil atravessava. Com base no exposto, classifique V para as sentenças verdadeiras e F para as falsas:

- () O documento denominado de Alvará tinha como principal objetivo a criação da Mesa de Despachos Marítimos.
- () O documento denominado de Alvará tinha como principal objetivo a criação da Mesa de Renda, realizando atividades de aduana.
- () O documento denominado de Alvará tinha como principal objetivo regulamentar o quadro de despachantes municipais.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- a) () V – F – F.
- b) () V – F – V.
- c) () F – V – F.
- d) () F – F – V.

4 A Lei Federal nº 10.602/2002, estabeleceu os Conselhos Federais, Estaduais e Distrital para a atividade de despachante documentalista. Disserte sobre os referidos conselhos, quais são as suas atribuições e organização.

5 Em consonância com a Lei nº 14.282/2021 e com a Resolução CFDD/BR nº 002/2022, disserte a respeito de como o despachante documentalista poderá ser considerado legalmente habilitado para praticar como pessoa física ou jurídica as atividades dessa profissão.

AS NORMAS E REGRAS NA REALIZAÇÃO DAS TAREFAS

1 INTRODUÇÃO

Acadêmico, no Tema de Aprendizagem 2, abordaremos as normas e as regras, bem como o Código de Ética dos despachantes documentalistas. No Tema de Aprendizagem 1, foi possível conhecer a trajetória desses profissionais, como já explicitado, trata-se de profissão de longa data e, portanto, independentemente da sua regulamentação no ano de 2021, pela Lei nº 14.282, há outros ordenamentos jurídicos que deverão ser analisadas, assim como a nova lei, que trouxe vários dispositivos a respeito.

Como qualquer outra profissão, é necessário que a atividade seja executada com responsabilidade, ética, moral e respeito.

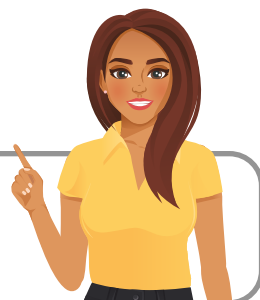
No primeiro momento, será abordada a ética e a moral, que permeiam a sociedade desde os primórdios. A convivência em sociedade seria impossível se não houvesse regras e normas para estabelecer condutas.

Essa dificuldade em viver em grupos decorre da cultura que cada um carrega consigo desde o nascimento e durante a sua trajetória de vida, cada pessoa pensa e age diferente uma das outras, denominada diversidade. Cada povo tem seus próprios hábitos e culturas e cabe respeito a essas crenças e posturas. A palavra respeito é o arcabouço da ética e da moral, exigindo que, independentemente da forma que se pensa ou tem-se como verdadeiro, a opinião do outro deve ser respeitada.

Assim, neste tema de aprendizagem, será possível entender melhor essas concepções, para compreender a necessidade das normas, regras e os códigos de ética ou condutas em determinada sociedade ou organização.

IMPORTANTE

Você já parou para refletir se ética e moral tem o mesmo significado? Vamos iniciar esse novo tema de aprendizagem desvendando essas diferenças.



2 A ÉTICA E A MORAL

Neste tema de aprendizagem, apresentaremos a ética e a moral, que possuem diferenças e semelhanças, por isso, é importante entender os conceitos e as diferenças dos dois dispositivos.

O professor Alencastro (2010) ensina que na linguagem brasileira, ética e moral na maioria das vezes são usadas de forma sinônimas, contudo, na visão filosófica, são distintas. Os romanos denominam a moral como “mores”, significando “costumes”. Na filosofia, a ética tem como significado a disciplina, no sentido de normas de morais, enquanto a moral está relacionada aos costumes, normas comportamentais, aceitas pela respectiva sociedade (ALENCASTRO, 2010 p. 32)

Concluindo o pensamento de Alencastro (2010), a ética está voltada ao estudo específico do comportamento humano, entendendo os hábitos, costumes, regras e leis que conduzem determinada sociedade.

Parece confuso, levando a acreditar que ética e moral de fato parecem ter o mesmo significado, exemplificando, a ética no desempenho das condutas comportamentais de determinada atividade, como no caso dos despachantes documentalistas, que inclusive possuem Código de Ética profissional, determinando por meio de regras a condução das atividades profissionais, em que os clientes observarão o desempenho, o cumprimento de prazos, devolutivas no deslinde da atividade, tratamento com o cliente, inclusive a forma de apresentação pessoal, assim o Código irá descrever quais serão as condutas aceitas, evitando comportamentos antiéticos, que possa colocar em risco a reputação da categoria.

Para melhor compreensão, o Quadro 1 apresenta a etimologia das palavras ética, moral, respeito e reputação.

Quadro 1 – Conhecendo a etimologia das palavras

Ética	Proveniente do grego <i>éthikos</i> , referindo-se à “ciência da moral”. Com relação à ética profissional, significa a “soma dos deveres”, para estabelecer as normas de condutas que deverão ser seguidas no desempenho da atividade. De âmbito geral, a ética profissional é estabelecida por meio de normas de acordo com os usos e costumes, podendo, ainda, de forma específica ser criado o código de ética ou conduta pelos órgãos de classe ou empresas (SILVA, 2016 p. 877).
Moral	Do latim <i>moralis</i> , atinente a costumes. A filosofia estuda os costumes ressaltando o que é “honesto e virtuoso” de acordo com a consciência de cada um e os princípios da humanidade (SILVA, 2016 p. 1415).
Respeito	Do latim <i>respectus</i> , qualidade utilizada por pessoas que tratam com atenção qualquer pessoa, independentemente da sua classe social, idade, identidade sexual, religião, raça ou cor (SILVA, 2016 p. 1850).
Reputação	Do latim <i>reputatio</i> , de <i>reputare</i> . Tem várias significações, mas com relação às pessoas, referem-se a sua “fama”, a forma como as pessoas a veem e a considera frente as suas condutas na sociedade, seja de âmbito familiar ou profissional, por exemplo (SILVA, 2016 p. 1832).

Fonte: adaptado Silva (2016)

Essas quatro palavras se relacionam entre si, as pessoas necessitam ter moral para se comportarem com ética, respeitando as pessoas para conquistar reputação por meio de suas condutas.

Figura 1 – Ética



Fonte: <http://pedrodrigresilva.blogspot.com/2009/09/oque-e-etica-e-qual-o-seu-sentido-e.html>. Acesso em: 11 abr. 2023.

A moral tem íntima ligação com o que trazemos culturalmente desde o nascimento, os valores transmitidos pelos familiares, o entendimento entre o bem e o mal, o certo e o errado, sem adentrar nas questões dos costumes das diferentes sociedades.

Os estudos sobre a ética é de longa data, o filósofo Sócrates (470-399 a.C.) saía pelas ruas de Atenas questionando os transeuntes a respeito dos valores que acreditavam e, se agiam em conformidade com esses valores, após vários debates a respeito, Sócrates mostrava para as pessoas que suas respostas eram vazias, ou seja, respondiam sem entender o significado, muitas não gostavam do que estavam ouvindo e agiam de forma a negar tal resultado, enquanto outras passavam a refletir sobre a situação, se de fato estavam agindo em consonância com os valores e as crenças que julgavam corretas (CHAUI, 2000, p. 44).

Sócrates tinha o referencial de que as pessoas primeiro devem se conhecer, antes de incitar os outros nas mesmas convicções que as suas, apesar de haver dúvidas histórica, mas acredita-se que esse filósofo foi o autor da célebre frase: “conhece-te a ti mesmo” (CHAUI, 2000, p. 43).

Essa frase é fácil de ler, mas difícil de executar na prática, pois os seres humanos na sociedade em que vivem sabem como deverá ser o seu comportamento, mas por interesses próprios agem, por vezes, de maneira contrária aos seus valores e crenças, assim, não conhece a si mesmo.

Dentre os diversos questionamentos que fazia para as pessoas para refletirem e chegarem as suas próprias conclusões, um deles era: “como devemos viver nossas vidas?”.

Fazendo-se uma breve reflexão nessas frases socráticas, se não nos conhecemos, como será que vamos viver nossas vidas? Como vivemos em diversos tipos de sociedade, por exemplo, a família, o profissional ou a religiosa, em cada uma delas é exigido um padrão de comportamento, respeito pelos integrantes, suas culturas e diversidades. Assim, é extremamente importante essa reflexão, porque a possibilidade de contribuir para uma sociedade sadia e harmoniosa será por meio do autoconhecimento, bem como os valores que de fato acredita, a moral oferece escolhas entre o que é certo ou errado.



DICAS

Assista ao vídeo: *Quem foi Sócrates? A história e seus pensamentos*. Conheça a história de Sócrates e como a sua filosofia até os dias atuais reflete sobre as suas frases e pensamentos, como: “Só sei que nada sei”. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=ctHpEaKgbEI&list=RDLV5TaaT30L8yg&index=3>.

Frente a essas escolhas, entre o que é certo ou errado, nasce a necessidade da criação de ordenamentos jurídicos, ou seja, as normas gerais de conduta ética, fazendo nascer o Direito justamente para normatizar a vida dos cidadãos na sociedade.

O Brasil tem a sua lei máxima na Constituição Federal, disciplinando todas as demais legislações infraconstitucionais, por exemplo: o Código de Trânsito Brasileiro Penal, Civil, Tributário, Eleitoral e demais legislações esparsas. Nenhuma lei, seja federal, estadual ou municipal poderá ser criada sem que observe as normativas constitucionais, por isso, por vezes, fala-se que tal lei é inconstitucional.

Por exemplo, um cidadão brasileiro, alcoolizado, resolve dirigir um veículo, por escolha, sabe que esse ato é ilegal, assim, responderá nos termos da lei, no caso de vir a ser parado por policiais ou cometer algum atropelamento.

Por essa explanação, foi possível entender o quanto é significativo, por meio das culturas, das tradições, compreender a importância das legislações que norteiam determinada nação e, principalmente, as escolhas e a forma de se comportar na sociedade em que se vive. A necessidade de respeitar o outro deveria ser o princípio basilar para a convivência nos diferentes locais. A prática da empatia, buscando entender o outro, a ética e a moral perpassam por esses caminhos, é importante sempre refletir sobre os nossos atos e comportamentos para evitar condutas antiéticas e transgressões aos ordenamentos jurídicos. No próximo subtema, em continuidade aos estudos da ética e da moral, será tratado a ética no trabalho.

2.1 O TRABALHO E A ÉTICA

Anteriormente, foi possível analisar a ética e a moral, principalmente as concepções da Idade Antiga, na visão filosófica de Sócrates, e a importância das obediências normativas legais.

Agora, passaremos a verificar os ambientes organizacionais, em que a maioria das empresas e categorias profissionais possuem os seus Códigos de Ética, justamente para direcionar quais as condutas esperadas no exercício da profissão, esses códigos deverão observar as normativas legais gerais, ou seja, não pode exigir comportamentos em desacordo com os ordenamentos jurídicos.

Antes de adentrarmos na análise dos ambientes organizacionais, vamos compreender o significado de trabalho, podendo ser considerado como extensão humana, porque é difícil imaginar não fazer absolutamente nada, o trabalho pode ser visto de diferentes formas, pois qualquer atividade é um trabalho.

Nessa linha de raciocínio, analisando os conceitos políticos sobre a *Condição humana* de Arendt (2001), depara-se com a expressão do pensamento filosófico *vita activa*, determinando três atividades básicas que foram concebidas para o homem viver no planeta Terra:

- Labor – Desenvolvimento físico na concepção biológica do corpo humano, condição humana da própria vida.
- Trabalho – Produção “artificial de coisas”, a transformação da natureza em algo, condição humana a mundanidade.
- Ação – Exercida diretamente entre os homens sem a mediação das coisas ou da matéria, viver na Terra e habitar o mundo (ARENDT, 2001, p. 15).

Dessa forma, desde a Pré-História o homem utiliza os mecanismos de trabalho na transformação da natureza em “coisas”, para garantir a sua sobrevivência (ARENDT, 2001).

No processo evolutivo natural do ser humano, inicialmente, era necessário caçar, pescar e plantar para sobreviver e fazer as suas próprias roupas para suportar as intempéries climáticas. Ao longo dos anos, as profissões foram se organizando, saindo de uma economia familiar, artesanal, para industrial e coletiva, principalmente com o surgimento das cidades (CARVALHO, 2019).

Nesse processo evolutivo, identifica-se a primeira fase como a de sobrevivência, a segunda a do fazer e a atual a do conhecimento. Como ensina Werneck (2005), para cada uma dessas fases, foram necessários regras e normativas para guiar as condutas humanas.

Na fase atual da contemporaneidade, reconhecida como a era do conhecimento, encontram-se a busca de novas tecnologias, personalizadas e diferentes, o que exige comportamentos diferenciados e novos valores, pois as empresas exigem profissionais qualificados, principalmente criativos (WERNECK (2005)

Para Werneck (2005, p. 84-85), os profissionais deste século necessitam, além da criatividade, os seguintes requisitos:

- Comunicação – Conseguir transmitir o que aprendeu, seja por meio da execução de atividade, seja por meio de interpretação do que está sendo requerido, jamais parar de adquirir conhecimento,
- Interpretar imagens – Vive-se na era da imagem, por exemplo, os celulares e computadores que podem, inclusive, acessar os meios televisivos, filmes, fotos, dentre outros. Saber ler as imagens é essencial para a compreensão do mundo.
- Administrar conflitos – As exigências e pressões organizacionais são imensas e um dos requisitos primordiais é saber administrar os conflitos, principalmente para não adoecer.

Por esses requisitos identificado por Werneck (2005), percebe-se uma nova onda para adaptar-se às exigências organizacionais, contudo, um olhar mais voltado para o ser humano, ao invés do simples processo de transformação das “coisas”, defendido por Arendt (2001). As organizações procuram profissionais criativos, que saibam se comunicar de forma virtual, presencial e por meio da escrita, com facilidade de interpretar imagens, seja por qualquer método tecnológico, administrando os conflitos de forma a garantir a harmonia entre os pares, conseguindo manter o equilíbrio emocional, característica muito bem-vinda nas organizações.

O profissional desequilibrado emocionalmente traz consequências para a sua saúde e para o ambiente de trabalho. Assim, Johann (2013, p. 246) ensina como buscar o autocontrole: “cultive o controle emocional. Adote a prática da reflexão e reanalise, periodicamente, as suas circunstâncias de vida e os eventuais obstáculos que estejam enfrentando. Aprenda a expressar seus sentimentos quando necessário, sem perder a serenidade e o equilíbrio emocional”.

Sempre haverá obstáculos, faz parte da vida humana, e quando surgem as dificuldades, é bem difícil manter o autocontrole, assim, devemos estar preparados preventivamente se estivermos fortes emocionalmente, pois acredita-se que será mais fácil buscar alternativas satisfatórias. Outras práticas, como alimentar-se adequadamente, cuidar da saúde e praticar exercícios, com certeza contribuirão satisfatoriamente para saber lidar com as emoções frente aos desafios cotidianos.

Lembrando os ensinamentos do filósofo Sócrates, outra reflexão importante é o conhecimento de si mesmo, faz muito sentido na busca do equilíbrio emocional.

INTERESSANTE

Você já refletiu se conhece a si mesmo? De acordo com a coach Luciana Rocha (2017), os maiores sabotadores somos nós mesmos, deixando sempre para depois a realização dos nossos sonhos.

Convidamos você a fazer o teste indicado pela coach para verificar se você está se autossabotando.

Fonte: <https://conteudo.lec.com.br/teste-dos-sabotadores>.
Acesso em: 11 abr. 2023.



Após essa análise sobre o trabalho numa perspectiva voltada para o ser humano, apresentando algumas características importantes para as organizações, será apresentado o que as empresas devem fazerem para saberem quem são, seus objetivos e para onde pretendem ir, criando ambiente com qualidade e saudável para as pessoas trabalharem.

Assim como as pessoas necessitam se conhecer, as organizações também devem obter esse conhecimento, estabelecendo por meio do planejamento estratégico: missão, visão e, principalmente, os seus valores, essa tríade oportuniza saber para onde deve ir, alcançando seus objetivos.

De acordo com Robbins (2005), a cultura organizacional nas empresas passou a ser vista como cultural, na década de 1980 até esse período eram precedidas basicamente de racionalidade e de controle das pessoas por meio das estruturas organizacionais hierárquicas de poder.

Possuir cultura organizacional significa ter personalidade, assim como as pessoas, podendo ser “rígidas ou flexíveis, hostis ou apoiadoras, inovadoras ou conservadoras” (ROBBINS, 2005, p. 374).

Na fábula escrita por Lewis Carroll (1832-1898), *Alice no país das maravilhas*, quando se encontra perdida, Alice pergunta ao Gato Cheshire se poderia indicar qual o caminho que deveria seguir, o Gato responde que depende para qual lugar ela pretende ir, contudo, Alice responde: – Não me importa muito para onde. O Gato responde: – Então não importa que caminho tome (CARROLL, 2010, p. 30).

Refletindo sobre o diálogo da personagem com o Gato, hipoteticamente, se Alice fosse uma empresa, a falta de rumo seria catastrófica, podendo, inclusive, levar ao declínio. A falta de planejamento, por exemplo, pode trazer as seguintes consequências: retrabalhos, escolhas erradas, gastos indevidos, insegurança dos colaboradores, clientes e demais envolvidos. As pessoas, também deveriam estabelecer planejamento estratégico pessoal utilizando as premissas organizacionais, oportunizando assertividade no caminho a seguir, por exemplo, a escolha da profissão.



DICAS

Aprofunde seus conhecimentos a respeito da essência da cultura organizacional, por meio das sete características básicas descritas por Robbins (2005) – em seu livro *Comportamento organizacional*, Capítulo 16 – *Cultura organizacional*, p. 375. Livro eletrônico Biblioteca Pearson. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/316/pdf/14>.

Aliada da cultura organizacional, encontramos o planejamento estratégico, de suma importância para traçar a rota da organização, assim que definida, deverá ser apresentada a todos os envolvidos na organização para garantia da transparência, bem como sabendo qual o destino da organização.

A seguir, elencamos os conceitos de missão, visão e valores que fazem parte do planejamento estratégico.

Quadro 2 – Conceitos organizacionais

Conceitos	Definições
Missão	Finalidade, existência, respondendo aos questionamentos: o porquê da empresa, o que ela faz e para quem ela faz? Qual o destino da sua existência?
Visão	Onde se pretende chegar? Normalmente definido por um período, mutável, de acordo com as mudanças internas e externas.
Valores	São os princípios norteadores esperados do comportamento e condutas das pessoas. Intimamente ligado à cultura organizacional.

Fonte: adaptado de Ferreira (2020, p. 20-21)

Dessa tríade, nas análises aqui apresentadas, os valores são de extrema importância, porque será o norteador para a criação do código de ética ou de conduta, devendo ser seguido rigorosamente por todos, desde o dono, presidente, ou seja, o primeiro escalão da empresa até o último colaborador. O presidente da empresa deverá ser o precursor da sua implantação, ser o exemplo, assim como os demais gestores.

Pelo exposto, pode-se concluir que as pessoas e as organizações caminham com as mesmas perspectivas em suas missões, visões e valores, sendo que a ética deve permear esses caminhos onde se insere o trabalho, ou seja, as atividades que serão realizadas, principalmente no que concerne aos valores. No próximo subtema, será analisado o Código de Ética do profissional despachante documentalista.

2.2 CÓDIGO DE ÉTICA DO DESPACHANTE DOCUMENTALISTA

No subtema anterior, foi possível conhecer o significado de trabalho e algumas concepções históricas a respeito, a importância da cultura organizacional e do planejamento estratégico.

Por meio desses entendimentos, será analisado detalhadamente o Código de Ética do despachante documentalista, publicado pelo Conselho Federal dos Despachantes Documentalistas do Brasil, de suma importância para nortear esses profissionais na realização de suas tarefas e a conduta e comportamento frente às pessoas e organizações na qual manterá relações profissionais, bem como sociais.

Será também analisado o Código de Ética relacionando os tópicos com a Lei nº 14.282/2021, verificando os acréscimos e esclarecimentos trazidos pela nova Lei.

Caso seja tanto pessoa física como jurídica e como analisado, as empresas possuem personalidade, é importante a pessoa jurídica, independentemente do tamanho, estabelecer planejamento estratégico e, caso a atividade seja conduzida de forma autônoma, ou seja, pessoa física, também se faz necessário a criação do planejamento estratégico.

Tanto as empresas como as pessoas físicas podem criar especificamente o seu código de ética ou conduta, levando em consideração a cultura organizacional, sem perder de vista o Código de Ética da profissão criada pelos respectivos Conselhos seja Federal ou Regional.

O Conselho Federal dos Despachantes Documentalistas do Brasil (CFDD/BR), conforme será analisado, é o documento norteador para os demais Conselhos Regionais, e esses, tanto nacional como regional, por sua vez, serão os das empresas e das pessoas físicas que exercem a profissão de despachante documentalista.

O Código de Ética do CFDD/BR (2021) inicia o documento definindo os objetivos, dispostos nos Arts. 1º até o 3º, orientando da necessidade de “conduta compatível”, de acordo com o estipulado no Código e o Estatuto da categoria. Devendo, ainda, seguir as demais normativas atinentes aos princípios “éticos individuais, sociais e precipuamente profissionais”. Na sequência, esclarece que o Conselho é provido de Tribunal de Ética e Disciplina Federal e Regionais com poderes de julgar, fiscalizar e penalizar os atos discordantes da conduta “ético-disciplinar”, exigidas pelo Código (CFDD/BR, 2021).

O Tribunal de Ética e Disciplina ainda possui competência para decretar ofício ou mediante representação para averiguar irregularidades ou infrações aos princípios da ética profissional. Esses tribunais buscam evitar essas irregularidades por meio de ações preventivas, ao promoverem cursos, palestras e debates, conscientizando os profissionais sobre como exercer a profissão com ética (CFDD/BR, 2021).

Os tribunais também possuem a missão de mediar e conciliar situações controversas relacionadas aos honorários e dissoluções das sociedades (CFDD/BR, 2021).

Com relação aos honorários, palavra derivada do latim – *honorarius*, remetendo primeiramente ao recebimento por meio de honrarias e não de forma monetária (SILVA, 2016). Contudo, no Código de Ética da categoria, a palavra corresponde à remuneração pecuniária pela prestação dos serviços, em conformidade com o Capítulo III, dos Arts. 54 ao 55 esclarecendo como os despachantes deverão proceder (CFDD/BR, 2021).

Inicialmente, faz-se necessário firmar contrato com o cliente de forma expressa, para que não haja qualquer dúvida entre as partes na consecução dos serviços que está sendo contratado, trata-se de segurança jurídica, tanto para o despachante como para o cliente.

DICAS

O contrato para a prestação dos serviços é um documento fundamental, sendo necessário observar os requisitos necessários, caso haja futuras demandas ou, até mesmo, surgimento de dúvidas durante a execução das atividades. Para conhecer mais a respeito, assista ao vídeo Modelo de contrato de prestação de serviços autônomos. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=dbAB2r1sYYc>.



Os honorários deverão ser estabelecidos em consonância com a tabela dos respectivos Conselhos Regionais (CRDDs), podendo, ainda, os despachantes documentalistas estabelecer ajustes nos honorários, analisando a relevância, as dificuldades, o tempo, a dedicação, a tecnicidade, o valor negocial, a condição econômica do cliente, o perfil do cliente, analisando se é eventual ou permanente, o local da prestação do serviço, a competência, a qualificação, a reputação e o prestígio do despachante (CFDD/BR, 2021).

O Art. 11º da Lei nº 14.282/2021 proíbe empresas comerciais, industriais, financeiras, imobiliárias e de serviços de cobrarem taxas ou honorários, exclusivos das atividades executadas pelos despachantes documentalistas, esclarecendo, ainda, a forma de recebimento desses valores, sendo despachante a pessoa jurídica, com a contraprestação de nota fiscal, e se for pessoa física, por meio de recibo (BRASIL, 2021a).

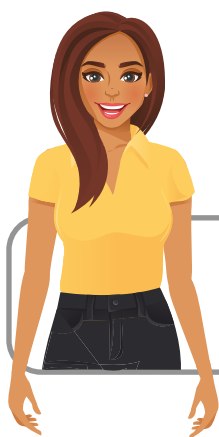
Interessante observar a infração que poderá ser cometida pelo despachante documentalista, caso cobre honorários abaixo do estabelecido na respectiva tabela do Conselho Regional, sendo considerado como concorrência desleal, sob pena de suspensão (CFDD/BR, 2021).

Os despachantes documentalistas deverão ainda conhecer os seus direitos fundamentais, como dispõe a própria Constituição Federal de 1988 de âmbito geral, em seu Art. 5º e respectivos incisos, a Lei nº 14.282/21 e o Código de Ética de acordo com o Art. 4º, específicos da categoria:

Quadro 3 – Código de Ética do Despachante Documentalista – Direitos

Direitos	Código do ética	Lei nº 14.282/2021
Liberdade	Para o exercício da profissão e em defesa dos interesses dos seus clientes. O Art. 5º da Constituição Federal de 1988, Inciso XIII, dispõe da necessidade da liberdade para o exercício dos ofícios e profissões, desde que atendidas as qualificações exigidas pela lei.	O Art. 7º – Inciso I – dispõe da mesma forma que o Código de Ética – “exercer com liberdade suas prerrogativas na defesa dos interesses que lhe foram atribuídas”.
Sigilo profissional	Princípio da inviolabilidade do seu local de trabalho, documentos dos clientes, comunicações escritas, eletrônicas e telefônicas, trata-se de prerrogativa garantida aos profissionais, para o bom desempenho de suas atividades, exceto nos casos de “flagrante delito ou ordem judicial”.	
Desagravo público	Toda vez que o despachante for ofendido no deslinde da atividade, será desagravado publicamente por meio do respectivo Conselho Regional, normalmente, no local da ofensa. Esse ato tem o objetivo de garantir os direitos da classe dos despachantes documentalistas.	
Acessibilidade	As dependências das repartições públicas direta ou indireta, observado os regulamentos e procedimentos dos respectivos órgãos;	Art. 7º, Inciso II – liberdade para apresentar sugestões, opiniões e críticas às autoridades responsáveis, objetivando contribuir para a desburocratização.
Identificação	Uso de credenciais, símbolos e insígnias privativos da profissão.	
Ampla defesa	Seguindo os direitos concedidos na Constituição Federal de 1988, em diversos artigos desse ordenamento jurídico, como o inciso LV do Art. 5º, será concedido aos profissionais o contraditório e a ampla defesa, antes da interposição de medidas punitivas.	Art. 7º, Inciso III – “não ser punidos sem prévia sindicância, sendo-lhe assegurado amplo direito de defesa.”
Mandato presumido	O mandato é uma espécie de contrato consensual, deferida aos profissionais conforme Lei nº 10.602/2002, Art. 6º, representação por meio da outorga de seus clientes de forma presumida, não sendo necessário apresentação de procuração, para assinar quaisquer documentos, defesas ou alegações, para a resolução da situação intermediada.	Art. 3º – § 2º – O despachante documentalista tem mandato presumido de representação na defesa dos interesses de seus comitentes, salvo para a prática de atos para a qual a lei exija poderes especiais. § 3º O mandato a que se refere o § 2º deste artigo termina com a entrega do documento objeto do contrato ao comitente.

Fonte: adaptado de CFDD/BR (2021)



NOTA

Dentre os direitos fundamentais dos despachantes públicos, encontra-se o “Desagravo Público”, esse direito é tão importante que o Código de Ética da categoria reservou os Arts. 5º e 6º, especialmente para tratar do assunto.

Conforme o *Dicionário jurídico*, a palavra desagravo significa: “reparar uma ofensa ou reprimir uma injúria” (SILVA, 2013, p. 543).

Após apresentado os direitos do despachante documentalistas, da mesma forma, serão relacionados os deveres dispostos em 17 incisos, conforme o Art. 7º do Código de Ética, e a Lei nº 14.282/2021, devendo ser cumpridos pelos profissionais, conforme mostra o Quadro 4.

Quadro 4 – Código de Ética do Despachante Documentalista – Deveres

Deveres	Código de ética	Lei nº 14.282/2021
Inscrição	Para exercer a profissão, o despachante documentalista tem que estar inscrito em um dos Conselhos Regionais, respectivo do território onde exerce a profissão.	Art. 5º, Inciso II – ser graduado em nível tecnológico como despachante documentalista em curso reconhecido na forma da lei; III- estar inscrito no respectivo conselho regional dos despachantes documentalistas. Parágrafo único. O Conselho Regional dos Despachantes Documentalistas, em cumprimento ao Inciso II deste artigo, expedirá a habilitação, respeitada a competência adquirida no curso de graduação tecnológica.
Urbanidade	Tratar as pessoas com educação e respeito.	Art. 6º – Inciso I – “tratar os interessados em seus serviços com atenção e urbanidade”
Fiscalização	É dever dos profissionais serem vigilantes nas atividades realizadas pelos seus colaboradores.	Art. 6º – Inciso VI – fiscalizar e orientar seus empregados na execução dos serviços em geral”.

Desempenho	É de se esperar que os profissionais cumpram com as suas obrigações com total empenho, sendo diligentes e prestativos. O código utiliza as palavras “zelo e presteza”. E, sempre prestando contas com o cliente, informando sobre o andamento do que foi contratado entre as partes.	Art. 6º – Inciso III – “Desempenhar com zelo e presteza os negócios a seu cargo”. Inciso IV – “assinar os requerimentos dos serviços executados”. Art. 3º § 4º O despachante documentalista fornecerá ao comitente, sempre que lhe forem solicitadas, informações detalhadas sobre o andamento das negociações ou procedimentos de que está encarregado.
Publicidade	Disponibilizar em local visível a habilitação de despachante documentalista. Devendo ainda constar nos cartões, papéis timbrados e propagandas o nome do escritório com o número do registro profissional.	Art. 6º – IX – Fazer consignar nos impressos e na publicidade em geral a denominação de seu escritório, se pessoa jurídica, e a inscrição no conselho regional. X – Afixar em lugar visível e de fácil leitura a sua habilitação profissional e o alvará de funcionamento expedido pelo Município ou Distrito Federal”.
Sigilo profissional	Da mesma forma que deve ser respeitado o sigilo do profissional, esse tem o dever de manter sigilo das informações de seus clientes.	Art. 6º – Inciso V – “Guardar sigilo profissional”.
Denúncia	O profissional tem o dever de denunciar pessoas que estejam realizando atividades atinentes ao despachante documentalista sem estar habilitado de acordo com a legislação respectiva.	
Dignidade profissional	Trata-se do respeito com a profissão, agindo com caráter, honestidade e orgulho em ser despachante documentalista, seguindo diligentemente o Código de Ética e a Lei nº 14.282/2021 e demais normativas. Jamais praticar qualquer ato que venha a comprometer a sua boa fama pessoal, bem como a da categoria.	
Responsabilidade	Ser responsável pelos seus atos, caso venha a trazer algum prejuízo aos clientes, seja por ação ou omissão, arcando com os eventuais prejuízos, inclusive os praticados por seus subordinados. Podendo, ainda, dependendo da situação, responder nas esferas cíveis e criminais.	Art. 6º – Inciso VII – ressarcir seus comitentes e o Poder Público pelos danos e prejuízos a que der causa por ação ou omissão. Art. 9º O despachante documentalista é responsável pelos prejuízos que causar aos seus comitentes ou ao Poder Público, inclusive, pelas irregularidades praticadas por seus empregados. Parágrafo único. A responsabilidade administrativa não isenta o despachante documentalista ou os empregados auxiliares da ação civil ou penal, quando cabíveis.

Conduta	A conduta vai além do modo de agir, é a expressão máxima de como deve se portar frente a outras pessoas, inclusive nas redes sociais ou até mesmo em eventos pessoais. A maneira como se comporta, fala e se veste, mantendo a decência, seguindo as normas morais e éticas exigidas pela sociedade. O código enfatiza: “Trajar-se adequadamente com a dignidade do exercício da profissão”.	Art. 6º – inciso II – “portar-se e trajar-se de maneira conveniente no recinto das repartições públicas e tratar os servidores com cortesia e respeito”; VIII – “manter as dependências e instalações do trabalho compatíveis com o atendimento ao público”.
Obrigações	Frente ao respectivo conselho que se encontra inscrito, o profissional tem como obrigação pagar as anuidades, taxas e emolumentos. Devendo ainda cumprir e respeitar as decisões do respectivo Conselho.	

Fonte: adaptado de CFDD/BR (2021) e Brasil (2021a)

Pelo exposto, fica evidenciado aos despachantes documentalistas quais os direitos e deveres que deverão observar para o desempenho de suas atividades, pode-se dizer que o Conselho Federal procurou ao máximo defender a categoria explicitando seus direitos e, ao mesmo tempo, deixando claro os seus deveres frente à sociedade, caso venha a cometer alguma irregularidade na consecução de suas atividades respondendo de acordo com o ato infracional, conforme disposto no Código de Ética nos capítulos seguintes desse ordenamento legal da categoria.

Da mesma forma, a Lei nº 14.282/2021 corroborou e fortaleceu o Código de Ética dos profissionais.

2.3 MEDIDAS DISCIPLINARES APLICADA AOS DESPACHANTES DOCUMENTALISTAS

O Tribunal de Ética, antes de aplicar as medidas disciplinares, conforme verificado nos direitos, fica assegurado aos profissionais a ampla defesa e ao contraditório, devendo, portanto, ser iniciado por meio dos procedimentos administrativos, com a instauração de sindicância, para averiguação dos fatos, que deverá ocorrer de forma sigilosa.

O Quadro 5 traz as medidas disciplinares que se encontram elencadas no Art. 13º do Código de Ética, constituídas em: advertência; censura reservada; censura pública; multa; suspensão preventiva; afastamento provisória de membros de cargos

eletivos; cancelamento de inscrição; suspensão e exclusão, foram elencadas também as possíveis infrações e algumas sanções já disciplinadas, as que não estão indicadas dependerá do respectivo julgador na aplicação de uma das sanções.

Quadro 5 – Código de Ética do Despachante Documentalista – Infrações disciplinares

Infrações disciplinares	Sanções disciplinares	Observações
Veiculação de propaganda contrária à entidade de classe.	Suspensão.	
Aliciar ou captar clientes de outros despachantes documentalistas.	Suspensão.	
Acobertar leigos na prática de serviços perante órgãos e repartições públicas.	Exclusão.	Essa penalidade é aplicada caso tenha sido suspenso por três vezes.
Acobertar despachante com atividade suspensa ou sob punição disciplinar.	Exclusão.	
Prejudicar por dolo ou culpa os interesses confiados aos seus cuidados.	Suspensão.	
Promover ou facilitar negócios ilícitos, bem como transações prejudicando a administração pública e privada ou pessoas físicas ou jurídicas.	Exclusão.	Essa penalidade é aplicada caso tenha sido suspenso por três vezes.
Negar ao cliente, seu sucessor ou procurador, prestação de contas dos serviços que lhe foram confiados.		
Locupletar-se, por qualquer forma, à custa do cliente ou de pessoa com interesses opostos aos do cliente, conforme o que foi contratado.	Exclusão.	Essa penalidade é aplicada caso tenha sido suspenso por três vezes.
Faltar com o dever de urbanidade.		
Praticar habitualmente jogos de azar especificados em lei como contravenção penal, incontinência pública e escandalosa, embriaguez ou toxicomania.		
Praticar fato tipificado como crime, sendo sentenciado em trânsito julgado a pena igual ou superior a dois anos de reclusão.	Exclusão.	Essa penalidade é aplicada caso tenha sido suspenso por três vezes.
Reter documentos do cliente.	Advertência e censura pública, analisando as circunstâncias de cada caso e o grau da infração praticada.	Podendo chegar à suspensão.

Deixar de efetuar os pagamentos estabelecidos pelo respectivo conselho.	Suspensão privativa.	Revogação da Suspensão, assim que resolvida a irregularidade. O cancelamento da inscrição poderá ser aplicado nesse caso, quando da ocorrência do não pagamento de duas anuidades consecutivas ou não.
Recusar-se a apresentar a carteira de identificação sempre que solicitada.		
Exercer a atividade fora da sua circunscrição ferindo as regras do Estatuto do Conselho Federal e Regionais.		
Oferecer serviços profissionais que impliquem direta ou indiretamente em aliciamento ou captação de clientes.		
Abandonar os serviços contratados sem justificativa expressa ao cliente, com antecedência mínima de dez dias a fim de que a parte interessada tome as devidas providências.		
Deixar de manter atualizado o endereço profissional e os dados de registro perante os Conselhos Regionais sempre que sobreviver qualquer alteração.	Suspensão privativa.	Revogação da Suspensão, assim que resolvida a irregularidade
Solicitar ou submeter-se a propostas cujas condições constituem-se em concorrência desleal, transgredindo a tabela de honorários aprovada pelo Conselho Regional.	suspensão.	
Aceitar e realizar trabalhos ilícitos, cuja origem sabia ou deveria saber.	Exclusão.	Essa penalidade é aplicada caso tenha sido suspenso por três vezes.
Plagiar trabalho ou soluções da seara de outros colegas, apresentando-o como seus.	Suspensão.	
Executar serviços sem ser contratado ou autorizado para tal.	Suspensão.	
Apropriar-se de valores de clientes não concluindo ou sequer iniciando o serviço contratado.	Suspensão.	

Ausência de qualquer dos documentos exigidos para cadastro e registro junto aos Conselhos Regionais.	Suspensão privativa	Revogação da Suspensão, assim que resolvida a irregularidade
Réu confesso em procedimento administrativo preliminar realizado por qualquer órgão de atuação dos despachantes documentalistas.	Suspensão privativa	

Fonte: adaptado de CFDD/BR (2021)

Além dos dispostos no quadro anterior, os despachantes documentalistas ainda deverão observar as seguintes situações, dentre outros que se encontram inseridas no respectivo código:

- A punição de suspensão acarreta o impedimento do exercício profissional pelo prazo de 30 dias a 180 dias de acordo com a gravidade do caso.
- Nos casos de suspensão preventiva, o despachante poderá apresentar manifestação fundamentada, defendendo a falta de provas para o ato em que está sendo acusado, conforme o entendimento do relator e anuência do Presidente do Conselho, poderá ser concedido autorização provisória de 60 dias, ao término do prazo, o profissional poderá impetrar nova manifestação, até que seja concluído o julgamento.
- No caso da aplicação da pena de exclusão, será necessário a aprovação por maioria de votos dos relatores dos Tribunais de Ética e disciplina que julgarão o caso.
- Poderá ser atenuada as sanções no caso das seguintes circunstâncias: falta cometida em defesa da prerrogativa profissional; ausência de punições; comprovação de ressarcimento do prejuízo.
- No caso de aplicação de multas, o parâmetro utilizado será o do valor da anuidade do ano calendário do exercício, sendo o teto mínimo de 50% da anuidade e o teto máximo de cinco vezes o valor da anuidade.
- No caso de o despachante ter recebido punição, será anotado em sua folha cadastral, permanecendo de acordo com a infração nos seguintes períodos, contados a partir da decisão: dois anos nos casos de advertência, censura reservada e pública e suspensão preventiva, afastamento provisório de membro de diretoria e cancelamento de inscrição. Cinco anos nos casos de suspensão.
- Os despachantes documentalistas que sofrerem exclusão ficam impedidos de retornarem aos quadros de registro de qualquer Conselho Regional (CFDD/BR, 2021).

A Lei nº 14.282/2021, nessa mesma seara, no Art. 8º, trouxe as vedações, ou seja, o que não pode o despachante documentalista fazer no exercício da profissão, como realizar atividades privativas aos advogados, o legislador, dessa forma, estabeleceu os limites entre as atividades.

As atividades privativas dos advogados encontram-se esculpidas na Lei nº 8.906/1994 – Estatuto da Advocacia e a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), nos Arts. 1º ao 4º, o qual segue destacado as principais atuações distintas da profissão.

- Demandar em qualquer órgão do Poder Judiciário e aos juizados especiais.
- Atividades de consultoria, assessoria e direção jurídicas.
- Contratos constitutivos de pessoas jurídicas, sob pena de nulidade, sendo que o registro somente será concedido nas Serventias Extrajudiciais quando forem visados por esses profissionais (BRASIL, 1994).

O Art. 2º segue o entendimento constitucional com relação aos advogados, de que esses profissionais são indispensáveis à administração da justiça. Já o Art. 133 remete à intervenção obrigatória na postulação direta das partes (autor e réu) (TRIGUEIROS, 2017).

Outra vedação trazida pela lei é com relação à abertura de filiais, permitido somente aos despachantes públicos, mesmo assim, na mesma cidade da sede, sendo que cada filial deverá ter um despachante responsável em consonância com a lei.

Pelo exposto, fica claro o rigor e as exigências para exercer a profissão de despachante documentalista, de acordo com o Código de Ética criado pelo Conselho Federal e pela Lei Federal nº 14.282/2021, que, inclusive, no Art. 10º, faz menção ao Código de Ética dos Despachantes, aprovado pelo Conselho Federal da categoria, respaldando o instrumento como o condutor e fiscalizador na atuação e condutas desses profissionais, reconhecendo como órgão legal para impor as devidas sanções disciplinares.

Importante ressaltar que os Conselhos Regionais poderão criar seus próprios Códigos de acordo com as especificidades em respeito e atenção às regionalidades, contudo respeitando os ditames do Conselho da classe e a Lei Federal.

No próximo subtema, será analisado os princípios da administração pública, pois, de acordo com o § 5º do Art. 3º da Lei nº 14.282/2021, os despachantes documentalistas deverão “atuar em obediência” a esses princípios. Dessa forma, além do Código de Ética estabelecido pelo Conselho Federal da categoria, terão que exercer a profissão em concordância com esses princípios.

2.4 OS PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Conforme analisado, o Código de Ética dos despachantes documentalistas é um instrumento fundamental no exercício das atividades desses profissionais, orientando como deve ser a sua conduta e quais as sanções que poderá sofrer caso infrinja o respectivo ordenamento e demais legislações. A Lei nº 14.282/2021, por sua vez, além do reconhecimento da profissão, corroborou com o código e seus regramentos, inserindo outros dispositivos para garantir o bom desempenho da categoria nas atividades que lhe são atribuídas.

É possível dizer que o legislador frente às atividades a serem cumpridas pelo despachante documentalista em intermediar as relações entre o cidadão e a administração pública, nada mais correto a exigência desses profissionais em acatar e praticar os princípios obrigatórios dos servidores e funcionários públicos. Os princípios são uma extensão do Código de Conduta, conforme será apresentado.

De acordo com Lourenço (2016), a partir de 1990, ocorreram diversas alterações na administração pública, uma delas foi a passagem do modelo burocrático para o gerencial, com a exigência de praticá-la em consonância com os princípios estabelecidos na Constituição Federal de 1988, Art. 37, disciplinando que esses princípios incidirão nas organizações da administração pública – direta ou indireta – de qualquer um dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, devendo obedecer aos seguintes princípios: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

O caput do Art. 37, da CF/1988, dispõe que a administração pública será exercida de forma direta, por meio dos seus órgãos internos, por exemplo, os Ministérios, Câmara dos Deputados, Senado Federal, Tribunais de Contas dentre outros. A administração indireta, por sua vez, será exercida por meio de outras pessoas jurídicas de direito público, como as autarquias, empresas públicas, sociedades de economias públicas e, ainda, delegar atividades para entes privados, como no caso das serventias extrajudiciais, mais conhecidas como cartórios e tabelionatos, outro exemplo são os entes privados na participação de atos de licitação, sendo escolhido de acordo com o certame, sendo uma modalidade de contratação bem interessante para os despachantes documentalistas pessoa jurídica, inclusive microempresas e empresas de pequeno porte, na contratação de serviços de despachante veicular.

No cenário licitatório, no ano de 2004, foram regulamentadas as Parcerias Público-Privadas (PPP), por meio da Lei nº 11.079, estabelecendo as normas gerais para licitação na contratação dessas parcerias, estabelecidas por meio de contrato de concessão de serviços a serem prestados na respectiva administração pública, por um período considerável, como na execução de obras de rodovias (BRASIL, 2004).

Devido às mudanças da sociedade na contemporaneidade, em 2021, foi promulgada a Lei nº 14.133, que estabeleceu a Lei de Licitações e contratos administrativos, trazendo novos dispositivos legais, modernizando as demais legislações pertinentes ao tema (BRASIL, 2021b).

Dessa forma, tantos os administradores públicos diretos e indiretos e demais prestadores de serviços, assim como os despachantes documentalistas deverão obedecer aos princípios da:

- **Legalidade** – Comportar-se dentro dos limites dos ordenamentos jurídicos, não havendo liberdade nem vontade pessoal, ou seja, sujeitos aos ditames das leis, devendo somente fazer o que a lei autorizar. Em caso de infração, o ato poderá ser

considerado inválido e, ainda, responder nas esferas cíveis e criminais (MEIRELLES, 2013). Esse princípio é posicionado em dois vieses: o direcionado aos cidadãos e às organizações, podendo fazer tudo o que quiser, desde que não proibido por lei, e o outro direcionado à própria administração pública, que somente poderá atuar se houver previsão legal (SANTOS, 2022).

- **Impessoalidade** – Garantia da neutralidade nas decisões julgadas pelo Poder Legislativo. O foco é o interesse coletivo, por exemplo, o ingresso na carreira pública por meio de concurso público. A oportunidade de o ente privado participar das licitações públicas (TEIXEIRA; RIBEIRO, 2017).
- **Moralidade** – Esse princípio age conectado ao da legalidade, indo além da obediência aos ordenamentos jurídicos, devendo os atos praticados estarem em consonância com os princípios éticos e morais, com vistas aos interesses coletivos. Um exemplo de prática imoral é a improbidade administrativa, como o uso da função pública para obtenção de vantagens patrimoniais (MORAES, 2007).
- **Publicidade** – Como o próprio nome diz, é a publicização oficial dos atos dos poderes executivos, legislativos e judiciários, em Diário Oficial, por meio de editais afixados nos respectivos locais e no sítio eletrônico dos órgãos governamentais, dando conhecimento à sociedade do início dos efeitos desses atos (LOURENÇO, 2016).
- **Eficiência** – Esse princípio foi acrescentado pela Emenda Constitucional 19/1998, objetivando garantir resultados positivos e com qualidade na execução das atividades da administração pública, principalmente com rapidez, ou seja, sem burocratizações desnecessárias. Esse princípio deve ser executado em consonância com os demais princípios, especialmente o da legalidade e moralidade.

Esses princípios, também conhecidos com o acróstico LIMPE, como analisados, são a amplificação do Código de Ética dos despachantes documentalistas, atendendo à Lei nº 14.282/2021. Percebe-se que os ordenamentos jurídicos estão adaptando-se às exigências e ao rigor dos regramentos comportamentais e de condutas para as intermediações entre o Poder Público e os cidadãos. Nessa linha de raciocínio, com relação às normativas que norteiam a profissão do despachante documentalista, no Tema de Aprendizagem 3, será analisado a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), novo ordenamento legal, na proteção dos dados das pessoas naturais.

RESUMO DO TÓPICO 2

Neste tópico, você aprendeu:

- A diferenciação entre moral e ética. A moral, desde a Idade Antiga, no conceito filosófico, vem de costumes já a ética compreende as normas da moral. Por isso a criação de Código de Ética ou de conduta, determinado as regras morais de comportamento frente aos diversos convívios sociais e profissionais, ou seja, a ética tem como objetivo compreender os ordenamentos jurídicos de determinada sociedade e impor regramentos de condutas.
- Os ensinamentos socráticos, como o autoconhecimento e como se pretende viver. Conforme o filósofo, esses questionamentos fazem refletir se os atos praticados de fato estão em consonância com os valores que se acredita ou simplesmente está se enganando, para dizer que cumpre com esses valores. A questão como se pretende viver está intimamente ligado ao autoconhecimento, pois seria impossível viver de bem consigo mesmo sabendo que não está cumprindo com os valores que acredita serem justos e corretos.
- O trabalho como extensão humana, como tem sido desde os primórdios, para a transformação da natureza em coisas úteis para sua sobrevivência, conforme ensinamentos de Arendt (2001) sobre a Condição humana. Os atuais requisitos exigidos para acompanhar o processo evolutivo da sociedade. A necessidade de implantar planejamento estratégico organizacional e pessoal, com vistas à cultura organizacional, à missão, à visão e aos valores.
- O Código de Ética dos despachantes documentalistas criado pelo Conselho Federal dos Despachantes do Brasil, suas determinações com relação à conduta e ao comportamento exigido desses profissionais, bem como a sujeição de sanções disciplinares em caso de descumprimento do ordenamento. A correlação entre o Código de Ética e a Lei nº 14.282/2021, principalmente na obrigatoriedade de seguir os princípios da administração pública. A importância do processo licitatório para os que pretendem estabelecer contrato de prestação de serviços aos entes administrativos.

AUTOATIVIDADE



1 Desde os tempos mais remotos, ética e a moral são dois grandes instrumentos norteadores do comportamento humano. Com base no exposto, assinale a alternativa CORRETA:

- a) () A ética e a moral, tanto para os estudos comportamentais de convivência dentro da sociedade como para os filósofos, estudiosos dos temas são consideradas sinônimos.
- b) () A moralidade não sofre alterações, sendo uma condição estática sem qualquer variação no decorrer da trajetória histórica das sociedades.
- c) () A palavra ética derivada do grego éthikos, tem como referencial o estudo da moralidade, objetivando estabelecer normas de acordo com os usos e costumes.
- d) () A moral é quem normatiza o Código de Ética, disciplinando e criando as normativas de conduta, de determinada profissão.

2 Considerando a necessidade das empresas e das pessoas de criarem o planejamento estratégico e pessoal de suas organizações, oferecendo serviços com qualidade e definindo seus objetivos, são necessárias algumas definições. Com base nessas definições, analise as sentenças a seguir:

- I- Uma das definições para o planejamento estratégico é a missão que tem como objetivo definir a existência da organização, elaborando questionamentos reflexivos.
- II- Para a criação do planejamento estratégico, é importante conhecer a cultura organizacional, analisando, por exemplo, se a empresa é inovadora ou conservadora.
- III- Os valores no planejamento estratégico definem onde a empresa pretende chegar, sendo considerada mutável de acordo com as alterações internas e externas.

Assinale a alternativa CORRETA:

- a) () As sentenças I e II estão corretas.
- b) () Somente a sentença II está correta.
- c) () As sentenças I e III estão corretas.
- d) () Somente a sentença III está correta.

3 De acordo com o Código de Ética criado pelo Conselho Federal dos Despachantes do Brasil, com relação aos direitos e deveres do despachante documentalista, classifique V para as sentenças verdadeiras e F para as falsas:

- () Para o despachante público, dentre seus direitos, é concedido a opção de se inscrever em um dos Conselhos Regionais respectivo do território nacional.
- () No Código de Conduta dos despachantes documentalistas, encontra-se o direito ao desagravo público toda vez em que for ofendido no exercício de sua atividade.
- () O Código de Conduta dos despachantes assegura o direito do sigilo profissional, não sendo permitido que o seu local de trabalho seja violado.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- a) () V – F – F.
- b) () V – F – V.
- c) () F – V – F.
- d) () F – V – V.

4 Dentre as infrações onde o despachante documentalista poderá sofrer medidas disciplinares, de acordo com o ato, estão os limites da profissão. Disserte sobre este limite disposto no Art. 8º da Lei nº 14.282/2021, referente às atividades privativas da advocacia.

5 Os princípios da administração pública é a tradução da missão e dos seus valores, orientando os administradores, servidores e demais prestadores de como devem agir em obediência a esses ditames legais. Nesse contexto, disserte sobre o princípio da legalidade, fundamentando a sua importância.

IMPACTOS DA LGPD E ANPD NA PROFISSÃO, DE DESPACHANTE DOCUMENTALISTA

1 INTRODUÇÃO

Acadêmico, no Tema de Aprendizagem 3, abordaremos a respeito da lei publicada no ano de 2018, referente à Lei Geral de Proteção de Dados – Lei nº 13.709/2018, que trouxe significativas mudanças para os cidadãos em geral, no que concerne à proteção de dados das pessoas naturais.

Essa legislação, conforme será estudada, tem as suas raízes na necessidade de proteger os cidadãos, nos vazamentos de seus dados, trata-se de proteção seguindo os princípios fundamentais da dignidade humana, conforme previsto na Constituição Federal de 1988, uma vez que esses dados são pessoais e outros considerados como dados sensíveis.

Essa lei, portanto, traz impactos para todas as organizações, sejam públicas ou privadas, independentemente do seu tamanho, já que terão de criar governanças na área da tecnologia da informação, trabalhando preventivamente de forma a impedir que os dados das pessoas, que porventura terá que coletar sejam violados por terceiros.

Para que a lei possa ser cumprida, foi criado a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), que também será analisada neste tema de aprendizagem, órgão que tem como objetivo orientar e fiscalizar as empresas, inclusive impondo sanções administrativas desde multa até a suspensão da atividade.

Ao final, será verificado como essa legislação trará impactos para a profissão do despachante documentalista, uma vez que a atividade exige a coleta de dados de seus clientes, daquelas consideradas pessoas naturais, conforme define o Código Civil.

GIO

Esse tema de aprendizagem será bem interessante abordando os impactos dos efeitos na era da tecnologia da informação, exigindo disciplina e organização das empresas públicas e privadas, independentemente do tamanho, principalmente na guarda dos dados pessoais da pessoa natural.

Então preparem-se para adquirir novos conhecimentos. Vamos lá?



2 A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

A modernidade e o desenvolvimento da sociedade são inerentes à vida e às constantes mudanças rumo à flexibilização e à desburocratização, facilitando as atividades, por meio da tecnologia da informação, impulsionando os legisladores criarem limites, como vimos no Tema de Aprendizagem 2, a respeito da ética, é necessário que haja normas e regramentos para o respeito e exigência de comportamentos morais nas relações virtuais, bem como presenciais.

A LGPD vem ao encontro dessas exigências, porque o seu principal objetivo é a proteção da privacidade e o empoderamento por meio do fundamento autodeterminação afirmativa das pessoas, possibilitando serem livres para dispor de seus dados da melhor maneira que lhe convier, conforme preleciona a Constituição Federal de 1988, no Art. 5º, que trata dos Direitos e Garantias Fundamentais, Inciso X: “São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurando o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação” (BRASIL, 1988).

Por esse dispositivo, verifica-se que a Constituição Federal teve o cuidado de preservar a “intimidade e a vida privada” das pessoas, por isso a importância da LGPD, para dar segurança jurídica no uso dos dados pessoais (BRASIL, 1988).

Conforme os estudos do advogado Doneda (2020), a contemporaneidade trouxe a preocupação com a privacidade e as necessárias formas de garanti-la, inclusive ensina que o termo privacidade, durante a trajetória histórica, é visto de diferentes formas, contudo com viés de tutela jurídica somente ocorreu no final do século XIX.

Essa preocupação foi consequência das pessoas nos ambientes virtuais por meio da tecnologia da informação, utilizando utilitários nesse universo, por exemplo, bancos, compras eletrônicas, redes de relacionamentos, sites governamentais, dentre vários outros, inclusive impulsionados no período da pandemia da Covid 19, nos anos de 2020 e 2021.

A LGPD trará efetivos impactos na condução das atividades empresariais, como também no cotidiano das pessoas, o legislador teve o cuidado na exigência na obrigatoriedade da implantação e adequação de sistema de gestão, envolvendo toda a empresa com a mesma visão de proteção à privacidade dos dados das pessoas, como ocorreu na década de 1990, quando as organizações aderiram aos sistemas de gestão da qualidade, que trouxe significativas melhorias nos ambientes organizacionais e, consequentemente, maior lucratividade (GARCIA *et al.*, 2020).

A Lei nº 13.709/2018 substituiu a Lei nº 12.965/2014, chamada de Marco Civil da Internet, concedendo às empresas até 18 de setembro de 2020, para adequarem as organizações públicas e privadas nos dispositivos da lei, a aplicação das sanções administrativas a partir de agosto de 2021, por meio da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) que será analisada no Subtema 3.

É necessário ressaltar que o Brasil, antes da LGPD, criou, em 2012, a Lei nº 12.737, Crimes Cibernéticos, conhecida como a Lei Carolina Dieckmann e a de 2014, conforme já mencionada, para proteção dos dados e o Código do Consumidor também traz algumas proteções nessa seara.

A LGPD foi inspirada na General Data Protection Regulation (GDPR), em tradução literal significa: Regulamento Geral de Proteção de Dados, esse regulamento é a Lei Europeia na proteção dos dados (BLOK, 2020, p.225).

Neste tema, será analisado os principais artigos da LGPD, que contêm 65 artigos distribuídos em nove capítulos, iniciando o primeiro capítulo com as necessárias preliminares, ensinando que o titular dos dados será a pessoa natural e a Lei tem o condão de “proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, bem como o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural” (BRASIL, 2018).

A expressão pessoa natural é retirada do Código Civil, onde se depreende na Parte Geral, Livro I *Das Pessoas*, Título I – *Das Pessoas Naturais*. Assim, trata-se de um termo técnico jurídico para deixar claro a quem a lei pretende dar segurança jurídica. Para a lei não interessa os dados das pessoas jurídicas, mas fazê-la proteger por meios de ferramentas organizacionais e tecnológicas, criando anteparos preventivos de segurança, impedindo a violação dos dados das pessoas naturais que porventura tenha que coletar e, consequentemente, tratar os dados (BRASIL, 2002).

Com relação à abrangência da norma jurídica, é ampla, dirigida a qualquer pessoa, natural ou jurídica de direito público ou privado que realize tratamento de dados pessoais, on-line ou off-line, para fins econômicos, conforme dispõe os Arts. 1º e 4º, Inciso I (BRASIL, 2018).

A legislação orienta que a pessoa natural estará à mercê da lei caso utilize os dados pessoais das pessoas para fins econômicos, por exemplo, possui uma relação de amigos constando o CPF, endereço e telefone e resolve vender esses dados objetivando auferir dinheiro.

Devendo, contudo, atentar-se que mesmo que não seja para fins comerciais e, caso envie as informações para outrem sem o consentimento do titular e essas informações sejam usadas de forma a trazer algum prejuízo, seja de ordem econômica ou moral, responderá por outros dispositivos legais, como o Direito de Imagem.

Outra consideração refere-se às empresas sem fins lucrativos, que também se encontra à mercê da lei, pela sua abrangência, conforme determina o Art. 1º:

Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural (BRASIL, 2018).

Outra expressão trazida pela lei é o tratamento dos dados coletados que podem ser on-line ou off-line, para não haver interpretações errôneas que somente os dados que trafegam via on-line seriam protegidos. Exemplificado: coleta de dados pessoais por meio de fichas físicas ou entrega de currículos físicos. O coletor dos dados deve entregar para a pessoa que está preenchendo os seus dados um recibo informando a finalidade dessa coleta, o prazo de armazenamento, que não usará os dados para outras finalidades e que a guarda será de sua responsabilidade, não tramitando para terceiros.

O Art. 2º da LGPD, esclarece quais os fundamentos que embasam a necessidade legal de proteger os dados das pessoas da seguinte forma:

- O respeito à privacidade, conforme já analisado de acordo com a Constituição Federal de 1988.
- A autodeterminação informativa – é a garantia das pessoas em ter o controle sobre os seus dados pessoais.
- Liberdade de expressão, comunicação, informação e opinião. São direitos que recebem guarida em vários artigos da Constituição Federal de 1988.
- Inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem.
- Desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação.
- Livre iniciativa, concorrência e a defesa do consumidor.
- Direitos humanos, garantindo o livre desenvolvimento da personalidade, dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais (BRASIL, 2018).

Percebe-se que a essência do Art. 2º da LGPD estão determinadas em nossa Lei Magna, garantido segurança jurídica e o Estado Democrático de Direito, uma vez que a lei, como já mencionado, é abrangente, conseguindo alcançar tanto os entes públicos como privado, coibindo abusos que possam vir a ser praticado pelo Estado

e suas respectivas esferas, quando da coleta e tratamento dos dados dos cidadãos, mesma métrica utilizada para os entes privados e as pessoas naturais que venham a utilizar os dados de forma econômica. Fica, portanto, impresso nesses fundamentos a soberania dos cidadãos, no destino de seus dados e a liberdade de provê-los da maneira que julgar pertinente.

Com relação ao alcance territorial, o Art. 3º dispõe que a norma será aplicada em qualquer situação que ocorra o tratamento dos dados do titular, “independentemente do meio, do país de sua sede ou do país onde estejam localizados os dados”. Acrescenta que para esta aplicabilidade é necessário que:

- O tratamento dos dados seja realizado em território nacional e que esse tratamento tenha como finalidade a oferta ou o fornecimento de bens ou serviços.
- A coleta dos dados pessoais tenha sido realizada no território nacional, ou seja, que o titular na hora da coleta esteja nessa localização (BRASIL, 2018).

A exceção referente a não aplicabilidade da lei, em relação à territorialidade é explicitada no Art. 4º, Inciso IV, caso o tratamento ocorra fora do território nacional, sem comunicação ou compartilhamento dos dados com os agentes de tratamento brasileiro ou o objeto da transferência internacional de dados com outro país que não o do Brasil, desde que esse outro país ofereça o grau de proteção aos dados pessoais, conforme definidos na LGPD (BRASIL, 2018).

Dessa forma, as empresas que utilizam serviços de computação em nuvem e armazenam esses dados fora do Brasil ficam sujeitos à respectiva lei.

O Art. 33 da referida lei, no Capítulo V, disciplina a permissão de ocorrência de transferência internacional de dados, devendo observar que essas transferências somente são possíveis desde que o país de destino possua as mesmas proteções que a LGPD (BRASIL, 2018).

A LGPD também enuncia as situações em que a lei não será aplicada no tratamento dos dados pessoais, como os já mencionados quando a pessoa natural utilizar para fins particulares, sem finalidade econômica. Ainda, não estará adepto aos dispositivos da lei se for utilizado exclusivamente para fins jornalísticos e artísticos ou acadêmicos, desde que para fins de cumprimento de obrigação legal ou regulatório, definido pelo agente de tratamento, o controlador, devendo também ainda observar as outras condições explicitadas no Art. 7º e 11º. Os realizados para fins exclusivos de segurança pública, defesa nacional, segurança do Estado ou atividades de investigação e repressão de infrações penais (BRASIL, 2018).

É importante compreender alguns termos utilizados pela LGPD, como “tratamento de dados”, esclarecido pelo Art. 5º, Inciso X, indicando várias ações relativas a essa operação relacionada aos dados pessoais: coleta, produção, recepção, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração. Um exemplo simples de tratamento de dados seria a criação de uma lista de e-mails.

O tratamento dos dados pessoais somente poderá ser realizado de acordo com as bases legais disciplinadas pela LGPD, conforme segue descritas:

- Consentimento do titular dos dados.
- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória.
- Pela administração pública.
- Realização de estudos por órgãos de pesquisa.
- Execução de contratos, a pedido do titular.
- Em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.
- Proteção da vida.
- Tutela da saúde.
- Legítimo interesse do controlador.
- Proteção do crédito (BRASIL, 2018).

Dentre as bases legais apresentadas, o consentimento do titular dos dados é condição fundamental, porque faz parte dos fundamentos da LGPD, conforme mencionado, como o da autodeterminação informativa.

O Art. 8º da LGPD esclarece que o consentimento deve ser por escrito ou por outro meio que garanta a manifestação de vontade do titular dos dados, devendo a empresa por meio do seu agente de tratamento, o controlador, comprovar que de fato o titular consentiu no tratamento de seus dados.

No próximo subtema, vamos compreender a diferença de dados pessoais, sensíveis e anonimizados.

2.1 DADOS PESSOAIS, SENSÍVEIS E ANONIMIZADOS

Foi possível analisar inicialmente os precursores da Lei nº 13.709/2018, seus fundamentos constitucionais e a importância para os titulares dos dados, principalmente porque as organizações terão que obter o consentimento desses titulares, exceto nos casos específicos apresentados. Essa lei com certeza trará mudanças culturais e comportamentais, as pessoas se tornarão mais críticas e exigentes com relação ao fornecimento de seus dados. Enquanto as empresas, sejam públicas ou privadas, terão que se adequar por meio de políticas internas de prevenção e proteção dos dados das pessoas que necessitarem coletar os dados.

Nesse subtema, será apresentado o significado de dados pessoais, sensíveis e anonimizados para a referida lei.

A LGPD no Art. 5º, considera dado pessoal a informação relacionada aos dados pessoais identificada ou identificável, ligados diretamente à pessoa, por exemplo, nome e sobrenome, data de nascimento, CPF e e-mail. Serão classificados como identificável os dados que isoladamente não identificam o titular, como data de nascimento, cor da pele ou sexo. Contudo, se esses dados forem associados a outro dado pessoal e conseguir identificar o titular, passa a ser um dado identificável (BRASIL, 2018).

Exemplificando: realizado a coleta de dados em determinada empresa de pequeno porte, é possível que a simples menção da data de nascimento possibilite identificar a pessoa titular, devido ao reduzido número de pessoas que prestam serviços, nesse caso, o dado passa a ser identificável.

Serão considerados como dados sensíveis, que exigem atenção dos agentes de tratamento ao serem tratados, requerem mais proteção, pois podem ser utilizados para fins discriminatórios, nesse caso, será exigido expresso consentimento do titular e explicitando a finalidade do uso conforme determina o Art. 5º, Inciso XII da LGPD:

- Origem racial ou étnica.
- Convicções religiosas ou filosóficas.
- Opiniões políticas.
- Filiação sindical.
- Questões genéticas ou biométricas.
- Relativas à saúde do titular.
- A vida sexual, opção de gênero (BRASIL, 2018).

A LGPD reservou a Seção II, Art. 11, explicitando como deverá ser realizado o tratamento de dados pessoais sensíveis e as hipóteses dessa ocorrência. Os agentes de tratamento ainda deverão dar atenção nos tratamentos de dados pessoais de crianças e adolescentes de acordo com o Art. 14 da respectiva lei.

O dado anônimo ou anonimizado são dados que se referem às pessoas, mas não as identificam, por exemplo, pesquisa de dados estatísticos, conforme preceitua o Art. 5º, Inciso XI, da referida lei: “anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo” (BRASIL, 2018).

Essas definições são importantes para os agentes de tratamento, para criar ações e planejamento preventivamente, de forma a evitar que haja vazamentos e impedir atos discriminatórios.

Na sequência da análise da LGPD, após compreender quais são os dados pessoais, sensíveis e anonimizados, faz-se necessário entender quais são os princípios norteadores no tratamento dos dados pessoais, que será apresentado no próximo subitem.

2.2 OS PRINCÍPIOS DA LGPD

A LGPD, como visto, tem como principal objetivo a proteção dos dados das pessoas naturais e, como analisado, são classificados em: pessoais, sensíveis e anonimizados, impondo as empresas que necessitam coletar esses dados para as suas relações negociais, obedecer aos princípios e observar a “boa-fé”, conforme Art. 6º e seus incisos, conforme demonstrados na Quadro 6:

Quadro 6 – Os princípios da LGPD

Nº	Princípios	Conceito
01	Finalidade	Deve seguir rigorosamente aos propósitos legítimos e específicos, para a coleta dos dados, não podendo alterar a finalidade inicial, sem novamente solicitar o consentimento do titular. A empresa deve informar de forma clara e inequívoca o porquê e para que da coleta dos dados.
02	Adequação	As empresas devem somente coletar os dados compatíveis com a finalidade explicitada ao titular dos dados.
03	Necessidade	Da mesma forma que a adequação, devendo esse estar adequado a finalidade, não ultrapassando a quantidade necessária para o tratamento dos dados do titular. As empresas devem evitar colher dados que não conseguirá esclarecer ao auditor fiscal da ANPD o porquê da coleta e qual seria a finalidade.
04	Livre acesso	Os titulares dos dados devem ter livre acesso, inclusive gratuito, toda vez que resolver consultar os dados fornecidos, verificando de que forma se encontra o tratamento e o período para a sua manutenção no banco de dados, seja on-line ou off-line.
05	Qualidade dos dados	Os titulares poderão verificar se os seus dados estão corretos e exatos, em conformidade com o cumprimento da finalidade, as empresas têm a obrigação de manter esses dados atualizados, enquanto durar o tratamento desses dados.
06	Transparência	As empresas têm por obrigação garantir ao titular informações claras, objetivas e inequívocas, de fácil acesso, deixando claro de como está sendo realizado o tratamento dos seus dados, inclusive informando quem são os agentes de tratamento responsáveis. O limite dessas informações é o segredo comercial e industrial.

07	Segurança	Para a LGPD, a segurança é o fator principal para que as empresas garantam a inviolabilidade e vazamento dos dados do titular, devendo nos momentos de fiscalizações pela ANPD, apresentar garantias técnicas e planos de prevenção, inclusive com proteções contra tratamento não autorizado, ilícito, perda, destruição e até mesmo danos acidentais.
08	Prevenção	As empresas necessitam trabalhar preventivamente, como implantação de compliance, governança na tecnologia da informação dentre outras ferramentas que possam impedir riscos futuros e ocorrência de danos no processo do tratamento dos dados pessoais do titular.
09	Não discriminação	A empresa deve garantir por meios de políticas internas, que a coleta dos dados não será utilizada para fins abusivos ou discriminatórios.
10	Responsabilização e prestação de contas	As empresas são responsáveis pela guarda dos dados coletados das pessoas naturais e, para tanto, deverá adequar-se de acordo com os princípios aqui descritos, além de comprovar tanto ao titular dos dados, ou em possíveis fiscalizações, provando que efetivamente foi o guardião dos dados em consonância com a LGPD.

Fonte: adaptado de Brasil (2018)

Os princípios são norteadores para que as empresas se questionem: para que necessito desses dados? Qual a sua finalidade? Após responder, será mais tranquilo de entender quais os limites, políticas e ações preventivas a serem adotadas no tratamento desses dados.

Como mencionado anteriormente, o tratamento dos dados segue um processo que se inicia com a sua coleta até a sua eliminação, assim, é possível, de forma simplista, conforme Figura 2, estabelecer o ciclo operacional desses dados, pois as empresas precisam preventivamente criar modelo de governança e políticas para cada etapa, por meio de seus agentes de tratamento de dados:

Figura 2 – Ciclo operacional dos dados



Fonte: adaptada de Brasil (2018)

As definições de como serão tratados os dados das pessoas naturais é de suma importância para a LGPD, sendo o garantidor da segurança dos dados. As empresas precisam se conscientizar da necessidade de trabalhar preventivamente, o “jeitinho brasileiro” não vai funcionar nessa nova era da tecnologia da informação, independentemente do tamanho da empresa, a LGPD veio para impulsionar que as empresas sejam disciplinadas e organizadas, com vistas principalmente na criação do planejamento estratégico, código de ética e conduta e políticas específicas para o setor da tecnologia da informação.

O legislador, para auxiliar nesse impulsionamento organizacional, indica os responsáveis pelos processos de tratamento dos dados, inclusive com a missão de capacitar as pessoas da organização, no próximo subtema será apresentado os de “Agentes de tratamento de dados pessoais”.

2.3 AGENTES DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Para conseguir coletar os dados das pessoas naturais, as empresas deverão solicitar o seu consentimento, inclusive deixando claro e inequívoco qual a finalidade. Elas terão ainda que descrever como será a coleta, o tratamento, se irá compartilhar os dados com terceiros, de que forma irá armazenar esses dados, por quanto tempo, quando e, finalmente, como será a eliminação. Tendo ainda que garantir que os terceiros, se necessitar compartilhar os dados, também sigam as diretrizes da LGPD.

Para isso, necessitará de profissionais responsáveis para dar conta do tratamento dos dados, conforme estabelece a LGPD, no Art. 5º, Incisos: VI; VII e VIII, informando as respectivas responsabilidades, da seguinte forma:

- **Controlador** – Poderá ser uma pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, tendo como responsabilidade as decisões referentes ao tratamento dos dados pessoais.
- **Operador** – Da mesma forma que o controlador, o operador poderá ser pessoa física ou jurídica, realizando o tratamento dos dados pessoais em nome do controlador. A sua função é a de implementar medidas técnicas e organizacionais, para que a operação com os dados pessoais cumpra com os protocolos legais de segurança.
- **Encarregado** – Esse profissional será indicado pelo controlador e operador, atuando como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) (BRASIL, 2018).

O controlador e o operador respondem pelos danos patrimoniais, morais individuais e coletivos que causarem aos titulares dos dados.

Como o operador realiza o tratamento dos dados em nome do controlador, caso tome alguma decisão sem a anuência dele, responderá pelos seus atos.

O Capítulo VI da LGPD nos Arts. 37 ao Art. 45 trata detalhadamente sobre os agentes de tratamento, inclusive sobre as responsabilidades e do ressarcimento de danos, sendo certo que o encarregado é isento dessa responsabilidade.

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), nessa linha de raciocínio, orienta quem pode ser considerado como agentes de tratamento dos dados:

São agentes de tratamento o controlador e o operador de dados pessoais, os quais podem ser pessoas naturais ou jurídicas, de direito público ou privado. Ressalta-se que os agentes de tratamento devem ser definidos a partir de seu caráter institucional. Não são considerados controladores (autônomos ou conjuntos) ou operadores os indivíduos subordinados, tais como os funcionários, os servidores públicos ou as equipes de trabalho uma organização, já que atuam sob o poder diretivo do agente de tratamento (ANPD 2021, p. 23).

Pelos esclarecimentos da ANPD, a empresa é o agente de tratamento para os fins da LGPD, apresentando o seguinte exemplo: determinada empresa contrata uma agência de publicidade para fazer a sua campanha de marketing com fotos de pessoas utilizando os seus produtos. A empresa encaminha os critérios que deseja para a campanha, tais como público-alvo e aparência dos modelos fotográficos. A agência, por sua vez, seleciona os modelos, colhe os dados pessoais e armazena as fotos, conforme as orientações da empresa. Concluído os serviços, a empresa contratante envia a propaganda para os clientes. Nesse exemplo a empresa é a controladora e a agência a operadora (ANPD, 2021).

DICAS

De acordo com a LGPD, qualquer empresa independentemente de seu tamanho, deverá seguir os ditames dessa legislação, assim, a ANPD tem publicado diversos guias orientativos, sendo uma delas a *Segurança da informação para agentes de tratamento de pequeno porte*. Disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes>.



Nesse subtema, foi possível conhecer os agentes de tratamento, suas responsabilidades e competências, é possível concluir que as empresas de médio e grande porte terão tendência na contratação de pessoas ou empresas jurídicas com competências técnicas específicas para atuarem de forma a organizar e adequar a organização para que não sofra as sanções pecuniárias e administrativas, conforme estabelece a ANPD, o qual será analisada no Tema de Aprendizagem 3.

3 A AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (ANPD)

Anteriormente foram apresentados os fundamentos e objetivos da LGPD, emanada da essência Constitucional, como o direito à privacidade e o respeito à dignidade humana.

Na sequência, os princípios que norteiam a referida lei, principalmente sobre o consentimento do titular dos dados, exigindo das empresas ambiente organizacional disciplinado, adequando-se por meio de políticas efetivamente implantadas, por exemplo, compliance, governança em TI, Código de Ética dentre outras.

Esses regramentos internos serão de extrema importância para serem apresentadas à ANPD, por meio dos agentes de tratamento, conforme analisado: controlador, operador e encarregado. Sendo certo que, de acordo com a LGPD, o encarregado é o profissional indicado pelo controlador ou operador, sendo o canal de interlocução entre o controlador, titulares dos dados e a ANPD.

Como a ANPD se trata de órgão fiscalizador, dispõe a respeito de como serão aplicadas as sanções que se encontram previstas na LGPD, nos Arts. 52 ao 54, que será tratado em subtema específico, tendo o cuidado de realizar audiências públicas com a sociedade em geral, recebendo sugestões da aplicabilidade das penalidades de forma justa e equilibrada, por meio de suas ações estratégicas (ANPD. 2021).

Ao final desse tema de aprendizagem, será abordado a respeito da ANPD e os impactos para os despachantes documentalistas.

3.1 CONHECENDO A AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.

A criação da ANPD se deu pela Medida Provisória nº 1.124/2022 e convertida na Lei nº 13.853 de 8 de julho de 2019, alterando diversos dispositivos da LGPD sobre esse órgão, dispondo que as normas gerais são de interesse nacional, portanto, devendo ser seguidas pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, sendo que o Decreto nº 11.401/2023 vinculou o órgão ao Ministério da Justiça e Segurança Pública (BRASIL, 2019).

A estrutura regimental do órgão foi estabelecida pela Lei nº 10.474/2020, sendo que o seu Art. 1º define o órgão de autarquia de natureza especial possuindo autonomia técnica e decisória com patrimônio próprio, cuja sede e foro encontra-se no Distrito Federal, essa definição também se encontra na LGPD, Art. 55-A e na Lei nº 14.460/2022 (BRASIL, 2020).

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) atuará como “xerife” na interpretação, defesa e orientação da LGPD, conforme sítio eletrônico GOV.BR (2023), ressalta de forma resumida a competência da ANPD, em conformidade com o Art. 2º da Lei 10.474/2020:

- Elaborar as diretrizes para a Política Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade.
- Promover a disseminação de conhecimentos sobre as normas e as políticas públicas relacionadas à proteção de dados pessoais e às medidas de segurança.
- Promover e elaborar estudos sobre as práticas nacionais e internacionais de proteção de dados pessoais e privacidade.
- Estimular a adoção de padrões para serviços e produtos que facilitem o exercício de controle dos titulares sobre seus dados pessoais.
- Fiscalizar e aplicar sanções em caso de tratamento de dados realizados em descumprimento à legislação (GOV.BR, 2023).

Por essas competências e atribuições da ANPD, é possível dizer que se trata do órgão guardião da LGPD, com ampla autonomia na aplicação de sanções administrativas e pecuniárias, em caso de descumprimento dos ditames da referida Lei.

A ANPD, sabendo da importância da implantação de planejamento estratégico, criou o seu referencial estratégico para três anos 2021-2023, estabelecendo missão, visão e valores do órgão da seguinte forma:

- Missão – Zelar pela proteção dos dados pessoais.
- Visão – Tornar-se órgão de referência nacional e internacional com relação à proteção de dados pessoais.
- Valores – Ética; transparência; integridade; imparcialidade; eficácia e responsabilidade (ANPD, 2021, p. 7).

De acordo com os três pilares estratégicos estabelecidos pela ANPD, define os objetivos e onde a entidade pretende chegar. Veja que a sua missão é primordial na proteção dos dados das pessoas naturais, com vistas na visão, de ser referência não somente de âmbito nacional, mas alcançando além das fronteiras do país, “orientada pelos valores” (ANPD, 2021, p. 8). A ANPD em consonância com seu planejamento estratégico definiu três objetivos:

- Promover o fortalecimento da cultura e proteção de dados pessoais.
- Estabelecer ambiente normativo eficaz para a proteção de dados pessoais.
- Aprimorar as condições para o cumprimento das competências legais (ANPD, 2021, p. 13).

É notório a preocupação da ANPD em primeiro olhar para dentro da entidade, criando sustentação para seguir na sua missão e visão, inclusive com indicadores que irão nortear a sua trajetória, conforme já mencionado, o órgão abriu para debates com a sociedade, ouvindo sugestões e críticas com respeito aos seus valores, como o da transparência e imparcialidade.

Dentre as ações estratégicas da ANPD, vislumbra-se que a entidade estabeleceu para fevereiro do ano de 2023 a implementação do plano de fiscalização, dessa forma, é de se concluir que as empresas afetadas aos efeitos da LGPD deverão estar com o seu ambiente organizacional adequado na proteção dos dados pessoais, em consonância com o ciclo operacional, que se inicia com a coleta dos dados, e as pessoas que manipulam esses dados, principalmente os sensíveis, estejam capacitadas para essas operações, com evidências expressas de segurança e proteção aos dados (ANPD, 2021).

É importante frisar como se tem feito ao longo desta unidade, da necessidade do estabelecimento de políticas internas na área da tecnologia da informação, bem como a criação de códigos de ética para dar conta das exigências da ANPD.

No próximo subtema, será analisado o processo de fiscalização e as medidas disciplinares de acordo com o ato infracional.

3.2 ANPD - FISCALIZAÇÃO E MEDIDAS DISCIPLINARES

Conforme analisado no subtema anterior, a ANPD é uma entidade independente com autonomia técnica e decisória, utilizando ferramentas gerenciais como a construção de seus referenciais estratégicos, para dar conta de atender aos seus objetivos, de acordo com a missão, visão e valores, grande exemplo da necessidade de planejar com antecedência, ou seja, com previsibilidade.

Dessa forma, a entidade estará preparada para ser órgão consultivo e fiscalizador, para atender as suas competências e atribuições, conforme analisado.

As empresas, por sua vez, também deverão estar preparadas e alinhadas ao planejamento estratégico da ANPD, para evitar ou minimizar os riscos de sofrer medidas disciplinares, conforme disposto na LGPD, Capítulo VIII – *Da fiscalização*, Seção I – *Das sanções administrativas*, dos Arts. 52 ao 54 desse dispositivo legal, o qual se passa a analisar.

O Art. 52 indica que serão passíveis de sanções administrativas a serem aplicadas pela ANPD, os agentes de tratamento, conforme mencionado, estes são o controlador e o operador, entende-se que o encarregado não sofrerá essas punições, já que o encarregado tem como principal função o de intermediar a comunicação entre o coordenador e operador com os titulares dos dados e a ANPD, a não ser que tome alguma decisão por conta própria que possa levar alguma das infrações, possibilitando a empresa de futuramente entrar com ação de regresso contra esse profissional, dependendo do ônus gerado, é evidente que deverá constar tal previsão no contrato de trabalho.

As sanções disciplinares previstas na LGPD, de acordo com o Art. 52 e seus 12 incisos:

- Advertência, indicando prazo para adoção de medidas preventivas.
- Multa simples de até 2% do faturamento, limitada a R\$ 50 milhões por infração.
- Multa diária, com vistas ao teto de R\$ 50 milhões de reais.
- Publicização da infração.
- Bloqueio dos dados pessoais até que seja regularizado.
- Suspensão parcial do funcionamento do banco de dados.
- Proibição parcial ou total no exercício do tratamento de dados.
- Eliminação dos dados pessoais a que se refere a infração (BRASIL, 2018).

Fica evidente o rigor da lei e a vultuosidade da multa, 2% por cento do faturamento, limitado a R\$ 50 milhões, é uma soma significativa, ficando cada vez pior quando há a publicização do ato infracional, levando dúvidas reputacionais da empresa para a sociedade.

O legislador procurou ser justo na aplicação das medidas, com vistas à ampla defesa e ao contraditório de acordo com dispositivos constitucionais, dessa forma, será inicialmente aberto procedimento administrativo, com aplicação dependendo da situação de forma gradual, isolada ou cumulativa. A LGPD, no Art. 52 § 1º, prevê essas condições de acordo com os seguintes critérios:

- Gravidade, natureza do ato infracional e os direitos afetados das pessoas.
- Será levado em consideração a boa-fé do infrator.
- Vantagem recebida ou que pretendia receber com o ato infrator.
- Reincidência.
- Grau do dano.

- Cooperação do infrator para o deslinde da situação.
- Adoção reiterada e demonstrada de mecanismos e procedimentos internos capazes de minimizar os danos, previsão de medidas a mitigar ou reverter os danos causados, por exemplo, implantação de políticas de segurança e sigilo dos dados.
- Implantação de políticas de boas práticas e governança.
- Adoção imediata de medidas corretivas (BRASIL, 2018).

Os agentes de tratamento, deverão ainda observar o contido no Art. 48, Inciso II, § 2º, que estabelece que a ANPD, ao analisar a gravidade do incidente, poderá, no interesse e segurança jurídica dos titulares do direito, divulgar amplamente nos meios de comunicação, intermediado pelo controlador, o ocorrido e de imediato procurar reverter ou minimizar os efeitos do ato incidental (BRASIL, 2018).

A ANPD avaliará a gravidade do incidente e comprovações de que foram adotadas todas as medidas técnicas, para que os dados violados fiquem ininteligíveis, frente àqueles que acessaram sem a devida autorização (BRASIL, 2018).

Pelo exposto, fica claro que as empresas terão de adotar procedimentos internos para que possa amenizar ou eliminar os riscos de sofrer uma das sanções definidas no Art. 52 e seus incisos, a LGPD ainda acrescenta que os agentes de tratamento são passíveis de responder nas esferas cíveis e criminais, uma vez que nessa instância responde de forma administrativa perante a ANPD.

Finalmente, no último subtema da Unidade 1, será realizada reflexão da LGPD e ANPD e seus impactos para o despachante documentalista.

ATENÇÃO

A LGPD está em plena vigência, podendo as empresas receber visitas da ANPD, conheça o site da entidade e veja que já existe canais de denúncias, conheça as cartilhas e os guias, que orientam as empresas na adoção de políticas e medidas preventivas. Disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br>.



3.3 OS IMPACTOS DA LGPD E ANPD NA PROFISSÃO DO DESPACHANTE DOCUMENTALISTA

Neste tema de aprendizagem, foi possível analisar os objetivos e os principais efeitos da LGPD e das medidas disciplinares adotadas pela ANPD, em caso de infração das normativas da LGPD.

Neste subtema, será realizada uma reflexão do que foi apresentado ao longo da Unidade 1, correlacionado com a LGPD e a profissão do despachante documentalista.

A LGPD esclarece o seu alcance, ou seja, todas pessoas físicas, jurídicas de direito público ou privado, que realizarem tratamento de dados de pessoas naturais estarão afetadas aos ditames dessa Lei, assim não seria diferente aos despachantes documentalistas.

A intermediação dos clientes, normalmente pessoas físicas, com empresas públicas e privadas pelos despachantes terão de coletar os dados pessoais, dependendo do serviço, às vezes, dados sensíveis, consequentemente levando ao tratamento dos dados.

Assim, no decorrer desta unidade, por várias vezes foi mencionado a respeito da implementação de planejamento estratégico, políticas e Código de Ética, esse é o ponto de partida na adequação da LGPD, pois muitas empresas, já possuem inserido em seu DNA essa preocupação e implementações. Por isso será mais fácil atender aos ditames da LGPD, sabe-se que muitas empresas, principalmente as micro e de pequeno porte, acabam não tendo o mesmo cuidado, falta cultura organizacional de planejamento de curto e longo prazo.

Depois de analisado vários dispositivos da LGPD e conhecendo a ANPD, o objetivo da lei é de assegurar a proteção dos dados das pessoas naturais, sendo que a ANPD tem publicado diversos guias orientativos, inclusive a própria LGPD na Seção II indica as *Boas práticas e da governança*, cujos agentes de tratamento deverão criar programa de governança em privacidade, apresentando, no mínimo, os seguintes requisitos, conforme preceitua o Art. 51 da referida lei:

- Comprometimento do controlador na adoção de políticas internas que assegurem o cumprimento de normas e boas práticas concernentes à proteção dos dados das pessoas naturais.
- Aplicação dessas políticas a todos os conjuntos de dados pessoais que estejam sob a sua proteção, independentemente da forma que ocorreu a coleta.
- Adequação da estrutura organizacional, levando em consideração a escala e volume das operações e sensibilidade dos dados tratados.
- Estabelecer políticas de proteções de segurança, em operações off-line e on-line, fundamentada em processos de avaliação sistemática de impactos e riscos à privacidade.
- Estabelecer relação de confiança com o titular dos dados, atuando com transparência, de forma a propiciar a sua participação nas operações envolvendo os seus dados pessoais e sensíveis.
- Integrar a estrutura geral de governança estabelecendo e aplicando mecanismos de supervisão internos e externos.
- Implementar planos de respostas a incidentes e remediação, um bom exemplo é o da implantação de programas de gerenciamento de riscos, por meio por exemplo de compliance.

- Atualizar constantemente as bases de informações obtidas, por meio de monitoramentos contínuos e avaliações periódicas.
- Demonstrar a efetividades do programa de governança com relação à privacidade, em especial a pedido da ANPD ou de outra entidade responsável em promover o cumprimento de boas práticas ou códigos de condutas (BRASIL, 2018).

Por esses requisitos, depreende-se a necessidade, para alguns, de mudança cultural de uma organização desorganizada para outra organizada. A lei no § 3º do Art. 50 indica a obrigação da publicação das boas práticas e de governança, devendo, ainda, estar atualizada periodicamente, para que possam ser reconhecidas e divulgadas pela ANPD.

Recapitulando, os despachantes documentalistas estão afetos ao Código de Ética do respectivo Conselho Federal e Regional e demais ordenamentos jurídicos, assim, faz-se necessário analisar se de fato estão atuando em consonância com os regramentos legais, lembrando os ensinamentos de Sócrates, questione se de fato os seus atos profissionais, seguem esses ditames ou se simplesmente sabe que existe, mas os ignora.

Outro questionamento é se já adequou o seu negócio de acordo com a LGPD, como visto, a ANPD está pronta para receber denúncias ou realizar visitas.

O melhor caminho é ler a LGPD, os guias e orientações da ANPD, os requisitos de boas práticas estabelecido no Art. 51, refletindo em cada ponto, como se fosse um checklist e ir adequando o que estiver fora da conformidade.

Não há desculpas para o tamanho da empresa, mesmo tendo somente uma pessoa, isso não impede de estabelecer a missão, visão e valores e o planejamento estratégico, implementando políticas de segurança da informação, principalmente com a criação de Código de Conduta.

Os novos ares tecnológicos obrigam a novos comportamentos, pode-se dizer dentre os vários impactos, que o despachante poderá sofrer, além do pecuniário como visto, o valor da multa é elevado. Quanto será que vale a reputação de uma empresa? Imagine a empresa ou o nome do despachante envolvido em vazamento de dados, de acordo com a LGPD, poderá ser publicado nos meios de comunicação.

Outro impacto, a ANPD suspender ou bloquear o banco de dados, o que traria consequências nefastas na condução das atividades.

Dessa forma, é premente a mudança cultural organizacional, o que trará segurança jurídica, impulsionando o sucesso do empreendimento.

DICAS

A Leitura Complementar exposta a seguir, retrata parte do artigo: *Os despachantes documentalistas na era do profissionalismo organizacional*, produzido por Maria da Graça Bonelli (2016). É um convite para que você, acadêmico, compreenda mais sobre a trajetória desses profissionais e reflita sobre os desafios e críticas.

A contemporaneidade tem impulsionado para reduzir os processos burocráticos e os despachantes a modernizarem as suas atividades, ou seja, se reinventarem. A autora, quando escreveu o artigo ainda não havia sido publicada a Lei nº 14.282/2022, regulamentando a profissão dos despachantes documentalistas, conseguindo analisar as disputas para essa profissionalização regulamentada e os declínios da profissão. Contudo, a recente regulamentação da profissão com certeza trará novas possibilidades, porque de acordo com as entrevistas realizadas pela autora, um dos indicadores era a falta de reconhecimento e relevância da atividade, outro ponto, também defendido pela autora, para o declínio da profissão era a falta de escolaridade de nível superior completo, situação sanada pela respectiva lei, que inclusive exige formação específica na área.

Fonte: BONELLI, M. da G. Os despachantes documentalistas na era do profissionalismo organizacional. **Tempo Social**, v. 28, n. 3, p. 173-197, 2016. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/ts/article/view/106228>. Acesso em: 11 abr. 2023.



LEITURA COMPLEMENTAR



OS DESPACHANTES DOCUMENTALISTAS NA ERA DO PROFISSIONALISMO ORGANIZACIONAL

Maria da Graça Bonelli

1 INTRODUÇÃO

Os despachantes não tiveram uma presença de destaque no imaginário social. Sua visibilidade na música ou literatura brasileira é esparsa. Outras ocupações administrativas de nível médio encontraram mais espaço simbólico na cultura nacional, como os escrivães e escreventes. Trata-se de ocupação que acompanhou o colonialismo ibérico, chegando cedo ao Brasil. Inicia-se com o despacho alfandegário, durante o período colonial, envolvendo a contagem de escravos desembarcados para controle da metrópole. Posteriormente, incorpora os despachos de assuntos relacionados à construção do Estado no Brasil imperial. Em 24 de outubro de 1854, Dom Pedro II regulamenta o quadro de despachantes municipais e suas atribuições, como a cobrança de impostos, a legalização de imóveis, de estabelecimentos e de veículos, entre outros assuntos. Na República, essa divisão consolida-se com a separação em duas ocupações: os despachantes de alfândega, atualmente despachantes aduaneiros, e os despachantes oficiais, hoje despachantes documentalistas.

Ao longo desses séculos, com a descentralização da República, a atividade deixa de ser exclusividade do poder central e várias atribuições passam a ser concedidas pelos governos estaduais e municipais. Isso produziu mais especialização no processamento de documentos, diferenciando identificações coletivas entre os despachantes. Por exemplo, aqueles que lidam com o trânsito, os que obtêm alvarás e os que trabalham com a emissão de passaportes e vistos.

Os despachantes atuam perante órgãos federais, estaduais e municipais, tendo em comum a dependência com relação ao Estado, que controla e fiscaliza o serviço nesses diversos níveis. Nos últimos dez anos, os despachantes documentalistas organizados em conselhos federais e regionais, buscaram seguir estratégias de profissionalização. Isso decorreu da redução de suas atribuições, com a integração dos serviços públicos para emissão de documentos em agências terceirizadas. Em São Paulo, essa nova forma do governo gerenciar o acesso da população à cidadania documentada surgiu com o Poupatempo, em 1996, cujas primeiras unidades no estado começaram a funcionar em 1997. Essa experiência foi influenciada por programas semelhantes, criados em 1995: o Serviço de Atendimento ao Cidadão, do governo da Bahia, e o Rua da Cidadania, da

prefeitura municipal de Curitiba (TECIANO, 2014). Os despachantes documentalistas intermediaram a relação entre o Estado e sociedade para obtenção de documentos por mais de 100 anos, refletindo como essa prática foi socialmente produzida. Os funcionários das repartições públicas de emissão de documentos preferiam lidar com o despachante que preenchesse corretamente 50 documentos e estabelecesse vínculos e reciprocidades com eles do que atender às solicitações no varejo de pessoas que desconheciam os procedimentos e as nuances dessa rotina. Os despachantes souberam reter esse poder, mantendo-se no controle dos serviços de despacho de documentos por tanto tempo porque as pessoas eram privadas do direito de obtê-los com agilidade por conta de entraves burocráticos visando o controle social. Também conseguiam ampliar esse poder tornando mais pessoais as relações com os servidores que viabilizavam “jeitinhos” para atender os clientes.

A concepção que predominou na expedição dos documentos de trânsito, identificação e passaporte relacionava o recolhimento de taxas para a constituição de recursos financeiros públicos com o controle de polícia sobre essas parcelas da população.

No que diz respeito ao trânsito, esse vínculo muda em 2011, com a Secretaria Estadual de Segurança Pública de São Paulo, deixando de incorporar o Departamento Estadual de Trânsito (Detran-SP), que é transferido para a Secretaria Estadual de Planejamento e Gestão. Os laços que se estabeleceram entre despachantes, servidores dessas repartições e Polícia Civil desde os anos de 1940 deixaram de ser funcionais diante do surgimento de novas formas de fornecer documentos ao público. O modelo ibérico que sustentou o controle colonial adequou-se no século XX, vinculando Estado e sociedade por meio dos policiais e dos despachantes. No século XXI, esse padrão cede lugar aos processos globalizantes de gestão pública do acesso à cidadania documentada, com a terceirização dos serviços de identificação e de trânsito para as empresas que ganham as concorrências locais do Poupatempo e para os bancos que recolhem os pagamentos dos impostos e das multas.

O deslocamento na posição que os despachantes ocupavam no labirinto burocrático veio acompanhado do declínio do grupo e de novos significados na sua representação social. O “jeitinho” para obter o documento era um elo entre a sociedade e o Estado que dava poder, sentido e visibilidade a eles. Tal percepção coletiva foi mudando quando a intermediação deixou de ser necessária para o atendimento. As duas passagens a seguir ilustram esse percurso.

Do lado do malandro, e como o seu oposto social, temos a do despachante, esse especialista em entrar em contato com as repartições oficiais para a obtenção de documentos que normalmente implicam as confusões que mencionei linhas antes, ao descrever detalhadamente o “jeitinho”. O despachante, como figura sociológica, só pode ser visto em sua enorme importância quando novamente nos damos conta dessa enorme dificuldade brasileira de juntar a lei com a realidade social diária. Assim, o despachante parece mais um padrinho. Tal como o padrinho, ele é um mediador entre a lei e uma pessoa. Do mesmo modo que um patrão deve dar emprego

e boas condições de trabalho a seus empregados, o despachante deve guiar seus clientes pelos estreitos e perigosos meandros das repartições oficiais, fazendo com que sigam o caminho certo. Só que o despachante é um padrinho para baixo. Digo para baixo porque as classes média e alta do Brasil têm verdadeira aversão a tudo que a faça sentir-se como pessoa comum, indivíduo sujeito a rejeições e desagradáveis encontros com autoridades sem o menor traço de boa vontade. Assim, se não se tem um amigo ou uma relação que possa imediatamente facultar o “jeitinho”, contrata-se um despachante, que realiza precisamente essa tarefa (DAMATTA, 1984, p. 87).

Algo de bom acontece no Brasil: nos últimos três meses, renovei minha carteira de motorista, meu passaporte e meu visto americano sem precisar recorrer a um despachante (empresário David Zylbersztajn, coluna de Lu Lacerda, Veja, 27/7/2011, p. 58).

Em vez de facilitadores do acesso, a condenação moral do trabalho sujo veio para o primeiro plano na representação simbólica sobre os despachantes (HUGHES, 1984). Estando a ocupação frágil em termos da necessidade social de seu conhecimento e com poucos recursos de poder político e profissional, rapidamente caminhou de sua restrita visibilidade para uma imagem pública marcada pelos julgamentos negativos. A perda de valor profissional refletiu-se no valor social individual, tornando os despachantes mais vulneráveis ao estigma da corrupção do que outros grupos profissionais com os quais eles se relacionam nos órgãos públicos. As redes que ligam sociedade e Estado, alimentando o neopatrimonialismo e o uso privado do bem público são mais resistentes quando o valor social da profissão é maior.

A essa imagem atribuída, os despachantes buscam construir-se pelo discurso do profissionalismo e pelas estratégias de profissionalização que ampliam poder, mas não possuem consenso sobre como operacionalizar isso

Os grupos que estão à frente do sistema Conselho Federal dos Despachantes Documentalistas (CFDD) / Conselhos Regionais de Despachantes Documentalistas (CRDDS) têm por referência outros órgãos profissionais, como o Conselho Federal de Administração e a Ordem dos Advogados do Brasil, que regulamentaram o exercício da atividade com base na reserva de mercado, fiscalizando as práticas autônomas, assalariadas ou em sociedade empresarial. Há também grupos de despachantes organizados em associações profissionais que contestaram o formato dos conselhos com controle sobre o mercado, tendo por objetivo promover a Federação dos Despachantes. Este estudo aborda as seguintes questões:

- O deslocamento do modelo neopatrimonial de fornecer documentos aos cidadãos para o downsizing, que resulta na criação do Poupatempo, mais adequado à padronização dos processos globalizantes da cidadania documentada.
- O perfil socioeconômico e profissional dos despachantes atualmente e as percepções sobre a atividade.
- As lutas concorrenciais em torno das possibilidades de profissionalização e os limites do discurso do profissionalismo.

O caso dos despachantes é enfocado como contraponto ao modelo bem-sucedido da profissão de advogado para entender os obstáculos que se interpõem ao processo de profissionalização daquela ocupação. O contraste entre esses grupos profissionais é expresso pela distinção entre o exercício sagrado da defesa de direitos e a prática profana dos despachos de documentos, entre a produção social da norma e a produção social do desvio (BECKER, 2009).

A perspectiva metodológica adotada é a abordagem multimétodos, com realização de Survey, entrevistas qualitativas, observação e análise de fontes primárias e secundárias. Teoricamente, três enfoques analíticos foram mobilizados na construção do argumento: a definição de profissão, segundo Saks (2012), que se centra nas lutas por monopólios em vez de domínio de expertise; a vertente discursiva do profissionalismo organizacional, conceituada por Evetts (2013) e Muzio e Kirkpatrick (2011); e os conceitos de trabalho sujo e instituições bastardas, aprofundados na obra de Hughes (1984).

Profissão, profissionalismo e trabalho sujo

Este tópico articula as abordagens teóricas que jogam luz sobre o processo de profissionalização que os despachantes estão vivenciando, focalizando seus limites e possibilidades.

Saks (2012) revisou o debate sobre a definição de profissão, propondo redirecionar a ênfase no conhecimento e na expertise, para priorizar a perspectiva neoweberiana sobre a delimitação de fronteiras com base no fechamento do mercado. Para o autor, a perspectiva taxonômica marcou os estudos anglo-americanos das profissões enquanto o foco foi a classificação desses grupos, enfatizando o conhecimento e a expertise como fatores a darem força e estabilidade a elas, naturalizando tal característica como o tipo ideal de profissão. Vários enfoques questionaram a concepção funcionalista, que sofreu críticas quanto a sua consistência analítica e seus vieses ideológicos. Pesquisas mostraram o impacto de fatores sociopolíticos na diferenciação de processos de profissionalização de ocupações que detinham o mesmo grau de conhecimento.

Para Saks, a abordagem neoweberiana relaciona a profissionalização com o poder e os interesses de mercado, mas em vez de limitar seu escopo a isso, acrescenta as dimensões sociopolíticas e ideológicas para a análise do sucesso e do fracasso desses processos. Ele considera as fronteiras entre os grupos profissionais flexíveis e fluidas, demandando uma visão mais holística das questões que as influenciam, para além das explicações centradas nas mudanças no conhecimento e na expertise que os grupos detêm. Nessa direção, as profissões não se reduzem a ocupações que produzem e controlam conhecimentos especializados, mas se ampliam para a inclusão dos processos de profissionalização com base nas lutas por controle exclusivo da prática, como é o caso dos despachantes.

[...]

Fonte: adaptada de BONELLI, M. da G. Os despachantes documentalistas na era do profissionalismo organizacional. **Tempo Social**, v. 28, n. 3, p. 173-197, 2016. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/ts/article/view/106228>. Acesso em: 11 abr. 2023.

RESUMO DO TÓPICO 3

Neste tópico, você aprendeu:

- A LGPD nº 13.709 – Lei Geral de Proteção de Dados, publicada em 2018, com vigência de parte de seus artigos a partir de 2020 e os efeitos na aplicação de medidas disciplinares a partir de 2022. Regrimentos fundamentados na Constituição Federal de 1988, principalmente na proteção da privacidade dos dados das pessoas naturais e a autodeterminação afirmativa.
- A importância dos Códigos de Condutas, implementação de políticas no ambiente organizacional, propiciando segurança jurídica, disciplina e organização. Uma vez que a LGPD exige em vários dispositivos a boa prática e segurança à privacidade e à governança na tecnologia da informação.
- O significado de tratamento de dados, dados pessoais, sensíveis e anonimizados, as bases legais e os princípios que norteiam a LGPD e os denominados agentes de tratamento de dados: o controlador, o operador e o encarregado. Cada um possui competências específicas para administrar os requisitos exigidos pela Lei.
- A importância da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), autarquia com autonomia e independência com a missão de proteção dos dados pessoais das pessoas naturais frente às pessoas físicas, jurídica e públicas, orientando e criando procedimentos, bem como fiscalizando e aplicando medidas disciplinares nas situações em que o tratamento dos dados não estejam em conformidade com a LGPD.

AUTOATIVIDADE



1 A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) trouxe grandes avanços no que se refere à proteção de dados, devido à contemporaneidade e aos avanços tecnológicos, obrigando as empresas a implementar e adequar a organização em conformidade com a lei. Sobre essas mudanças organizacionais, assinale a alternativa CORRETA:

- a) ☐ As empresas deverão implementar políticas e planos de proteção de dados comprometidos à proteção da privacidade e da segurança dos dados pessoais de clientes e usuários.
- b) ☐ As empresas deverão analisar as condutas das pessoas, orientando e criando políticas para que as pessoas naturais e os clientes sejam responsáveis por seus dados pessoais.
- c) ☐ As empresas em consonância com a autonomia empresarial poderão dispor dos dados das pessoas naturais, da forma que julgar mais justa e conveniente.
- d) ☐ As empresas terão de adotar condutas éticas e morais, principalmente para proteger os seus dados de pessoa jurídica, por meio da governança organizacional.

2 A LGPD foi criada com objetivos específicos, inclusive objetivando tornar o Brasil com potencial de negociações comerciais nacionais e internacionais, protegendo e seguindo os princípios constitucionais de privacidade e autodeterminação afirmativa. Com base, nesses objetivos analise as sentenças a seguir:

- I- A LGPD foi criada com o objetivo de assegurar os dados das organizações de Direito Público.
- II- A LGPD foi criada com objetivo de assegurar os dados das organizações de Direito Privado.
- III- A LGPD foi criada com o objetivo de proteger os dados das pessoas naturais.

Assinale a alternativa CORRETA:

- a) ☐ As sentenças I e II estão corretas.
- b) ☐ Somente a sentença II está correta.
- c) ☐ As sentenças I e III estão corretas.
- d) ☐ Somente a sentença III está correta.

3 A LGPD estabeleceu alguns conceitos com relação aos denominados agentes de tratamento de dados, bem como atribuindo responsabilidades e competências específicas para esses agentes. De acordo com essas competências, classifique V para as sentenças verdadeiras e F para as falsas:

- () O operador é o agente responsável por realizar o tratamento de dados em nome do controlador, conforme a finalidade por este delimitado.
- () O encarregado, conforme dispõe a LGPD, terá como uma de suas competências indicar o encarregado como elo de comunicação.
- () O encarregado e o controlador respondem sobre as questões de tratamento de dados questionados pelo Operador.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- a) () V – F – F.
- b) () V – V – F.
- c) () F – V – F.
- d) () F – F – V.

4 A LGPD determina para o atendimento da lei a observância das bases legais por parte das empresas que necessitam realizar o tratamento de dados das pessoas naturais, dentre eles, encontra-se o consentimento. Disserte a respeito desse princípio, citando a sua importância para a respectiva lei.

5 A LGPD é uma lei que veio para disciplinar e garantir os direitos dos titulares dos dados, dessa forma, as empresas, independentemente do seu tamanho, sejam públicas ou privadas, ou até mesmo pessoa física necessitando tratar os dados das pessoas naturais para fins econômicos, terá de atender aos requisitos da lei. Nesse contexto, disserte de acordo com a ANPD, quais os mínimos requisitos considerados como Boas Práticas a serem implementadas pelas empresas.

REFERÊNCIAS

ALENCASTRO, M. S. C. **Ética empresarial na prática: liderança gestão e responsabilidade corporativa**. Curitiba: Ibpex, 2010.

ANOREG-BR. **Viaje ao Brasil do passado com os primeiros documentos de cartórios do país**. Brasília: Associação dos Notários e Registradores do Brasil, 2015. Disponível em: <https://www.anoreg.org.br/site/viaje-ao-brasil-do-passado-com-os-primeiros-documentos-de-cartorios-do-pais/>. Acesso em: 11 abr. 2023.

ANPD. **Guia orientativo para definições dos agentes de tratamento de dados pessoais e do encarregado**. Brasília: Autoridade Nacional de Proteção de Dados, 2021. Disponível em: https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes/2021.05.27GuiaAgentesdeTratamento_Final.pdf. Acesso em: 11 abr. 2023.

ARENDT, H. **A condição humana**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense: Universitário 2001.

AZEVEDO, R. A.; SANTOS, T. C. P. Reflexões sobre o fundo documental da Alfândega de Manaus. **Revista eletrônica discente do curso de História - UFAM**, v. 4, n. 1, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufam.edu.br/index.php/manduarisawa/article/view/7594>. Acesso em: 11 abr. 2023.

BLOK, M. **Compliance e governança corporativa**. 3. ed. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2020. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/184827/pdf/0> Acesso em: 12 abr. 2023.

BRASIL. **Alvará de 3 de fevereiro de 1810**. Cria a Mesa do Despacho Marítimo. Rio de Janeiro: Câmara dos Deputados, 1810. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/alvara/anteriores1824/alvara-39915-3-fevereiro-1810-571046-publicacaooriginal-94153-pe.html>. Acesso em: 11 abr. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 4.682, de 24 de janeiro de 1923**. Cria, em cada uma das empresas de estradas de ferro existentes no país, uma caixa de aposentadoria e pensões para os respectivos empregados. Rio de Janeiro: Câmara dos Deputados, 1923. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/historicos/dpl/dpl4682-1923.htm. Acesso em: 11 abr. 2023.

BRASIL, **Decreto de 26 de março de 1833**. Regulamento das Mesas de administração das diversas Rendas Nacionais do Império. Rio de Janeiro: Câmara dos Deputados, 1833. Disponível em: https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret_sn/1824-1899/decreto-37762-26-marco-1833-565102-publicacaooriginal-88976-pe.html. Acesso em: 11 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 556 de 25 de junho de 1850**. Código Comercial. Rio de Janeiro: Secretaria d'Estado dos Negócios da Justiça, 1º de julho de 1850. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LIM/LIM556.htm#titulounico Acesso em 11 abr. 2023.

BRASIL. **Annaes da Câmara dos Deputados**: primeira legislatura. Sessões de 6 a 9 de outubro de 1935. Rio de Janeiro: Câmara dos Deputados, 1935. (Volume 20). Disponível em: https://bd.camara.leg.br/bd/bitstream/handle/bdcamara/30221/anais_camara_1935_tomoXX.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em 11 abr. 2023.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constitucao/constitucao.htm. Acesso em: 11 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.906, de 4 de julho de 1994**. Dispõe sobre o Estatuto da Advocacia e a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). Brasília, DF: Presidência da República, 1994. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8906.htm. Acesso em: 12 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 10.602, de 12 de dezembro de 2002**. Dispõe sobre o Conselho Federal e os Conselhos Regionais dos Despachantes Documentalistas e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2002a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10602.htm. Acesso em: 11 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2002b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 11 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 11.079 de 30 de dezembro de 2004**. Institui normas gerais para licitação e contratação de parceria público-privada no âmbito da Administração Pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2004. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l11079.htm. Acesso em: 11 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm Acesso em: 12 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.853 de 8 de julho de 2019**. Altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/l13853.htm. Acesso em: 12 abr. 2019.

BRASIL, **Lei nº 10.474, de 26 de agosto de 2020**. Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativos dos cargos em Comissão e das Funções de Confiança da Autoridade Nacional de Proteção de Dados e remaneja e transforma cargos em

comissão e funções de confiança. Brasília, DF: Presidência da República, 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10474.htm Acesso em: 12 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 14.282, de 28 de dezembro de 2021.** Regulamenta o exercício da profissão de despachante documentalista. Brasília, DF: Presidência da República, 2021a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14282.htm. Acesso em: 11 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.** Lei de Licitações e Contratos Administrativos. Brasília, DF: Presidência da República, 2021b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14133.htm. Acesso em: 11 abr. 2023.

CABRAL, D. Código comercial. **Mapa – Memória da Administração Pública Brasileira**, Rio de Janeiro, 11 nov. 2016. Disponível em: <http://mapa.an.gov.br/index.php/menu-de-categorias-2/277-codigo-comercial>. Acesso em 11 abr. 2023.

CAMARGO, A. R. Provedores/provedorias da real fazenda. **Mapa – Memória da Administração Pública Brasileira**, Rio de Janeiro, 10 nov. 2016. Disponível em: <http://mapa.an.gov.br/index.php/dicionario-periodo-colonial/207-provedores-provedorias-da-real-fazenda> Acesso em: 11 abr. 2023.

CARROLL, L. **Aventuras de Alice no país das maravilhas & Através do espelho**. Rio de Janeiro: Zahar, 2010.

CARVALHO, M. B. D. **Trabalho e sociabilidade**. Curitiba: Intersaberes, 2019.

CFDD-BR. **Resolução CFDD/BR nº 002/2022 de 11 de maio de 2022.** Normatiza as condições para o exercício da profissão, de acordo com os Arts. 5º e 12 da Lei Federal nº 14.282/2021. Brasília, DF: Conselho Federal dos Despachantes Documentalistas do Brasil, 2022. Disponível em: <https://www.cfdd.org.br/c%C3%B3pia-resolu%C3%A7%C3%A3o-001-2022> Acesso em: 11 abr. 2023.

CHAUI, M. **Convite à filosofia**. São Paulo: Ática. 2000. Disponível em: http://www.filosofia.art.br/download/Marilena_Chaui-Convite_a_Filosofia.pdf Acesso em: 11 abr. 2023.

DONATONI, H. **A evolução dos despachantes e seus problemas impostos pela evolução tecnológica**: estudo de caso em um escritório na cidade de Ibaté – SP. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Técnico de Nível Médio em Técnico em Administração), ETEC “Prof.ª Anna de Oliveira Ferraz, Araraquara, 2021. Disponível em: <https://ric.cps.sp.gov.br/handle/123456789/6180>. Acesso em: 11 abr. 2023.

DONEDA, D. **Da privacidade à proteção de dados pessoais**: fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

FERREIRA, P. C. **Planejamento estratégico**. Curitiba: Contentus, 2020. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/186917/pdf/0> Acesso em: 11 abr. 2023.

GARCIA L. R. *et al.* **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**: guia de implantação. São Paulo: Blucher, 2020.

GOV.BR. **Base Jurídica**. Brasília: Autoridade Nacional de Proteção de dados, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/base-juridica>. Acesso em: 12 abr. 2023.

GODOY, J. E. P. de. **Mesas de Rendas (Alfandegadas e Outras)**. Receita Federal, Ministério da Economia, [s. d.]. Disponível em: <http://www.receita.fazenda.gov.br/historico/srf/historia/mesasrendas/default.htm>. Acesso em: 11 abr. 2023.

JOHANN, S. L. **Comportamento organizacional**: teoria e prática. São Paulo: Saraiva, 2013. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502212435/>. Acesso em: 15 fev. 2023.

LOURENÇO, N. V. **Administração pública**: modelos, conceitos, reformas e avanços para uma nova gestão. Curitiba: Intersaberes, 2106. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/37153/epub/0>. Acesso em: 11 abr. 2023.

MEIRELLES, H. L. **Direito administrativo brasileiro**. 39. ed. São Paulo: Malheiros, 2013.

MORAES, A. C. F. de. **Legalidade, eficiência e controle da administração pública**. Belo Horizonte: Fórum, 2007.

POPINIGIS, F. Esperança e fraternidade: o papel do associativismo na defesa do ofício e na reserva de mercado do trabalho no comércio para os portugueses – Rio de Janeiro, século XIX. *In*: RIBEIRO, G. S.; TERRA, P. C; POPINIGIS, F. (org.). **Portugueses e cidadãos**. Rio de Janeiro: Mauad, 2017.

ROBBINS, S. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SANTOS, M. M. M. dos. **Implicações do princípio da legalidade**: o impacto da burocracia no acesso aos serviços públicos pelos cidadãos. 2022. 29 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufu.br/handle/123456789/35433>. Acesso em: 12 abr. 2023.

SILVA, O. J. de P e. **Vocabulário jurídico**. 32. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

SOUSA, A. F. de. **A laboriosa classe caixeiral**: relações de trabalho e associativismo no comércio de Salvador (1875-1889). 2018. 137 f. Dissertação (Mestrado em História Social) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/29400> Acesso em: 11 abr. 2023.

TAPAJÓS, V. C. C. **História administrativa do Brasil**: a política administrativa de D. João III. 2. ed. Brasília: Departamento Administrativo do Serviço Público, 1983. (Volume 2, Tomo III).

TEIXEIRA, J. M. B.; RIBEIRO, M. T. F. **Gestão de pessoas na administração pública**: teorias e conceitos. Curitiba: Intersaberes, 2017.

TRIGUEIROS, A. **Manual de ética profissional**. Indaiatuba: Foco Jurídico, 2017.

WERNECK, H. **O profissional do século XXI**. 2. ed. Rio de Janeiro: Record, 2005.

FLUXOS E PROCESSOS DE TRABALHO DOS DESPACHANTES

OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

A partir do estudo desta unidade, você deverá ser capaz de:

- compreender os setores de atuação do despachante documentalista;
- analisar os aspectos teóricos e práticos do trabalho de despachante documentalista;
- apontar as 12 áreas de atuação do despachante documentalista;
- compreender os processos de trabalho do despachante documentalista;

PLANO DE ESTUDOS

A cada tópico desta unidade você encontrará autoatividades com o objetivo de reforçar o conteúdo apresentado.

TEMA DE APRENDIZAGEM 1 – AS ÁREAS DE ATUAÇÃO DO DESPACHANTE DOCUMENTALISTA

TEMA DE APRENDIZAGEM 2 – FLUXO DAS ATIVIDADES DE DESPACHANTE

TEMA DE APRENDIZAGEM 3 – AS ESTRATÉGIAS NOS PROCESSOS DE TRABALHO DO DESPACHANTE



CHAMADA

Preparado para ampliar seus conhecimentos? Respire e vamos em frente! Procure um ambiente que facilite a concentração, assim absorverá melhor as informações.



CONFIRA A TRILHA DA UNIDADE 2!

Acesse o
QR Code abaixo:



AS ÁREAS DE ATUAÇÃO DO DESPACHANTE DOCUMENTALISTA

1 INTRODUÇÃO

Compreendemos, na Unidade 1, quais são as normas e regras no exercício da função de despachante documentalista. Dessa maneira, nesta Unidade 2, conheceremos, com mais profundidade, quais são as atividades do despachante documentalista. Portanto, abordaremos os aspectos teóricos e práticos de seu trabalho, explicaremos sobre as áreas nas quais o despachante documentalista poderá atuar, bem como os seus processos de trabalho. Afinal, por que esse profissional é tão importante?

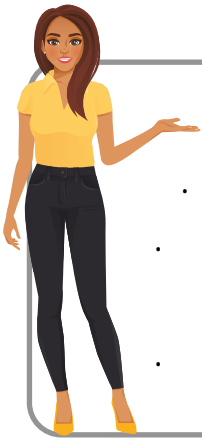
O Tecnólogo em Despachante Documentalista poderá realizar as suas atividades tanto no setor público quanto no setor privado. No entanto, é no setor público a principal área de operação do Tecnólogo em Despachante Documentalista. Ele atuará, como pessoa física ou jurídica, executando, em nome de um cliente, serviços e atividades perante os setores da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal.

- Então, representando um cliente perante a administração pública, o despachante documentalista solicitará documentos, procederá à regularização de débitos e créditos. Ele poderá também instruir processos, realizar inscrições, alterações, baixas em registros e cadastros.
- Também compõem as atividades de despachante documentalista a organização de arquivos, o monitoramento de datas de vencimento de documentos, o pagamento de impostos, taxas e emolumentos.
- Além disso, o despachante documentalista poderá fazer requerimentos de isenções, requerimentos de cancelamentos, parcelamentos e suspensões de pagamentos de débitos, a devolução de indébitos e até o recebimento de indenizações para os seus clientes.

NOTA

Maria da Gloria Bonelli examinou dados da Pesquisa Nacional por Amostragem de Domicílios (PNAD) de 2009 para compreender as informações relacionadas à profissão de despachante documentalista, e chegou às seguintes conclusões:

- O Brasil possuía 28.340 despachantes, sendo 9.489 em São Paulo (BONELLI, 2017).
- Segundo a Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) de 2010, havia 9.836 despachantes no país, sendo 2.522 em São Paulo, com 88,5% de homens (BONELLI, 2017).



- A proporção de gênero na categoria era de 82% de homens e 18% de mulheres no Brasil.
- Em São Paulo, 22,4% dos despachantes tinham 50 anos ou mais.
- O nível de escolaridade predominante entre os despachantes no estado de São Paulo era ensino médio completo, representando 61% dos casos.
- O Conselho Regional dos Despachantes Documentalistas do Estado de São Paulo (CRDD-SP) listou 3.428 filiados em 2012, sendo 82% homens e 65% com mais de 50 anos, o que demonstra dificuldades na atração de novos profissionais (BONELLI, 2017).
- Em relação ao grau de escolaridade, 44% dos despachantes tinham ensino médio completo e 33% tinham ensino superior completo.

2 O DESPACHANTE DOCUMENTALISTA E O SETOR PRIVADO

A Constituição Federal de 1988 dispõe sobre a exploração de atividades econômicas. No que se refere à produção dos bens e serviços necessários à vida das pessoas em sociedade, ela atribuiu à iniciativa privada, ou seja, aos particulares, o papel principal. Ao Estado, caberá apenas uma função complementar (COELHO, 2011).

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

- I - soberania nacional;
- II - propriedade privada;
- III - função social da propriedade;
- IV - livre concorrência;
- V - defesa do consumidor;
- VI - defesa do meio ambiente;
- VI - defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 42, de 19.12.2003)
- VII - redução das desigualdades regionais e sociais;
- VIII - busca do pleno emprego;
- IX - tratamento favorecido para as empresas brasileiras de capital nacional de pequeno porte.
- X - tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 6, de 1995) (BRASIL, 1988).

Conforme disposto no Art. 170 da Constituição Federal Brasileira de 1988, é garantido a todas as pessoas o direito de exercer livremente uma atividade econômica de sua escolha, desde que esta esteja em conformidade com a legislação vigente. Em outras palavras, é permitido o livre exercício de atividades econômicas sem a necessidade de autorização prévia por parte de órgãos públicos, exceto nos casos expressamente previstos em lei.

Desse modo, a exploração direta de atividade econômica pelo Estado ocorrerá em hipóteses excepcionais, por exemplo, quando estiverem envolvidas questões relativas à segurança nacional, ou relevante interesse coletivo (COELHO, 2011).

“Art. 173. Ressalvados os casos previstos nesta Constituição, a exploração direta de atividade econômica pelo Estado só será permitida quando necessária aos imperativos da segurança nacional ou a relevante interesse coletivo, conforme definidos em lei” (BRASIL, 1988).

Fábio Ulhôa Coelho compreende que esses são os pressupostos constitucionais do regime jurídico-comercial, e quando a Constituição de 1988 atribui à iniciativa privada esse papel, ela:

Torna possível, sob o ponto de vista jurídico, a previsão de um regime específico pertinente às obrigações do empreendedor privado. Não poderia, em outros termos, a ordem jurídica conferir uma obrigação a alguém, sem, concomitantemente, prover os meios necessários para integral e satisfatório cumprimento dessa obrigação. Se, ao capitalista, a ordem reserva a primazia na produção, deve cuidar para que ele possa desincumbir-se, plenamente, dessa tarefa (COELHO, 2011, p. 45).

O autor ainda compreende que caso não houvesse um regime jurídico específico para a exploração econômica, a iniciativa privada seria amplamente prejudicada, pois permaneceria inerte prevalecendo uma produção estagnada dos bens e serviços indispensáveis à satisfação das necessidades coletivas.

Pode-se afirmar que o regime jurídico-comercial requer uma Constituição que adote os princípios do liberalismo ou do neoliberalismo para regular a ordem econômica. Sem a existência de uma economia baseada na livre iniciativa e na livre competição, não há como se estabelecer um sistema jurídico-comercial válido.

O estado deve complementar tais pressupostos constitucionais a nível da legislação ordinária, a fim de promover a livre iniciativa, assim como a liberdade para a competição, reprimindo o abuso do poder econômico e à concorrência desleal (COELHO, 2011).

Nesse contexto, além do setor público, o despachante documentalista poderá atuar no setor privado realizando as seguintes tarefas:

- fornecendo gestão de recursos humanos para terceiros;
- auxiliando no transporte rodoviário de cargas (exceto de produtos perigosos e mudanças intermunicipal, interestadual e internacional);
- atuando nos processos que envolvem documentação para a construção de edifícios;
- atuando na elaboração de estações e redes de telecomunicações;

- atuando na locação de automóveis sem condutor;
- atuando em atividades de contabilidade;
- pode também prestar serviços combinados de escritório e apoio administrativo.

Figura 1 – Setor público



Fonte: <https://bit.ly/43fuFxL>. Acesso em: 12 abr. 2023.



DICA

Você sabe o que é administração pública? Parece um termo complicado, não é mesmo? Nos próximos subtemas, você irá compreender com clareza esse conceito tão importante para o nosso estado brasileiro.

3 O DESPACHANTE DOCUMENTALISTA E O SETOR PÚBLICO

O despachante documentalista é um profissional especializado que atua como intermediário entre o cidadão e a administração pública. Sua função é agilizar e simplificar os processos burocráticos, tornando mais eficiente a relação entre o cidadão e os órgãos públicos. O setor público apresenta uma série de trâmites e procedimentos que muitas vezes são complexos e exigem um conhecimento técnico específico, o que pode dificultar o acesso do cidadão aos seus direitos e serviços.

Nesse contexto, o papel do despachante documentalista se torna fundamental, uma vez que ele possui conhecimento e habilidades para orientar o cidadão sobre os procedimentos corretos a serem adotados, além de acompanhar e agilizar o andamento dos processos. Este profissional, portanto, é um importante aliado do setor público na melhoria da qualidade dos serviços prestados à população. Uma vez que a principal área de atuação do despachante documentalista é o setor público, é interessante compreendermos um pouco do conceito de administração pública.

3.1 ASPECTOS GERAIS SOBRE A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

O conceito de "espaço público" engloba tanto os locais abertos e acessíveis a todos os membros da sociedade, como as praças, ruas e parques, quanto os espaços fechados, como bibliotecas públicas e centros comunitários. Em ambos os casos, trata-se de locais que devem estar disponíveis para uso e fruição por parte da população, independentemente de sua condição social, econômica ou cultural. Esse conceito é fundamental para a promoção do bem-estar social e da cidadania, e seu acesso livre e democrático é um direito assegurado a todos os cidadãos.

O "espaço público" pertence ao estado brasileiro e também à população em geral. Ele estará aberto a toda a sociedade, diferente do "espaço privado", que pode ser fechado de acordo com os interesses dos proprietários particulares. Dizemos que o "espaço público" é área de domínio público, é lugar onde se decide em nome de um propósito coletivo, que irá beneficiar a todos. Então, o governo deverá garantir a todos os cidadãos o acesso a esse "espaço público", sem nenhuma distinção entre eles (DIAS, 2017).

O que faz a administração pública, setor principal onde irão se desenvolver as atividades do despachante documentalista? A administração pública é a gestão desse 'espaço público', por meio do estabelecimento de regras e condições para o seu uso.

Conforme aprendemos na Unidade 1, a administração pública é guiada por princípios administrativos que funcionam como fundamentos essenciais para orientar suas ações e determinar seu comportamento durante o exercício de atividades administrativas. Tais princípios são considerados verdadeiros postulados que visam garantir a legalidade, eficiência, moralidade, impessoalidade e publicidade no âmbito da administração pública. Dessa forma, compreender esses princípios é fundamental para entender como a administração pública funciona e como suas decisões são tomadas.

Constituição da República de 1988 dedicou o Capítulo VII à administração pública, elencando, em seu Art. 37, aqueles princípios a serem observados por todas as pessoas administrativas de qualquer dos entes federativos, que revelam as diretrizes fundamentais da Administração. Desse modo, a conduta administrativa deve estar compatível com eles (CARVALHO FILHO, 2014).

Para compreendermos com clareza como a administração pública funciona atualmente e como se dá a gestão desse "espaço público", será necessário conhecermos um pouco do processo histórico a partir do qual o conceito de gestão do "espaço público" se desenvolveu no Brasil e em outros países do mundo.

Ao longo das últimas décadas do século XX, a gestão do espaço público passou por significativas transformações. O aumento da complexidade da função de governar, aliado às alterações nas demandas da população em relação ao uso dos recursos

públicos, são fatores que contribuíram para esse cenário. Com isso, houve a necessidade de aprimorar as estratégias e técnicas utilizadas na gestão do espaço público, buscando atender às expectativas dos cidadãos e garantir a efetividade das políticas públicas.

Dessa forma, no início do século XX, a gestão do espaço público baseava-se principalmente em uma política intervencionista do Estado para a preservação da ordem pública, realizada sem negociação com interlocutores da sociedade civil. Nessa época, a intervenção da administração pública ocorria principalmente nas áreas da saúde pública e da segurança, setores onde o governo exercia presença de forma mais ativa. No entanto, as mudanças sociais e políticas das últimas décadas fizeram com que o Estado assumisse cada vez mais a prestação de serviços. Além das áreas da saúde e da segurança pública, o Estado tem atuado de forma cada vez mais proeminente nas áreas da educação, habitação, assistência social, entre outras (DIAS, 2017).

O modelo de Estado de bem-estar social é uma forma de atuação governamental comum em muitos países europeus. Nesse modelo, os governos operam a partir de uma nova lógica, baseada em diálogo e negociação com a sociedade civil e as diferentes representações políticas. Diferentemente de uma política de preservação da ordem pública realizada sem a participação da sociedade, o Estado de bem-estar social busca estabelecer uma troca com os diferentes grupos sociais e levar em consideração suas necessidades e demandas.

O Estado passa a considerar os diversos grupos sociais que convivem num determinado território e as suas diferentes necessidades. No entanto, esse modelo entrou em crise devido às pressões de diversos grupos organizados, quando o modelo de Estado do bem-estar social deixou de conseguir atender às inúmeras e complexas demandas sociais (DIAS, 2017).

A crise enfrentada pelo setor público nas últimas décadas levou a um redimensionamento de suas atribuições, deixando de ser exclusivamente estatal e se tornando um espaço de articulação social. No entanto, como seria um setor público refundado a partir de um espaço de articulação? Essa nova concepção se baseia na atuação conjunta entre órgãos de governo, indivíduos e organizações não governamentais, compartilhando responsabilidades e atuando como especialistas em temas pontuais.

Com a crescente complexidade das demandas sociais, o setor público tem buscado novas formas de atuação para aprimorar a efetividade das políticas públicas. Nesse sentido, uma das principais estratégias adotadas tem sido a interação com organizações não governamentais (ONGs). Assim, a atuação governamental em áreas como educação, saúde e assistência social tem sido desenvolvida em parceria com ONGs especializadas, que atuam como parceiras na implementação de políticas públicas. Dessa forma, a gestão pública se torna mais participativa e plural, buscando uma maior efetividade na promoção do bem-estar social.

Essa forma de governo é denominada como governança, nas palavras de Reinaldo Dias a governança é uma forma de governo em que a governabilidade é alcançada por meio do compartilhamento de ações conjuntas entre setores estatais, organizações não governamentais e o setor privado, incluindo concessionárias, permissionárias, parcerias público-privadas, entre outros. Esses agentes assumem a responsabilidade pela execução de políticas públicas em áreas específicas, em colaboração com o Estado. Embora o Estado ainda tenha um papel central, a gestão pública é compartilhada com outros agentes, sujeita à orientação e ao controle estatal (DIAS, 2017).

A distribuição de responsabilidades e tarefas entre diferentes grupos sociais em áreas distintas levará ao surgimento de novas demandas sociais, que exigirão a intervenção de novos agentes em novas questões. Essa é uma demanda em constante evolução que requer novas abordagens dos órgãos governamentais, seja por meio de ações próprias ou por meio da delegação a outros órgãos.

Estamos, portanto, diante de um novo tipo de gestão pública que, para alcançar os objetivos de desenvolvimento, precisa ser necessariamente constituída pela ação conjunta entre Estado e comunidade.

Esse novo modo de gestão pública expressa-se por meio da elaboração de políticas públicas, estratégias para sua implementação, execução de programas e projetos, monitoramento dos mecanismos de ação, avaliação dos resultados e aprimoramento conjunto com base na avaliação dos erros e acertos, de modo que se garanta o cumprimento de fins, objetivos, metas e níveis de desempenho. Nessa nova concepção de gestão pública, observa-se a necessidade da coordenação de diversos agentes envolvidos devido à fragmentação do Estado, aos objetivos acertados entre as diversas agências, com a cidadania e os diversos grupos da sociedade. Ou seja, pressupõe a participação. Nesse contexto, surge o paradigma do desenvolvimento sustentável, conceito que, para ser aplicado, exige a realização do planejamento responsável e voltado para o atendimento das necessidades da população atual residente no território e das gerações futuras (DIAS, 2017).

Nos últimos anos, devido ao grande avanço da tecnologia e da globalização, as sociedades em todo o mundo têm incorporado novas demandas, incluindo questões relacionadas ao uso e à preservação do meio ambiente, às intensas dinâmicas do turismo e às novas perspectivas para a população idosa.

O envolvimento do Estado nessas atividades é essencial, pois quando bem planejadas, elas podem ter impactos positivos na sociedade. Por exemplo, fomentar o turismo e o intercâmbio cultural de forma planejada pode gerar benefícios sociais e financeiros, o que acarretaria o retorno, aos cofres públicos, do dinheiro investido nessas áreas.

Contudo, se mal executadas, essas mesmas atividades podem gerar problemas sociais, ambientais e culturais. Por exemplo, o turismo e o intercâmbio cultural sem o devido planejamento poderiam acarretar problemas que vão desde o impacto na infraestrutura de determinadas localidades até o aumento dos índices de violência.

Reinaldo Dias (2017) orienta que incorporar as novas demandas como componente da gestão pública não é somente necessário, mas também um requisito para promover um desenvolvimento sustentável e socialmente justo.

3.2 O CONCEITO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

O que vem a ser, então, a administração pública, um dos principais setores nos quais atuarão os despachantes documentalistas?

A administração pública é constituída pelas entidades, órgãos e agentes que têm a incumbência de atender às necessidades coletivas por meio de políticas públicas, elaboração de normas e regulações, além de outros atos administrativos.

É também uma atividade dinâmica, que se modifica ao longo do tempo em decorrência das mudanças na sociedade, mas que, em última medida, procura atender às necessidades dos cidadãos pertencentes à uma coletividade. Ela está relacionada ao tratamento e à solução de problemas sociais e econômicos, como a saúde, educação, meio ambiente, obras públicas, planejamento regional e com a atividade governamental (DIAS, 2017).

Nesse sentido, a administração pública é assim definida por Hely Lopes Meirelles (2015, p. 68):

Em sentido formal, é o conjunto de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do governo; em sentido material, é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral; em acepção operacional, é o desempenho perene e sistemático, legal e técnico, dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade. Numa visão global, a Administração é, pois, todo o aparelhamento do Estado preordenado à realização de serviços visando à satisfação das necessidades coletivas.

A administração pública pode ser entendida como “o planejamento, a organização, a direção e o controle de bens e interesses públicos, agindo de acordo com os princípios administrativos visando ao bem comum por meio de seus modelos delimitados no tempo e espaço” (SANTOS, 2014, p. 47).

O conjunto de práticas, estruturas e normas sociais empregadas pelo Estado para gerenciar serviços e bens públicos, regular a atividade econômica privada e intervir na economia de forma a manter o bom funcionamento do mercado pode ser descrito

como o conjunto de procedimentos, mecanismos e formas sociais pelo qual o Estado exerce sua gestão econômica.

Dessa forma, é importante destacar que a administração pública é composta pelo conjunto de órgãos, funcionários e processos utilizados pelos três poderes que compõem o Estado para realizar suas funções. É fundamental compreender também que a administração pública abrange os três níveis de governo, englobando as esferas federal, estadual e municipal.

Para Alexandre de Moraes (1999 apud BRASIL ESCOLA, 2023, s.p.), a administração pública:

Pode ser definida objetivamente como a atividade concreta e imediata que o Estado desenvolve para a consecução dos interesses coletivos e subjetivamente como o conjunto de órgãos e de pessoas jurídicas aos quais a Lei nº atribui o exercício da função administrativa do Estado.

Para Hely Lopes Meirelles (2011. p. 65):

A administração pública, em sentido formal, é o conjunto de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do Governo; em sentido material, é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral; em acepção operacional, é o desempenho perene e sistemático, legal e técnico, dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade.

Podemos dizer que a administração pública se adaptou, ao longo do tempo, às exigências dos Estados democráticos e das sociedades do bem-estar. Ela é, então, além de uma técnica eficiente de gestão, um instrumento a serviço da comunidade e uma ferramenta para solucionar os problemas da sociedade (DIAS, 2017):

Podemos assim resumir o tema: a administração pública é responsável por promover a ordem, a segurança e as condições necessárias para o desenvolvimento da vida coletiva, contribuindo para uma convivência civilizada. Em outras palavras, ela tem como objetivo gerar civilidade. As atividades do Estado podem ser divididas em dois tipos principais: atividades funcionais e atividades institucionais.

De acordo com a Constituição Federal de 1988, a administração pública tem como finalidade servir aos interesses gerais da sociedade, atuando de acordo com princípios próprios do Estado Democrático de Direito.

O Estado é tornou-se, nos últimos anos, um dos principais fornecedores de bens e serviços aos cidadãos. A atividade estatal constitui um fator decisivo para o incremento da competitividade nacional e local. Podemos concluir que a administração pública é uma ferramenta utilizada pelos Estados modernos para garantir os direitos

fundamentais dos cidadãos, para assegurar o cumprimento das obrigações dos civis que fazem parte daquele estado, como também para facilitar a prestação dos serviços básicos no contexto de um Estado do bem-estar social (DIAS, 2017).

ESTUDOS FUTUROS

De acordo com o Art. 1º do Regulamento Geral da Profissão de Despachante Documentalista contido na Lei nº Federal nº 10.602/2002, os despachantes podem atuar em 11 áreas

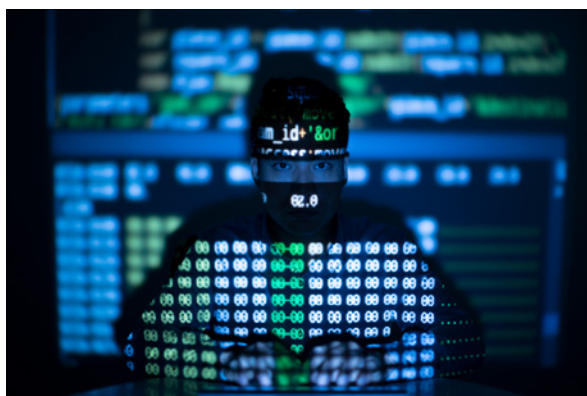
- No decorrer do tema de aprendizagem 2 conheceremos as 11 áreas de atuação dos despachante documentalistas na esfera pública, sendo elas:
- despachante documentalista de veículos terrestres;
- despachante documentalista marítimo;
- despachante documentalista aeronáutico;
- despachante documentalista de registro comercial;
- despachante documentalista imobiliário;
- despachante documentalista previdenciário;
- despachante documentalista de direitos autorais;
- despachante documentalista agropecuário;
- despachante documentalista de relações exteriores de pessoas físicas e de sociedades empresárias;
- despachante documentalista de produtos controlados;
- despachante documentalista de meio ambiente.

Ainda, podemos afirmar que uma nova área de trabalho para o despachante documentalista foi inaugurada nos últimos anos: o Despachante Documentalista de Registro de Arma de Fogo, matéria que também será vista nessa apostila.



NOTA

A administração pública atua como uma interface, uma conexão entre o poder político, o mundo econômico e a sociedade civil. Desse modo, a administração pública será sempre afetada pelas mudanças, reorientações ou evoluções que ocorrem em qualquer uma dessas áreas (DIAS, 2017).



Fonte: <https://bit.ly/42hCVfw>. Acesso em: 12 abr. 2023.



3.3 O DESPACHANTE DOCUMENTALISTA E AS ESFERAS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Já compreendemos o que é administração pública são aquelas atividades exercidas pelo estado com o objetivo de atender concretamente às necessidades coletivas. Agora iremos conhecer melhor as esferas da administração pública os despachantes documentalistas poderão atuar.

De acordo com a Constituição Federal de 1988, a administração pública está dividida em administração direta e indireta: “Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência”.

Nos subtemas a seguir, conheceremos melhor cada uma dessas esferas administração direta e indireta.

3.3.1 A administração direta

Fazem parte da Administração Direta a estrutura administrativa do chefe do Poder Executivo (Presidente da República, Governador ou Prefeito) e dos Ministérios (no nível federal) ou secretarias (níveis estadual e municipal). Ainda, pertencem à estrutura da administração direta os órgãos responsáveis para o atendimento das necessidades básicas da população, como saúde, educação, lazer, assistência social, transportes, segurança pública, entre outras (DIAS, 2017).

Carvalho Filho pontua que existem numerosas atividades a cargo da administração direta. Como função básica podemos elencar a organização interna do estado, a lotação de órgãos e agentes, sua fiscalização e supervisão. Por isso, a organização de tais pessoas comporta tantos componentes internos, como os Ministérios, as Secretarias, as Coordenadorias, dentre outras. Compreende-se, inclusive, que quando o Estado executa tarefas através de seus órgãos internos, estamos diante da administração direta estatal no desempenho de atividade centralizada (CARVALHO FILHO, 2014).

3.3.2 A administração indireta

As entidades que possuem personalidade jurídica própria, patrimônio próprio e estão vinculadas à Administração Direta compõem a Administração Indireta.

Carvalho Filho (2014) enfatiza que o grande e fundamental objetivo da Administração Indireta do Estado é a execução de algumas tarefas de seu interesse, no entanto delegadas a outras pessoas jurídicas, quando o Poder Público transfere a sua titularidade ou a mera execução a outras entidades, por delegação.

Desse modo, o autor compreende que a Administração Indireta é o próprio Estado executando algumas de suas funções de forma descentralizada, e isso pode ocorrer por diferentes razões, desde o fato de que o tipo de atividade tenha mais pertinência para ser executada por outras entidades até uma questão de maior celeridade, eficiência e flexibilização do conteúdo da matéria. Assim, ressalta que o critério para a instituição de pessoas da Administração Indireta com vistas ao desempenho de funções descentralizadas é de ordem administrativa (CARVALHO FILHO, 2014).

Essas entidades da administração indireta prestam serviços públicos por meio de uma legislação própria. São denominadas como autarquias, fundações, empresas públicas e as sociedades de economia mista (DIAS, 2017).

O Art. 4º, II, do Decreto-Lei nº 200/1967 determina que a Administração Indireta compreende as seguintes categorias de entidades, dotadas de personalidade jurídica própria:

- as autarquias;
- as empresas públicas;
- as sociedades de economia mista; e
- as fundações públicas.

Uma vez que essas entidades representam locais importantes onde o despachante documentalista poderá atuar, iremos conhecer melhor cada uma delas:

a) Autarquias: são serviços autônomos criados por Lei nº específica. Elas requerem para seu melhor funcionamento, gestão administrativa e financeira descentralizada (DIAS, 2017).

São exemplos de autarquias:

- Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).
- Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA).
- Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e Recursos Naturais Renováveis (IBAMA).
- Universidade de São Paulo (USP).
- Banco Central do Brasil (BCB).
- Comissão de Valores Mobiliários (CVM).
- Departamento Nacional de Infraestrutura de Transporte (DNIT).
- Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), entre outros.

Obs.: em alguns estados brasileiros, o Detran é definido como uma autarquia, um órgão independente, com autonomia administrativa. Em outros estados o Detran está vinculado a alguma secretaria do governo estadual, como a Polícia Civil, por exemplo.

b) Fundações: são entidades criadas por Lei nº específica. As fundações se caracterizam por desenvolver uma série de atividades sem fins lucrativos, constituindo-se em serviço autônomo, que resultam na produção de bens de interesse público (DIAS, 2017).

Exemplos de fundações:

- Fundação Nacional de Artes (FUNARTE).
- Fundação Biblioteca Nacional.
- Fundação da Universidade Estadual de Campinas (FUNCAMP).
- Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).
- Fundação Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP).
- Fundação Nacional do Índio (FUNAI).
- Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), entre outras.

c) Empresas públicas: entidades dotadas de personalidade jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e capital exclusivo da União, do Estado ou do município, criadas para explorar a atividade econômica que o governo se vê obrigado a exercer por conveniência administrativa ou econômica (DIAS, 2017).

Exemplos de empresas públicas:

- Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA).
- Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (INFRAERO).
- Companhia Nacional de Abastecimento (CONAB).
- Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES).
- Caixa Econômica Federal (CEF).
- Companhia Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), entre outras.

d) As sociedades de economia mista: são entidades constituídas com a finalidade de explorar atividade econômica de interesse do Estado (DIAS, 2017).

Exemplos de sociedades de economia mista:

- Empresa Brasileira de Petróleo (PETROBRAS).
- Central Elétrica Brasileira (ELETROBRAS).
- Banco do Brasil (BB), entre outras.

RESUMO DO TÓPICO 1

Neste tópico, você aprendeu:

- O Tecnólogo em Despachante Documentalista poderá realizar as suas atividades tanto no setor público quanto no setor privado. No entanto, é no setor público a principal área de operação do Tecnólogo em Despachante Documentalista.
- No setor privado o despachante documentalista poderá fornecer gestão de recursos humanos para terceiros; auxiliar no transporte rodoviário de cargas; atuar nos processos que envolvem documentação para a construção de edifícios; na locação de automóveis sem condutor; em atividades de contabilidade; serviços de apoio administrativo, entre outros.
- No setor público o despachante documentalista executa serviços e atividades perante os setores da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal, solicitando documentos, instruindo processos, realiza inscrições, alterações, entre outras.
- Na administração pública, ferramenta utilizada pelos Estados modernos para garantir os direitos fundamentais dos cidadãos, o despachante documentalista encontra vasto espaço de trabalho na administração indireta: nas autarquias, empresas públicas, fundações e nas sociedades de economia mista.

AUTOATIVIDADE



- 1 Assinale a alternativa CORRETA que apresenta a função principal do Estado-nação no mundo contemporâneo (UFMG, 2021):

Fonte: adaptada de https://www.ufmg.br/copeve/Arquivos/2021/Provas_Concurso_Edital_1410/Nivel_D/Prova_ASSISTENTE_ADMINISTRACAO.pdf. Acesso em: 13 abr. 2023.

- a) ☐ Reduzir gastos com políticas públicas para garantir o investimento na reforma e na modernização do Estado.
- b) ☐ Manter a estabilidade do setor público pela manutenção das tecnologias utilizadas agora.
- c) ☐ Reduzir gastos com reforma e modernização do Estado para garantir o investimento em políticas públicas.
- d) ☐ Ampliar de forma sistemática as oportunidades individuais, institucionais e regionais.

- 2 Sobre o servidor e os princípios da ética, analise as asserções a seguir e a relação proposta entre elas (ADM&TEC, 2020):

- I- Em respeito aos princípios da ética e da legalidade, não deve o servidor público municipal desviar outro servidor público para atendimento a interesse particular.

PORQUE

- II- O servidor deve prezar pela autonomia do cidadão, oferecendo instrumentos para que seu problema possa ser rapidamente resolvido ou encaminhado para resolução.

Assinale a alternativa CORRETA:

Fonte: adaptada de <https://admtec.org.br/prefeitura-de-santa-maria-da-boa-vista-pe/downloads>. Acesso em: 13 abr. 2023.

Alternativas

- a) ☐ As duas asserções são verdadeiras.
- b) ☐ A asserção I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) ☐ A asserção II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) ☐ As duas asserções são falsas.

- 3 A administração pública (ou descentralizada) é composta por entidades que, por meio de descentralização de competências do governo, foram criadas para desempenhar papéis nos mais variados setores da sociedade e prestar serviços à população. Essas entidades possuem personalidade jurídica própria (CNPJ) e, muitas vezes, recursos próprios, provenientes de atividades que geram receitas (FAUEL, 2019). Com relação a essa administração pública, ela pode ser:

Fonte: adaptada de <https://www.politize.com.br/administracao-publica-direta-e-indireta/#:~:text=A%20administra%C3%A7%C3%A3o%20p%C3%BAblica%20indireta%2C%20por,e%20prestar%20servi%C3%A7os%20%C3%A0%20popula%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em: 13 abr. 2023.

- a) () Administração indireta.
 - b) () Administração independente.
 - c) () Administração direta.
 - d) () Administração terceirizada.
- 4 O setor privado é composto por empresas e organizações que visam ao lucro por meio da oferta de bens e serviços aos consumidores. Explique o que é o setor privado, uma das áreas de atuação do despachante documentalista e, além disso, descreva como o despachante atuará nesse setor.
- 5 A administração pública tem como objetivo principal o bem comum e o interesse público. Disserte acerca do conceito de administração pública.

FLUXO DAS ATIVIDADES DE DESPACHANTE

1 INTRODUÇÃO

O presente tema de aprendizagem se destina a compreender o modo como as atividades do despachante documentalista devem ser realizadas em cada área, assim como conhecer em que áreas os despachantes podem atuar.

Propomos, portanto, uma descrição dos espaços de trabalho dos despachantes documentalistas, tratando das doze áreas nas quais o despachante documentalista opera. Ainda, o aluno receberá conceitos sobre os modos de atuação de cada um dos setores.

2 AS DOZE ÁREAS DE ATUAÇÃO DO DESPACHANTE DOCUMENTALISTA

A Resolução do Conselho Federal dos Despachantes Documentalistas do Brasil nº 001/2022 de 9 de fevereiro de 2022 aduz que o Conselho dos Despachantes Documentalistas resolveu orientar para o Curso de Tecnologia de Despachante Documentalista 11 áreas de atuação em que o Profissional Despachante Documentalista poderá atuar (CFDD-BR, 2022a, s.p.):

- Art. 3º - Para proporcionar uma formação generalista, o Conselho Federal de Despachantes Documentalistas orienta que as IES contemplem no conteúdo programático do Curso de Tecnologia de Despachante Documentalista as 11 (onze) áreas de atuação em que o Profissional Despachante Documentalista pode atuar. Quais sejam:
- a) Despachante documentalista de veículos terrestres.
 - b) Despachante documentalista marítimo.
 - c) Despachante documentalista aeronáutico.
 - d) Despachante documentalista de registro comercial.
 - e) Despachante documentalista imobiliário.
 - f) Despachante documentalista previdenciário.
 - g) Despachante documentalista de direitos autorais.
 - h) Despachante documentalista agropecuário.
 - i) Despachante documentalista de relações exteriores de pessoas físicas e de sociedades empresárias.
 - j) Despachante documentalista de produtos controlados.
 - k) Despachante documentalista de meio ambiente.

Ainda, nos últimos anos um novo espaço de atuação surgiu para os despachantes documentalistas: o despachante documentalista de registro de arma de fogo.

Uma mudança foi sentida nos últimos anos acerca do Registro de Arma de Fogo no Brasil. A Lei nº 10.826/2003, que previa o Estatuto do Desarmamento, dispõe sobre registro, posse e comercialização de armas de fogo e munição. Ainda essa legislação instituiu o Sistema Nacional de Armas – SINARM. Além de definir crimes essa legislação contém providências a serem tomadas pelo estado relacionadas a posse e ao porte de arma de fogo.

No entanto, os Decretos nº 10.627, 10.628, 10.629 e 10.630, dos anos de 2021, que regulamentam o Estatuto do Desarmamento (Lei nº 10.826), passaram a flexibilizar normas e ampliar o acesso a armas de fogo (BRASIL, 2003).

As novas normas passaram a permitir que profissionais autorizados, colecionadores, atiradores e caçadores (esses são denominados CACs) possam comprar mais armas e munições.

Ainda esses novos decretos modificaram os critérios para análise do pedido de concessão de porte de arma. Por fim, reduziram a lista de artefatos classificados como produtos controlados pelo Exército (PCEs).

A despeito dos Decreto nº 10.628 e 10.629 já ter sido revogado pelo Decreto nº 11.366, em de 2023, ainda estão em vigor algumas normas que flexibilizaram o direito ao armamento. Tais mudanças adicionaram uma nova demanda à profissão de despachante documentalista.

3 CONHECENDO CADA UMA DAS ÁREAS DE ATUAÇÃO

O despachante documentalista é um profissional responsável por atuar como intermediário entre os clientes e os órgãos públicos para resolver questões burocráticas relacionadas a documentos e processos. Ele pode atuar em diversas áreas, tais como a regularização de veículos, obtenção de licenças e autorizações, registro de empresas, entre outras. Sua principal função é agilizar e simplificar os trâmites necessários para que seus clientes possam cumprir com suas obrigações legais. Nos próximos subtemas, conheceremos cada uma das áreas de atuação do despachante documentalista.

a) Despachante Documentalista de veículos terrestres

O despachante documentalista de veículos terrestres é o profissional que irá atuar junto aos Departamentos Estaduais de Trânsito (DETRAN). Vamos, então, conhecer um pouco desse órgão.

A Lei nº 9.503, de 1997, do Código de Trânsito Brasileiro (CTB), regulamenta o Sistema Nacional de Trânsito e os órgãos administrativos que o compõem.

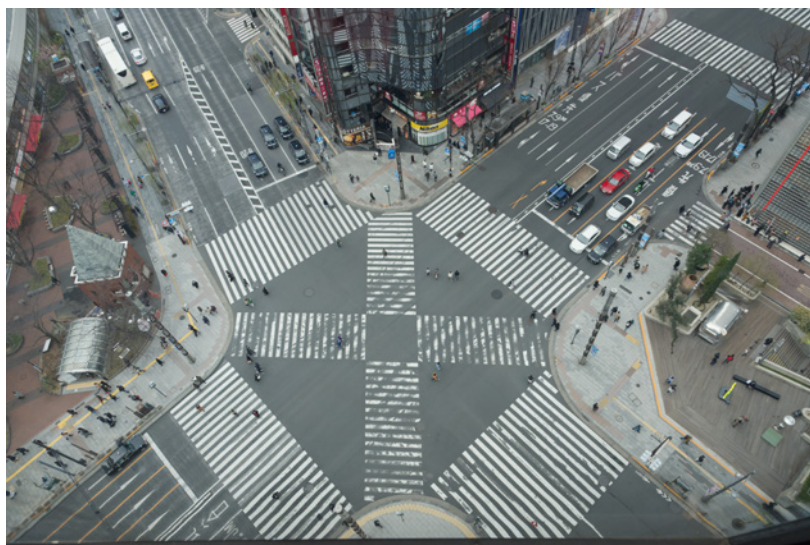
Art. 5º O Sistema Nacional de Trânsito é o conjunto de órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios

que tem por finalidade o exercício das atividades de planejamento, administração, normatização, pesquisa, registro e licenciamento de veículos, formação, habilitação e reciclagem de condutores, educação, engenharia, operação do sistema viário, policiamento, fiscalização, julgamento de infrações e de recursos e aplicação de penalidades.

Art. 6º São objetivos básicos do Sistema Nacional de Trânsito:

- I - estabelecer diretrizes da Política Nacional de Trânsito, com vistas à segurança, à fluidez, ao conforto, à defesa ambiental e à educação para o trânsito, e fiscalizar seu cumprimento;
- II - fixar, mediante normas e procedimentos, a padronização de critérios técnicos, financeiros e administrativos para a execução das atividades de trânsito;
- III - estabelecer a sistemática de fluxos permanentes de informações entre os seus diversos órgãos e entidades, a fim de facilitar o processo decisório e a integração do Sistema.
- Sobre a composição e competência do Sistema Nacional de Trânsito, a Lei nº 9.503 assim dispõe:
- Art. 7º Compõem o Sistema Nacional de Trânsito os seguintes órgãos e entidades:
- I - o Conselho Nacional de Trânsito - CONTRAN, coordenador do Sistema e órgão máximo normativo e consultivo;
- II - os Conselhos Estaduais de Trânsito - CETRAN e o Conselho de Trânsito do Distrito Federal - CONTRANDIFE, órgãos normativos, consultivos e coordenadores;
- III - os órgãos e entidades executivos de trânsito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- IV - os órgãos e entidades executivos rodoviários da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- V - a Polícia Rodoviária Federal;
- VI - as Polícias Militares dos Estados e do Distrito Federal; e
- VII - as Juntas Administrativas de Recursos de Infrações (JARI) (BRASIL, 1997).

Figura 2 – Detran



Fonte: <https://bit.ly/3qqghUY>. Acesso em: 12 abr. 2023.

Podemos compreender o Detran como um órgão de cada estado brasileiro (e do Distrito Federal) que fica responsável por realizar, fiscalizar e controlar os condutores de veículos daquele estado.

Os Detrans dos estados, apesar de definirem o seu próprio regimento interno de acordo com as leis e os decretos do estado em que se situam, cumprem funções similares. Uma das principais funções do Detran nas quais os despachantes documentalistas podem atuar é o processo de emissão da primeira Carteira Nacional de Habilitação (CNH).

Para a emissão da primeira Carteira Nacional de Habilitação (CNH) será necessário a solicitação e pagamento da Documento de Arrecadação Estadual (DAE – que é um documento único por Estado em que é possível recolher diversos tipos de tributo e realizar pagamentos).

Ainda, haverá necessidade de agendamento para os exames médicos e psicotécnicos exigidos para obter a CNH, bem como o agendamento para a prova teórica.

Após esses procedimentos o Detran irá proceder a emissão da sua Permissão Para Dirigir (PPD) e, posteriormente, da Carteira Nacional de Habilitação (CNH) definitiva.

Na maioria dos Detrans, esses procedimentos podem ser feitos via internet, no site específico de cada estado. Uma segunda possibilidade de atuação do despachante documentalista junto ao Detran é atuar junto ao Processo de reciclagem da Carteira Nacional de Habilitação (CNH). Algumas infrações de trânsito têm como consequências ensejam a obrigatoriedade, para o motorista, de cursar uma “reciclagem”.

Desse modo, o Detran é também o órgão responsável pela “reciclagem” do motorista habilitado. Também é possível para o despachante documentalista de veículos terrestres atuar em processos de vistorias, emplacamentos e inspeções, uma vez que o Detran é também o órgão responsável por fazer as vistorias e inspeções para atestar as condições de segurança do veículo.

São vistorias obrigatórias: o primeiro licenciamento do veículo (ou, em alguns estados, como no Rio de Janeiro, para a renovação do licenciamento anual); para as transferências de propriedade; para novos emplacamentos (por transferência de cidade, por exemplo).

As questões relativas ao Detran se constituíram como principal mercado de atuação dos despachantes, que há muitas décadas intermediaram a relação entre o Estado e sociedade para obtenção de documentos. Muitas vezes, os funcionários das dessas repartições públicas preferem lidar com despachante, que preenche corretamente os documentos e estabelece vínculos com os servidores (BONELLI, 2017).

Poderá o despachante documentalista de veículos terrestres encontrar um espaço para agir frente às autuações e aplicação de medidas administrativas pelo Detran, posto que esse o órgão responsável por essas práticas. Desse modo, o órgão procederá às autuações de infrações e as consequentes aplicações de medidas administrativas cabíveis, que variam conforme a conduta supostamente cometida pelo motorista.

Por fim, os conhecimentos do despachante documentalista são bastante úteis no processo de licenciamento de veículos, podendo realizar os serviços de emplacamento, vistoria veicular, segunda via de documentos como CRLV e transferência de propriedade ou endereço, entre outras.

IMPORTANTE

Alguns estados já elaboraram uma legislação específica sobre despachantes documentalistas. Foram eles:

O Rio Grande do Sul:

- Lei nº 14475 de 21/01/2014. Publicado no DOE – RS em 22 jan. 2014. Dispõe sobre a atividade de Despachante Documentalista de Trânsito (DDT) perante o departamento de trânsito – Detran/RS. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=264817>.



Como também o estado do Paraná:

- Lei nº 17.682. Publicado no diário oficial no. 9048 de 20 de setembro de 2013. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=258809>.
- O Detran do estado da Bahia elaborou um regimento interno sobre o tema. Disponível em: <https://www.detran.ba.gov.br/upload/portarias/portarias-7937254.pdf>.

b) Despachante documentalista marítimo

O despachante documentalista de veículos marítimo é o profissional que irá atuar junto à documentação relacionada às embarcações marítimas. Desse modo, propomos uma breve incursão em alguns conhecimentos acerca da Marinha Brasileira.

A Marinha brasileira, ao lado do Exército e Aeronáutica, é um dos três ramos que formam as Forças Armadas do Brasil. Ela é responsável por garantir a segurança do litoral e dos rios brasileiros. A Marinha tem como papel monitorar a costa brasileira e garantir a segurança dos mares e dos rios de nosso país.

As funções da Marinha brasileira são descritas no Art. 17 da Lei nº Complementar nº 97, de 9 de junho de 1999:

Art. 17. Cabe à Marinha, como atribuições subsidiárias particulares:

- I – orientar e controlar a Marinha Mercante e suas atividades correlatas, no que interessa à defesa nacional.
- II – prover a segurança da navegação aquaviária.
- III – contribuir para a formulação e condução de políticas nacionais que digam respeito ao mar.
- IV – implementar e fiscalizar o cumprimento de leis e regulamentos, no mar e nas águas interiores, em coordenação com outros órgãos do Poder Executivo, federal ou estadual, quando se fizer necessária, em razão de competências específicas.
- V – cooperar com os órgãos federais, quando se fizer necessário, na repressão aos delitos de repercussão nacional ou internacional, quanto ao uso do mar, águas interiores e de áreas portuárias, na forma de apoio logístico, de inteligência, de comunicações e de instrução.

O despachante documentalista marítimo é o profissional responsável pela documentação que está relacionada às embarcações marítimas. Como exemplo, estarão entre as suas funções: requerer documentos de transferência de embarcações como jet-skis, lanchas, veleiros, botes; regularizar documentos de embarcações; requerer a sua inscrição na Marinha; requerer procedimentos para a Licença para Condução de Embarcações; requerer documentos para o seguro obrigatório de embarcações.

Esses procedimentos devem ser verificados junto à Capitania de Portos, Delegacias, Agências da MGF Marinha e demais Órgãos Federais.

Figura 3 – Capitania de Portos



Fonte: <https://shutr.bz/3qmpRbs>. Acesso em: 12 abr. 2023.

INTERESSANTE

No início do século XIX, muitas regiões do Brasil estavam isoladas da capital e a navegação era a única forma de conectá-las. Assim, a criação da Marinha foi um fator crucial para permitir a ligação entre as províncias brasileiras, o que foi fundamental para o sucesso da independência e unificação territorial. A formação da Marinha brasileira contou com a participação de muitos mercenários portugueses e ingleses, e Luís da Cunha Moreira, um militar brasileiro da Marinha portuguesa, foi escolhido como o primeiro-ministro da Marinha do Brasil (DIAS, 2017).



Em 14 de novembro de 1822, a primeira esquadra brasileira partiu em direção à Cisplatina, com o objetivo de consolidar a independência do Brasil naquela região. Em 4 de maio de 1823, a esquadra brasileira chegou à Bahia para lutar contra a Marinha portuguesa. Foi nesse período que Joaquim Marques Lisboa, mais tarde conhecido como Almirante Tamandaré, ingressou na Marinha brasileira. Ele dedicou sua vida à Marinha do Brasil e é considerado o Patrono da Marinha brasileira (DIAS, 2017).

c) Despachante documentalista aeronáutico

O despachante documentalista aeronáutico é o profissional que irá atuar junto à ANAC ou Anatel, em situações relacionadas às aeronaves ou ao piloto de aeronaves.

O despachante será responsável pela documentação de transferência e alteração de propriedade da aeronave no Registro Aeronáutico Brasileiro (RAB), Licença de Estação no Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA) e outros que forem necessários à ANAC ou Anatel. Vamos então conhecer um pouco desses órgãos.

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) foi criada com base nos Arts. 21 e 22 da Constituição de 1988. A Constituição da República de 1988 determina, em seus Arts. 21 e 22, que:

Art. 21 Compete a União:

XII - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão:

c) a navegação aérea, aeroespacial e a infraestrutura aeroportuária.

Art. 22 Compete privativamente à União legislar sobre: I- direito civil, comercial, penal, processual, eleitoral, agrário, marítimo, aeronáutico, espacial e do trabalho.

A Lei nº 11.182, de 2005, estabeleceu a criação da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), órgão que tem um caráter de uma autarquia especial e que passou a ter autoridade sobre a aviação civil. Esse órgão é responsável por adotar as medidas necessárias para o atendimento de interesse público e para o desenvolvimento e fomento da aviação civil, da infraestrutura aeronáutica e aeroportuária do país. Ainda, a ANAC deve atuar com independência, sempre em atenção aos princípios que regem a administração pública: legalidade, moralidade, impessoalidade e publicidade (FILGUEIRA, 2021).

A ANAC, ou Agência Nacional de Aviação Civil, é uma entidade autárquica federal de regime especial que está ligada à Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República. Sua principal função é regular e fiscalizar as atividades da aviação civil, bem como a infraestrutura aeronáutica e aeroportuária em território brasileiro. A agência atua por meio de ações de certificação, fiscalização, normatização e representação institucional.

Figura 4 – ANAC



Fonte: <https://bit.ly/43vP1ma>. Acesso em: 12 abr. 2023.

INTERESSANTE

Após o fim da Segunda Guerra Mundial, a comunidade internacional percebeu a necessidade de estabelecer normas, princípios e padrões comuns para regular o rápido crescimento da aviação nas últimas décadas e seu impacto no mundo. A aviação mudou profundamente a maneira como as pessoas lidam com as distâncias geográficas e os fluxos comerciais em todo o mundo. A Convenção de Chicago foi o ponto de partida para os debates sobre o transporte aéreo. Naquela época, já havia transporte de passageiros e cargas em todo o mundo, e havia uma preocupação com a criação de regras gerais que garantissem a segurança, eficiência e regularidade da aviação para usuários de todos os países. Além disso, a proteção ambiental também era uma preocupação. A Conferência Internacional de Aviação Civil de Chicago reuniu representantes de 52 nações para elaborar a "Convenção de Chicago". Em 7 de dezembro de 1944, a Organização de Aviação Civil Internacional (OACI) foi criada com o objetivo de melhorar a segurança, eficiência, economia, proteção ambiental e desenvolvimento sustentável da aviação civil por meio da cooperação dos Estados-membros.



d) Despachante documentalista de registro comercial

O despachante documentalista de registro comercial é o profissional responsável por intermediar de questões burocráticas entre o Estado e o empresário. Desse modo, ele fica responsável por efetuar alterações e baixas em registros e cadastros das empresas nas juntas comerciais e, outras questões relacionadas ao CNPJ e a inscrição estadual.

As necessidades humanas, como alimentação, moradia, vestuário, saúde, educação, lazer, entre outras, são supridas por meio de bens e serviços produzidos pelas empresas, organizações econômicas especializadas que atuam no mercado.

Podemos compreender a atividade empresarial como a articulação de fatores de produção: capital, mão de obra, insumo e tecnologia. As empresas em que se produzem os bens e serviços são resultado da ação dos empresários, que promovem um aporte de capital para a compra de insumos, contratação de mão de obra e desenvolvimento ou aquisição de tecnologia. Uma das obrigações do empresário é a de inscrever-se no Registro das Empresas. De acordo com o Art. 967 do Código Civil, isso deve ocorrer antes de dar início à exploração de seu negócio. A Lei nº 8.934, de 1994, estrutura as regras para o Registro das Empresas, dispondo sobre o registro público de empresas mercantis e atividades afins (COELHO, 2011).

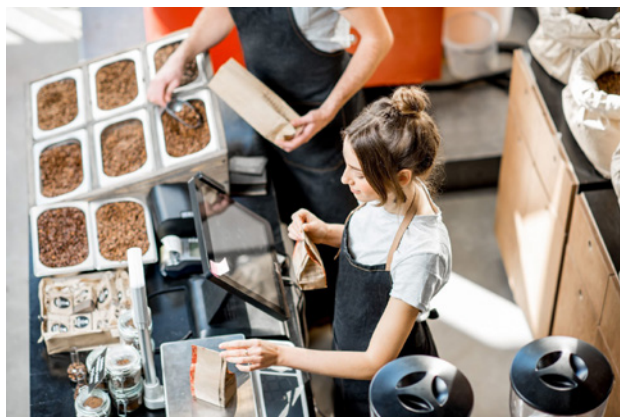
O processo de registro das empresas ocorre por meio de um sistema que envolve órgãos governamentais em dois níveis: a nível federal, o Departamento Nacional do Registro do Comércio (DNRC); e a nível estadual, as Juntas Comerciais. A constituição do registro da empresa pode ser realizada por meio de três procedimentos: matrícula, arquivamento e autenticação.

A matrícula é o ato de inscrição daqueles profissionais que desenvolvem atividades para comerciais, sendo os tradutores públicos, os intérpretes comerciais, leiloeiros, trapicheiros e administradores de armazéns-gerais. O arquivamento se refere à inscrição do empresário individual (empresário que exerce sua atividade econômica como pessoa física) e à dissolução e alteração contratual das sociedades empresárias.

As cooperativas também possuem seus atos arquivados no registro de empresa, assim como os atos relacionados aos consórcios de empresas e aos grupos de sociedades, e aqueles relativos às empresas mercantis estrangeiras autorizadas a funcionar no Brasil. Por fim, arquivam-se as declarações de microempresa e de empresas de pequeno porte, além de quaisquer outros documentos ou atos de interesse de empresários (COELHO, 2011).

O Código Civil determina que os atos modificativos da inscrição do empresário sejam averbados à margem desta (Art. 968, § 1º). A averbação é uma espécie de arquivamento. A autenticação está ligada aos denominados instrumentos de escrituração, que são os livros comerciais e as fichas escriturais. Nessa situação, a autenticação é essencial para a validade do documento, pois é um requisito externo para a regularidade da escrituração mercantil.

Figura 5 – Autenticação



Fonte: <https://bit.ly/30SKvKv>. Acesso em: 12 abr. 2023.

e) Despachante documentalista imobiliário

O despachante documentalista imobiliário é responsável por executar todos aqueles serviços de que remetem à consultoria e tramitação de documentos junto aos órgãos cartórios, prefeituras, bancos, entre outros. Ele atua nos casos que envolvem o direito de propriedade, direito contratual, direito de família e de sucessões, direito notarial e registral e leis específicas, como a de locação, da incorporação imobiliária, do distrato, regularização de imóveis, entre outras.

Ainda, é desejoso que o despachante documentalista de imobiliário desenvolva habilidades que envolvam lidar com cartórios de registro de imóveis e tabelionatos, com negociações de imóveis, pois o seu trabalho pode requerer até mesmo analisar eventuais documentos técnicos.

Sobre o tema, é importante conhecermos um pouco sobre as relações jurídicas e de direito que envolvam a posse, compra, venda, doação, sucessão, troca e propriedade de bens imóveis.

Maria Helena Diniz preceitua que os bens imóveis são aqueles objetos que não podem ser movidos sem sofrer danos ou serem destruídos, ou seja, são os que não podem ser removidos sem alteração de sua substância diversa (DINIZ, 2012).

Os bens imóveis serão adquiridos pelo registro do título, acessão, usucapião e direito hereditário, conforme Arts. 1.238 a 1.244, 1.245, 1.248 e 1.784 do Código Civil brasileiro.

Figura 6 – Bens imóveis



Fonte: <https://bit.ly/45G3qOB>. Acesso em: 12 abr. 2023.

f) Despachante documentalista previdenciário

Podemos compreender como Regime Previdenciário o “conjunto de regras constitucionais e legais que regem os benefícios outorgados aos servidores públicos em virtude da ocorrência de fatos especiais expressamente determinados, com o fim de assegurar-lhes e à sua família amparo, apoio e retribuição pecuniária” (CARVALHO FILHO, 2014, p. 712).

Desse modo, a palavra “previdência” tem o sentido de “precaução”, “previsão”, “vista ou conhecimento do futuro”. Quer-se, então, sinalizar a necessidade de serem tomadas cautelas presentes para se precaver sobre o futuro, no sentido de se evitar problemas e adversidades (CARVALHO FILHO, 2014).

Os servidores do estado e seus familiares estarão assim prevenidos. Essa prevenção é encontrada justamente no curso de sua relação de trabalho com o Poder Público (CARVALHO FILHO, 2014).

O despachante documentalista previdenciário atua na parte administrativa do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), a fim de agilizar a documentação dos segurados.

Vamos, então, conhecer um pouco desse órgão.

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) foi criado em 27 de junho de 1990 por meio do Decreto nº 99.350, a partir da fusão do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social – IAPAS com o Instituto Nacional de Previdência Social – INPS, como autarquia vinculada ao Ministério da Previdência e Assistência Social (MPAS), atual Ministério do Trabalho e Previdência (MTP).

É a Lei nº 8212, de 1991 que dispõe sobre a organização da Seguridade Social, institui Plano de Custeio, e dá outras providências acerca da Seguridade Social.

Em seu Art. 1º, estabelece que a “A Seguridade Social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, destinado a assegurar o direito relativo à saúde, à previdência e à assistência social”.

Compete ao INSS a operacionalização do reconhecimento dos direitos da clientela do Regime Geral de Previdência Social (RGPS). Desse modo, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é responsável pelo pagamento da aposentadoria e demais benefícios aos trabalhadores brasileiros, exceto de servidores públicos. Desse modo, uma de suas principais funções é receber as contribuições mensais dos trabalhadores e trabalhadoras do Brasil. Isso é válido tanto para os que trabalham em regime Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) quanto para aqueles que são autônomos, mas também contribuem.

Também é possível que outros profissionais se inscrevam no INSS e contribuam de forma facultativa, ou seja, por vontade própria.

g) Despachante documentalista de direitos autorais

O despachante documentalista de direitos autorais atua em prol de garantir o direito autoral de uma obra, aqui o despachante é responsável por reunir os documentos exigidos pelo Escritório de Direitos Autorais (EDA), unidade da Biblioteca Nacional responsável pela execução da política pública de registros e preservação da obra intelectual.

Figura 7 – Biblioteca Nacional



Fonte: <https://bit.ly/3OYHbOf>. Acesso em: 12 abr. 2023.

h) Despachante documentalista agropecuário

O despachante documentalista agropecuário é responsável pela documentação de licenciamento junto ao Ministério da Saúde e Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA); Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento (MAPA); Sistema Integrado

de Produtos e Estabelecimentos Agropecuários (SIPEAGRO), em todo território nacional, além de ajudar as empresas que precisam de licenciamento e certificação.

O Ministério da Saúde e Agência Nacional de Vigilância Sanitária foi criado pela Lei nº 9.782, em 1999. Trata-se de uma autarquia sob regime especial que está presente em todo o território nacional por meio das coordenações de portos, aeroportos, fronteiras e recintos alfandegados.

A Anvisa tem por finalidade promover a proteção da saúde da população, por intermédio do controle sanitário da produção e consumo de produtos e serviços submetidos à vigilância sanitária,

O Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento (MAPA) é o órgão responsável pela pelo estímulo à agropecuária através de políticas públicas, pelo estímulo ao agronegócio, e pela regulação e normatização de serviços vinculados ao setor.

Ainda, fazem parte das esferas de atuação do despachante documentalista o Sistema Integrado de Produtos e Estabelecimentos Agropecuários (SIPEAGRO), nos quais o profissional poderá realizar tarefas de solicitar registro de estabelecimento comerciante no Sipeagro e realizar o cadastro médico veterinário, entre outros.

Figura 8 – Estabelecimentos Agropecuários



Fonte: <https://bit.ly/3M0dxll>. Acesso em: 12 abr. 2023.

i) Despachante documentalista de relações exteriores de pessoas físicas e de sociedades empresariais

O despachante documentalista de relações exteriores de pessoas físicas e de Sociedades Empresariais é o profissional responsável por fazer toda a preparação burocrática de seu cliente (importador/exportador) para o comércio internacional.

Figura 9 – Sociedades empresariais



Fonte: <https://bit.ly/3qqf4gg>. Acesso em: 12 abr. 2023.

j) Despachante documentalista de produtos controlados

São denominados produtos químicos controlados aqueles que possuem substâncias químicas que servem como insumos para drogas. Esses produtos devem ser verificados em todas as suas etapas, desde a sua fabricação, até o armazenamento e transporte. Ainda, se fazem necessárias averiguações sobre o seu comércio, utilização e reciclagem.

Tanto a Polícia Federal quanto a Polícia Civil e o Exército estabelecem regras e exigências para o controle desses produtos de acordo com sua finalidade. Com vistas a garantir segurança da população o poder público conhecerá o destino dessas substâncias, para que não sejam utilizadas com finalidades ilícitas.

O despachante documentalista de produtos controlados são os profissionais responsáveis pela intermediação entre os Órgãos Fiscalizadores competentes e as empresas usuárias de seus serviços. Desse modo, devem possuir Credenciamento na Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo e no Conselho Regional de Despachante Documentalista (CRDD).

O despachante de produtos controlados facilita o processo e contato com Delegacias e Departamentos de Fiscalização. Cabe a ele receber o pedido de protocolo, organizar e dar seguimento ao licenciamento de produtos controlados junto aos órgãos competentes.

Figura 10 – Produtos controlados



Fonte: <https://bit.ly/43nMhaQ>_Acesso em: 12 abr. 2023.

k) Despachante documentalista de meio ambiente

A Constituição de República de 1988 preconiza:

Art. 225. Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao Poder Público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações.

§ 1º Para assegurar a efetividade desse direito, incumbe ao Poder Público:

- I - preservar e restaurar os processos ecológicos essenciais e prover o manejo ecológico das espécies e ecossistemas;
- II - preservar a diversidade e a integridade do patrimônio genético do País e fiscalizar as entidades dedicadas à pesquisa e manipulação de material genético;
- III - definir, em todas as unidades da Federação, espaços territoriais e seus componentes a serem especialmente protegidos, sendo a alteração e a supressão permitidas somente através de lei, vedada qualquer utilização que comprometa a integridade dos atributos que justifiquem sua proteção;
- IV - exigir, na forma da lei, para instalação de obra ou atividade potencialmente causadora de significativa degradação do meio ambiente, estudo prévio de impacto ambiental, a que se dará publicidade;
- V - controlar a produção, a comercialização e o emprego de técnicas, métodos e substâncias que comportem risco para a vida, a qualidade de vida e o meio ambiente;
- VI - promover a educação ambiental em todos os níveis de ensino e a conscientização pública para a preservação do meio ambiente;
- VII - proteger a fauna e a flora, vedadas, na forma da lei, as práticas que coloquem em risco sua função ecológica, provoquem a extinção de espécies ou submetam os animais a crueldade. (Regulamento)
- VIII - manter regime fiscal favorecido para os biocombustíveis destinados ao consumo final, na forma de Lei nº complementar,

a fim de assegurar-lhes tributação inferior à incidente sobre os combustíveis fósseis, capaz de garantir diferencial competitivo em relação a estes, especialmente em relação às contribuições de que tratam a alínea "b" do inciso I e o inciso IV do caput do Art. 195 e o Art. 239 e ao imposto a que se refere o inciso II do caput do Art. 155 desta Constituição (BRASIL, 1988).

A administração pública está essencialmente pautada por problemas sociais e econômicos concretos, como saúde, educação, meio ambiente, obras públicas, planejamento regional e todos os campos relacionados com a atividade governamental (DIAS, 2017).

Nesse contexto de proteção ambiental, o despachante documentalista de meio ambiente é responsável por solicitar laudos técnicos e relatórios ambientais, bem como licença junto às Prefeituras, Departamento de Parques e Áreas Verdes (DEPAVE); Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (CETESB); Departamento de Águas e Energia Elétrica (DAEE), entre outros.

Figura 11 – Proteção ambiental



Fonte: <https://bit.ly/3CaoAqD>. Acesso em: 12 abr. 2023.

I) Despachante documentalista de registro de arma de fogo

Desse modo, o despachante documentalista de registro de arma de fogo é o profissional responsável pelo protocolo de processos junto à Polícia Federal e ao Exército Brasileiro, referentes à autorização de compra, renovação e transferência de registros de armas de fogo; concessão de CR de Atirador, Caçador e Colecionador, bem como todos os outros processos relacionados à atividade.

A expedição do Certificado de Registro de Arma de Fogo no Sistema Nacional de Armas da Polícia Federal autoriza o seu proprietário a manter a arma de fogo exclusivamente no interior de sua residência ou domicílio, ou no seu local de trabalho, desde que seja ele o titular ou o responsável legal pelo estabelecimento ou empresa.

O Sistema Nacional de Armas, SINARM, é um conjunto de órgãos ligados ao Ministério de Justiça, que tem como objetivo fiscalizar e controlar a produção e o comércio, o registro e o cadastramento das armas de fogo no Brasil.

O órgão informa quais são os critérios para:

- Aquisição de Arma de Fogo.
- Registrar Arma de Fogo.
- Renovar Registro de Arma de Fogo.
- Transferir Propriedade de Arma de Fogo.
- Obter Guia de Trânsito para o Transporte de Arma de Fogo.
- Obter Porte de Arma de Fogo para Defesa Pessoal.
- Comunicar ocorrência com arma de fogo.
- Obter Credenciamento de Instrutor de Armamento e Tiro.
- Obter Credenciamento de Psicólogo.
- Obter Licença de Armeiro.



NOTA

Todas as informações relativas ao Sistema Nacional de Armas, inclusive aquelas relativas ao recadastramento, podem ser consultadas no sítio da Polícia Federal. Confira em: <https://www.gov.br/pf/pt-br/assuntos/armas>.

RESUMO DO TÓPICO 2

Neste tópico, você aprendeu:

- A Resolução do Conselho Federal dos Despachantes Documentaristas do Brasil nº 001/2022 informa que o Conselho dos Despachantes Documentaristas resolveu orientar para o curso dessa profissão 11 áreas de atuação em que o Profissional Despachante Documentarista poderá atuar (CFDD-BR, 2022a).
- Quais são as áreas em que o Profissional Despachante Documentarista pode atuar. Quais sejam: despachante documentarista de veículos terrestres; despachante documentarista marítimo; despachante documentarista aeronáutico; despachante documentarista de registro comercial; despachante documentarista imobiliário; despachante documentarista previdenciário; despachante documentarista de direitos autorais; despachante documentarista agropecuário; despachante documentarista de relações exteriores de pessoas físicas e de sociedades empresárias; despachante documentarista de produtos controlados; despachante documentarista de meio ambiente.
- Uma nova possibilidade de atuação para o despachante documentarista: a possibilidade de atuar com o registro de arma de fogo.
- A descrição de cada uma das áreas de atuação do despachante documentarista.

AUTOATIVIDADE



- 1 O texto a seguir, extraído da sessão de cartas dos leitores do jornal Gazeta do Povo, de 19 de agosto de 2005, é referência para as questões 1 e 2 (DETRAN-PARANÁ, 2005).

Lição de casa

A economia brasileira nunca teve um momento tão favorável como agora. Ao que tudo indica, o bom momento da economia é fruto exclusivamente da coragem e do arrojo dos heroicos empresários brasileiros que, há pelo menos uns dez anos, vêm fazendo sua lição de casa independentemente da ajuda dos governos neste período. Principalmente o setor exportador, que tem carregado a economia brasileira nas costas. Como a rigor não temos conhecimento de qualquer ação governista nesses últimos anos que possa justificar que o Brasil está dando certo, é bom ficarmos “vacinados”. Pelo momento e por estarem ávidos de boas notícias, não será surpresa se logo o bom desempenho da nossa economia começar a aparecer nos discursos presidenciais como resultado da sua pujante e dinâmica gestão”.

- 2 A economia brasileira tem um grande potencial de crescimento, mas enfrenta desafios significativos para alcançar uma maior estabilidade e desenvolvimento sustentável. Sobre o que sintetiza a opinião do leitor sobre a economia brasileira, assinale a alternativa CORRETA:

Fonte: http://www.nc.ufpr.br/concursos_externos/detran/Prova_Objativa.pdf. Acesso em: 13 abr. 2023.

- a) () O crescimento da economia se deve exclusivamente ao setor exportador.
- b) () O momento favorável da economia depende das ações do governo.
- c) () A economia brasileira vai bem por causa dos empresários.
- d) () Sabemos muito pouco sobre as ações do governo.
- 2 Estar “vacinado” é uma medida importante de proteção individual e coletiva contra doenças infecciosas. Segundo o autor do texto, contra o que devemos estar “vacinados”?
- a) () A referência constante às ações do setor exportador nos discursos presidenciais.
- b) () A ansiedade constante do povo brasileiro por boas notícias nos discursos presidenciais.

- c) () O descrédito do povo brasileiro em relação às medidas econômicas recentemente tomadas pelo governo.
- d) () A associação entre o bom momento da economia e ações do governo presente em discursos presidenciais.

3 Atualmente, há diversos diplomas legislativos em vigor, que são importantes para o desenvolvimento da atividade de despachante. Com base no exposto, associe os itens, utilizando o código a seguir:

- I- Código Civil.
- II- Código Penal.
- III- Código de Trânsito.
- IV- Legislação sobre atividades de despachantes.

- () Lei nº 9.503/1997.
- () Lei nº 10.406/2002.
- () Lei Estadual nº12.327/1998.
- () Decreto-Lei nº 2.848/1940.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- a) () I – II – III – IV.
- b) () IV – III – II – I.
- c) () I – III – II – IV.
- d) () III – I – IV – II .

4 Disserte sobre a atuação do despachante documentalista junto aos Detrans.

5 Descreva o que a Constituição de República de 1988 determina acerca do direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado. Em seguida, cite sete tarefas do poder público acerca do meio ambiente.

AS ESTRATÉGIAS NOS PROCESSOS DE TRABALHO DO DESPACHANTE

1 INTRODUÇÃO

Abordaremos a seguir dois aspectos importantes sobre a profissão de despachante documentalista. Primeiro, indicaremos uma abordagem histórica acerca da profissão de despachante documentalista, desde as mudanças ocorridas devido à informatização do acesso aos documentos e pagamentos, serviços que era majoritariamente executado pelos despachantes, e que se alterou com as novas tecnologias.

Bonelli considera que os despachantes documentalistas chegaram ao século XXI perdendo várias de suas atribuições profissionais, na medida em que o despacho de documentos se tornou mais acessível à população, por exemplo, o pagamento de taxas, impostos e multas muitas vezes podem ser realizados nos caixas automáticos do sistema bancário (BONELLI, 2017).

No decorrer do tempo os despachantes puderam observar os trâmites burocráticos que aprenderam a dominar, assim como as redes de relacionamento que construíram “deixarem de ser o seu capital simbólico, a sua expertise”. Perderam clientes, remuneração e o lugar social (BONELLI, 2017).

“A redução dos obstáculos burocráticos ao acesso da população aos seus documentos minou o reconhecimento aos serviços prestados. As críticas ganharam a cena. Para uns, os despachantes passaram a representar a sujeira, enfatizando o significado negativo do “jeitinho”; para outros, o atraso, a máquina de escrever no tempo do computador. Em vez de facilitadores do acesso, a representação simbólica dos despachantes, que passaram a sofrer condenação moral por seu trabalho “sujo” veio disputar a legitimidade da atividade. Apoiada nas iniciativas públicas que atribuíam ao fluxo excessivamente burocrático a corrupção que ligava polícia, despachantes e funcionários, essas moralidades visam se estabelecer como legítimas. Fragilizada em termos da necessidade social por seu conhecimento, e com poucos recursos de poder político e profissional, a ocupação ressentiu-se da crise de mercado e da imagem pública negativa (HUGHES, 1984 *apud* BONELLI, 2017, p. 113).

A perda de valor profissional refletiu-se no valor social individual, tornando os despachantes mais vulneráveis ao estigma da corrupção que outros profissionais com os quais se relacionam, como delegados de polícia e advogados, de modo que uma resistência à essa imagem atribuída “os despachantes produzem outras valorações e buscam construir-se pelo discurso do profissionalismo e pelas estratégias de profissionalização que ampliam poder”.

Um caminho possível para construir esse profissionalismo esteve na luta pela criação do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais dos Despachantes Documentalistas (CFDD).

Essas lideranças tiveram contaram com o apoio de deputados federais (em especial do Partido Trabalhista Brasileiro (PTB) para aprovação da lei, tais lideranças obtiveram tiveram sucesso nessa estratégia (BONELLI, 2017).

Embora vitoriosos na aprovação do sistema CFDD/CRDDs, os despachantes viram seu profissionalismo esvaziada de poderes mais reconhecidos no campo de estudos, como a expertise exclusiva, o domínio de conhecimento especializado, o controle do grupo pelos pares e a reserva de mercado. O conteúdo do discurso profissional foi ganhando contornos mais acentuados de dispositivo moral do que de saber técnico, tanto nas suas relações para fora como nos embates entre grupos internos. A luta concorrencial entre pares passou da competição intraprofissional para o conflito direto, carregado de sofrimento emocional e ofensas mútuas, vivido com dor pelos despachantes (BONELLI, 2017).

A seguir, compreenderemos quais são as exigências normativas para se tornar um despachante e conheceremos as possíveis estratégias a serem utilizadas no trabalho de tecnólogo de despachante documentalista.

2 COMPREENSÕES NORMATIVAS DO TRABALHO DE DESPACHANTE DOCUMENTALISTA

Para compreender as estratégias a serem utilizadas no trabalho de despachante documentalista é importante resgatarmos algumas fundamentos teóricos e questões históricas relativas ao tema.

Os despachantes documentalistas intentam combater a visão de que a sua função não é mais tão essencial no mundo do trabalho contemporâneo altamente especializado e tecnológico, como caracterizam aqueles que consideraram os serviços dos despachantes ultrapassados.

A categoria de despachantes documentalistas procura responder às representações sociais que os descartam. De modo que “as disputas em torno do trabalho de despacho de documentos, dos conflitos morais e da legitimidade para realizar a atividade articulam os despachantes, o Detran-SP e o Poupatempo”, e a construção moral do despachante está coordenada às representações sociais desses dois órgãos (WERNECK, 2015 *apud* BONELLI, 2017, p. 115).

No entanto, afinal, como esses embates se relacionam aos processos contemporâneos de profissionalização? A profissionalização dos despachantes documentalistas objetivou alcançar um maior reconhecimento de seu trabalho e de sua grandeza moral.

Inicialmente, sem uma coesão em torno do valor normativo do profissionalismo, buscaram a ideologia como defesa do interesse do grupo. Com os vetos aos poderes de controlar os pares e o monopólio de mercado, o profissionalismo ocupacional esvaziou-se dessas características (BONELLI, 2017).

Maria das Graças Bonelli pondera o trabalho de despacho de documentos possuem um componente moral, posto que fica subentendido que “pessoas de bem” delegariam um trabalho à especialistas, tendo se distanciar da execução desses serviços, assim complementando:

Toda sociedade com certa complexidade delega trabalho sujo para ser feito por especialistas que assumem essas tarefas. Em geral, quem delega o *dirty work* pertence aos grupos estabelecidos na sociedade que transferem esse trabalho àqueles que se organizam em torno de uma contramoral que justifica a execução dos serviços junto aos grupos percebidos como *outsiders*. A delegação de tarefas desvalorizadas pelas profissões superiores a outros grupos profissionais é um tipo de trabalho sujo. O “jeitinho” praticado por despachantes para desobstruir a liberação de documentos caracteriza-se como um mandato informal que “pessoas de bem” delegam a essa ocupação quando contratam tais serviços (HUGHES, 1984, p. 94-5 *apud* BONELLI, 2017, p. 117).

Qual seria, então, a ferramenta dos despachantes documentalistas, que os fazem profissionais não só não dispensáveis, mas como também essenciais?

A autora pondera que isso ocorre na medida em que o despachante de revela em uma relação de proximidade com estado, onde ele atuará como um “padrinho” na relação, um “compadre”. Ao mesmo tempo, ele será um intermediário que luta contra o monopólio estatal em favor do “tempo dos clientes”, de modo que:

(...) os clientes bem-sucedidos são aqueles que conseguem persuadir os seus interrogadores burocratas a aceitar aquilo que torna seu caso “diferente”, como pertencendo ao “próprio” mundo social dos burocratas. Obtêm sucesso em convencer os burocratas de que eles, clientes, são membros daquele mundo: parentes, compatriotas, parentes espirituais, correligionários – em suma, “de mesmo sangue”. Os que fracassam são outros, forasteiros, marginalizados. Em um contexto de monopólio do Estado sobre o tempo do cliente e sobre o corpo burocrático, os despachantes significaram o caminho para o pertencimento a esse universo. A terceirização dos serviços de documentos modifica tal monopólio, refletindo-se nas formas como o fenômeno social da burocracia passa a operar (HERZFELD, 2016, p. 169 *apud* BONELLI, 2017, p. 117).

Figura 12 – Tempo dos clientes



Fonte: <https://bit.ly/3NcD6nM>. Acesso em: 12 abr. 2023.

A matriz institucional sobre a qual podem atuar os despachantes documentalista ficou mais complexa com o passar dos anos. Por exemplo, a questão relativa à circulação de veículos se tornou mais popular, mais intrincada, tendo aumentado o número de usuários e tendo sido modificadas as regras desse meio.

Ainda, Maria das Graças Bonelli (2007, p. 119) assevera que:

As mudanças implantadas com a informatização do acesso aos documentos e pagamentos a eles relacionados vieram acompanhadas de um ideário de direitos, cidadania e inclusão para além da modernização dos serviços públicos. Essas justificações oficiais, ao enfatizarem o compromisso do governante e da gestão pública com o cidadão, são refeitas pelos despachantes, sustentando a ação do grupo: elas representam o favorecimento dos que têm poder no orçamento do Estado a bancos, às empresas que oferecem os serviços do Poupatempo, às consultorias privadas dada a gestores públicos sobre a inovação no acesso aos serviços, entre outros. Os despachantes acusam os governantes de retirarem investimentos de áreas essenciais, como saúde, habitação e educação, para contemplar interesses específicos desses negócios.

Sendo assim, as questões que se referem ao trabalho de despachante documentalista de trânsito e trabalho, como esse deveria ser executado, ou qual mandato foi concedido pelo público para sua execução, como essa tarefa poderá ser feita, quem vai executar cada tarefa, quais duas responsabilidades e suas recompensas, passaram a ser muito mais discutidas.

Bonelli (2007) considera que essa mudança altera a relação entre o que denomina como “moralidades”, e as modificações que ocorreram nos serviços de trânsito e no despacho de documentos levaram o grupo dos despachantes a se deslocar da posição que ocupavam, de modo que fora necessário ao grupo de profissional que compreende os despachantes documentalistas que produzissem estratégias de legitimação que fossem capazes de concorrer com o mandato informal que possuíam.

Desse modo, “[...] o processo de profissionalização tornou-se a forma de se contrapor à desvalorização social da ocupação”, então “a astúcia dos despachantes produziu outra valoração de suas atribuições, produzindo a dimensão plural da luta por legitimidade” (BONELLI, 2017, p. 118).

No entanto, alguns obstáculos que se interpuseram nesse processo. Podemos elencar, entre eles:

- A dificuldade de produzir uma visão comum sobre como organizar o relacionamento entre despachantes documentalistas e o estado.
- A luta entre as lideranças, que visavam obter o controle do credenciamento dos despachantes realizado pelo conselho
- O conflito entre despachantes pela gestão à frente da entidade de despachantes

Desde sua criação, a ocupação de despachante documentalista tem sido regulada pelo Estado em níveis municipais, estaduais e federais, com controle sobre o número de credenciais fornecidas para a prática dessa atividade. Esse é um fato.

Por fim, Maria das Graças Bonelli (2017) aduz que embora o CRDD-SP tenha levantado a bandeira da autonomia e do controle profissional pelos pares, permanece entre os despachantes, de um modo geral, a ideia de que o Estado poderia lhes conceder mais atenção. A promoção desse projeto profissional poderia ser impulsionada pelo estado. Existe, então, uma percepção de abandono pelo governo, que é visto como tendo promovido um desmonte das formas tradicionais nas quais operavam a burocracia complexa.

3 COMO SE TORNAR UM DESPACHANTE DOCUMENTALISTA

Como já visto na Unidade 1, vale salientar que a Lei nº 14.282/2021, que confere competência ao Conselho dos Despachantes Documentalistas para habilitação ao exercício profissional, determina o requisito da conclusão de curso de graduação tecnológica (BRASIL, 2021a).

Como se tornar um despachante?

A Resolução Conselho Federal dos Despachantes Documentalistas do Brasil nº 001/2022, de fevereiro de 2022, determina, em seu Art. 2º, quais são os deveres do profissional despachante documentalista, sendo eles (CFDD-BR, 2022a):

Art. 2º - O Perfil do Egresso definido no Projeto Pedagógico do Curso deve contemplar os deveres do despachante documentalista, tais como:

- desenvolver habilidades interpessoais para tratar com civilidade e urbanidade a todos que se relaciona;
- ser ético e comprometido no exercício profissional;
- ter responsabilidade e zelo nos prazos e documentos sob sua responsabilidade;
- ser um profissional capacitado e consciente da necessidade do aperfeiçoamento constante;
- possuir aptidões com as novas tendências e tecnologias;
- desenvolver competências que permitam conhecer as demandas locais e regionais onde atua.

Ainda, a Resolução Conselho Federal dos Despachantes Documentalistas do Brasil nº 002/2022, que normatiza as condições para o exercício da profissão, de acordo com os Arts. 5º e 12 da Lei nº Federal nº 14.282/2021, possui dois artigos que devem ser frisados (BRASIL, 2021a; CFDD-BR, 2022b):

Art. 1º. O registro no Conselho Profissional da categoria é condição indispensável para a habilitação ao exercício da profissão de despachante documentalista.

§ 1º. O despachante documentalista receberá um número de ordem e uma carteira de identificação profissional, em padrão único a ser estabelecido e definido pelo CFDD/BR, inclusive com o código de segurança único do Cadastro Nacional dos Despachantes Documentalistas (CNDD), ambos a serem expedidos pelo Conselho Regional, através de sistema informatizado fornecido pelo CFDD/BR, de utilização obrigatória em todos os atos inerentes ao exercício do mister.

§ 2º. Os despachantes habilitados ao exercício da profissão serão inscritos no Cadastro Nacional dos Despachantes Documentalistas a ser mantido pelo CFDD/BR com base nas informações dos CRDDs – Conselhos Regionais.

§ 3º. Os Conselhos Regionais terão prazo de, até, 90 (noventa) dias, a contar da data desta resolução, para enviar as informações contendo os dados cadastrais de seus filiados, por meio eletrônico, conforme definição a ser dada pela DIREX, e o descumprimento do prazo sujeitará o CRDD às sanções previstas estatutariamente.

§ 4º. Não será permitida a inscrição do despachante documentalista simultaneamente em mais de um Conselho Regional, a não ser por transferência com o cancelamento da inscrição anterior, e, em caso de denúncia ou representação, caberá ao Tribunal de Ética do Conselho Federal aplicar as sanções administrativas pertinentes.

§ 5º. Para a inscrição no Conselho Regional, é necessária a apresentação dos seguintes documentos:

- Cópia da certidão de nascimento ou de casamento atualizada.
- Cópia cédula de Identidade ou documento de identidade equivalente, reconhecido por lei.
- Cópia do cadastro de pessoa física (CPF), se essa identificação não estiver consignada no documento de identidade.
- Comprovante de Residência.
- 03 fotos 3x4 recentes (homens de paletó e gravata e mulheres em trajes sociais);
- Certificado de reservista ou dispensa da incorporação (isento para maiores de 46 anos).
- Cópia do Título de Eleitor e prova de estar em dia com as

obrigações eleitorais;

- Atestado de antecedentes criminais, Estadual e Federal do Estado de origem;
- Certidões Cíveis e Criminais dos Cartórios de Distribuição da Justiça Estadual, informativas da existência ou não de qualquer ação cível ou criminal em curso, ajuizada em desfavor do postulante das localidades onde tenham residido nos últimos 10 anos.
- Certidões dos Cartórios de Distribuição da Justiça Eleitoral, informativas da existência ou não de qualquer ação criminal em curso, ajuizada em desfavor dos candidatos nas localidades onde tenham residido nos últimos 10 anos.
- Certidões Cíveis e Criminais dos Cartórios de Distribuição da Justiça Federal, informativas da existência ou não de qualquer ação cível ou criminal em curso, ajuizada em desfavor dos candidatos nas localidades onde tenham residido nos últimos 10 anos.
- Certidões dos Cartórios de Distribuição da Justiça Militar, informativas da existência ou não de qualquer ação criminal em curso, ajuizadas em desfavor do postulante das localidades onde eles tenham residido nos últimos 10 anos.
- Declaração, sob as penas da Lei, de que não ocupa cargo em atividade (efetivo ou comissionado) federal, estadual, distrital ou municipal e, também, de que não exerce função ou emprego público de dedicação exclusiva. Salvo, se a declaração for emitida pelo próprio órgão público para o qual o profissional atuará em sua representação, sem prejuízo das demais exigências legais (CFDD-BR, 2022b, s.p.).

Art. 2º. A organização da atividade por meio da constituição de pessoa jurídica requer a presença de despachante documentalista, devidamente inscrito no Conselho Regional, no quadro societário e na qualidade de administrador.

§ 1º. A pessoa jurídica atuante na atividade tem a obrigatoriedade de se inscrever no Conselho Regional, e receberá número próprio de identificação, em conformidade ao disposto no Art. 1º desta Resolução.

§ 2º. Para a inscrição da pessoa jurídica no Conselho Regional, é necessária a apresentação dos seguintes documentos:

- Cópia da carteira de identificação profissional do Despachante Documentalista responsável técnico, na qualidade de sócio administrador da sociedade empresária postulante;
- Cópia cédula de Identidade ou documento de identidade equivalente, reconhecido por lei, inclusive dos demais sócios da pessoa jurídica postulante;
- Cópia do cadastro de pessoa física (CPF) de todos os sócios, se essa identificação não estiver consignada no documento de identidade;
- Comprovante de residência de todos os sócios da pessoa jurídica;
- Atos constitutivos da pessoa jurídica, devidamente registrados na Junta Comercial ou no Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas. Serão aceitas Certidão Simplificada da Junta Comercial ou Certidão do Registro de Pessoas Jurídicas expedida em prazo não superior a 30 (trinta) dias;
- Comprovante de inscrição e/ou de situação cadastral do CNPJ expedido pela Secretaria da Receita Federal do Ministério da Economia, o enquadramento no CNAE 8299-7 ou outro específico a ser definido pelo Governo Federal;
- Alvará de funcionamento expedido pela Prefeitura Municipal da

- sede da pessoa jurídica;
- Certidões negativas de débitos da Fazenda Federal, Estadual e Municipal;
- Certidões Cíveis e Criminais dos Cartórios de Distribuição da Justiça Estadual, informativas da existência ou não de qualquer ação cível ou criminal em curso, ajuizada em desfavor da pessoa jurídica;
- Certidões Cíveis e Criminais dos Cartórios de Distribuição da Justiça Federal, informativas da existência ou não de qualquer ação cível ou criminal em curso, ajuizada em desfavor da pessoa jurídica (CFDD-BR, 2022b, s.p.).

Art. 3º. Os despachantes documentalistas que pretendam desenvolver a atividade sob o regime de sociedade empresária devem necessariamente exercer a atividade sob uma única sede.

§ 1º. Serão admitidas filiais em número correspondente aos despachantes documentalistas que integram a sociedade, cada qual responsável por uma unidade.

§ 2º. Caso as filiais exerçam a atividade em mais de um Município, caberá a Comissão de Ética do Conselho Regional aplicar as sanções administrativas pertinentes (CFDD-BR, 2022b, s.p.).

Art. 4º. A habilitação para o desempenho da profissão depende da conclusão do curso em nível tecnológico de despachante documentalista reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) e da instituição de ensino estar credenciada e reconhecida pelo MEC ao tempo da expedição do diploma.

§ 1º. Os cursos de tecnólogo devem preencher os seguintes requisitos:

- carga horária das disciplinas obrigatórias de, no mínimo, 1.600 (mil e seiscentas) horas
- carga horária adicional de, no mínimo, 200 (duzentas) horas reservadas a atividades complementares
- duração de, pelo menos, 5 (cinco) semestres;
- estágio por, no mínimo, 3 (três) meses em escritório de despachante documentalista devidamente inscrito no Conselho Regional de Despachante dos Documentalista (CRDD).

§ 2º. Todos os despachantes inscritos nos Conselhos Regionais na data da publicação da Lei nº Federal nº 14.282/2021 podem exercer livremente a profissão, sem necessidade de preenchimento de quaisquer outras condicionantes, nos termos do Art. 12, caput, Lei nº Federal nº 14.282/2021.

§ 3º. É conferido o título de despachante documentalista àqueles que estejam inscritos em associações e sindicatos relacionados à atividade e comprovem documentalmente, de forma inequívoca, perante o respectivo Conselho Regional o pleno exercício das funções inerentes à profissão, a exemplo do credenciamento perante órgão público municipal, estadual ou federal, de acordo com a atividade desempenhada, até a data de publicação da Lei nº Federal nº 14.282/2021.

I. Para ter validade a declaração firmada por associação, é indispensável seu registro no cartório competente, inclusive a ata de eleição do dirigente signatário, mediante a apresentação de certidão atualizada expedida pelo Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas.

II. A declaração firmada por sindicato deverá respeitar os mesmos requisitos acima listados e, ainda, comprovar o registro junto ao Ministério do Trabalho.

§ 4º. Enquanto não estiver regulamentado o curso de tecnólogo de despachante documentalista, o cidadão que não se enquadre

nos parágrafos anteriores poderá requerer sua inscrição junto ao Conselho Regional desde que apresente declaração de órgão público ou entidade equiparada atestando sua atuação nas atividades típicas da despachadoria, prova de registro comercial de empresa com atividade de despachadoria documental ou congênere, da qual faça parte o inscrito, na qualidade de sócio administrador, e alvará de funcionamento de escritório de despachante com vigência na data de publicação da Lei nº Federal nº 14.282/2021.

§ 5º. É facultado aos CRDDs regulamentarem, por meio de Resolução própria, outras formas de admissão de inscrição nos quadros da categoria, de acordo com a prerrogativa conferida aos Conselhos Regionais no Art. 12, parágrafo único, in fine, da Lei nº Federal nº 14.282/2021.

§ 6º. Os CRDDs devem formular consulta ao CFDD/BR em caso de dúvida acerca dos critérios comprobatórios dos requisitos para a inscrição junto ao órgão de classe.

§ 7º. Os profissionais inscritos nos CRDDs e que eventualmente estejam em situação de inadimplência perante suas obrigações terão o prazo máximo de 12 meses, a contar da data de promulgação da Lei nº 14.282/2021, para regularizar sua situação, sob pena de aplicação das sanções previstas na Lei nº e estatutariamente.

Art. 5º. Todo e qualquer regramento estadual, distrital ou municipal a respeito da imposição de requisitos para o exercício da profissão de despachante documentalista padece dos vícios de ilegalidade e inconstitucionalidade, será objeto das medidas administrativas e judiciais cabíveis para sua invalidação e não gerará direito algum para habilitar o desempenho da profissão.

Parágrafo único. O exercício ilegal da profissão por pessoas alheias à categoria impedirá a atuação como despachante documentalista mesmo após a conclusão do curso de tecnólogo, cabendo aos Conselhos Regionais fixarem o prazo de impedimento de, até, 2 anos, observado o devido processo legal administrativo

Art. 6º. O descumprimento das regras desta Resolução, sobretudo a falta de remessa da relação anual dos despachantes documentalistas inscritos nos Conselhos Regionais, com a indicação do número exato de inscrições ativas, a discriminação dos adimplentes e inadimplentes, sujeitará, na forma estatutária, a intervenção do Conselho Regional faltante com suas obrigações.

Art. 7º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da União.

Existem dificuldades para o ingresso na carreira de despachante pela não abertura de processos de novos credenciamentos pelo órgão estaduais (CFDD-BR, 2022b, s.p.).

Contudo, o Poder Judiciário já decidiu pela inscrição de despachante titular, sem a necessidade de realização de curso, prova ou equivalente, porque entendeu descabida a exigência feita pelo órgão competente pelo registro.

Desse modo, é possível o exercício da profissão de Despachante por aqueles que pretendem ingressar na profissão como titular, ainda que já exerçam a função como auxiliar, ou ainda, jamais tenham atuado anteriormente.

Figura 13 – Despachante



Fonte: <https://shutr.bz/3CcydF7>. Acesso em: 12 abr. 2023.

LEITURA COMPLEMENTAR



OS DESPACHANTES DOCUMENTALISTAS E A RESSIGNIFICAÇÃO DO PROFISSIONALISMO COMO DISPOSITIVO MORAL

Maria da Gloria Bonelli

Introdução

Os despachantes documentalistas estão no fogo cruzado. Chegaram ao século XXI perdendo várias de suas atribuições profissionais, com o despacho de documentos mais acessível à população por meio da terceirização desses serviços públicos e do pagamento de taxas, impostos e multas nos caixas automáticos do sistema bancário. Eles constituem uma ocupação com regulamentos desde o Império, com a concessão pelo poder central desses serviços aos despachantes municipais. Ao longo do século XX, consolida-se o “jeitinho” para a obtenção de documentos, com a organização dos Departamentos de Trânsito, que se tornaram decisivos nessa dinâmica, a partir dos anos 1940. Os assuntos de trânsito se constituíram como principal mercado de atuação dos despachantes, que intermediaram a relação entre o Estado e sociedade para obtenção de documentos por mais de cem anos.

Os funcionários das repartições públicas de emissão de documentos preferiam lidar com o despachante, que preenche corretamente cinquenta documentos e estabelece vínculos e reciprocidades com eles, a atender às solicitações no varejo de pessoas que desconhecem os procedimentos e as nuances dessa rotina. Os despachantes souberam reter esse poder. Mantiveram-se no controle do despacho de documentos porque as pessoas eram privadas do direito de obtê-los com agilidade, dados os entraves burocráticos visando ao controle social. Também conseguiram ampliar esse poder “pessoalizando” relações com os servidores que viabilizavam “jeitinhos” para atender os clientes.

A concepção que predominou na expedição dos documentos de trânsito, identificação e passaporte relacionava o recolhimento de taxas para a constituição de recursos financeiros públicos com o controle de polícia sobre essas parcelas da população. Em São Paulo, a criação do Poupatempo em 1996 e a terceirização do pagamento de taxas e multas nos caixas automáticos do sistema bancário foram desarticulando o modelo vigente de acesso à documentação. O deslocamento na posição que os despachantes ocupavam no labirinto burocrático veio acompanhado do declínio do grupo e de novos significados de sua representação social.

[...]

Profissionalismo e burocracia

Profissionalismo e burocracia Freidson (2001) conceituou o profissionalismo contrastando-o com as lógicas que orientam o mercado e as organizações burocráticas. O autor assim resume as principais características desse tipo ideal:

1) um tipo de trabalho especializado da economia formal, com um corpo de base teórica de conhecimento e habilidades discriçãoários e que receba um status especial na força de trabalho; 2) jurisdição exclusiva em uma dada divisão do trabalho controlada pela negociação entre as ocupações; 3) uma posição protegida no mercado de trabalho interno e externo, baseada em credenciais qualificadas criadas pela ocupação; 4) um programa formal de treinamento desenvolvido fora do mercado de trabalho, que produza credenciais qualificadas controladas pela ocupação em associação com o ensino superior, e 5) uma ideologia que priorize o compromisso com a realização de um bom trabalho em vez do ganho financeiro, e da qualidade em vez da eficiência econômica da atividade (FREIDSON, 2001, p. 127).

Saks (2012) revisa o debate sobre a definição de profissão, propondo redirecionar a ênfase no conhecimento e na expertise para priorizar a perspectiva *neoweberiana* sobre a delimitação de fronteiras com base no fechamento do mercado. Dessa forma, as profissões não se reduziriam às ocupações que produzem e controlam conhecimentos especializados, mas se ampliariam para a inclusão dos processos de profissionalização com base nessas lutas por controle exclusivo da prática, como vem ocorrendo com os despachantes.

Evetts (2013) é crítica das abordagens que discutem a definição de profissão, considerando as pouco produtivas analiticamente. Ela propõe olhar para os processos de profissionalização e, em especial, o profissionalismo. A autora caminhou na direção oposta da de Freidson e Saks. As distinções embutidas nas definições não dão conta de compreender os grupos profissionais contemporâneos. Ela dá relevância aos sentidos atribuídos ao profissionalismo, concebendo-o como a) um valor normativo cuja conotação positiva é um fator a produzir identificação coletiva; b) uma ideologia atrativa ao grupo profissional na qual predomina a defesa de seu interesse específico, gerando nos críticos a visão negativa sobre essa forma de organização do trabalho; c) um discurso construído principalmente de cima para baixo, no qual gerentes, empregadores e o Estado procuram produzir comportamentos e desempenhos entre os trabalhadores, em especial os das ocupações de serviços. Para ela, os dois primeiros sentidos relacionam-se ao profissionalismo ocupacional, aquele que foi mais abordado no campo de estudo como promotor de processos de profissionalização vindos de dentro do grupo. O terceiro significado é mais característico do profissionalismo organizacional, que discursivamente fomenta práticas de profissionalização vindas de cima.

[...]

Profissionalismo e as lutas concorrenciais dos despachantes

Várias foram as regulamentações em torno da concessão dos serviços de despacho de documentos ao longo do tempo. Mas, em São Paulo, a normativa que dispôs sobre o exercício da ocupação nos órgãos públicos paulistas foi a lei estadual 8.107, de 27 de outubro de 1992. O decreto 37.420, de 13 de setembro de 1993, que definiu o Serviço de Fiscalização dos Despachantes, vinculado ao Departamento de Investigações e Serviços Diversos (Dird) da SPP de São Paulo, como a instância de credenciamento e controle da atividade.

Interessa destacar essa legislação estadual, além da lei federal 10.602, de 12 de dezembro de 2002, que criou o Conselho Federal e os Conselhos Regionais dos Despachantes Documentalistas (sistema CFDD/CRDD), porque em torno delas tem havido intensa disputa jurisdicional dos próprios despachantes, marcadas por embates morais entre lideranças, com reflexos no interior da categoria e nos conflitos com o Detran-SP. As mudanças implantadas com a informatização do acesso aos documentos e pagamentos a eles relacionados vieram acompanhadas de um ideário de direitos, cidadania e inclusão para além da modernização dos serviços públicos. Essas justificações oficiais, ao enfatizarem o compromisso do governante e da gestão pública com o cidadão, são refeitas pelos despachantes, sustentando a ação do grupo: elas representam o favorecimento dos que têm poder no orçamento do Estado a bancos, às empresas que oferecem os serviços do Poupatempo, às consultorias privadas dada a gestores públicos sobre a inovação no acesso aos serviços, entre outros. Os despachantes acusam os governantes de retirarem investimentos de áreas essenciais, como saúde, habitação e educação, para contemplar interesses específicos desses negócios.

[...]

Fonte: adaptada de <https://revistas.ufrj.br/index.php/dilemas/article/view/7753>. Acesso em: 13 abr. 2023.

RESUMO DO TÓPICO 3

Neste tópico, você aprendeu:

- As estratégias a serem utilizadas no trabalho de despachante documentalista passam por combater a visão de que a sua função não é mais tão essencial no mundo do trabalho contemporâneo altamente especializado e tecnológico, como caracterizam aqueles que consideraram os serviços dos despachantes ultrapassados.
- A ocupação de despachante documentalista foi regulada pelo Estado – seja no âmbito municipal, estadual ou federal. O estado então controla o número de credenciais fornecidas para a prática da atividade
- A Resolução Conselho Federal dos Despachantes Documentalistas do Brasil nº 001/2022, de fevereiro de 2022, determina, em seu Art. 2º, quais são os deveres do profissional despachante documentalista (CFDD-BR, 2022a).
- Existem decisões tomadas pelo Poder Judiciário determinando a inscrição de despachante titular, sem a necessidade de realização de curso, prova ou equivalente, porque entendeu descabida a exigência feita pelo órgão competente pelo registro.

AUTOATIVIDADE



- 1 Sobre o que apresenta um requisito que NÃO é necessário para que um candidato seja credenciado como despachante, assinale a alternativa CORRETA (DETRAN-PARANÁ, 2005):

Fonte: adaptada de http://www.nc.ufpr.br/concursos_externos/detran/Prova_Objativa.pdf. Acesso em: 12 abr. 2023.

- a) ☐ Ser brasileiro nato ou naturalizado.
- b) ☐ Possuir certificado de conclusão em curso de pós-graduação.
- c) ☐ Estar em dia com o serviço militar.
- d) ☐ Gozar de boa saúde física e mental, comprovada através de laudo oficial.

- 2 Para obter credenciamento como despachante, os candidatos classificados para as vagas previstas em edital deverão, em 45 dias da publicação do resultado, apresentar ao DETRAN/PR: (DETRAN- PARANÁ, 2005):

Fonte: adaptada de http://www.nc.ufpr.br/concursos_externos/detran/Prova_Objativa.pdf. Acesso em: 12 abr. 2023.

- a) ☐ Alvará de licença e localização expedido pela Prefeitura Municipal.
- b) ☐ Inscrição junto a órgão de classe.
- c) ☐ Certidão negativa de débitos tributários junto à União e Estado do Paraná.
- d) ☐ Título de eleitor e comprovação de estar em dia com as obrigações eleitorais.

- 3 Os despachantes têm o direito de exercer sua profissão de acordo com as normas e regulamentações estabelecidas, buscando prestar serviços de qualidade aos seus clientes de forma ética e legal. Com base nos direitos dos despachantes, assinale a alternativa INCORRETA (DETRAN-PARANÁ, 2005):

Fonte: adaptada de http://www.nc.ufpr.br/concursos_externos/detran/Prova_Objativa.pdf. Acesso em: 12 abr. 2023.

- a) ☐ Exercer com liberdade suas prerrogativas.
- b) ☐ Exercer outra atividade privada desde que sem prejuízo de sua condição de despachante.
- c) ☐ Ter assegurada a ampla defesa e o contraditório em processo administrativo.
- d) ☐ Aceitar o patrocínio de interesses alheios às suas atribuições.

- 4 Entre os deveres do profissional despachante, incluem-se a atualização constante sobre as normas e procedimentos legais relacionados à sua área de atuação. Cite quais são os deveres do profissional despachante documentalista.
- 5 Escreva quais são os requisitos que o despachante documentalista deverá cumprir para a inscrição no Conselho Regional.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Últimas notícias**. c2023. Disponível em: <http://www.anac.gov.br>. Acesso em: 13 fev. 2023.

BARBOSA, L. A. A. **História constitucional brasileira**: mudança constitucional, autoritarismo e democracia no Brasil pós-1964. Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2016.

BONELLI, M. da G. Os despachantes documentalistas e a ressignificação do profissionalismo como dispositivo moral. **Dilemas – Revista de Estudos de Conflitos e Controle Social**, v. 10, n. 1, p. 112-131, jan.-abr. 2017. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=563866493006>. Acesso em: 29 jan. 2023.

BRASIL. **Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967**. Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 fev. 1967. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0200.htm. Acesso em: 13 abr. 2023.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. **Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991**. Dispõe sobre a organização da Seguridade Social, institui Plano de Custeio, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8212cons.htm. Acesso em: 13 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997**. Institui o Código de Trânsito Brasileiro. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9503compilado.htm. Acesso em: 13 abr. 2023.

BRASIL. **Lei Complementar nº 97, de 9 de junho de 1999**. Dispõe sobre as normas gerais relativas ao Sistema Tributário Nacional e estabelece as normas para cooperação entre União, Estados e Distrito Federal, em matéria tributária, e entre estes e os Municípios. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 10 jun. 1999. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp97.htm. Acesso em: 13 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 10.826, de 22 de dezembro de 2003**. Dispõe sobre registro, posse e comercialização de armas de fogo e munição, sobre o Sistema Nacional de Armas – Sinarm, define crimes e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.826.htm. Acesso em: 13 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 11.079, de 30 de dezembro de 2004.** Institui normas gerais para licitação e contratação de parceria público-privada no âmbito da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 31 dez. 2004.

BRASIL. **Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005.** Cria a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República: 2005. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/l11182.htm. Acesso em: 18 abr. 2023.

BRASIL. Senado Federal. **Secretaria Especial de Editoração e Publicações.** Subsecretaria de Edições Técnicas. Código Civil Brasileiro. 2. ed. Brasília: Senado Federal, 2008.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 29 jan. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.853, de 8 de jul. 2019.** Altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 9 jul. 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13853.htm#art2. Acesso em: 29 jan. 2023.

BRASIL. **Lei nº 10.474, de 26 de agosto de 2020.** Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativos dos cargos em Comissão e das Funções de Confiança da Autoridade Nacional de Proteção de Dados e remaneja e transforma cargos em comissão e funções de confiança. Brasília, DF: Presidência da República, 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10474.htm. Acesso em: 13 fev. 2022.

BRASIL. **Lei nº 14.282, de 28 de dezembro de 2021.** Regulamenta o exercício da profissão de despachante documentalista. Brasília, DF: Presidência da República, 2021a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14282.htm. Acesso em: 13 fev. 2023.

BRASIL. **Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.** Lei de Licitações e Contratos Administrativos. Brasília, DF: Presidência da República, 2021b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14133.htm. Acesso em: 13 fev. 2023.

CARVALHO FILHO, J. D. S. **Manual de direito administrativo.** 28. ed. 2014. São Paulo: Atlas, 2014.

CFDD-BR. **Resolução CFDD/BR Nº 001/2022 de 9 de fevereiro de 2022**. Institui o Guia Orientativo às IES na construção de seus cursos superiores. 2022a. Disponível em: <https://www.cfdd.org.br/c%C3%B3pia-resolu%C3%A7%C3%B5es>. Acesso em: 29 de jan. 2023.

CFDD-BR. **Resolução CFDD/BR nº 002/2022 de 11 de maio de 2022**. Normatiza as condições para o exercício da profissão, de acordo com os Arts. 5º e 12 da Lei Federal nº 14.282/2021. 2022b. Disponível em: <https://www.cfdd.org.br/c%C3%B3pia-resolu%C3%A7%C3%A3o-001-2022>. Acesso em: 13 fev. 2023.

CFDD-BR. **Conselho Federal dos Despachantes Documentalistas do Brasil**. Código de Ética e disciplina do sistema CFDD/CRDDs Conselho Federal dos Despachantes documentalistas do Brasil. c2023. Disponível em: <https://www.cfdd.org.br/>. Acesso em: 12 abr. 2023.

COELHO, F. U. **Manual de direito comercial: direito de empresa**. 23. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

COELHO, F. U. **Novo manual de direito comercial: Direito de Empresa**. São Paulo: Comissão Editorial, 2007.

CONSELHO REGIONAL DOS DESPACHANTES DOCUMENTALISTAS DE MINAS GERAIS. **O papel do despachante**. c2023. Disponível em: <https://crddmg.com.br/o-papel-do-despachante/>. Acesso em: 15 fev. 2023.

DE FARIA, E. F. **Curso de direito administrativo positivo**. Belo Horizonte: Editora del Rey, 2007.

DIAS, R. **Gestão pública – aspectos atuais e perspectivas para atualização**. Grupo GEN, 2017. E-book. ISBN 9788597013382. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597013382/>. Acesso em: 29 jan. 2023.

DINIZ, M. H. **Curso de direito civil brasileiro: direito de família**. São Paulo: Saraiva, 2008.

FERNANDES, B. G. **Direito constitucional**. 2023. Disponível em: https://www.editorajuspodivm.com.br/media/juspodivm_material/material/file/JUS2660-Degustacao.pdf. Acesso em: 13 abr. 2023.

FERREIRA JUNIOR, A. B.; AZEVEDO, N. Q. **Marketing digital: uma análise do mercado 3.0**. [Livro eletrônico]. Curitiba: Interesaberes, 2015. (Série marketing ponto a ponto).

FILGUEIRA, H. R. **Aspectos contemporâneos do direito aeronáutico**. São Paulo: Editora Dialética, 2021. Disponível em: https://www.aeronautas.org.br/images/O_DI-REITO_AERONAUTICO_NA_AVIACAO.pdf. Acesso em: 15 fev. 2023.

JUSTEN FILHO, M. **Curso de direito administrativo**. São Paulo: Saraiva, 2010.

MORAES, A. de. **Direito constitucional**. 5. ed. Editora Jurídico Atlas, São Paulo, 1999.
In: BRASIL ESCOLA. Direito Administrativo. 2023. Disponível em: <https://monografias.brasescola.uol.com.br/direito/direito-administrativo.htm>. Acesso em: 12 abr. 2023.

MORAES, A. **Direitos humanos e fundamentais**: teoria geral, comentários aos artigos 1º a 5º da Constituição da República Federativa do Brasil, doutrina e jurisprudência. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MORAES, A. **Direito constitucional**. 36. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

DEMANDAS COMUNS NA ATUAÇÃO DO DESPACHANTE DOCUMENTALISTA

OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

A partir do estudo desta unidade, você deverá ser capaz de:

- aprender as demandas comuns na atuação do despachante documentalista;
- compreender quais são as principais áreas que o despachante documentalista pode atuar;
- conhecer os trâmites burocráticos para agilizar o processo de obtenção de documentos e resolução de questões perante a Administração Pública;
- aprender a importância do marketing digital para a profissão de despachante documental.

PLANO DE ESTUDOS

A cada tópico desta unidade você encontrará autoatividades com o objetivo de reforçar o conteúdo apresentado.

TEMA DE APRENDIZAGEM 1 – ATUAÇÃO DO DESPACHANTE NAS DEMANDAS COMUNS

TEMA DE APRENDIZAGEM 2 – TRÂMITES BUROCRÁTICOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

TEMA DE APRENDIZAGEM 3 – O DESPACHANTE E O MARKETING DIGITAL



CHAMADA

Preparado para ampliar seus conhecimentos? Respire e vamos em frente! Procure um ambiente que facilite a concentração, assim absorverá melhor as informações.



CONFIRA A TRILHA DA UNIDADE 3!

Acesse o
QR Code abaixo:



ATUAÇÃO DO DESPACHANTE NAS DEMANDAS COMUNS

1 INTRODUÇÃO

Acadêmico, no Tema de Aprendizagem 1, abordaremos a atuação do despachante documentalista nas demandas comuns. Conforme abordado nas unidades anteriores, o despachante documentalista é um profissional que atua como intermediário entre o cliente e a administração pública. Sua função é auxiliar as pessoas na obtenção de documentos e na resolução de questões burocráticas.

A ocupação citada atravessou o processo do colonialismo ibérico, alcançando cedo o Brasil. O despacho alfandegário foi o primeiro presente no período colonial, sendo esta atividade atrelada à contagem de escravizados desembarcados e a documentação deles para o controle da metrópole. Com o passar do tempo, os despachantes passaram a lidar com questões relacionadas à construção do Estado brasileiro durante o período imperial. Em 24 de outubro de 1854, o imperador Dom Pedro II regulamentou o quadro de despachantes municipais e suas atribuições, incluindo a cobrança de impostos, a legalização de imóveis, estabelecimentos e veículos, dentre outras responsabilidades. Com a chegada da República, essa profissão se dividiu em duas ocupações distintas: os despachantes aduaneiros, antes conhecidos como despachantes de alfândega, e os despachantes documentalistas, anteriormente chamados de despachantes oficiais, que se tornaram responsáveis pelos trâmites burocráticos relacionados à documentação oficial (BONELLI, 2016).

No decurso dos séculos, com a descentralização da República, a atividade de despachante passa a não estar mais vinculada ao governo central, isso porque diversas atribuições se tornam pulverizadas, sendo regulamentadas e concedidas pelo governo municipal e estadual. A consequência disso é o aumento da especialização no processamento de documentos, o que criou segmentações e expertises dentro da profissão de despachante. A título exemplificativo, alguns despachantes passam a lidar apenas com questões relacionadas ao trânsito, outros focam na regularização de débitos e créditos, na obtenção de alvarás, dentre outros.

Os despachantes prestam serviços face aos órgãos federais, estaduais e municipais, sendo que todos estão sujeitos à supervisão e controle do Estado, nos mais diversos níveis. Na primeira década do século XXI, os despachantes documentalistas, sistematizados em conselhos regionais e federais, optaram por profissionalizar suas atividades. Isso porque suas atribuições foram reduzidas com a integração dos serviços públicos para a emissão de documentos em agências terceirizadas. A título de exemplo,

em São Paulo, essa nova forma de gerenciamento do acesso dos indivíduos à cidadania documentada surgiu com o Poupatempo, em 1996. Tal iniciativa foi inspirada em programas semelhantes criados em 1995, como o Serviço de Atendimento ao Cidadão, criado pelo governo da Bahia, e o Rua da Cidadania, projeto do município de Curitiba (TECIANO, 2014).

Por mais de um século, a prática socialmente construída, concedeu aos despachantes documentalistas um papel de mediar a sociedade e o Estado na obtenção de documentos. Os funcionários encarregados pela emissão de documentos mais-queriam lidar com o despachante que perfazia corretamente diversos formulários e criava vínculos mútuos, ao invés de atender às solicitações individuais de pessoas que desconheciam os procedimentos e nuances habituais. Os despachantes mantiveram esse poder e controle sobre os serviços de despacho de documentos por muito tempo, uma vez que os cidadãos eram privados do direito de obtê-los com agilidade devido a entraves burocráticos, entretanto, desde a década de 1940, as conexões criadas entre os despachantes e os servidores das repartições deixaram de ser tão eficazes e cederam lugar a novas formas de fornecer documentos ao público. Assim, no século XXI, com o processo de globalização da gestão pública e acesso à cidadania documentada, subsiste a terceirização dos serviços de identificação e de trânsito para as empresas do Poupatempo e para os bancos que recebem o pagamento de impostos e multas (BONELLI, 2016).

Mesmo com a diminuição dos espaços de atuação para os despachantes documentais, devido às empresas de Poupatempo e os bancos, ainda existem diversos nichos de mercado de atuação para os despachantes, que nas demandas comuns podem atuar em áreas como: registro de empresas, obtenção de licenças e autorizações, emissão de documentos pessoais, entre outros. Isto porque, tais profissionais conhecem os trâmites necessários para cada caso e conseguem agilizar o processo, evitando que o cliente tenha que lidar com a burocracia, perca tempo em filas e procedimentos, contudo, para que ofereça um serviço eficiente e de qualidade aos seus clientes, é necessário que o despachante esteja sempre atualizado acerca das mudanças na legislação e nos procedimentos administrativos, como veremos no curso deste material.

Nesse sentido, no Subtema 1 será possível abordar os principais benefícios que a atuação do despachante pode trazer para o cliente, como economia de tempo, agilidade na obtenção de documentos e redução de problemas e dificuldades burocráticas, dentre outros.

No Subtema 2, será possível descrever os principais serviços que o despachante documentalista pode oferecer, como a emissão de certidões, obtenção de segunda via de documentos, cadastramento de imóveis e obtenção de informações junto aos órgãos públicos.

No Subtema 3, será relevante destacar quais os impactos de ser um profissional qualificado e comprometido com a ética e a excelência no atendimento ao cliente. Uma vez que isso pode evitar problemas futuros e garantir que o cliente receba um serviço de qualidade e confiança.

NOTA

A **descentralização do poder**, em termos simplificados, simboliza que as decisões passam a ser tomadas mais perto do cidadão e, portanto, mais adaptadas às necessidades locais. Além disso, a descentralização favorece a participação dos cidadãos no processo decisório, permitindo que eles contribuam para a formulação de políticas públicas. No Brasil, a descentralização do poder é um dos princípios fundamentais da Constituição Federal de 1988. A partir dela, foram criados os estados e municípios como entidades federativas autônomas, com poderes próprios e responsabilidades compartilhadas com o governo central.



2 BENEFÍCIOS DA ATUAÇÃO DO DESPACHANTE NAS DEMANDAS COMUNS

Neste tópico, será possível abordar os principais benefícios que a atuação do despachante pode trazer para o cliente, como **economia de tempo, agilidade na obtenção de documentos, redução de problemas e dificuldades burocráticas**.

2.1 ECONOMIA DE TEMPO E RECURSO

Um dos principais benefícios da atuação do despachante nas demandas comuns é a economia de tempo e recursos. Como essas demandas envolvem procedimentos burocráticos complexos e demorados, a atuação do despachante pode agilizar o processo e evitar atrasos necessários.

Seja no âmbito pessoal ou profissional, a economia de tempo e recursos é uma questão fundamental em diversas áreas da vida. Especialmente quando se trata de empresas e negócios, essa questão torna-se ainda mais importante, já que o tempo e os recursos são escassos e valiosos.

Um dos principais benefícios da atuação do despachante é a agilidade e eficiência na realização de processos burocráticos. Muitas demandas comuns envolvem procedimentos burocráticos complexos e demorados, que podem demandar um

tempo considerável do cliente. Ademais, a falta de conhecimento em relação a esses procedimentos pode levar a erros e retrabalhos, prolongando ainda mais o processo. O despachante, por sua vez, possui conhecimento e experiência para realizar esses processos com agilidade e eficiência.

Outro serviço prestado pelos despachantes é a obtenção de documentos, que pode ser um processo demorado e complicado para quem não tem experiência nessa área. Quando o cliente precisa de um documento com urgência, a demora na sua obtenção pode trazer prejuízos significativos. Assim, conforme já citado, o despachante pode agilizar a obtenção desses documentos, poupando tempo e recursos do cliente.

Além disso, quando um processo não é realizado corretamente, pode gerar retrabalhos e complicações desnecessárias. A título exemplificativo, se um documento não estiver preenchido corretamente, como nos casos da documentação do emplacamento de um veículo junto ao Detran, pode ser necessário refazê-lo, o que pode prolongar o processo e até mesmo gerar custos adicionais. Portanto contratar um despachante documentalista de veículos terrestres, que é o profissional que possui conhecimento e experiência para evitar esses problemas, pode reduzir a necessidade de retrabalhos, bem como poupar dinheiro e tempo.

É importante salientar que a economia de tempo e recursos proporcionada pela atuação do despachante não se limita apenas ao âmbito empresarial, mas reflete-se também para os indivíduos que o contratam, o que gera e contribui para a qualidade de vida destas pessoas. No âmbito da vida privada, o despachante pode ajudar a obter documentos necessários para a realização de diversas atividades, como viagens, matrículas em escolas e universidades, por exemplo.

Por fim, como diria um famoso provérbio citado pela primeira vez por Benjamin Franklin, em 1748, "*time is money*", expressão que significa "tempo é dinheiro". Nesse sentido, a economia de tempo e recursos proporcionada pela atuação do despachante é um benefício valioso e cada vez mais necessário no mundo moderno, portanto, com sua experiência e conhecimento, esse profissional pode agilizar processos burocráticos, obter documentos com rapidez, evitar problemas e retrabalhos, trazendo uma economia significativa de tempo e recursos para seus clientes e gerando qualidade de vida para estes.

DICA

Dois autores importantes que falam sobre economia de tempo e recursos para se conhecer são Friedrich Hayek e David Harvey. O primeiro é um economista e filósofo austríaco, que em seu livro *O Caminho da Servidão*, publicado em 1944, argumenta que a economia de mercado é superior a outras formas de organização econômica porque permite uma alocação mais eficiente de recursos e uma economia de tempo e esforço em relação ao planejamento centralizado. Ele acredita que a livre iniciativa e a concorrência incentivam a inovação e a adaptação constante às mudanças, o que leva a uma economia de recursos

e a uma maior eficiência na produção e distribuição de bens e serviços. Já o professor emérito da City University of New York, teórico da geografia e economista britânico David Harvey, discute em suas obras a relação entre o capitalismo e a urbanização, abordando questões como a concentração de riqueza e poder nas mãos de poucos, a exploração dos trabalhadores e a desigualdade social. Ele também argumenta que a economia capitalista valoriza o tempo de maneira diferente para diferentes grupos sociais, privilegiando os ricos e poderosos em detrimento dos pobres e oprimidos. Harvey defende a ideia de uma economia alternativa, baseada na justiça social e na sustentabilidade, como uma alternativa ao atual sistema.



2.2 AGILIDADE NA OBTENÇÃO DE DOCUMENTOS

A aquisição de documentos é uma demanda comum em diversos contextos, seja no âmbito pessoal ou profissional, sendo muitas vezes demorado e complicado o seu processo de obtenção, especialmente para quem não possui experiência ou conhecimento prévio do assunto. Nesse sentido, a atuação do despachante pode trazer uma agilidade significativa na retirada de documentos, tornando esse processo mais célere e eficaz.

Um dos principais benefícios da atuação do despachante na obtenção de documentos é a agilidade no processo, uma vez que o despachante possui conhecimento e experiência necessários sobre os procedimentos para obter os documentos desejados, o que permite que ele realize esse processo de forma mais rápida, economizando tempo e evitando atrasos nas atividades ou negócios dos seus clientes.

Como esse especialista possui contato com as repartições oficiais e os seus funcionários, isso é um fator que pode agregar agilidade ao processo de obtenção de documentos. Se levarmos em consideração a enorme dificuldade de se juntar a lei com a realidade social, é visível a grande relevância do despachante nesse processo. Em outros termos, esse profissional faz a mediação entre a lei e uma pessoa, guiando o seu cliente pelos labirintos das repartições oficiais, fazendo com que sigam o itinerário correto, portanto, como conhecem o "caminho das pedras", agilizam e facilitam todo o processo na obtenção de determinada documentação.

Como o despachante conhece os procedimentos necessários para obter os documentos, realizando o processo de forma mais simplificada e direta, evita-se, assim, a necessidade de lidar com burocracias desnecessárias. Essa redução na burocracia também contribui para a agilidade do processo e para a economia de tempo e recursos. A título exemplificativo, o despachante documentalista previdenciário, que atua na parte administrativa do INSS, pode agilizar a documentação e a tramitação para que o segurado receba o seu benefício em um menor tempo. Isso porque ele vai saber todos os documentos necessários para se aposentar, por exemplo. O seu cliente não

vai precisar pesquisar e verificar quais são. Além disso, esse profissional já vai conhecer todos os trâmites burocráticos e quem são os funcionários que trabalham naquele órgão, o que trará muitos benefícios, tornando o processo mais eficiente e evitando prejuízos desnecessários.

Sendo assim, a agilidade na obtenção de documentos proporcionada pelo despachante, tanto no âmbito empresarial como para os indivíduos, representa um benefício significativo e importante, já que corrobora para a economia de tempo, recursos, assim como com o bem-estar e conforto dos clientes.

2.3 REDUÇÃO DE PROBLEMAS E DIFICULDADES BUROCRÁTICAS

A burocracia é uma realidade presente em diversos segmentos da vida, o processo de lidar com documentos, formulários e procedimentos burocráticos pode ser extremamente desgastante e complicado, particularmente para aqueles que não possuem familiaridade ou expertise na área em questão. Logo, a intervenção do despachante pode resultar em uma diminuição substancial de entraves e desafios burocráticos, facilitando e agilizando consideravelmente o referido processo.

Pense no caso do despachante documentalista previdenciário, que assessora segurados para realizarem requerimentos previdenciários, como: aposentadoria, salário maternidade e auxílio-doença, dentre outros. O seu auxílio percorre os passos mais simples, como os requerimentos que podem ser feitos por meio da internet, até os mais complexos, como orientar sobre dúvidas em ter ou não ter algum direito, qual o melhor caminho, quais são os documentos realmente necessários, encaminhamento para advogados especializados, dentre outros.

Realizar o requerimento administrativo junto ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é um passo anterior ao processo judicial. Não há como entrar com um processo judicial pedindo salário maternidade, por exemplo, sem que antes tenha existido um requerimento administrativo junto ao INSS. É importante salientar que o processo judicial precisa ser assessorado por um advogado, o que não impede um advogado ser um despachante previdenciário, nem impede que um despachante previdenciário realize parcerias com escritórios de advocacia.

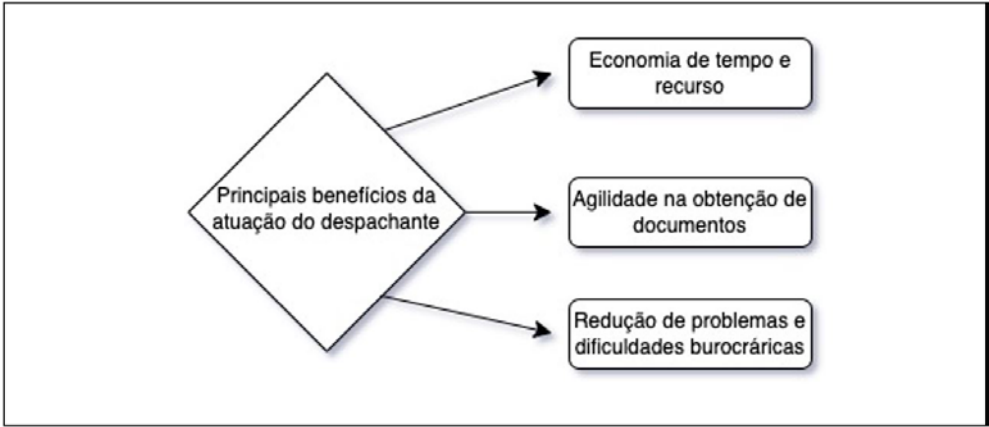
O despachante previdenciário pode iniciar o seu serviço de auxílio em um processo administrativo junto ao INSS que, via de regra, se dá de forma on-line. Iniciado em 2018 e intensificado a partir de 2019, todos os requerimentos são feitos de forma on-line, o que faz com que o beneficiário só compareça ao INSS para apresentar a documentação depois de uma primeira verificação por parte da autarquia federal. Ademais, o processo administrativo junto ao órgão pode seguir até a última instância de recurso administrativo, junto à Câmara de Julgamento.

Mediante o exemplo do despachante documentalista previdenciário, pode-se verificar que a sua atuação seria extremamente benéfica na redução de problemas e dificuldades burocráticas por meio da sua expertise do profissional. Esse profissional saberia os procedimentos necessários para lidar com a burocracia do INSS, desde o início do requerimento on-line até a realização de um recurso administrativo junto à autarquia federal, caso fosse necessário.

Além disso, a atuação do despachante reduziria erros e retrabalhos no processo burocrático. Quando se lida com um pedido de benefício previdenciário, um pedido de aposentadoria, por exemplo, e entra na exigência sobre um documento que deveria ter sido entregue, geralmente, o prazo para sanar tal pendência é de 30 dias. Sendo que, em alguns casos, podem ser prorrogados por mais 30 dias, contudo, se o cliente perder o prazo e não cumprir a exigência, poderá ter um prejuízo grave no seu processo administrativo e, até mesmo, causar o indeferimento do seu benefício. Logo, por uma questão burocrática, o segurado poderá ser excluído da fila de aposentadoria e até mesmo haverá a necessidade de iniciar todo o processo do zero. Sendo assim, um despachante bem instruído está acostumado a lidar com documentos, procedimentos e prazos complexos. Assim, possui experiência e poderia evitar problemas, bem como tornar o processo de aposentadoria do seu cliente mais eficiente e seguro.

Dessa forma, por meio da sua expertise e sabedoria, o despachante tem a capacidade de diminuir a quantidade de documentos e formulários a serem preenchidos, prevenir erros e encurtar caminhos burocráticos, e principalmente, simplificar e tornar o processo mais efetivo. Esses aspectos positivos corroboram com a otimização do tempo, dos recursos, com a satisfação e comodidade dos clientes.

Quadro 1 – Resumo esquematizado



Fonte: a autora.

3 PRINCIPAIS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO DESPACHANTE NAS DEMANDAS COMUNS

Neste subtema, será possível descrever os principais serviços que o despachante documentalista pode oferecer, como a documentação de veículos e habilitação de motoristas, regularização e cadastramento de imóveis, prestação de serviços para empresas, emissão de certidões, obtenção de segunda via de documentos e obtenção de informações junto aos órgãos públicos.

3.1 DOCUMENTAÇÃO DE VEÍCULOS

A documentação de veículos e a habilitação de motoristas são processos que envolvem uma série de procedimentos burocráticos e exigem atenção aos detalhes. Para evitar problemas e garantir que tudo esteja em dia, é comum que as pessoas recorram a despachantes documentalistas. Nesse sentido, será abordada a importância da documentação de veículos e da habilitação de motoristas, além dos serviços oferecidos pelos despachantes para ajudar nesse processo.

A documentação dos veículos é fundamental para que os proprietários possam circular com seus carros nas ruas e estradas. Entre os documentos necessários para a circulação do veículo, destacam-se o Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV), Certificado de Registro do Veículo (CRV), Documento Único de Transferência (DUT), Autorização para transferência de Propriedade do Veículo (ATPV), o Imposto sobre Propriedade de Veículos Automotores (IPVA) e o Seguro de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres (DPVAT).

Além disso, a habilitação de motoristas é outra exigência legal para que as pessoas possam dirigir. A obtenção da Carteira Nacional de Habilitação (CNH) é um processo que envolve a realização de exames médicos e psicológicos, além de testes teóricos e práticos de direção.

O despachante documentalista pode desempenhar um papel relevante na obtenção da Carteira Nacional de Habilitação (CNH). Com seu conhecimento e experiência, ele orienta os interessados sobre os documentos e procedimentos necessários, auxiliando na coleta e organização das documentações exigidas. Com a ajuda do despachante, a obtenção da CNH se torna mais simples, já que este pode fornecer suporte e orientação especializada, garantindo que o processo transcorra de forma adequada e eficiente, trazendo tranquilidade e confiança aos interessados.

Assim, como a documentação dos veículos e o processo de habilitação (CNH) pode ser complexo, exigir tempo e recursos dos proprietários, o despachante documentalista se torna uma alternativa interessante, já que esses profissionais possuem a expertise em lidar com a burocracia e os trâmites legais necessários para resolver essas questões.

Quadro 2 – Tipos de documentos veiculares



Fonte: <https://bit.ly/45HnqjX>. Acesso em: 29 maio 2023.

Dentre os serviços oferecidos pelos despachantes na documentação de veículos e habilitação de motoristas, podemos citar:

- Transferência de propriedade: o despachante pode auxiliar no processo de transferência de propriedade do veículo, garantindo que todos os documentos estejam em ordem e que o processo seja feito dentro do prazo estabelecido.
- Regularização de licenciamento: o despachante pode ajudar na regularização do licenciamento do veículo, evitando que o proprietário tenha problemas com multas e apreensão do carro.
- Renovação da CNH: o despachante pode auxiliar na renovação da CNH, agilizando o processo e garantindo que o motorista não fique sem habilitação por falta de documentos.
- Primeiro emplacamento: o despachante pode verificar qual a documentação necessária para iniciar este processo, pode emitir as guias e as taxas, agendar a vistoria do veículo e realizar o emplacamento propriamente dito.
- Alteração de características do veículo: a alteração de características do veículo é um processo que pode ser necessário em diversas situações, como quando se deseja mudar a cor, trocar o tipo de combustível ou realizar uma adaptação para pessoa com deficiência. Uma vez que esse tipo de serviço pode exigir uma série de documentos e formulários, o despachante pode auxiliar nesse processo.

- Regularização de demais documentos atrasados, dentre outros.

De maneira concisa, os procedimentos para documentação de veículos e habilitação de condutores são rotinas administrativas que demandam grande atenção aos pormenores e podem ser extremamente desafiadores. Nesse contexto, a contratação de um despachante documentalista pode ser uma alternativa vantajosa, haja vista que tal profissional é capaz de reduzir o tempo e recursos necessários para a realização desses processos e, ainda assim, garantir a efetivação das tarefas com sucesso.

3.2 REGULARIZAÇÃO DE IMÓVEIS

A regularização de imóveis é um procedimento crucial para garantir a segurança jurídica e a valorização do patrimônio. Muitas vezes, imóveis estão em situação irregular devido a questões burocráticas ou falta de conhecimento dos proprietários sobre os procedimentos necessários. Nesse contexto, a assistência de um despachante documentalista pode ser fundamental para regularizar a situação do imóvel e evitar problemas futuros.

Dentre os serviços oferecidos pelo despachante documentalista está a obtenção e organização dos documentos necessários para a regularização do imóvel. Isso inclui desde a documentação pessoal dos proprietários até a certidão de matrícula do imóvel e a guia de IPTU. Além disso, o despachante pode auxiliar na análise da situação do imóvel e orientar sobre as medidas necessárias para a sua regularização.

Outro serviço importante oferecido pelo despachante é o acompanhamento do processo de regularização junto aos órgãos públicos. Isso pode envolver desde a emissão de certidões e laudos técnicos até a realização de vistorias e a aprovação de projetos. O despachante documentalista pode atuar como intermediário entre o proprietário do imóvel e os órgãos responsáveis, facilitando o processo e evitando problemas decorrentes de falhas na documentação.

Além disso, o despachante documentalista também pode auxiliar na regularização de obras e reformas realizadas no imóvel. Nesse caso, é necessário obter as autorizações e licenças necessárias junto aos órgãos responsáveis, como a prefeitura e o Corpo de Bombeiros. O despachante pode orientar sobre os documentos necessários e acompanhar o processo de aprovação, evitando atrasos e problemas legais.

Quadro 3 – Principais serviços oferecidos pelo despachante documentalista

Análise documental	O despachante documentalista pode auxiliar na verificação e análise de toda a documentação relacionada ao imóvel, como certidão de matrícula, escrituras, contratos, entre outros. Essa análise é fundamental para identificar possíveis pendências ou problemas documentais que possam impedir a regularização do imóvel.
Obtenção de documentação	O despachante documentalista pode auxiliar na obtenção dos documentos necessários para a regularização do imóvel, como certidões, escrituras, registros e guias de IPTU.
Intermediação com órgãos públicos	A regularização de imóveis envolve a interação com diversos órgãos públicos, como prefeituras, cartórios, entre outros. O despachante documentalista pode intermediar essa comunicação, agilizando o processo e garantindo que todas as exigências legais sejam cumpridas.
Orientação técnica	O despachante documentalista pode orientar sobre questões técnicas, como as normas de segurança e os padrões de construção exigidos para a regularização do imóvel. Essa orientação é importante para garantir que as reformas e ampliações sejam feitas de acordo com as normas estabelecidas.
Acompanhamento do processo	O despachante documentalista pode acompanhar o andamento do processo de regularização dos imóveis, garantindo que todas as etapas sejam cumpridas de forma correta e eficiente.

Fonte: a autora.

A regularização de imóveis é um processo trabalhoso, e a contratação de um despachante documentalista pode ser uma excelente opção, já que esse profissional pode oferecer serviços de análise documental, obtenção de documentos, intermediação com órgãos públicos, orientação técnica e acompanhamento do processo.

Dentre os principais serviços oferecidos pelo despachante para a regularização de imóveis, destacam-se a emissão de certificados negativos de débitos, a regularização de documentos atrasados, a averbação de construções, mudança de titularidade, unificação e desmembramento de lotes, dentre outros.

Ao conceder agilidade na obtenção de documentos, facilidade na comunicação com os órgãos públicos e a redução de problemas jurídicos, esse profissional simplifica e encurta o processo de regularização do imóvel, garantindo mais segurança jurídica e valorização patrimonial. Tais benefícios, além de evitar problemas futuros, fazem do despachante documentalista um profissional de extrema relevância na hora de regularização do imóvel.

3.3 SERVIÇOS PARA EMPRESAS

As empresas enfrentam uma série de desafios burocráticos no seu dia a dia, desde a abertura de uma nova empresa até a manutenção de sua regularidade junto aos órgãos governamentais. Dentre os principais serviços oferecidos pelo despachante para empresas, podemos destacar a abertura e encerramento de empresas, regularização de empresas junto aos órgãos oficiais, como Receita Federal, Secretaria da Fazenda, Prefeitura e Junta Comercial, concessão de licenças e autorizações para funcionamento, registro de marcas e patentes, emissão de certidões negativas, assessoria em questões trabalhistas e previdenciárias, além de serviços de contabilidade e consultoria financeira.

A abertura de uma nova empresa é um processo complexo, que envolve diversas etapas e requisitos legais, tais como a elaboração de contrato social, obtenção de CNPJ e registro na Junta Comercial, obtenção de alvará de funcionamento e registro junto aos órgãos fiscais. A contratação de um despachante para realizar esses procedimentos garante que a empresa esteja em conformidade com as leis e regulamentações, evitando possíveis multas.

Além disso, a regularização de empresas junto aos órgãos governamentais é outra demanda comum para os despachantes documentalistas. A empresa pode precisar regularizar sua situação fiscal, obter certidões negativas e quitar débitos, ou ainda obter licenças e autorizações para funcionamento, como licenças ambientais, sanitárias e de funcionamento.

Outro serviço importante prestado pelo despachante é a assessoria em questões trabalhistas e previdenciárias, auxiliando a empresa na elaboração de contratos de trabalho, na regularização de funcionários junto aos órgãos competentes e na obtenção de certidões de regularidade fiscal e previdenciária.

É importante destacar que a contratação de um despachante documentalista para serviços de consultoria financeira pode ser extremamente vantajosa para empresas, garantindo uma gestão mais eficiente dos recursos e evitando possíveis problemas com a Receita Federal.

Por fim, seja para a abertura ou fechamento de uma empresa; emissão de certificados negativos de débitos; regularização de documentos atrasados; licenças e alvarás de funcionamento; alteração contratual e de quadro societário; os serviços prestados pelos despachantes documentalistas são fundamentais para os empresários que almejam agilidade e eficiência nos trâmites administrativos e na "papelocracia", permitindo que os gestores se dediquem às atividades principais da empresa sem se preocupar com questões burocráticas.

4 DA IMPORTÂNCIA DE SER UM DESPACHANTE QUALIFICADO E ÉTICO

Neste tópico, será relevante destacar quais os impactos de ser um despachante ético, transparente e honesto, que está constantemente atualizado e que respeita às normas e regulamentações. Uma vez que isso pode evitar problemas futuros e garantir que o cliente receba um serviço de qualidade e confiança.

4.1 ÉTICA, TRANSPARÊNCIA E HONESTIDADE

Um despachante documentalista qualificado e ético deve agir de forma transparente e honesta com seus clientes. Isso significa informar claramente sobre todos os procedimentos necessários, prazos e valores envolvidos nos serviços. Além disso, deve-se evitar práticas desonestas, como suborno ou falsificação de documentos, que podem prejudicar tanto o cliente quanto a imagem do próprio despachante. A transparência e a honestidade são fundamentais para uma relação de confiança entre o despachante e o cliente.

Como despachante documentalista é indispensável possuir ética no ambiente de trabalho. A ética pode ser compreendida como um conjunto de princípios morais e valores que norteiam nossas ações e decisões. A ética busca responder questões fundamentais, como "o que é certo e errado?", "como devemos agir?" e "qual é o propósito da nossa conduta?". Ela fornece um conjunto de princípios e normas que orientam o comportamento ético, promovendo o respeito, a justiça, a honestidade, a solidariedade e a busca pelo bem comum.

A ética não se restringe apenas às ações individuais, mas também abrange as relações sociais, as decisões organizacionais e as políticas públicas. Ela oferece uma estrutura para avaliar e orientar o comportamento humano, buscando o equilíbrio entre interesses individuais e coletivos, e promovendo o desenvolvimento de uma sociedade mais justa, responsável e ética.

É importante salientar que o conceito de ética não é um conjunto rígido de regras universais, mas sim um campo de reflexão e debate constante, sujeito a diferentes interpretações e contextos culturais. Ela nos desafia a refletir sobre nossos valores, princípios e ações, incentivando a busca por um comportamento moralmente correto e o aprimoramento pessoal e social.

Os filósofos e sociólogos preocupam-se com os estudos de ética desde os tempos mais remotos, como a Idade Antiga (período temporal que vai desde as civilizações existentes antes do Egito Antigo até o fim do Império Romano). São diversos os autores que se dedicaram aos estudos da ética no trabalho. Alguns desses, dentre os mais relevantes, são:

Aristóteles (Estagira, 384 a.C. – Atenas, 322 a.C.): alguns autores consideram o renomado filósofo grego como o fundador da Ética, o que pode ser justificado se considerarmos a Ética enquanto uma disciplina específica e autônoma no corpo das ciências (VAZ, 2008). Para Aristóteles, a ética deve ser estudada com o objetivo de melhoria de vida, pela busca pela felicidade por meio do desenvolvimento de virtudes morais e intelectuais. Assim, as virtudes são adquiridas por meio da prática e do equilíbrio entre extremos viciosos. Ele também destaca a importância da razão prática e da vida em comunidade para alcançar o bem comum. Sua ética ressoa até hoje como uma abordagem significativa para viver uma vida ética e virtuosa, promovendo a realização pessoal e o bem-estar coletivo. Se trouxermos os ensinamentos do renomado pensador para pensarmos a ética no trabalho, seria possível atrelar tais questões com a busca da excelência e da virtude. Assim, a ética no trabalho não se trataria apenas de seguir regras, mas sim de desenvolver virtudes como honestidade, justiça e coragem, com a finalidade de promover a construção de um ambiente ético e colaborativo dentro da coletividade.

Immanuel Kant (Königsberg, 22 de abril de 1724 – 12 de fevereiro de 1804): embora o filósofo alemão seja um dos mais importantes da tradição ocidental e o seu trabalho tenha influenciado significativamente os estudos sobre ética, o autor não possui escritos específicos quanto a ética no ambiente de trabalho, entretanto suas obras abordam princípios éticos que podem ser aplicados nesse contexto. Alguns de seus trabalhos fundamentais relacionados à ética incluem: a) *Fundamentação da Metafísica dos Costumes* (1785): obra em que Kant discute os fundamentos da moralidade e defende a ideia de que a ação moral deve ser guiada por princípios universais e racionais, independentemente das circunstâncias particulares. Os conceitos de dever e imperativo categórico são essenciais para entender sua ética; b) *Crítica da Razão Prática* (1788): obra em que Kant explora a natureza da razão prática e a moralidade como uma dimensão fundamental da vida humana. Ele argumenta que a razão prática, baseada em princípios universais, é o guia para a ação moral; etc. Assim, se aplicarmos algumas das ideias do autor sobre ética no trabalho, podemos interpretar que ética no trabalho não deve ser baseada apenas em consequências ou interesses pessoais, mas sim na obediência a princípios universais e morais. Isso porque é importante agir de acordo com o dever moral, cumprindo obrigações e respeitando os direitos e dignidade dos outros.

Mary Parker Follett (Quincy, 1868 – Massachusetts, 1933): a pensadora e teórica americana cujas ideias reverberam, especialmente, no campo da administração e da gestão não desenvolveu uma teoria ética abrangente, entretanto a autora defendia uma abordagem ética na gestão, enfatizando a importância de relações de trabalho saudáveis e colaborativas. Ela acreditava que a ética deveria estar no centro das práticas de gestão, onde as pessoas são tratadas com igualdade e respeito. Para ela, as organizações devem ser guiadas por princípios éticos, como a honestidade, a justiça e a responsabilidade social. Uma das suas principais ideias era de "poder com" em vez de "poder sobre". Ela propôs que as relações de poder nas organizações não deveriam ser baseadas na dominação, mas sim na cooperação e colaboração. Isso envolvia o compartilhamento de responsabilidades, a inclusão de todos os membros da organização nas tomadas

de decisão e a criação de um ambiente de trabalho ético e participativo. Suas ideias continuam relevantes até hoje, oferecendo percepções valiosas para a promoção de um ambiente de trabalho ético, inclusivo, produtivo, já que a citada defende uma abordagem ética na gestão, enfatizando a importância de relações de trabalho colaborativas, poder compartilhado e resolução de conflitos construtivos.

Mario Sergio Cortella (Londrina, 5 de março de 1954): o renomado filósofo, escritor e professor brasileiro é conhecido por suas reflexões sobre ética e valores humanos. Sua abordagem ética busca promover a reflexão crítica sobre questões morais, bem como incentivar a construção de uma sociedade mais justa e responsável. Cortella enfatiza a importância de uma ética baseada no respeito mútuo, na solidariedade e na valorização da dignidade humana. Ele argumenta que a ética não deve ser vista como algo abstrato ou distante do cotidiano, mas como uma prática diária que influencia nossas escolhas e ações. Em suas obras, Cortella aborda temas como a ética no trabalho, a ética nas relações interpessoais e a ética na vida pública. Ele defende a necessidade de cultivar virtudes como a honestidade, a integridade e a responsabilidade em todas as esferas da vida, incluindo o ambiente de trabalho. Cortella também critica a cultura do individualismo e do egoísmo, enfatizando a importância de uma ética solidária e comprometida com o bem comum. Ele ressalta a responsabilidade de cada indivíduo em contribuir para a construção de uma sociedade mais ética, inclusiva e sustentável.

A ética no ambiente de trabalho é essencial para a criação de uma cultura organizacional saudável, baseada em valores éticos sólidos. Ela contribui para o estabelecimento de relações de confiança, o fortalecimento da reputação profissional e a promoção do bem-estar de todos os envolvidos, portanto, como despachante documentalista, é fundamental adotar princípios éticos em todas as atividades realizadas, visando ao respeito, à integridade e à transparência em prol de um trabalho de qualidade.

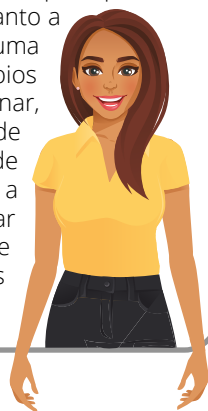
Após verificar que o conceito de ética possui variações, não sendo um conjunto fixo de regras absolutas, mas sim um campo de reflexão e debate contínuo, sujeito a compreensão e mudanças ao longo do tempo, com múltiplas correntes, quando pensamos a ética no ambiente de trabalho, verificamos que esta é um aspecto fundamental para o bom funcionamento de uma organização ou mesmo para a construção de relações saudáveis entre os indivíduos no ambiente profissional, portanto, envolve a adoção de princípios e valores morais que orientam o comportamento profissional, promovendo a honestidade, a integridade, a responsabilidade e o respeito mútuo.

A ética no ambiente profissional se manifesta por meio de diversas ações, como o cumprimento de prazos, a transparência nas relações, o tratamento justo e equitativo dos colegas, clientes e fornecedores, e a confidencialidade das informações confiadas. A ética também implica na rejeição de práticas desonestas, como a corrupção, o assédio moral e o favorecimento indevido. Além disso, a ética no ambiente de trabalho fortalece a reputação do despachante perante os seus clientes, parceiros e a sociedade em geral.

Assim, é essencial que o despachante adote políticas claras e consistentes, estabelecendo diretrizes éticas e divulgando-as a todos os parceiros e clientes. Além disso, é importante obter capacitação que aborde questões éticas e incentive a reflexão e a discussão sobre o tema. Por fim, a ética no ambiente de trabalho não é um aspecto isolado, mas está integrada a outras dimensões da vida profissional, como a responsabilidade social, a sustentabilidade e o respeito aos direitos humanos. Ao promover uma cultura ética no ambiente de trabalho, o despachante contribui não apenas para o sucesso profissional, mas também para a construção de uma sociedade mais justa e consciente.

NOTA

A **ética** e a **moral** são termos frequentemente usados como sinônimos, mas possuem distinções conceituais importantes. Embora estejam relacionadas ao estudo e à reflexão sobre o comportamento humano, elas abordam diferentes aspectos da conduta moral. A moral refere-se a um conjunto de normas, valores, costumes e princípios que orientam o comportamento humano dentro de uma determinada sociedade ou grupo. Ela é moldada pela cultura, tradições, religião e crenças de uma comunidade específica. A moralidade estabelece o que é considerado certo ou errado, bom ou mau, dentro de um contexto social e pode variar de uma cultura para outra. Por outro lado, a ética é um campo de estudo filosófico que busca compreender os fundamentos da moralidade e desenvolver um sistema de princípios racionais que orientem a conduta humana. Ela procura analisar os fundamentos da moral, questionar sua validade e fornecer uma estrutura de pensamento crítico para avaliar a ação moral. A ética é mais abstrata e universal, buscando princípios e regras gerais que transcendam as diferenças culturais e pessoais. Enquanto a moral é mais descritiva, observando as normas e costumes vigentes em uma sociedade específica, a ética é normativa, buscando estabelecer princípios universais para guiar a ação humana. A ética se preocupa em questionar, justificar e fundamentar os princípios morais, buscando princípios gerais de conduta humana baseados na razão. Resumindo, a moral é o conjunto de normas e valores estabelecidos por uma sociedade ou grupo, enquanto a ética é o campo de estudo filosófico que busca compreender e fundamentar os princípios morais. A ética oferece um quadro conceitual mais amplo e reflexivo, enquanto a moral está mais ligada aos costumes e tradições específicos de uma comunidade.



4.2 CONHECIMENTO TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO CONSTANTE

Como despachante documentalista é indispensável possuir a consciência de que atualização constante e o conhecimento técnico são fundamentais para o exercício adequado dessa profissão. Acompanhar as mudanças nas normas e regulamentações é essencial para garantir a conformidade legal e oferecer um serviço de qualidade aos clientes.

Uma vez que o despachante documentalista é responsável por auxiliar indivíduos e empresas em diversos processos burocráticos, como a legalização de imóveis, a obtenção de certidões, a elaboração de contratos e outros documentos, dentre outras atividades, é preciso conhecer a legislação aplicável e saber como proceder em cada caso.

Ademais, o conhecimento técnico permite identificar soluções mais eficientes e econômicas para os clientes, evitando atrasos e problemas desnecessários. Por exemplo, o despachante documentalista que conhece as leis tributárias pode orientar o cliente sobre a forma mais vantajosa de realizar uma transação imobiliária, levando em consideração as questões fiscais envolvidas.

Outro fator importante é a rapidez e eficiência no atendimento ao cliente. Com um bom conhecimento técnico, o despachante documentalista pode oferecer respostas rápidas e precisas aos questionamentos dos clientes, evitando retrabalhos e aumentando a satisfação destes. Uma vez que as leis e regulamentos mudam frequentemente, é preciso estar sempre atualizado para garantir a conformidade legal e oferecer um serviço de qualidade aos clientes, portanto é indispensável que o conhecimento técnico seja acompanhado por atualizações constantes.

Cursos, palestras e eventos relacionados à área, além de buscar informações em fontes confiáveis, como sites governamentais e associações de classe, são de sua relevância para o despachante documentalista que almeja estar atualizado. A troca de conhecimentos e experiências com outros profissionais da área também é muito enriquecedora.

De modo sintetizado, a importância do conhecimento técnico e das atualizações constantes para o despachante documentalista é indiscutível. Esse profissional deve estar sempre atento às mudanças nas normas e regulamentações, além de buscar soluções eficientes e econômicas para os clientes. Isso resulta em um serviço de qualidade, com rapidez e eficiência no atendimento, e contribui para a satisfação e fidelização dos clientes.

4.3 RESPEITO ÀS NORMAS E REGULAMENTAÇÕES

Um despachante documentalista ético deve sempre cumprir as normas e regulamentações disciplinadas pelos órgãos competentes. Ao agir de forma ética e legal, o despachante garante que o cliente não terá problemas futuros com os documentos.

O respeito às normas e regulamentações envolve estar atualizado e familiarizado com as leis e procedimentos vigentes relacionados à documentação e tramitação de processos. Isso inclui leis específicas relacionadas à área de atuação, como legislações tributárias, aduaneiras, imobiliárias, dentre outras.

Um despachante documentalista comprometido com o respeito às normas e regulamentações também se preocupa com a ética profissional. Conforme citado anteriormente, isso implica agir de forma íntegra, honesta e transparente, buscando sempre o interesse legítimo do cliente dentro dos limites legais estabelecidos.

A obediência às normas e regulamentações não apenas demonstra profissionalismo, mas também contribui para a segurança jurídica de todas as partes envolvidas. Ao garantir a conformidade legal, o despachante documentalista evita problemas futuros, como multas, penalidades e atrasos nos processos.

Em resumo, como especialista em despachante documentalista, ressalto a importância do respeito às normas e regulamentações. É um princípio fundamental que guia nossa atuação, assegurando a legalidade, a confiança e a eficiência dos serviços prestados aos clientes.

RESUMO DO TÓPICO 1

Neste tópico, você aprendeu:

- Como a descentralização do poder no decurso do tempo, desde o período republicano, impactou a atividade de despachante, isso porque diversas atribuições se tornam pulverizadas, sendo regulamentadas e concedidas pelo governo municipal e estadual. A consequência disso foi o aumento da especialização no processamento de documentos, o que criou segmentações e expertises dentro da profissão de despachante.
- Os benefícios da atuação do despachante nas demandas comuns, como, por exemplo: economia de tempo do cliente, agilidade na obtenção de documentos, redução de problemas e dificuldades burocráticas, dentre outros.
- Como a otimização do tempo e dos recursos é uma questão crucial em diversas esferas da vida, especialmente no contexto empresarial, no qual a escassez e o valor dos recursos se tornam ainda mais relevantes. Assim, um dos principais benefícios proporcionados pela atuação do despachante é a rapidez e eficácia na condução de processos burocráticos. Muitas demandas cotidianas envolvem procedimentos burocráticos complexos e demorados, que consomem um tempo considerável do cliente. Além disso, a falta de conhecimento sobre tais procedimentos pode resultar em erros e retrabalhos, prolongando ainda mais o processo. Por sua vez, o despachante, munido de conhecimento e experiência, é capaz de executar esses processos com agilidade e eficiência.
- Os principais serviços oferecidos pelo despachante nas demandas comuns, como: a documentação de veículos e habilitação de motoristas, regularização e cadastramento de imóveis, prestação de serviços para empresas, emissão de certidões, obtenção de segunda via de documentos e obtenção de informações junto aos órgãos públicos.
- A importância de ser um despachante ético, transparente e honesto, que está constantemente atualizado e que respeita às normas e regulamentações, já que isso pode evitar problemas futuros e garantir que o cliente receba um serviço de qualidade e confiança.
- A necessidade de que o despachante documentalista qualificado e ético aja de forma transparente e honesta com seus clientes. Isso significa informar claramente sobre todos os procedimentos necessários, prazos e valores envolvidos nos serviços. Além disso, deve-se evitar práticas desonestas, como suborno ou falsificação de documentos, que podem prejudicar tanto o cliente quanto a imagem do próprio despachante. A transparência é fundamental para uma relação de confiança entre o despachante e o cliente.

- A necessidade de o despachante documentalista possuir um amplo conhecimento técnico sobre as normas e regulamentações relacionadas aos serviços que oferece. Além disso, é fundamental que esteja em constante atualização, já que as leis e normas estão em constante mudança. Isso garante que o despachante esteja apto a oferecer serviços de qualidade e dentro das normas protegidas.

AUTOATIVIDADE



- 1 A profissão de despachante passou por diversas transformações desde os seus primórdios. Por exemplo, o despachante alfandegário foi a primeira espécie da profissão presente no período colonial, isso porque havia a necessidade de contabilização dos escravizados que desembarcavam dos navios negreiros, bem como a providência da documentação desses escravizados, para que a metrópole pudesse fazer tal controle. Com base nas transformações da profissão, analise as sentenças a seguir:
- I- No período republicano, a profissão de despachante se dividiu em duas ocupações distintas: os despachantes aduaneiros, antes conhecidos como despachantes de alfândega, e os despachantes documentalistas, anteriormente chamados de despachantes oficiais, que se tornaram responsáveis pelos trâmites burocráticos relacionados à documentação oficial.
 - II- Com a centralização da República, a atividade de despachante passa a estar menos pulverizada e menos nichada, já que antes eram concedidas pelo governo municipal e estadual, o que passa a ser de exclusividade do poder central.
 - III- Por mais de um século, a prática socialmente construída, concedeu aos despachantes documentalistas um papel de mediar a sociedade e o Estado na obtenção de documentos. Os funcionários encarregados pela emissão de documentos preferiam lidar com o despachante que perfazia corretamente diversos formulários e criava vínculos mútuos, ao invés de atender às solicitações individuais de pessoas que desconheciam os procedimentos e nuances habituais.

Assinale a alternativa CORRETA:

- a) ☐ As sentenças I e II estão corretas.
- b) ☐ Somente a sentença II está correta.
- c) ☐ As sentenças I e III estão corretas.
- d) ☐ Somente a sentença III está correta.

- 2 O despachante documentalista desempenha um papel intermediário entre os indivíduos e os órgãos governamentais, atuando como um facilitador no processo de obtenção de documentos e solução de questões burocráticas. Sendo assim, subsistem benefícios na sua contratação. Com base nos benefícios da atuação do despachante documentalista nas demandas comuns, analise as sentenças a seguir:

- I- Uma das vantagens essenciais da atuação do despachante em questões cotidianas é a otimização de tempo e recursos. Considerando que essas demandas envolvem trâmites burocráticos intrincados e demorados, a intervenção do despachante pode agilizar processos burocráticos, obter documentos com rapidez, evitar problemas e retrabalhos, trazendo uma economia significativa de tempo e recursos para seus clientes, gerando qualidade de vida para estes.

- II- Como o processo de obtenção de documentos pode ser ágil e descomplicado, especialmente para quem não possui experiência ou conhecimento prévio do assunto, a atuação do despachante pode trazer uma burocracia significativa na obtenção de documentos.
- III- A presença da burocracia é uma constante em diversos setores da sociedade. Lidar com a papelada, formulários e trâmites burocráticos pode ser exaustivo e complexo, especialmente para aqueles que não estão familiarizados ou não possuem conhecimento especializado na respectiva área. Assim, a atuação do despachante pode significar uma redução significativa das barreiras e dificuldades burocráticas, simplificando e acelerando consideravelmente o referido procedimento.

Assinale a alternativa CORRETA:

- a) ☐ As sentenças I e II estão corretas.
- b) ☐ Somente a sentença II está correta.
- c) ☐ As sentenças I e III estão corretas.
- d) ☐ Somente a sentença III está correta.

3 Dentre os principais serviços oferecidos pelo despachante nas demandas comuns estão a emissão de certidões, obtenção de segunda via de documentos, cadastramento de imóveis e obtenção de informações junto aos órgãos públicos. De acordo com o tema do tópico citado, classifique V para as sentenças verdadeiras e F para as falsas:

- ☐ A documentação dos veículos é fundamental para que os proprietários possam circular com seus carros nas ruas e estradas. Dentre os documentos necessários para a circulação do veículo, destacam-se o Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV), Certificado de Registro do Veículo (CRV), Documento Único de Transferência (DUT), Autorização para Transferência de Propriedade do Veículo (ATPV), o Imposto sobre Propriedade de Veículos Automotores (IPVA) e o Seguro de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres (DPVAT).
- ☐ Dentre os serviços oferecidos pelos despachantes na documentação de veículos e habilitação de motoristas, podemos citar: a) transferência de propriedade; b) regularização de licenciamento; c) renovação da CNH; d) primeiro emplacamento; e) alteração de características do veículo; f) regularização de demais documentos atrasados, como auxílio doença e maternidade.
- ☐ O despachante documentalista pode oferecer serviços atrelados a obtenção e organização dos documentos essenciais para a regularização de um imóvel. Isso envolve desde a coleta dos documentos pessoais dos proprietários até a obtenção da certidão de matrícula do imóvel e do comprovante de pagamento do IPTU. Além disso, o despachante é capaz de oferecer assistência na avaliação da situação do imóvel e fornecer orientações sobre as ações necessárias para alcançar a sua regularização.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- a) () V – F – F.
- b) () V – F – V.
- c) () F – V – F.
- d) () F – F – V.

- 4 A descentralização do poder na República é um processo histórico que vem ocorrendo ao longo dos séculos. No início, a atividade era exclusiva do poder central, mas com o tempo, várias atribuições passaram a ser concedidas pelos governos estaduais e municipais. Isso produziu mais especialização no processamento de documentos. Disserte sobre como a descentralização do poder impactou em transformações na ocupação de despachante documental.
- 5 Quais os impactos de ser um profissional qualificado e comprometido com a ética e a excelência no atendimento ao cliente?

TRÂMITES BUROCRÁTICOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

1 INTRODUÇÃO

Acadêmico, no Tema de Aprendizagem 2, abordaremos os trâmites burocráticos na administração pública.

Com base na sociologia das organizações, o conceito burocracia remete a um modelo cujo objetivo é organizar por meio da criação de regras e procedimentos rígidos, sendo a divisão do trabalho e o escalonamento da hierarquia ou autoridade suas principais características. Este modelo administrativo pode estar presente em organizações públicas, privadas, com ou sem fins lucrativos, entre outros, como por exemplo: em bancos, universidades e repartições governamentais (SWEDBERG; AGEVALL, 2005; DAHLSTRÖM *et al.*, 2022).

A expressão burocracia também é comumente utilizada de forma pejorativa para descrever uma administração excessivamente complexa e repleta de controles e procedimentos desnecessários. Aos críticos da burocracia, as suas principais características, como a rígida hierarquia e a falta de questionamento em relação às regras preestabelecidas – especialmente no que se refere ao atendimento ao público –, tornam este modelo ultrapassado, ineficiente e dispendioso.

Apesar das críticas, alguns defensores da burocracia argumentam que ela é necessária na sociedade moderna. O sociólogo alemão Max Weber (1864–1920) acreditava que a burocracia era a forma mais eficiente e racional de organizar a atividade humana e que a hierarquia organizada era necessária para manter a ordem, maximizar a eficiência e evitar o favoritismo, no entanto ele também via a burocracia como uma ameaça à liberdade individual, podendo aprisionar os indivíduos em uma “carcaça dura como aço”, devido a regras impessoais (WEBER, 2015).

Neste sentido, ainda que a burocracia possa ser necessária para garantir a legalidade, a transparência e a segurança das ações do poder público, muitas vezes ela se torna excessiva, dificultando a vida dos cidadãos e até mesmo dos próprios servidores públicos. Por isso, é fundamental buscar maneiras de simplificar os trâmites burocráticos, sem comprometer a eficiência e a eficácia da administração pública.

Ante o exposto, um dos maiores desafios enfrentados pelos despachantes documentalistas é justamente lidar com a burocracia da administração pública. Estes profissionais precisam conhecer profundamente as normas e as regulamentações para orientar seus clientes de forma adequada e garantir que seus processos sejam realizados dentro da legalidade.

Além disso, é essencial que os profissionais que atuam como despachantes documentalistas mantenham-se atualizados acerca das atualizações nas leis e regulamentações, pois tais alterações podem ter um impacto direto na maneira como conduzem seus processos. A falta de familiaridade com as normas e os regulamentos vigentes podem resultar em equívocos e atrasos, acarretando prejuízos tanto para os clientes quanto para a reputação e imagem do próprio despachante.

Possuir um conhecimento aprofundado das normas e regulamentações pode se tornar um diferencial competitivo para os despachantes documentalistas, permitindo-lhes oferecer um serviço de qualidade e confiabilidade superiores aos seus clientes. Ademais, a transparência e o compromisso ético no cumprimento dessas normas contribuem para fortalecer a imagem e a reputação desses profissionais no mercado.

No Subtema 1, será abordada a relevância do despachante documentalista estar atualizado sobre as leis e normas que regem os processos administrativos na esfera pública. Isso é importante para garantir que todos os documentos e procedimentos estejam em conformidade com a legislação vigente e evitar problemas futuros.

No Subtema 2, o foco recai sobre as vantagens no desempenho das funções do despachante documentalista ao ter acesso às informações públicas. Saber onde encontrá-las, como obtê-las de forma legal e ética é fundamental para a realização dos trâmites burocráticos de maneira eficiente.

No Subtema 3, a discussão travada abordará o significado do gerenciamento de prazos e processos administrativos. Uma vez que o cumprimento de prazos é crucial para garantir a eficácia do processo e evitar atrasos ou penalizações do profissional. Assim, uma boa organização e um bom gerenciamento dos processos são fundamentais para que o despachante documentalista possa atender aos clientes com eficiência e agilidade.

Em síntese, embora lidar com os procedimentos burocráticos na esfera pública possa representar um desafio significativo para os despachantes documentalistas, é indispensável possuir um conhecimento aprofundado das normas e regulamentações, a fim de assegurar a efetividade e a eficácia do serviço prestado. É essencial que esses profissionais se mantenham constantemente atualizados e se comprometam com a transparência e a ética, pois isso contribui para fortalecer sua imagem e reputação no mercado.

2 IMPORTÂNCIA DO CONHECIMENTO DAS NORMAS E REGULAÇÕES

Neste tópico, o foco recai sobre a necessidade de o despachante documentalista estar sempre informado sobre as leis e normas que regem os processos administrativos na esfera pública, para garantir que todos os documentos e procedimentos estejam em conformidade com a legislação vigente, evitando assim problemas futuros.

2.1 CONHECIMENTO DAS NORMAS E REGULAMENTAÇÕES

Enquanto despachante documentalista, é de suma importância deter um amplo conhecimento das normas e regulamentações envolvidas nos trâmites burocráticos na administração pública. Afinal, essas normas são estabelecidas para garantir a transparência, eficiência e segurança nos processos de documentação; não as seguir pode resultar em consequências graves tanto para o profissional como para os seus clientes.

Insta salientar que dominar normas e regulamentos é algo que requer empenho, já que, em muitos casos, estas são extremamente complexas e podem ser alteradas com uma certa frequência. Assim, o profissional necessita acompanhar essas mudanças com o objetivo de garantir que os seus clientes estejam sempre seguindo os regramentos atuais. Pode parecer uma orientação trivial, mas a não observância das alterações normativas pode gerar atrasos no trâmite e até mesmo na recusa da documentação, já que os processos de papelório requerem a apresentação de documentos específicos e que sejam seguidas etapas específicas e precisas.

Respeitar as normas e regulamentos também é importante para manter a integridade enquanto profissional e a confiança dos clientes. Isso ocorre porque, ao cumprir os procedimentos de maneira precisa e adequada, os clientes desenvolvem confiança e verificam que há qualidade nos serviços prestados, o que resulta no fortalecimento da reputação do profissional e atrai uma nova clientela. Para isto, é indispensável que o despachante invista em treinamento e educação, o que inclui participar de cursos e seminários, ler publicações especializadas e manter-se a par das mutações nos regulamentos.

Manter registros precisos e atualizados, seguir os procedimentos de segurança e privacidade, e estar sempre disposto a aprender e evoluir, também são recomendados aos despachantes que desejam seguir as melhores práticas. Ademais, é crucial que os despachantes documentais observem a multiplicidade de leis e normas que regem os processos administrativos relacionados à sua atuação. Embora as leis e normas possam variar de acordo com a jurisdição, o país e até mesmo o seu nicho de atuação, algumas regulamentações comumente aplicadas incluem:

Quadro 4 – Principais normas e leis a serviço do despachante documentalista

Constituição Federal	A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, estabelece os princípios e diretrizes gerais do funcionamento do Estado, bem como contém disposições relevantes sobre o direito e o processo administrativo.
Leis específicas de cada país	Existem leis que regulam os procedimentos administrativos em geral, como a Lei de Procedimento Administrativo (Lei n. 9.784/99), que define os direitos e obrigações das partes envolvidas nos processos administrativos.

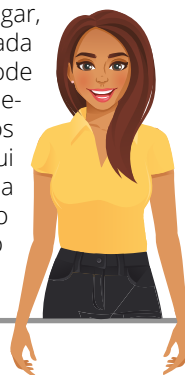
Normas específicas do setor	O despachante documentalista pode atuar em diferentes setores, como trânsito, imobiliário, previdenciário, entre outros. Em cada um desses setores, existem normas específicas que regem os processos administrativos. Por exemplo, no setor de trânsito, o Código de Trânsito Brasileiro (Lei nº 9.503/1997) estabelece as normas para a regularização de veículos e habilitação de condutores.
Normas específicas de órgãos reguladores	Dependendo do campo de atuação, podem existir normas específicas estabelecidas por órgãos reguladores. Por exemplo, no setor imobiliário, o Conselho Regional de Corretores de Imóveis (CRECI) estabelece normas e regulamentos para os profissionais da área.
Normas de Proteção de Dados	Com o avanço da tecnologia e a crescente preocupação com a privacidade e proteção de dados, é importante que o despachante documentalista esteja familiarizado com normas relacionadas à proteção de dados pessoais, como a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), que estabelece regras para o tratamento de dados pessoais no Brasil.

Fonte: a autora.

Além dessas, existem outras leis, regulamentos e normas que podem ser relevantes para o despachante documentalista de acordo com a área de atuação e as particularidades de cada processo. Portanto, é de suma relevância que o profissional esteja sempre familiarizado com as atualizações e em conformidade com as normas aplicáveis, visando garantir a legalidade, a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.

NOTA

A diferença entre lei e norma, conceitos utilizados muitas vezes enquanto sinônimos, é de extrema relevância no contexto jurídico. De modo simplificado, a norma é uma regra que deve ser seguida por uma determinada sociedade. Esta vem atrelada a uma base moral ou ética sobre uma determinada conduta ou ato de um indivíduo, ou de um agrupamento de indivíduos. Sendo assim, as normas estão presentes em qualquer lugar, entretanto a lei pode ser compreendida enquanto uma norma positivada ou escrita, que prescreve direitos e/ou deveres dos cidadãos, também pode prever sanções no caso do seu descumprimento. Desta forma, percebe-se que nem toda norma é uma lei, mas toda lei é uma norma. Em outros termos, o descumprimento de uma norma não necessariamente possui consequências jurídicas, já o de uma lei sim. Por exemplo, uma norma religiosa, como o mandamento bíblico de não cobiçar a mulher do próximo não possui uma sanção penal, portanto não pode ser levada a julgamento e obter uma penalização em face ao Estado.



2.2 O DESPACHANTE DOCUMENTAL PREVIDENCIÁRIO

O despachante documental previdenciário é um profissional especializado na área da seguridade social, que atua como intermediário entre os segurados e os órgãos responsáveis pela concessão destes benefícios, como o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Sua principal função é auxiliar os clientes no processo de solicitação, análise e acompanhamento dos benefícios previdenciários, garantindo que todos os documentos necessários estejam corretos e em conformidade com as normas estabelecidas. Além de acompanhar o andamento dos processos, este profissional também fica responsável por solicitar informações, realizar retificações quando necessário e buscar soluções para eventuais problemas que possam surgir. Essa intermediação contribui para agilizar o fluxo de informações e garantir uma maior eficiência nos procedimentos.

O despachante documental previdenciário deve ter um conhecimento profundo sobre as leis e normas que regem a Previdência Social. Nesta área, os processos administrativos são regidos por um conjunto de leis e normas específicas previdenciárias, entre as principais estão:

Constituição Federal: a Constituição estabelece as bases para o sistema previdenciário brasileiro e define os direitos e obrigações dos segurados.

Lei Orgânica da Previdência Social (Lei nº 8.213/1991): estabelece as regras gerais sobre a Previdência Social no Brasil, incluindo os benefícios previdenciários e os direitos dos segurados.

Regulamento da Previdência Social (Decreto nº 3.048/1999): regulamenta a Lei nº 8.213/1991 e detalha os procedimentos administrativos relacionados aos benefícios previdenciários, como aposentadorias, pensões e auxílios.

Instruções Normativas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS): o INSS emite instruções normativas que estabelecem procedimentos específicos para o requerimento, análise e concessão dos benefícios previdenciários. Essas instruções abrangem aspectos como documentação necessária, prazos, forma de apresentação dos requerimentos e critérios de análise.

Orientações da Procuradoria-Geral Federal (PGF): a PGF emite orientações e pareceres que podem influenciar a interpretação e aplicação das normas previdenciárias.

Normas complementares: além das leis e regulamentos mencionados anteriormente, existem outras normas complementares, como portarias, resoluções e instruções normativas específicas do INSS, que regulam aspectos mais detalhados dos processos administrativos previdenciários.

Uma vez que o despachante documental previdenciário desempenha um papel fundamental na área previdenciária, é necessário que este esteja atualizado em relação às leis, normas e regulamentos pertinentes. Só assim, a sua expertise pode contribuir para a eficiência e agilidade na obtenção dos benefícios previdenciários, proporcionando tranquilidade aos segurados.

2.3 DESPACHANTE DOCUMENTAL DE TRÂNSITO

O despachante documental de trânsito é um profissional especializado na área de serviços relacionados ao trânsito e veículos automotores. Sua principal função é auxiliar os clientes no processo de regularização e documentação de veículos, lidando com as exigências e burocracias dos órgãos de trânsito, como o Departamento Estadual de Trânsito (Detran). Este profissional necessita dominar leis, normas e regulamentos pertinentes ao seu nicho, para facilitar a obtenção de licenciamento, transferência de propriedade, emplacamento e demais procedimentos necessários para garantir a legalidade dos veículos. Algumas das principais leis e normas relacionadas ao trânsito e à documentação veicular são:

Código de Trânsito Brasileiro (Lei nº 9.503/1997): estabelece as normas gerais de circulação e conduta no trânsito, assim como as regras para a documentação dos veículos, sendo a principal lei que orienta os processos administrativos relacionados ao trânsito.

Resoluções do Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN): o CONTRAN emite resoluções que regulamentam aspectos específicos do trânsito e da documentação veicular. Essas resoluções tratam de assuntos como registro e licenciamento de veículos, emissão de documentos, transferência de propriedade, entre outros.

Normas do Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN): o DENATRAN emite normas complementares que orientam os procedimentos relacionados ao trânsito e à documentação veicular. Essas normas são de caráter técnico e detalham as especificações e requisitos para os processos administrativos.

Portarias e instruções específicas: além das leis, resoluções e normas emitidas pelo CONTRAN e pelo DENATRAN, existem portarias e instruções específicas de órgãos de trânsito estaduais e municipais. Essas portarias e instruções tratam de assuntos regionais e complementam as normas federais.

É indispensável que o despachante documental de trânsito esteja ambientado com todas as leis, normas e regulamentos relacionados ao trânsito e à documentação veicular, já que essa atualização contínua é fundamental para garantir o cumprimento dos requisitos legais, prestar orientações precisas aos proprietários de veículos e conduzir adequadamente os trâmites administrativos junto aos órgãos de trânsito competentes.

Sua expertise é capaz de proporcionar agilidade, segurança e conformidade aos procedimentos, assegurando que os proprietários estejam em conformidade com as exigências legais e desfrutem de uma documentação veicular regularizada e de acordo com a legislação vigente.

2.4 DESPACHANTE DOCUMENTAL IMOBILIÁRIO

O despachante documental imobiliário é um profissional especializado na área imobiliária que auxilia os clientes nos trâmites burocráticos e na regularização de documentos relacionados a transações imobiliárias. Sua principal função é garantir que todos os documentos necessários estejam corretos e em conformidade com as normas legais estabelecidas. Além disso, este profissional acompanha o andamento dos processos, solicita informações, realiza retificações quando necessário e busca soluções para eventuais problemas que possam surgir. Algumas das principais leis e normas específicas relacionadas ao setor imobiliário e às transações de imóveis são:

- Lei de Registros Públicos (Lei nº 6.015/1973): estabelece as normas para o registro de imóveis e demais atos relacionados aos registros públicos. Essa lei define os procedimentos e requisitos para a regularização documental dos imóveis, como a escritura pública, registro de incorporação imobiliária, matrícula do imóvel, entre outros.
- Lei do Inquilinato (Lei nº 8.245/1991): regula as relações entre locadores e locatários de imóveis urbanos, estabelecendo direitos e deveres de ambas as partes. Essa lei trata, por exemplo, dos contratos de locação, reajustes de aluguel, rescisão contratual, entre outros aspectos relevantes para o despachante documental imobiliário.
- Normas do Conselho Regional de Corretores de Imóveis (CRECI): o CRECI emite normas e regulamentos que disciplinam a atividade dos corretores de imóveis e despachantes documentais imobiliários. Essas normas tratam de aspectos éticos, técnicos e administrativos relacionados à atuação nessa área.
- Normas da Prefeitura Municipal e órgãos de urbanismo: cada município pode possuir suas normas específicas relacionadas a zoneamento, uso e ocupação do solo, licenciamento de obras, entre outros aspectos. É importante que o despachante documental imobiliário esteja familiarizado com as normas do município em que atua para garantir a conformidade dos processos administrativos com as regulamentações locais.

Além das já citadas, existem outras legislações e regulamentações específicas que podem variar de acordo com a região e a natureza da transação imobiliária. É fundamental que o despachante documental imobiliário esteja a par, conhecendo todas as leis e normas pertinentes ao seu campo de atuação, a fim de garantir a regularidade e a segurança jurídica dos processos em que atua.

3 ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA E O DESPACHANTE DOCUMENTALISTA

O despachante documentalista desempenha um papel crucial ao assessorar cidadãos e empresas no cumprimento de obrigações legais e burocráticas perante órgãos públicos. O acesso à informação pública é um aspecto fundamental dessa função, especialmente em um contexto que valoriza a transparência e a responsabilização na administração pública. Atuando como intermediário, o despachante documentalista facilita a obtenção de informações junto aos órgãos públicos, contribuindo para a eficácia e conformidade dos processos.

O acesso à informação pública é um direito fundamental dos cidadãos e uma ferramenta essencial para promover a participação democrática e o controle social. Nesse sentido, o despachante documentalista desempenha um papel de intermediador, atuando como facilitador no processo de obtenção de informações junto aos órgãos públicos.

O acesso à informação pública proporciona uma série de benefícios para o despachante documentalista. Primeiramente, permite o conhecimento atualizado das normas, regulamentos e procedimentos, garantindo que os processos sejam conduzidos de forma adequada e em conformidade com a legislação vigente. Além disso, o acesso à informação pública possibilita a identificação de prazos, documentos necessários e demais requisitos para o cumprimento das obrigações legais, contribuindo para a eficiência e agilidade dos serviços prestados.

Apesar dos benefícios do acesso à informação pública, o despachante documentalista enfrenta alguns desafios nesse processo. Um dos principais obstáculos é a falta de padronização e clareza nas informações disponibilizadas pelos órgãos públicos, o que pode dificultar a compreensão e o correto encaminhamento dos procedimentos. Além disso, a burocracia excessiva e a morosidade na resposta às solicitações de informação podem impactar negativamente a eficiência dos despachantes documentalistas.

No que diz respeito ao acesso à informação pública, este profissional é fundamental para a promoção deste, já que além de buscar as informações necessárias para atender às demandas de seus clientes, este pode atuar como um agente de conscientização, orientando sobre os direitos de acesso à informação e incentivando a participação ativa dos cidadãos nesse sentido.

Para superar os desafios e potencializar o acesso à informação pública, é fundamental adotar algumas estratégias. Investir em capacitação e atualização constante é essencial para que o despachante documentalista esteja preparado para lidar com as demandas e os trâmites burocráticos. Além disso, é importante buscar o fortalecimento de parcerias com órgãos públicos, participando de programas de transparência e colaborando para aprimorar os processos de acesso à informação.

4 GERENCIAMENTO DE PRAZOS E PROCESSOS

A importância do gerenciamento de prazos e processos é importante para qualquer profissional, mas no caso do despachante documentalista é algo fundamental, pois sua atividade está diretamente relacionada à eficiência e agilidade na obtenção de documentos e no cumprimento de trâmites burocráticos.

O despachante documentalista lida com prazos estabelecidos por órgãos públicos e privados para a obtenção de documentos e a realização de processos. É fundamental que o despachante tenha um controle rigoroso dos prazos estipulados para evitar atrasos e garantir a conformidade com as exigências legais e regulatórias.

Os clientes que procuram os serviços de um despachante documentalista geralmente possuem prazos e necessidades específicas. O gerenciamento eficaz de prazos e processos permite que o despachante entregue os documentos solicitados dentro do prazo pactuado, aumentando a satisfação do cliente e fortalecendo sua reputação profissional.

O gerenciamento de prazos e processos possibilita uma melhor organização das tarefas do despachante documentalista, otimizando sua produtividade. Ao estabelecer prioridades, criar cronogramas e monitorar o andamento dos processos, o despachante pode identificar possíveis gargalos e realizar ajustes para garantir a conclusão das tarefas de maneira eficiente.

Um bom gerenciamento de prazos e processos permite ao despachante documentalista evitar retrabalhos, multas e penalidades decorrentes de atrasos ou erros nos procedimentos. Isso resulta em uma redução de custos operacionais e minimiza os riscos de sanções legais ou insatisfação dos clientes.

Ademais, o despachante documentalista que é reconhecido por sua habilidade em gerenciar prazos e processos de forma eficiente ganha credibilidade no mercado e atrai mais clientes, fazendo com que este profissional se torne mais competitivo, estabelecendo-o como confiável e capaz de entregar resultados dentro das expectativas, portanto o gerenciamento de prazos e processos é de suma importância para o citado, já que contribui para sua eficiência operacional, satisfação do cliente, redução de riscos e fortalecimento de sua reputação profissional.

RESUMO DO TÓPICO 2

Neste tópico, você aprendeu:

- A burocracia, enquanto um modelo organizacional baseado em regras e hierarquia, que pode ser encontrada em diversas organizações. Embora seja criticada por sua rigidez e complexidade, alguns defendem sua eficiência na organização da atividade humana.
- O despachante documentalista enfrentar desafios de lidar com a burocracia na administração pública, o que exige conhecimento profundo das normas e regulamentações, bem como atualização constante e compromisso ético, fatores que asseguram a legalidade e evitam erros.
- A importância de os profissionais despachantes documentalistas se manterem atualizados acerca das leis e normas que governam os procedimentos administrativos no âmbito público. Tal atualização é fundamental para assegurar que todos os documentos e procedimentos estejam em conformidade com a legislação em vigor, prevenindo assim problemas futuros.
- Os benefícios que o despachante documentalista obtém ao ter acesso a informações públicas. É crucial saber onde localizá-las e como obtê-las de maneira legal e ética, a fim de desempenhar suas funções de forma eficiente no trâmite burocrático.
- O significado do gerenciamento adequado dos prazos e processos administrativos. O cumprimento dos prazos é essencial para garantir a eficácia do processo e evitar atrasos ou penalidades ao profissional. Assim, uma boa organização e gestão dos processos são fundamentais para que o despachante documentalista possa atender seus clientes de maneira eficiente e ágil.

AUTOATIVIDADE



- 1 O despachante documentalista deve ter um amplo conhecimento das normas e regulamentações da administração pública. Essas regras garantem transparência, eficiência e segurança nos processos de documentação. Ignorá-las pode ter consequências graves para o profissional e seus clientes. Com relação ao conhecimento das normas e regulamentações aplicadas ao despachante documentalista, assinale a alternativa INCORRETA:
- a) () O despachante documentalista não precisa investir em treinamento e educação, já que as leis e normas raramente sofrem alterações significativas.
 - b) () A atualização constante é fundamental para garantir a conformidade com as normas estabelecidas e evitar consequências graves tanto para o profissional quanto para os clientes..
 - c) () O conhecimento sobre leis, regulamentos e normas contribui para manter a integridade profissional, a confiança dos clientes e fortalecer a reputação do despachante.
 - d) () Existem diferentes leis, regulamentos e normas aplicáveis ao despachante documentalista, dependendo da área de atuação e dos processos administrativos envolvidos.
- 2 O despachante documental de trânsito é um especialista em serviços ligados ao tráfego e automóveis. Ele desempenha um papel crucial ao ajudar os clientes a regularizar e documentar seus veículos, tratando das exigências e trâmites burocráticos dos órgãos de trânsito, como o Departamento Estadual de Trânsito (Detran). Com base no exposto, analise as sentenças a seguir:
- I- Conhecer o Código de Trânsito Brasileiro (Lei nº 9.503/1997) é fundamental para quem atua como despachante documental de trânsito. Isto porque, o CTB define as diretrizes fundamentais de comportamento e circulação no tráfego, além de estabelecer as regulamentações para a documentação dos veículos. Essa lei é a principal referência para os procedimentos administrativos relacionados ao trânsito.
 - II- A Resoluções do Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN) é emitida pela Polícia Federal, visando orientam os procedimentos relacionados ao trânsito e à documentação veicular. Essas normas são de caráter técnico e detalham as especificações e requisitos para os processos administrativos.
 - III- Além de conhecer o CTB, para quem atua como como despachante documental de trânsito é fundamental conhecer as Normas do Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN), as Resoluções do Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN), portarias e instruções específicas emitidas pelo CONTRAN e pelo DENATRAN, entre outros.

Assinale a alternativa CORRETA:

- a) ☐ As sentenças I e II estão corretas.
- b) ☐ Somente a sentença II está correta.
- c) ☐ As sentenças I e III estão corretas.
- d) ☐ Somente a sentença III está correta.

3 O despachante documental previdenciário é um profissional especializado na área da seguridade social, atuando como intermediário entre os segurados e os órgãos responsáveis pela concessão dos benefícios. Sua função é auxiliar os clientes durante o processo de solicitação, análise e acompanhamento dos benefícios, assegurando a correção dos documentos e a conformidade com as normas. De acordo com o exposto, classifique V para as sentenças verdadeiras e F para as falsas:

- ☐ O despachante documental previdenciário atua como intermediário entre os segurados e os órgãos responsáveis pela concessão dos benefícios previdenciários.
- ☐ O despachante documental previdenciário não precisa estar atualizado em relação às leis, normas e regulamentos pertinentes, portanto o conhecimento sobre a Constituição Federal, Lei Orgânica da Previdência Social (Lei nº 8.213/1991), Regulamento da Previdência Social (Decreto nº 3.048/1999), entre outros, é completamente dispensável.
- ☐ O despachante documental previdenciário auxilia os clientes no processo de solicitação, análise e acompanhamento dos benefícios previdenciários.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- a) ☐ V – F – F.
- b) ☐ V – F – V.
- c) ☐ F – V – F.
- d) ☐ F – F – V.

4 O despachante documental imobiliário é um especialista no ramo imobiliário que presta assistência aos clientes no processo burocrático e na regularização de documentos relacionados a transações imobiliárias. Seu papel fundamental é assegurar a exatidão e conformidade de todos os documentos exigidos, de acordo com as leis estabelecidas. Disserte acerca da importância do conhecimento das leis e normas específicas para um despachante documental imobiliário e como esse conhecimento contribui para a eficiência e segurança dos processos imobiliário.

5 Qual o conceito de burocracia com base na sociologia das organizações? Explique os aspectos positivos e negativos da burocracia na administração pública.

O DESPACHANTE E O MARKETING DIGITAL

1 INTRODUÇÃO

Acadêmico, no Tema de Aprendizagem 3, abordaremos o despachante documentalista e o marketing digital. As estratégias de marketing digital podem ser de extrema importância para o despachante documentalista, que por meio deste pode promover seus serviços e alcançar um público mais amplo. Ao adotar estratégias de marketing digital, como a criação de um site profissional, a utilização das redes sociais e a implementação de campanhas de publicidade on-line, o despachante tem a possibilidade de aumentar sua visibilidade e atrair potenciais clientes. Além disso, o marketing digital oferece a oportunidade de estabelecer vínculos duradouros com os clientes, por meio da disponibilização de conteúdo relevante e da interação direta nas plataformas digitais. Ao aderir ao marketing digital, o despachante documentalista tem a chance de expandir sua abrangência, fortalecer sua marca e se destacar em um mercado cada vez mais competitivo.

No Subtema 1, será possível compreender o marketing digital enquanto uma ferramenta vantajosa para atrair novos clientes e fidelizar os já existentes. Na configuração do mercado atual, que é extremamente competitivo, o despachante que não investir em marketing digital pode acabar perdendo oportunidades valiosas de negócio.

No Subtema 2, o foco consiste em compreender as diversas estratégias de marketing digital que podem ser utilizadas por despachantes documentalistas, como a criação de um site otimizado para buscadores, o uso das redes sociais para divulgar serviços e promover interação com os clientes, a criação de conteúdo relevante para atrair visitantes para o site, dentre outras.

No Subtema 3, será abordada a necessidade de se estabelecer padrões éticos e de transparência ao utilizar o marketing digital. Isso inclui informar claramente os serviços oferecidos, os preços e os prazos, além de evitar práticas enganosas ou ilegais, como a compra de seguidores nas redes sociais ou a divulgação de informações falsas sobre a concorrência. A ética e a transparência são essenciais para a construção de uma reputação positiva e duradoura no mercado.

2 A IMPORTÂNCIA DO MARKETING DIGITAL PARA O DESPACHANTE DOCUMENTALISTA

Neste subtema será possível abordar aspectos relevantes da importância do marketing digital para o despachante documentalista, como visibilidade na internet, fortalecimento da marca e facilidade na comunicação.

2.1 VISIBILIDADE NA INTERNET

A visibilidade na internet é um dos principais benefícios do marketing digital para o despachante documentalista. Com um grande número de pessoas buscando informações e serviços on-line, é essencial que os despachantes tenham uma forte presença na internet para serem encontrados pelos potenciais clientes.

Uma presença on-line forte pode ser adquirida por meio de websites profissionais, desde que sejam atualizados e bem projetados para fornecerem informações detalhadas sobre os serviços oferecidos pelo despachante. Além disso, é importante estar presente nas redes sociais, criando perfis em plataformas populares como Facebook, Instagram e LinkedIn para alcançar possíveis clientes, bem como manter um vínculo com os clientes existentes.

Ao criar uma estratégia de marketing digital eficaz, o despachante pode aumentar significativamente sua visibilidade na internet e, consequentemente, atrair mais clientes. Além disso, o marketing digital permite que o despachante alcance um público mais amplo, independentemente da localização geográfica. Isso significa que os despachantes podem angariar novos clientes em outras cidades ou até mesmo em outros países, expandindo a sua base de clientes e aumentando suas oportunidades de negócios.

Ao criar conteúdos relevantes e interagir com os seguidores em plataformas como o Instagram e o Facebook, o despachante pode construir uma imagem positiva e ganhar a confiança do público, o que pode resultar em indicações e novos negócios, fazendo das redes sociais uma importante ferramenta de divulgação do serviço prestado aos clientes.

Além disso, também existem mecanismos de marketing digital mais avançados, como por exemplo as técnicas de SEO (*Search Engine Optimization*), que são estratégias utilizadas para otimizar um site ou conteúdo para que ele apareça nos resultados de busca orgânica dos mecanismos de pesquisa, como o Google, Bing e Yahoo. Essas técnicas incluem a utilização de palavras-chave relevantes, criação de conteúdo de qualidade, otimização de títulos e meta descrições, melhoria da experiência do usuário, dentre outras. Por meio delas é possível melhorar o posicionamento do seu site nos resultados de busca e, consequentemente, aumentar o tráfego orgânico e a visibilidade on-line da marca ou empresa.

As técnicas de SEO são fundamentais para o sucesso de uma estratégia de marketing digital, uma vez que a maioria dos usuários tende a clicar nos primeiros resultados de busca apresentados pelos mecanismos de busca.

Outra forma de aumentar a visibilidade na internet é por meio de anúncios pagos, como o Google AdWords e o Facebook Ads. Essas plataformas permitem segmentar o público-alvo e exibir anúncios para pessoas que estão buscando por serviços relacionados ao despachante documentalista.

Portanto, investir em marketing digital é fundamental para que o despachante documentalista tenha uma presença relevante na internet e possa expandir a sua base de clientes de forma significativa. Com técnicas de SEO, marketing de conteúdo e anúncios pagos, é possível aumentar a visibilidade da empresa e conquistar novos negócios.

2.2 FORTALECIMENTO DA MARCA

Em um mercado cada vez mais competitivo, o marketing digital pode representar uma ferramenta relevante para o fortalecimento da marca de um despachante documentalista. Por meio de estratégias de branding (marca), é possível criar uma identidade forte e coerente para a empresa ou profissional autônomo, que seja reconhecida pelos seus novos e atuais clientes.

O branding é uma área do marketing que se concentra na gestão das marcas. Segundo Kotler e Keller (2006), é um processo de diferenciação que visa dotar produtos e serviços com o poder de uma marca, estabelecendo um posicionamento único em relação à concorrência e a marca. Anteriormente, o conceito de marca era considerado secundário na literatura, mas a partir da década de 1990, passou a ser tratado como um conceito central, o que trouxe uma mudança significativa na forma de compreendê-la (LENCASTRE; CORTE-REAL, 2009).

Neste sentido, a criação de uma marca deve ser pensada com o objetivo de permitir que o cliente relacione claramente o valor que os produtos oferecem a ele, categorizando-os em sua mente por meio de um posicionamento adequado que seja do interesse do consumidor (KOTLER; KELLER 2006).

De modo sintetizado, estratégias de branding são conjuntos de ações planejadas e coordenadas para construir e fortalecer a imagem de uma marca na mente do público-alvo. Seu objetivo é criar uma identidade única e positiva que diferencie a marca da concorrência e gere fidelidade dos consumidores. Essas estratégias podem incluir a definição da missão, visão e valores da empresa ou profissional autônomo, o desenvolvimento de uma identidade visual consistente, a criação de uma voz e tom de comunicação distintos, o estabelecimento de um posicionamento de marca claro e ações de marketing que reforcem a imagem desta.

Sendo assim, é importante manter uma identidade visual coerente em todas as plataformas de comunicação utilizadas pela empresa ou pelo profissional autônomo. Isso inclui o site, redes sociais, cartões de visita, dentre outros materiais. Uma identidade visual forte e consistente inclui logotipos, cores e tipografias, que corroboram para criar uma conexão com os clientes. A identidade visual, bem como as demais estratégias de branding, corroboram para criar uma percepção favorável da marca na mente dos consumidores, gerar confiança e aumentar a reputação da empresa ou do profissional autônomo no mercado.

A criação de conteúdos relevantes e de qualidade também é uma forte aliada para o fortalecimento da marca. Isso pode ser feito por meio de um site, blog ou de redes sociais, como Instagram e Facebook, onde o despachante documentalista pode compartilhar informações úteis sobre os serviços que oferecem dicas relacionadas a burocracias e processos documentais, notícias relevantes do setor, dentre outros assuntos que possam ser interessantes para o seu público.

Outra forma importante de fortalecer a marca é por meio do relacionamento com o público. É essencial que o despachante documentalista esteja presente nas redes sociais e disponível para esclarecer dúvidas e atender aos clientes de forma rápida e eficiente. Isso mostra que a empresa se preocupa com seus clientes e está disposta a ajudá-los a solucionar problemas.

O fortalecimento da marca é um processo contínuo e que exige esforço e dedicação por parte do despachante documentalista. Ao investir em estratégias de branding, produção de conteúdo de qualidade e relacionamento com os clientes, a empresa tem a possibilidade de se consolidar no mercado, aumentar sua visibilidade e conquistar cada vez mais clientes satisfeitos e fiéis à marca.

2.3 FACILIDADE NA COMUNICAÇÃO

Com a evolução da tecnologia e a popularização da internet, a forma como as empresas ou profissionais autônomos se comunicam com seus clientes mudou drasticamente. E no caso do despachante documentalista, não poderia ser diferente. A facilidade na comunicação é um dos principais benefícios do marketing digital para esse profissional.

Em outras épocas, era comum que o despachante documentalista atendesse seus clientes somente de forma presencial ou por telefone, no entanto, com a crescente demanda por agilidade e praticidade, a comunicação digital se tornou imprescindível. Afinal, muitos clientes preferem resolver seus problemas de forma on-line, sem precisar se deslocar até o escritório do despachante.

Uma das principais formas de facilitar a comunicação entre o despachante documentalista e seus clientes é por meio das redes sociais. Ao criar perfis em plataformas como Facebook e Instagram, o profissional pode não apenas divulgar seus serviços, mas também permitir que os clientes entrem em contato de forma rápida e eficiente. Além disso, as redes sociais permitem que o despachante documentalista responda dúvidas e questionamentos de forma pública, o que pode ajudar a esclarecer eventuais dúvidas de outros clientes.

Outra forma de facilitar a comunicação é por meio de aplicativos de mensagens, como o WhatsApp. Ao disponibilizar um número de telefone para contato, o despachante documentalista pode receber mensagens de clientes e responder de forma ágil e prática. Esse tipo de ferramenta é especialmente útil para clientes que têm dúvidas simples ou precisam enviar documentos de forma rápida.

Além disso, é importante que o despachante documentalista disponibilize um canal de comunicação por meio do seu próprio site. Isso pode ser feito por meio de um formulário de contato, no qual o cliente pode enviar suas dúvidas e informações de forma segura e eficiente. Ao ter um site profissional e bem estruturado passa credibilidade e transmite confiança aos clientes novos e atuais.

A facilidade na comunicação é um dos principais benefícios do marketing digital para o despachante documentalista. Ao utilizar redes sociais, aplicativos de mensagens e um site profissional, o profissional pode se comunicar com seus clientes de forma ágil e eficiente, oferecendo um atendimento de qualidade e aumentando a satisfação dos seus clientes.

3 ESTRATÉGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA DESPACHANTES

Com os avanços tecnológicos advindos da disseminação dos ciberespaços, que facilitaram a comunicação por meio da internet, a forma como as pessoas procuram informações e serviços mudou significativamente. Na contemporaneidade, a presença on-line é fundamental para a construção da reputação de uma empresa ou mesmo dos profissionais autônomos, bem como para garantir a visibilidade e alcance do negócio. Neste sentido, o foco deste subtema recai sobre a importância da presença on-line para os despachantes documentalistas e estratégias para fortalecer essa presença.

Um dos principais motivos pelos quais a presença on-line é importante para os despachantes documentalistas é que muitos clientes em potencial buscam por esses serviços na internet. Sendo assim, é fundamental que o despachante tenha uma presença forte e positiva na internet para ser encontrado pelos clientes. Além disso, a presença on-line permite que o despachante documentalista seja visto como uma autoridade em seu nicho de mercado e atraia mais clientes.

Considerando que os despachantes documentais possuem um papel importante em auxiliar as pessoas a lidarem com a burocracia envolvida em diversos processos, por exemplo: como documentação de veículos, regularização de imóveis e habilitação de motoristas, dentre outros, sabe-se que muitos desses profissionais enfrentam dificuldades para se destacar em um mercado altamente competitivo e esse é o ponto fulcral para a necessidade de reflexão sobre as estratégias de marketing digital.

Existem inúmeras possibilidades no âmbito do marketing digital que os despachantes documentais podem explorar para promover seus serviços e consolidar sua presença on-line. A seguir, serão apresentadas algumas das estratégias mais eficazes disponíveis para alcançar esses objetivos.

Quadro 5 – Estratégias de marketing digital para o despachante documentalista

Criação de um site profissional	Um website é a base essencial de uma estratégia eficaz de marketing digital. Ele serve como ponto de encontro entre a empresa ou o profissional autônomo e potenciais clientes, fornecendo informações sobre os serviços oferecidos pelo despachante documentalista e facilitando o contato. É crucial que o site seja profissional, seguro e de fácil navegação. Deve conter informações claras sobre os serviços, juntamente com os detalhes de contato, como telefone, e-mail e formulário de contato. Além disso, a otimização do site para mecanismos de busca é fundamental para melhorar sua posição nos resultados de pesquisa do Google e aumentar a visibilidade da empresa.
Presença nas redes sociais	A maioria das pessoas está presente em pelo menos uma rede social, seja ela Facebook, Instagram, LinkedIn ou Twitter. Por isso, é importante que os despachantes documentais também marquem presença nestas plataformas. Por meio delas, é possível divulgar serviços, compartilhar dicas e informações relevantes, além de interagir com o público-alvo.
Produção de conteúdo	Uma das formas mais eficientes de atrair clientes é por meio da produção de conteúdo relevante e de qualidade. Os despachantes documentais podem criar artigos, vídeos e infográficos que falem sobre temas relacionados aos serviços que oferecem, como, por exemplo, como regularizar um imóvel ou como obter a CNH (Carteira Nacional de Habilitação). Além de atrair novos clientes, a produção de conteúdo ajuda a fortalecer a marca e a se consolidar como referência no mercado.
E-mail marketing	O e-mail marketing é uma estratégia bastante eficiente para manter o relacionamento com os clientes e enviar ofertas e promoções especiais. Para que seja eficiente, é importante que a lista de contatos seja composta apenas por pessoas que demonstraram interesse nos serviços oferecidos pelo despachante documental.

SEO (<i>Search Engine Optimization</i>)	A SEO é uma estratégia de otimização de sites para melhorar sua visibilidade nos resultados de busca de forma orgânica, para que haja um aumento do tráfego e uma maior relevância do site, sem a necessidade de anúncios pagos. Isso é feito por meio da otimização do conteúdo, da estrutura do site e da utilização de palavras-chave relevantes. Esta estratégia envolve também aspectos técnicos, como a otimização do código do site, a melhoria da velocidade de carregamento e a obtenção de links de qualidade de outros sites. Ao implementar boas práticas de SEO, é possível melhorar a visibilidade e a classificação do site nos mecanismos de busca, aumentando assim a sua relevância e atraindo um maior número de visitantes. Isso é importante para os sites ou blogs dos despachantes, pois quanto mais visibilidade tiverem, maiores serão as chances de conquistar novos clientes.
---	--

Fonte: a autora.

Existem diversas estratégias de marketing digital disponíveis para os despachantes documentais utilizarem em sua promoção. É crucial considerar a singularidade de cada negócio e avaliar qual estratégia se adequa melhor a cada caso. Com um planejamento sólido e a implementação de ações eficazes, os despachantes documentais têm a oportunidade de estabelecer uma presença on-line robusta e significativa, atraindo novos clientes e consolidando sua reputação como líderes do seu nicho no mercado.

3.1 CRIAÇÃO DE UM SITE PROFISSIONAL

Conforme citado anteriormente, uma das principais estratégias de marketing digital para despachantes documentalistas é criar um website profissional. Este passo é fundamental para estabelecer uma presença sólida e confiável na internet. Um site profissional serve como uma vitrine virtual, permitindo que os clientes conheçam seus serviços e valores de forma acessível e atraente. É importante garantir que o site tenha um design chamativo, uma navegação intuitiva e um conteúdo relevante e informativo. Além disso, o site deve ser responsivo, adaptando-se a diferentes dispositivos, como computadores, tablets e smartphones. A segurança também é crucial, garantindo que o site esteja protegido contra ameaças cibernéticas. Com um site profissional bem construído, o despachante transmite profissionalismo, conquista a confiança dos visitantes e impulsiona seu sucesso on-line. Uma vez que, a presença on-line é fundamental para atingir um público maior e aumentar a visibilidade do negócio ou profissão, existem algumas dicas sobre como criar sites.

Quadro 6 – Métodos para construir um site profissional

Escolha uma plataforma	Existem diversas plataformas de criação de sites disponíveis no mercado, como por exemplo: o WordPress, o Wix e o Squarespace. É importante escolher uma plataforma que ofereça as ferramentas necessárias para o tipo de site que será criado e que seja fácil de usar.
Defina o objetivo do site	Antes de começar a criar o site, é importante definir qual será o objetivo dele. Ele será usado apenas para divulgação dos serviços prestados pelo despachante ou terá funcionalidades extras, como agendamento de atendimentos? Isso ajudará a definir o layout e as funcionalidades do site.
Escolha um design profissional	O design do site é fundamental para transmitir profissionalismo e confiança aos visitantes. Escolha um layout que seja limpo e organizado, com cores que combinem com a identidade visual da empresa.
Utilize conteúdo de qualidade	O conteúdo do site deve ser de qualidade e relevante para o público-alvo. Além disso, é importante que seja otimizado para motores de busca, para que o site apareça nos primeiros resultados de busca.
Adicione funcionalidades úteis	Adicionar funcionalidades úteis ao site pode ajudar a atrair e fidelizar clientes. Algumas opções são agendamento de atendimentos online, formulários de contato e chatbot de atendimento.
Otimize o site para dispositivos móveis	Como na atualidade, a maioria das pessoas acessa a internet pelo celular, é fundamental que o site seja otimizado para dispositivos móveis, para garantir uma boa experiência de navegação.
Garanta que o site está protegido contra ameaças cibernéticas	É necessário implementar medidas de segurança para proteger o site e os dados dos usuários contra atividades maliciosas na internet, como ataques de hackers e roubo de dados. Isso inclui o uso de protocolos de segurança, como sistemas de detecção de intrusão, dentre outros. Manter o site atualizado com as últimas inovações de segurança, utilizar senhas fortes e autenticação de dois fatores também são práticas importantes. Garantir a segurança do site demonstra compromisso com a proteção dos dados dos usuários e constrói confiança com os clientes.
Invista em marketing digital	É importante investir em marketing digital para atrair visitantes para o site. Isso pode ser feito por meio de anúncios no Google, redes sociais, e-mail marketing e outras estratégias.

Fonte: a autora.

Há uma ampla variedade de mecanismos para construir um site profissional à disposição dos despachantes documentais. Por este motivo, é essencial levar em consideração a singularidade e especificidade do despachante, para avaliar qual estratégia se adapta melhor. Com um planejamento consistente e a implementação de ações efetivas, os despachantes documentais podem estabelecer uma presença on-line sólida e impactante, atraindo novos clientes e consolidando sua reputação como referência.

3.2 PRESENÇA NAS REDES SOCIAIS E PRODUÇÃO DE CONTEÚDO

Para um despachante profissional, a presença nas redes sociais pode ser uma estratégia importante para aumentar a visibilidade e conquistar novos clientes, entretanto a produção de conteúdo para alimentar estas mídias pode ser um desafio. Veja, no Quadro 7, algumas dicas sobre a presença nas redes sociais e a produção de conteúdos com qualidade e relevância:

Quadro 7 – Estratégias de presença nas redes sociais e produção de conteúdo

Identifique o seu público-alvo	Antes de começar a produzir conteúdo, é importante saber quem é o seu público-alvo. Que tipo de informações eles buscam? Quais são suas dúvidas e problemas mais comuns? Compreender o perfil do seu cliente pode ajudá-lo a criar conteúdo mais personalizado e direcionado.
Escolha os temas certos	Os temas dos seus conteúdos devem estar relacionados ao seu negócio e às necessidades do seu público-alvo. Produza conteúdos que sejam úteis para seus seguidores e ajude-os a resolver problemas. Por exemplo, dicas sobre documentos necessários para determinado processo ou novidades no ramo.
Mantenha uma frequência de postagem	Não adianta criar um perfil nas redes sociais e postar esporadicamente. É importante manter uma frequência de postagem para que seus seguidores se lembrem de você e percebam que o perfil está ativo. Uma vez por semana é uma frequência ideal para manter seus clientes engajados.
Escreva sobre os processos envolvidos	Escreva artigos informativos que detalham o processo de serviços específicos que você oferece. Explique o que é necessário, as etapas envolvidas e como o cliente pode se preparar.
Utilize hashtags	As hashtags ajudam a aumentar o alcance das suas publicações, pois permitem que outras pessoas encontrem seu conteúdo por meio de buscas relacionadas.
Use uma linguagem clara e objetiva	Evite usar termos técnicos ou jargões muito complexos. A linguagem utilizada deve ser clara, objetiva e de fácil compreensão para o seu público-alvo.

Utilize diferentes formatos	Produza conteúdos em diferentes formatos, como artigos, vídeos, infográficos, e-books e podcasts. Isso ajudará a manter a sua audiência interessada e engajada.
Interaja com seus seguidores	Responda às perguntas e comentários de seus seguidores para manter um relacionamento próximo e engajado.
Utilize ferramentas de gerenciamento	Para facilitar a gestão das redes sociais, é possível utilizar ferramentas de gerenciamento que permitem agendar postagens, monitorar comentários e medir o desempenho do perfil. Algumas opções são o Hootsuite e o Buffer.
Promova seus conteúdos	Compartilhe seus artigos nas redes sociais e em outros canais de marketing, como e-mail marketing, para ampliar seu alcance e gerar mais tráfego para o seu site.

Fonte: a autora.

Utilizando as estratégias anteriores, é possível ampliar a presença nas redes sociais e atrair um maior número de clientes para o seu negócio de despachante documentalista. Como despachante, é possível criar conteúdos para educar seus clientes sobre procedimentos, atualizações legais e outras informações pertinentes, portanto é essencial focar na produção de um conteúdo relevante, útil e atualizado para o seu público-alvo. Isso ajudará a estabelecer sua autoridade no setor, fortalecer o relacionamento com os clientes e atrair novos interessados.

3.3 E-MAIL MARKETING

O e-mail marketing é uma poderosa ferramenta para uso profissional, permitindo que empresas e profissionais autônomos se comuniquem de forma direta e personalizada com seus clientes. Ao utilizá-lo, é possível enviar mensagens promocionais, informativas e de relacionamento para uma lista de contatos selecionada. Para isso, é importante construir uma lista de contatos composta por pessoas que demonstraram interesse nos serviços ou produtos oferecidos. Além desta técnica, para criar um e-mail marketing eficaz, focado para um despachante é importante seguir algumas etapas que garantirão o sucesso da campanha. Confira algumas dicas no Quadro 8:

Quadro 8 – Técnicas para a criação de um e-mail marketing

Defina o objetivo	Antes de começar a criar o e-mail marketing é necessário definir qual é o objetivo da campanha. Pode ser informar sobre um novo serviço, divulgar promoções ou manter contato com os clientes. Ter um objetivo claro ajuda a guiar o conteúdo do e-mail.
Escolha uma ferramenta de e-mail marketing	Existem diversas ferramentas disponíveis na internet para criar e enviar e-mails marketing, como o Mailchimp e o RD Station. Escolha uma que atenda às suas necessidades e possibilidades financeiras.
Monte sua lista de contatos	Para que a campanha de e-mail marketing seja eficaz, é importante ter uma lista de contatos atualizada e qualificada. Caso ainda não tenha, crie um formulário de cadastro em seu site e nas redes sociais para captar novos contatos.
Crie o conteúdo	O conteúdo do e-mail marketing deve ser relevante e interessante para o público-alvo. É importante ter uma linguagem clara e objetiva e incluir um <i>call-to-action</i> , ou seja, uma chamada para que o leitor execute alguma ação, como entrar em contato ou visitar o site.
Design atraente	O design do e-mail marketing também é importante para chamar a atenção do leitor. Use imagens e elementos visuais que sejam atrativos e que estejam relacionados ao conteúdo.
Teste antes de enviar	Antes de enviar o e-mail marketing, teste o envio em diferentes dispositivos e verifique se tudo está funcionando corretamente. Além disso, evite enviar para toda a lista de contatos de uma vez só, divida em grupos menores e monitore os resultados.

Fonte: a autora.

Para criar um e-mail marketing eficaz, siga as indicações apresentadas anteriormente, lembrando-se de respeitar a privacidade dos usuários, oferecendo a opção de descadastro. A análise dos resultados das campanhas de e-mail marketing, por meio de métricas como taxa de abertura, cliques e conversão, é fundamental para otimizar estratégias futuras. O e-mail marketing profissional é uma poderosa ferramenta para nutrir relacionamentos, promover produtos e impulsionar a oferta de serviços do despachante. Por meio de uma abordagem personalizada, do oferecimento de um conteúdo relevante e da gestão eficiente da lista de contatos, é possível fortalecer a presença on-line e alcançar resultados positivos.

3.4. SEO (*Search Engine Optimization*)

A SEO (*Search Engine Optimization*) é um conjunto de técnicas e estratégias utilizadas para otimizar um site e melhorar sua visibilidade nos resultados de busca dos motores de busca, como o Google. O objetivo da SEO é aumentar o tráfego orgânico do

site, ou seja, atrair visitantes de forma não paga. Isto é possível por meio de diversas práticas, como a escolha de palavras-chave relevantes, a criação de conteúdo de qualidade, a otimização da estrutura do site, o aprimoramento da experiência do usuário, a obtenção de links externos relevantes (*backlinks*) e a análise de dados para acompanhar o desempenho e fazer ajustes necessários.

Ao implementar técnicas de SEO de forma eficaz, um site possui mais chances de aparecer nas primeiras posições dos resultados de busca, o que aumenta a visibilidade, a credibilidade e as chances de receber visitas qualificadas. Isso é fundamental para melhorar o alcance, atrair clientes em potencial e alcançar os objetivos de marketing digital de uma empresa ou profissional.

Como despachante documental, é possível aproveitar a SEO para atrair mais clientes e melhorar o posicionamento do seu site nos resultados de busca. Por meio da seleção de palavras-chave adequadas para otimizar o site. Utilizando ferramentas como o Google Keyword Planner, é possível encontrar as melhores opções de palavras-chave para o seu negócio e ter um volume de busca significativo

A estrutura do site, a certificação de que este está bem-organizado, com URLs amigáveis e meta descrições adequadas, também é um fator relevante para a SEO. Além disso, concentrar-se na produção de conteúdos de qualidade e relevantes para o público-alvo são fatores relevantes para fomentar os motores de busca que valorizam materiais originais e informativos, contribuindo assim para uma melhor classificação do site.

Importante salientar que a SEO é um processo contínuo e os resultados não são imediatos, portanto é necessário paciência e persistência do despachante para implementar as técnicas corretas e colher os frutos a longo prazo, contudo, se utilizado de forma adequada, este mecanismo será capaz de atrair mais clientes devido a maior evidência do site nos resultados de busca.

4 ÉTICA E TRANSPARÊNCIA NO MARKETING DIGITAL

O marketing digital se tornou uma ferramenta fundamental para despachantes documentalistas que buscam expandir sua presença on-line e atrair novos clientes, no entanto é crucial que esses profissionais adotem práticas éticas e transparentes em suas estratégias de marketing digital, a fim de manter a confiança dos clientes e preservar sua reputação.

A ética e transparência no marketing digital envolve a implementação de práticas honestas e transparentes que respeitam os direitos dos consumidores e promovem a confiança. Isso inclui a honestidade na publicidade, a proteção da privacidade do usuário e a oferta de informações claras e precisas sobre os produtos e serviços oferecidos.

Para garantir a ética e transparência nas estratégias de marketing digital, os despachantes documentalistas devem adotar as seguintes práticas:

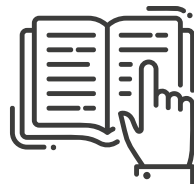
- Respeitar as diretrizes regulatórias: é importante que os despachantes documentalistas sigam as diretrizes dos órgãos regulatórios em relação à publicidade e ao marketing. Essas diretrizes garantem a veracidade e transparência das informações transmitidas aos clientes.
- Ser honesto na publicidade: os despachantes documentalistas devem ser honestos em sua publicidade, fornecendo informações precisas e transparentes sobre seus serviços e preços. As informações fornecidas devem ser claras, sem o uso de informações falsas ou enganosas para atrair clientes.
- Proteger a privacidade do usuário: os despachantes documentalistas devem proteger a privacidade de seus clientes e usuários, garantindo que seus dados sejam coletados e utilizados de forma ética e responsável. É importante adotar medidas de segurança para evitar acesso não autorizado às informações do usuário.
- Oferecer suporte ao cliente: os despachantes documentalistas devem fornecer suporte ao cliente de forma clara e transparente, garantindo que seus clientes possam entrar em contato e receber ajuda quando necessário.

Dessa forma, a ética e transparência no marketing digital são essenciais para manter a confiança dos clientes e proteger a reputação do profissional. Os despachantes documentalistas que adotarem práticas transparentes e honestas em suas estratégias de marketing digital, criam relacionamentos de confiança com seus clientes e garantem o crescimento sustentável do seu negócio.

Além disso, é importante que o despachante documentalista esteja ciente das normas e regulamentos que orientam o marketing digital, evitando o uso de técnicas fraudulentas e respeitando a privacidade e proteção de dados dos clientes. O uso de técnicas como spam, phishing e outras práticas fraudulentas é ilegal e pode gerar prejuízos para o despachante e os seus clientes. O especialista deve ser transparente sobre a coleta e uso de informações, sempre respeitando as leis de proteção de dados pessoais em vigor, portanto é importante frisar que a ética no ambiente digital é tão importante quanto no mundo off-line.

Ademais, a transparência na comunicação, o fornecimento de informações claras e objetivas sobre os serviços e os valores, também é imprescindível para construir um vínculo de credibilidade com o público-alvo. Ao adotar essas práticas éticas e transparentes, os despachantes documentalistas podem construir uma reputação sólida, atrair e fidelizar clientes e garantir o sucesso de suas estratégias de marketing digital.

LEITURA COMPLEMENTAR



TRÁFEGO PAGO: O QUE É E QUAIS SÃO OS PRINCIPAIS TIPOS

Bruno Volpato

Tráfego pago na internet é aquele que vem de anúncios feitos em mecanismos de busca, redes sociais e até mesmo em outros sites. No Marketing Digital, é usado para conduzir visitantes a páginas estratégicas para as empresas, como as de vendas ou de conversão.

“Quem quer rir tem que fazer rir”. A frase, que entrou para o vernáculo nacional em *Tropa de Elite*, cai como uma luva em diversas situações do Marketing Digital. É claro que estratégias de **SEO** e E-mail Marketing funcionam a médio e longo prazo, trazendo um crescimento sustentável e previsível, porém, quando temos pressa, a saída é o tráfego pago.

Também conhecido como mídia paga, anúncios pagos ou a boa e velha propaganda, o tráfego pago assusta no começo de sua implementação, porém, quando é atingido o equilíbrio entre o investimento e o retorno, ele de fato traz sorrisos a empresas dos mais variados mercados e tamanhos.

Você está começando a colocar dinheiro em anúncios? Ou quer ter mais clareza sobre o tema antes de dar sua grana para o Google, Facebook e outras gigantes da tecnologia? Neste post, trazemos o que é mais importante você saber sobre tráfego pago, com links para se aprofundar em cada um dos principais tipos. Vamos nessa?

O que é tráfego pago? Tenho mesmo que pagar para ter visitantes no meu site?

Quando falamos de internet e **Marketing Digital**, tráfego pago é toda aquela audiência de um site ou blog que vem de anúncios feitos em mecanismos de busca (Google, Bing etc.), redes sociais (Facebook, Instagram, LinkedIn etc.) e outros sites (Taboola, Outbrain etc.).

Ou seja, é quando você paga para que visitantes cheguem até a sua página, no entanto não é o amigo internauta que recebe a grana que você investiu, mas sim as ferramentas citadas no parágrafo anterior. “Mas eu preciso pagar mesmo, RD?”

Embora seja perfeitamente possível ter sucesso na economia digital apostando apenas em crescimento orgânico, geralmente é preciso investir em ads para acelerar esse crescimento. O melhor mesmo é combinar tráfego pago e orgânico, fazendo rir em todas as frentes.

Por isso, vale a pena conhecer mais também sobre **SEO** e **E-mail Marketing** – e eu falo com tranquilidade, porque sei que você caiu neste texto organicamente. Isso posto, vamos aos principais tipos de anúncios que você pode fazer na internet para conseguir tráfego pago para o site, blog ou **Landing Page** do seu negócio.

Onde eu consigo o tráfego pago? Quais são as principais ferramentas?

Como dissemos anteriormente, são muitas as opções de ferramentas que aceitam de bom grado o seu dinheiro para exibir links para o seu negócio. As principais são:

- Google Ads.
- Facebook Ads.
- Anúncios no YouTube.
- Instagram Ads.
- LinkedIn Ads.
- Native Ads.

Vale ressaltar que alguns dessa lista são das mesmas empresas, casos de Google & YouTube e Facebook & Instagram. Assim, você pode fazer a gestão deles no mesmo lugar (Google e Facebook, respectivamente). E fica o lembrete de como essas duas empresas concentram grande parte da verba publicitária mundial atualmente.

Mas vamos lá, veja um resumo de cada um dos principais canais.

Google Ads

O Google Ads, antigamente conhecido como Adwords, é a plataforma de anúncios do Google. Por meio do Google Ads, é possível criar anúncios de Pesquisa, de Display, no YouTube, no Gmail e na Play Store.

Os anúncios de Pesquisa são os que aparecem quando você faz uma busca no Google, como na imagem anterior. Já os banners em sites são os tipos de Google Ads de Display mais conhecidos. Os outros três (YouTube, Gmail e Play Stores) são autoexplicativos: aparecem nesses três locais.

Nós temos um post com um guia completo para anunciar no Google. Você vai saber como criar a sua conta, como otimizar seu orçamento e quais ads fazem mais sentido para o seu negócio. Corre lá: **O que é Google Ads (antigo AdWords)? Conheça e aprenda a criar a sua conta.**

Facebook Ads

Facebook Ads é o sistema de anúncios da família Facebook Meta, que inclui diferentes formatos nos diferentes veículos do grupo. Eles incluem tráfego pago no próprio Facebook, o Messenger, o Instagram e anúncios que levam a uma conversa no WhatsApp, por exemplo.

Como as pessoas dão muitas informações de perfil ao Facebook, que por sua vez também analisa milhões de interações, comentários e cliques por segundo, a sua plataforma de ads sempre foi famosa por permitir uma maior personalização. Ou seja, era possível fazer anúncios super assertivos, como o **remarketing** já para finalizar a venda.

E também pelo grande número de ativos que o Facebook possui, seus anúncios fazem combinações poderosas, gerando resultados bem relevantes. Para se aprofundar nas possibilidades oferecidas por Mark Zuckerberg (ainda sem o **Metaverso**), leia o nosso blogpost completão: **Facebook Ads: como a plataforma de anúncios pode acelerar os resultados do seu negócio.**

Anúncios no YouTube

“Ok, RD, eu quero ter tráfego pago, mas eu não gosto de ter meus vídeos interrompidos então ninguém deve gostar!” De fato, é um bom ponto, porém os anúncios no YouTube vieram para ficar porque, bem, os vídeos vieram para ficar.

Não esqueça que cada vez mais pessoas assistem ao YouTube em suas smart TVs, então os anúncios nesta plataforma de streaming do Google (lembra?) são como as antigas propagandas nos grandes canais de TV. É preciso ser criativo!

E você sabe o que é in-stream, bumper ad, masthead, video discovery e out-stream? Pois é, são tipos de anúncios no YouTube. Então nem só de interrupções no seu tutorial favorito vive esse tipo de tráfego pago. Para saber o que cada um deles faz e como investir seu dinheiro com inteligência acesse nosso super post: **Como anunciar no YouTube: um passo a passo completo.**

Instagram Ads

A rede social mais visual do mundo tem fotos, vídeos e anúncios. Muitos anúncios, porém, como faz parte da família do Facebook, você já deve ter percebido que são super direcionados para os seus gostos – ou ao menos para o que **algoritmo** entende como o seu gosto, usando os seus cliques, buscas, curtidas e comentários.

Em resumo, Instagram Ads veiculam anúncios tanto no feed quanto nos Stories da rede social. Esses anúncios são em formato de fotos, vídeos e carrossel com sequências de fotos ou vídeos. Eles podem ser usados para gerar cliques, conversões, instalações de aplicativos e visualizações de vídeos.

Aqui é muito importante caprichar no visual. “Tem post completão, RD?” Tem sim: **Como anunciar no Instagram Ads: o passo a passo completo + dicas**. Então tire umas fotos legais dos seus produtos e ou mande uma dancinha engraçada!

LinkedIn Ads

“Como assim, RD, aqui é para eu pagar para verem meu currículo?” Ora, deixe disso, você sabe que o LinkedIn é muito mais que um mero CV on-line. A rede social profissional é muito atrativa para anúncios justamente porque quem está por lá já está de olho em oportunidades de negócios ou de aprendizado.

Até por isso, o tráfego pago vindo do LinkedIn costuma ser um pouco mais caro. Ele vende justamente esse perfil mais profissional para valorizar o custo, porém, dependendo da sua estratégia, pode valer bastante a pena, principalmente para negócios B2B!

E também são vários tipos de anúncios por lá, também com múltiplas possibilidades de formatos e otimizações. Dá uma olhada no nosso blogpost: **LinkedIn Ads: veja como e por que você deve fazer anúncios na rede social profissional**.

Native Ads

Os Native Ads se destacam por não ter um formato padrão de publicidade, aparecendo como um conteúdo destacado ou recomendado dentro de portais, sites e blogs relevantes. Em geral, não prejudicam a experiência do usuário. As plataformas mais conhecidas desse tipo de tráfego pago são Taboola e Outbrain.

Eles costumam se adequar ao formato desses sites, escapando de um problema que pode acometer anúncios: serem ignorados. Isso porque o cérebro do internauta moderno já está treinado a nem ver mais algumas áreas de sites, justamente pelo antigo mau uso de banners. Quer saber como usar? Leia o nosso **guia completo sobre o Taboola**.

Onde eu recebo o meu tráfego pago?

Não, a pergunta não está errada, nós sabemos que você paga pelo tráfego. O “receber” é no sentido de para onde você deve direcionar os seus anúncios. Como eles têm um custo, o ideal é que conduzam para páginas de conversão ou até mesmo para o fechamento de vendas. Dessa forma, você consegue **mensurar melhor os seus resultados**.

É claro que é possível levar os visitantes para a página principal do seu site ou um blogpost, porém faz mais sentido direcioná-los a uma **Landing Page** ou a uma **página de vendas**. Com a primeira você começa uma jornada de relacionamento usando o E-mail Marketing, e com a segunda você já apresenta seus argumentos para fechar a venda.

Ambas podem ser criadas com facilidade usando o **RD Station Marketing**, a plataforma tudo-em-um de Marketing Digital líder na América Latina. Ele ainda permite a elaboração de automações de e-mails e de anúncios para o Facebook, além de fazer uma análise completa dos resultados das suas ações de marketing.

Assim, você pode otimizar suas estratégias de tráfego pago, enviando Leads mais qualificados para seus vendedores no **RD Station CRM**, criando a sua própria máquina de vendas! Comece um teste gratuito de 10 dias agora mesmo e descubra como trazer o **crescimento previsível** para o seu negócio.

Fonte: <https://resultadosdigitais.com.br/marketing/trafego-pago/>. Acesso em: 24 maio 2023.

RESUMO DO TÓPICO 3

Neste tópico, você aprendeu:

- É fundamental compreender a relevância do marketing digital para despachantes documentalistas, pois se trata de uma ferramenta valiosa para atrair novos clientes e fidelizar os existentes. Em um mercado altamente competitivo, aqueles que não investirem em marketing digital correm o risco de perder oportunidades de negócio significativas.
- Quando se trata das estratégias de marketing digital para despachantes, é essencial explorar diversas abordagens, como a criação de um website otimizado para mecanismos de busca, o uso das redes sociais para divulgar serviços e interagir com os clientes, e a produção de conteúdo relevante para atrair visitantes ao site, dentre outras táticas.
- No que diz respeito à ética e transparência no marketing digital, é crucial estabelecer padrões elevados. Isso inclui fornecer informações claras sobre os serviços oferecidos, preços e prazos, além de evitar práticas enganosas ou ilegais, como a compra de seguidores em redes sociais ou divulgação de informações falsas sobre a concorrência. A ética e transparência são pilares fundamentais para a construção de uma reputação positiva e duradoura no mercado.

AUTOATIVIDADE



- 1 A visibilidade na internet, o fortalecimento da marca e a facilidade na comunicação são aspectos extremamente relevantes quando abordamos o marketing digital para o despachante documentalista. Com relação a esta temática, analise as sentenças a seguir:
- I- Ao desenvolver uma estratégia de marketing digital bem-sucedida, o despachante documentalista tem a oportunidade de ampliar consideravelmente sua presença on-line e, como resultado, atrair um número maior de clientes. Além disso, o marketing digital oferece a vantagem de permitir que o despachante alcance um público mais diversificado, independentemente de sua localização geográfica. Isso implica que os despachantes podem conquistar novos clientes em diferentes cidades ou até mesmo em outros países, expandindo sua base de clientes e abrindo portas para oportunidades de negócios ainda maiores.
 - II- O marketing digital desempenha um papel fundamental no fortalecimento da marca de um despachante documentalista. Isto porque, mediante estratégias de construção de branding (marca), é possível estabelecer uma identidade sólida e coerente para a empresa ou profissional, que seja prontamente reconhecida pelos clientes atuais e potenciais. Tais estratégias envolvem um conjunto de ações cuidadosamente planejadas e coordenadas com o objetivo de criar e reforçar a imagem da marca na mente do público-alvo. Visando, assim, estabelecer uma identidade única e positiva, que se destaque em relação à concorrência e gere fidelidade por parte dos consumidores. Dentre as táticas utilizadas estão a definição clara da missão, visão e valores da empresa ou profissional, o desenvolvimento de uma identidade visual consistente, a adoção de uma voz e tom de comunicação distintos, a definição de um posicionamento de marca claro e a implementação de ações de marketing que reforcem a imagem estabelecida.
 - III- A comunicação digital é completamente desnecessária para os despachantes documentalistas, já que os clientes preferem resolver questões de forma presencial e através do telefone. As redes sociais desempenham um papel secundário nesse processo. Essa abordagem que não prestigia o digital facilita a comunicação e agiliza o atendimento dos clientes.

Assinale a alternativa CORRETA:

- a) () As sentenças I e II estão corretas.
- b) () Somente a sentença II está correta.
- c) () As sentenças I e III estão corretas.
- d) () Somente a sentença III está correta.

2 Com o avanço das tecnologias e a popularização da internet, houve uma transformação na forma como as pessoas buscam informações e serviços. Atualmente, é essencial que empresas e profissionais autônomos estejam presentes on-line para construir uma reputação sólida e garantir a visibilidade de seus negócios. Considerando que os despachantes documentais são especialistas em auxiliar as pessoas a lidar com a burocracia envolvida em vários processos, muitas vezes estes profissionais não observam a relevância das estratégias de marketing digital como forma de se destacarem em um mercado altamente competitivo. Com base nas estratégias de marketing digital para o despachante documentalista, analise as sentenças a seguir:

- I- A SEO (*Search Engine Optimization*) é uma estratégia de otimização de sites para melhorar sua visibilidade nos resultados de busca orgânica, aumentando o tráfego e a relevância do site. Envolve práticas como otimização de conteúdo, uso de palavras-chave e aspectos técnicos para melhorar a classificação nos motores de busca.
- II- Considerando que a maioria das pessoas utiliza ao menos uma rede social, como Facebook, Instagram, LinkedIn ou Twitter, é essencial que os despachantes documentais estejam presentes nessas plataformas. A participação ativa nas mídias sociais é uma estratégia de marketing relativamente simples e econômica, e que permite que estes profissionais divulguem seus serviços, compartilhem conteúdo útil e valioso, além de interagir diretamente com o seu público-alvo.
- III- A produção de conteúdo é uma tática altamente eficaz para manter uma comunicação contínua com os clientes, bem como enviar ofertas e promoções exclusivas. Para garantir sua efetividade, é fundamental construir uma lista de contatos com pessoas que demonstraram interesse genuíno nos serviços fornecidos pelo despachante documentalista.

Assinale a alternativa CORRETA:

- a) ☐ As sentenças I e II estão corretas.
- b) ☐ Somente a sentença II está correta.
- c) ☐ As sentenças I e III estão corretas.
- d) ☐ Somente a sentença III está correta.

3 Sabe-se que, a presença nas redes sociais e, conseqüentemente, a produção de conteúdo nestas, são estratégias importantes para aumentar a visibilidade dos despachantes documentalistas, o que garante que estes conquistem novos clientes e mantenham a fidelidade dos antigos. De acordo com o tema citado, classifique V para as sentenças verdadeiras e F para as falsas:

- ☐ Identificar o público-alvo é fundamental para criar conteúdo personalizado e direcionado, atendendo às necessidades e interesses do seu público.
- ☐ Manter uma frequência regular de postagens é essencial para manter os seguidores engajados e demonstrar que o perfil está ativo e atualizado.

- () Utilizar uma linguagem rebuscada, com diversos termos técnicos e jargões complexos, é fundamental nas redes sociais. Isto porque, demonstra ao público-alvo que o despachante documental é especialista no assunto, portanto tal orientação é indispensável para que o despachante atraia mais seguidores, movimente as suas redes sociais e produza conteúdos com qualidade e relevância.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- a) () V – F – F.
- b) () V – V – F.
- c) () F – V – F.
- d) () F – F – V.

4 Qual é a importância da ética e transparência no marketing digital para despachantes documentalistas que desejam expandir sua presença on-line e atrair novos clientes? Explique como essas práticas podem contribuir para a construção de relacionamentos de confiança com o público-alvo.

5 Quais são as principais práticas éticas e transparentes que os despachantes documentalistas devem adotar em suas estratégias de marketing digital? Explique como o respeito às diretrizes regulatórias, a honestidade na publicidade, a proteção da privacidade do usuário e o oferecimento de suporte ao cliente contribuem para a preservação da reputação e o crescimento sustentável do negócio desses profissionais.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2022]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 1º jan. 2017.
- BONELLI, M. da G. Os despachantes documentalistas na era do profissionalismo organizacional. **Tempo social**, São Paulo, v. 3, n. 28, p. 173-197, 2016.
- CORTELLA, M. S.; BARROS FILHO, C. **Qual é a tua obra?** Inquietações propositivas sobre a gestão, liderança e ética. 21. ed. São Paulo: Vozes, 2007.
- CORTELLA, M. S.; BARROS FILHO, C. **Ética e vergonha na cara!** São Paulo: Papirus 7 Mares, 2014.
- DAHLSTRÖM, C. *et al.* Comparative bureaucratic politics. **Annual Review of Political Science**, [s. l.], v. 25, n. 1, p. 43-63, 2022.
- DE MASI, D. **Criatividade e grupos criativos**. Rio de Janeiro: Sextante, 2003.
- FOLLETT, M. P. **Mary Parker Follett**: profeta do gerenciamento. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.
- GONZÁLEZ, M. del P. La educación de la creatividad: técnicas creativas y cambio de actitud en el profesorado. **Quaderns de Psicologia**, Barcelona, n. 5, p. 147-148, 1981.
- HARVEY, D. **A produção capitalista do espaço**. São Paulo: Annablume, 2005.
- HARVEY, D. **O enigma do capital e as crises do capitalismo**. São Paulo: Boitempo, 2011.
- HAYEK, F. **O caminho da servidão**. Rio de Janeiro: Instituto Liberal, 1987.
- KANT, I. **A religião nos limites da simples razão**. Lisboa: Edições 70, 1992.
- KANT, I. **Crítica da faculdade do juízo**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1995.
- KANT, I. **Crítica da razão prática**. São Paulo: Martins Fontes, 2003.
- KANT, I. **Crítica da razão pura**. São Paulo: Abril Cultural, 1980.
- KANT, I. **Fundamentação da metafísica dos costumes**. Lisboa: Edições 70, 2005.
- KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing**. 12 ed. São Paulo: Pearson, 2006.

LENCASTRE, P.; CORTE-REAL, A. Teoria semiótica contra a branding myopia: um modelo integrado para construção, análise e gestão da marca. **Pensamento Real**, São Paulo, v. 24, n. 2, p. 11-27. 2009.

SOUZA, H. J. dos S. **Ideia de uma história universal de um ponto de vista cosmopolita**. São Paulo: Brasiliense, 1986.

SWEDBERG, R.; AGEVALL, O. **The Max Weber dictionary**: key words and central concepts. Stanford: Stanford University Press, 2005.

TECIANO, L. C. G. **Inovação em serviços públicos**: o caso Poupatempo. 2014. 137 f. Dissertação (Mestrado em Ciência Tecnologia e Sociedade) – Programa de Pós-Graduação em Ciência, Tecnologia e Sociedade, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2014.

VAZ, H. C. de L. **Escritos de filosofia IV**: introdução à ética filosófica 1. São Paulo: Loyola, 2008.

WEBER, M. **Weber's Rationalism and Modern Society**: new translations on politics, bureaucracy, and social stratification. Translated and edited by Tony Waters and Dagmar Waters. London: Palgrave-Macmillan, 2015.