

# Compliance

- Comunicado da diretoria
- Procedimentos Comerciais
- Procedimentos com Terceiros
- Uso de Redes Sociais

# Comunicado da diretoria

# Comunicado da Diretoria

A Marrari está iniciando um projeto de implantação de uma política de **Compliance** com o objetivo de divulgar nossa metodologia de trabalho com nossos colaboradores, parceiros de negócios e clientes.

Nesta primeira etapa, a Marrari manifesta seu **compromisso em buscar a sustentabilidade ambiental, social e corporativa**, de forma a colaborar para o desenvolvimento nacional através da geração de emprego, renda, tecnologia, inovação e sustentabilidade.

Desta forma, incentivamos colaboradores, parceiros de negócios e clientes que **compartilhem dos nossos valores e que respeitem** as seguintes orientações:

- Proporcionar condições dignas de trabalho (carga horária e remunerações), respeitando a legislação trabalhista vigente. Não é aceito trabalho infantil ou de adolescentes (salvo condição de aprendiz) ou trabalho análogo escravo.
- Respeitar as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e promover a saúde e a segurança do trabalho.
- Respeitar a legislação ambiental e promover ações de proteção ao Meio Ambiente.
- Promover a melhoria contínua na redução do desperdício de insumos e cuidados no armazenamento, descarte e destinação de resíduos e outros materiais.
- Respeitar e valorizar as diversidades sociais e culturais e as diferenças individuais.
- Combater todas as formas de discriminação social, cultural e étnica ou relativos a gênero, idade, religião, opinião política, orientação sexual e condição física, psíquica e mental.
- Combater qualquer prática de assédio, abuso de poder, intolerância e retaliação.





# Procedimentos Comerciais

# Compliance para Procedimentos Comerciais

Nesta **segunda etapa do Plano de Compliance** da Marrari iremos tratar sobre o relacionamento com nossos Representantes Comerciais, Promotores de Vendas, Promotores de Vendas Back Office e Indicadores de Negócios.

## 1. Definição:

- **Representante Comercial:** Desempenha, em caráter não eventual, a mediação para realização de negócios mercantis, agenciando propostas em zona ou produto pré-definidos e as transmitindo para aceitação. Remunerado através de comissionamento e podendo ou não ter auxílio nas despesas de viagem.
- **Promotor de Vendas:** Exerce de forma não exclusiva e sem vinculação empregatícia a promoção de venda de produtos da Marrari, em áreas pré-determinadas, através da divulgação, venda e atos relacionados com a execução específica dessa atividade. Remunerado por contrato com valor pré-estabelecido e com prazo de vigência definido. Comissionado sobre o valor das vendas realizadas por seu intermédio e reembolsado das eventuais despesas de viagem relacionadas a sua atuação comercial.
- **Promotor de Vendas em Back Office:** Exerce de forma não exclusiva e sem vinculação empregatícia a promoção de venda de produtos da Marrari, em áreas pré-determinadas, através da divulgação, promoção de venda, contato telefônico, formalização de propostas, negociação e suporte aos vendedores e representantes. De forma exclusivamente remota. Comissionado sobre o valor das vendas realizadas por seu intermédio.
- **Indicadores de Negócios:** Desempenha, em caráter eventual e por sua própria conta e risco, a indicação para realização de negócios mercantis. Remunerado através de comissionamento proporcional.

2. Todas as formas de relacionamento comercial da Marrari com terceiros (exceto Indicadores) são pactuados e regidos através de contratos específicos firmados mutuamente e com prazo de vigência estabelecidos, como segue:

- **CONTRATO DE REPRESENTAÇÃO COMERCIAL**
- **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PROMOÇÃO DE VENDAS**
- **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PROMOÇÃO DE VENDAS EM BACK OFFICE**



3. Os Representantes, Promotores e Indicadores receberão, a título de retribuição, **comissões de até 7% sobre as vendas realizadas na área de atuação**, efetivamente pagas, calculadas sobre o valor total das vendas realizadas por seu intermédio conforme atuação comercial e devidamente registradas no Portal de Vendas da Marrari na aba Oportunidade de Vendas.
4. A Marrari enviará o **extrato das comissões geradas no 15º** (décimo quinto) dia útil do mês subsequente ao da liquidação das faturas.

4.1 O pagamento das comissões deverá ser efetuado até 02 dias úteis após a apresentação de Notas Fiscais específicas e exclusivamente de Pessoa Jurídica relacionada diretamente ao CPF do Contratado.

4.2 As Notas Fiscais deverão especificar unicamente os seguintes Códigos de Serviços definidos no SPED (Sistema Público de Escrituração Digital):

- 17.06 – Propaganda e publicidade, inclusive promoção de vendas, planejamento de campanhas ou sistemas de publicidade.
- 10.09 – Representação de qualquer natureza, inclusive comercial.

5. Indicadores de Negócios serão remunerados **única e exclusivamente** mediante apresentação de Nota Fiscal conforme disposto no item 4. Caso o Indicador de Negócio tenha algum tipo de vínculo comercial ou empregatício com empresas que tenham ou não relacionamentos mercantis com a Marrari, esta empresa deverá ser formalmente comunicada do relacionamento comercial entre a Marrari e o Indicador de Negócios.
6. Caberá ao Gestor ou Gerente Comercial da Marrari fazer a **gestão dos conflitos de ordem exclusivamente comercial** no relacionamento entre representantes, promotores e indicadores com a Marrari. Em última instância caberá ao Gestor do Contrato, no caso o Diretor Administrativo da Marrari, mediar o conflito.
7. Por último e **mais importante item deste procedimento de Compliance**, salientamos que o Procedimento Comercial da Marrari define que em negociações de Produtos ou Serviços, fica expressamente vetado o uso de métodos de suborno financeiro, fornecimento de presentes ou favorecimentos de qualquer espécie com o objetivo de facilitar a negociação com nossos clientes e parceiros de negócios.





# Procedimentos com Terceiros

## Compliance para Procedimentos com Terceiros

Nesta terceira etapa do **Plano de Compliance** da Marrari iremos tratar sobre o relacionamento com nossos Representantes Técnicos, Assessorias Técnicas e Parceiros de negócios.

### 1. Definição:

- **Representantes técnicos** – Realizam de forma não exclusiva e sem vinculação empregatícia instalações, assistência técnica e treinamentos em nome da Marrari, Desenvolvem as atividades conforme estabelecidas/solicitadas pela Marrari, descritas nos contratos aplicáveis.
- **Assessoria técnica** – Realizam de forma não exclusiva e sem vinculação empregatícia ajustes técnicos e prestam consultoria aos clientes em nome da Marrari. A seleção é realizada pela alta administração conforme necessidade, considerando competências técnicas e questões legais aplicáveis, a serem definidas e apresentadas em contrato de prestação de serviços.
- **Parceiros de negócios** – Fornecedores de Peças e Serviços a serem agregados aos equipamentos negociados e/ou produzidos pela Marrari.

### 2. O relacionamento da Marrari com Representantes Técnicos e Assessores Técnicos é pactuado e regido através de contratos específicos, firmados mutuamente e com prazo de vigência estabelecido, como segue:

- CONTRATO DE CESSÃO DE DIREITO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA
- CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA TÉCNICA

### 3. Homologação e Treinamento de Representantes e Assessores Técnicos:

- a) Os pretendentes a representantes técnicos deverão apresentar currículo com formação na área de atuação correlata. Junto, deverão apresentar no mínimo 3 clientes de referência com serviços prestados.
- b) Os treinamentos ofertados na sede da Marrari terão deslocamentos custeados pelo terceiro e despesas de alimentação e estadia pela Marrari. Já os treinamentos remotos não irão onerar as partes além do dispêndio do tempo a esse dedicado.



A presença nos treinamentos deverá ser superior a 80% no último ano corrido.

#### **4. Metodologia de Remuneração de serviços prestados:**

- a) A tabela de valores a serem pagos será definida pela Marrari todo mês de fevereiro do ano corrente com validade por 12 meses.
- b) Os valores de custeios com deslocamentos, estadias e alimentação seguirão o acordo firmado com o cliente final em proposta de venda, devendo os terceiros seguir a tabela de valores determinada pela Marrari.
- c) Todos serviços prestados deverão seguir a tabela de preços da Marrari, independente da contratação ser de iniciativa da Marrari ou do cliente.
- d) A autorização do pagamento do serviço será efetuada após confirmação da finalização e entrega do serviço, desde que realizados dentro da área geográfica de execução pré-determinada ao autorizado, entrega de relatório e fotos da execução do trabalho ao departamento técnico da Marrari.
- e) A garantia do serviço executado pelo autorizado deve ser de 3 meses.
- f) Não são autorizados durante a prestação de serviços em nome da Marrari a execução de tarefas não correlatas ao sistema e produtos Marrari.

#### **5. Pós-vendas e avaliação dos serviços terceirizados:**

- a) Todos prestadores de serviço deverão informar a Marrari quando realizado um serviço, seja de instalação, revisão ou manutenção, em clientes ou usuários de sistemas da Marrari.
- b) Ao término de cada serviço o técnico deverá informar em relatório descritivo as atividades realizadas, os custos cobrados e a venda ou troca de componentes do sistema.
- c) No relatório descritivo deverá constar os seguintes dizeres:  
"Em caso de dúvidas, reclamações, sugestões e elogios, escrever para [qualidade@marrari.com.br](mailto:qualidade@marrari.com.br)

#### **6. Parceiros de Negócios, homologação técnica:**

Os terceiros serão avaliados em conhecimento e resultados, os que obtiverem índices de avaliação inferiores a "BOM", deverão ser reavaliados e treinados, quando de interesse mútuo.



**7. Parceiros de negócios, negociação, venda direta e comissionamento:**

- a) Em negociações em que a **estrutura Comercial da Marrari é utilizada para indicar**, facilitar ou fechar Serviços e Produtos de Terceiros, a Marrari reserva-se o direito de solicitar um comissionamento, sobre os valores negociados.
- b) Os valores devidos serão geridos pelo **Departamento Financeiro** que emitira Notas Fiscais correspondentes para recebimento dos mesmos.

**8. Gestão de conflitos:**

- a) O departamento técnico possui a prerrogativa de **não aceitação de novos Representantes Técnicos, Assessores Técnicos ou Parceiros de Negócios** em nome da Marrari, que possam gerar conflito em regiões já previamente estabelecidas ou que não atendam os critérios determinados pelos departamentos Técnico e de Projetos na área de atuação.
- b) Caberá aos Gerentes Técnico e de Projetos da Marrari fazer a **gestão dos conflitos de ordem Técnica no relacionamento entre Representantes Técnicos, Assessores e Parceiros de Negócios com a Marrari**. Em última instância caberá ao Gestor do Contrato, no caso o Diretor Administrativo da Marrari, mediar o conflito.







# Uso de Redes Sociais

# Compliance para uso de redes sociais

Nesta quarta etapa do Plano de Compliance da Marrari, iremos tratar sobre a **utilização de redes sociais no ambiente corporativo**, em especial para o uso do WhatsApp.

## 1. Definição:

Compliance é um conjunto de medidas para garantir que as políticas, procedimentos e diretrizes da empresa sejam seguidos de maneira consistente. Isso inclui a utilização de **ferramentas de comunicação como o WhatsApp corporativo**.

Para garantir a conformidade com as normas e regulamentos, bem como para proteger a privacidade dos usuários e a segurança da empresa, **é importante que as políticas e diretrizes do uso do WhatsApp corporativo sejam claramente definidas e comunicadas, como segue:**

## 2. Utilização:

O uso do WhatsApp corporativo **deverá ser restrito apenas para fins de trabalho e comunicação profissional e com uso em horário específico** dentro da jornada semanal de trabalho, ou seja, de segunda a sexta-feira das 8:00 h às 12:00 h e das 13:30 h às 17:30 h.

## 3. Grupos de WhatsApp:

- Nomenclatura dos Grupos:

Usaremos a seguinte estrutura:

Mr\_Departamento Responsável\_Assunto/Tema

- Quem cria?

Somente os Gerentes e Supervisores de cada Departamento podem criar um grupo.

- Quem administra o grupo?

O Gerente/Supervisor que criou o grupo + o Administrador de grupos de WhatsApp através de um número específico de celular (+41 99902 0688) nomeado ADM WhatsApp que fará parte obrigatória de todos os grupos corporativos.

- Onde iremos organizar estes grupos?

Em uma pasta específica no Wiki, onde deverá constar o preenchimento de um formulário com motivo, data de criação, participantes e demais informações relevantes.



<https://wiki.marrari.com.br/link/1085#bkmrk-10.-quem-s%C3%A3o-os-resp>

- **O que pode ser postado no Grupo?**

Apenas comentários, informações, fotos e vídeos relativos e relevantes aos Assunto/Tema do Grupo.

- **O que não pode ser postado?**

Comentários de discriminação social, cultural e étnica ou relativos a gênero, idade, religião, opinião política, orientação sexual e condição física, psíquica, mental. E qualquer prática de assédio, abuso de poder, intolerância e retaliação.

- **Como vai ser a logo do grupo?**

Iremos elaborar uma logomarca padrão para todos grupos. Cada Departamento terá uma cor de fundo específica para fácil visualização.

- **E os grupos existentes?**

Iremos reformular todos os grupos atuais seguindo as regras vigentes.

- **E os grupos temporários?**

Estes grupos criados para atendimento / instalação em um cliente deverão ser encerrados e excluídos ao final do processo.

#### **4. Orientações de utilização:**

- Restringir o uso do WhatsApp corporativo apenas para fins de trabalho e comunicação profissional.
- É proibido a transmissão de informações confidenciais ou proprietárias da empresa através do WhatsApp corporativo.
- Não compartilhar informações pessoais com colegas de trabalho ou com pessoas externas à empresa pelo WhatsApp corporativo.
- Usar senhas fortes para proteger as contas de WhatsApp corporativo.
- Não responder a mensagens de phishing ou spam no WhatsApp corporativo, e informar imediatamente ao departamento de TI caso identifiquem alguma atividade suspeita.
- Usar de ferramentas de backup automático para garantir a recuperação de dados importantes em caso de perda ou falha.

