PROTOCOLO PARA REALIZAÇÃO DE DESPESAS DE REPRESENTAÇÃO COMERCIAL COM CLIENTES

A conduta da empresa através de seus profissionais é um dos aspectos mais importantes que temos que zelar. A empresa existe apenas no papel, no mundo real o que existe são as pessoas que as representam.

Hoje em dia, existe uma crescente demanda pelo comportamento ético das empresas, estamos passando por um momento em que a sociedade sai de um período negro no qual a ética caminhava para o seu patamar mais baixo e nosso destino seria ser uma nação de padrão africano de ética em negócios e em relacionamento com o setor público.

Por esta razão em aderência a ética que temos que estabelecer com clientes e diante de nossas claras e objetivas regras de *Compliance*, este protocolo a regra de conduta a ser aplicada por todos os nossos prepostos.

Lembro a todos que já passou o tempo que bastava publicar alguns textos e mandar e-mails pró-forma para considerar que a empresa tinha um "processo de compliance". A politica de CONFORMIDADE ela nasce no dia a dia e vocês devem observar isso de forma ubíqua.

É a mesma postura em relação a qualidade. Qualidade assim como conformidade não são coisas que podem aparecer no último estágio do trabalho, elas tem que estar presente em tudo o que é feito.

A relação comercial e ética comercial deste relação seja de modo efetivo como também a aparência desta relação devem ser claras e conformes. Como diz um velho dito popular a mulher de César deve ser honesta e também parecer honesta.

A realização de atividades de representação comercial consiste no contato de representantes comerciais com nossos clientes e eventualmente a realização de despesas com essa atividade. Lembro que a realização de despesa não é o que caracteriza a representação comercial e diferente de outrora isso deve ser exercido com cuidado a parcimônia.

Nossa atividade não depende de gastos contínuos e exacerbados com gentilezas a cliente e os códigos de conduta de clientes e demais empresas no mercado não mais ignora ou tolera gentilezas a fundo perdido. Diferente do passado as margens de operação das empresas não permitem mais a distribuição de gentilezas, atualmente quem detêm a margem nessa cadeia são os fabricantes que condizem políticas rígidas de controle de ganhos de seus intermediários com clientes.

Além de questões de conformidade, temos que nos adaptar a esse tempo onde a capacidade de capitalização está no fabricante.

Por definição, EVENTO, será considerado como almoços, cafés, encontros em qualquer estabelecimento público, lanches, e ou similares, realizado com um cliente, seja ele do setor privado, como um servidor da administração pública, federal, estadual ou municipal (cliente público).

A O2 entende que tal EVENTO se presta única e exclusivamente para estreitar o relacionamento com o cliente, permitindo conversar com ele em ambiente menos formal do que salas de reunião e, dentro das margens legais, servindo para que conceitos, ideais, melhorias, otimização e soluções sejam produzidas em relação a determinado projeto e ou oportunidade.

A representação comercial de fato ocorre dentro do cliente, nas ligações telefônicas, nas conferências e através das propostas.

O custo máximo a ser reembolsado pela O2 para um EVENTO será de R$ 100,00 por pessoa (conforme estipula a legislação de conformidade) e, de forma normal, restrito a uma quantidade de 5 pessoas.

Para grupos maiores que 5 pessoas deve haver um processo prévio de justificativa e autorização.

Lembro que o reembolso será feito mediante apresentação de documento fiscal válido, via processo de KF Suntea.

É importante o entendimento de todos que, hoje em dia, como somos lucro real, que o benefício do uso de despesas como custo segue critérios bem específicos e que os documentos ficam guardados para serem auditados seja por processos de conformidade ou pela receita, e desta maneira a exigência de documentos fiscais válidos não é discricionária.

Considerando nossa natureza de operação, não faz parte de nossa prática pagar despesas de outros parceiros de negócio ou de fabricantes, dessa maneira, cabe a O2 pagar, quando for adequado para os clientes. O fabricante arque com o seu custo.

A O2 não autoriza nenhum EVENTO que ultrapasse o teto acima estabelecido e na verificação de sua ocorrência, além de **não ocorrer** o reembolso deste teto, será exigido do preposto justificativas, por escrito, que demonstrem o mínimo de razoabilidade para sua ocorrência, as quais serão objetos de análise e decisão do *Compliance* da O2, respeitando-se sempre o direito ao contraditório.

As decisões do *Compliance* da O2 diante da ocorrência do fato acima descrito, poderão ser: aceitação da justificativa apresentada, advertência, proibição

temporária ou definitiva para realização de EVENTO e desligamento definitivo da O2.

Poderá incorrer o preposto da O2 nas mesmas sanções acima definidas, caso deixe de observar quaisquer das condições aqui descritas tanto quanto as presentes em osso Código de Conduta, quando da realização de EVENTO.

Algumas regras devem ser observadas para a realização dos eventos:

- Todo e qualquer EVENTO deverá estar relacionado diretamente a um projeto e ou oportunidade da empresa, descrito, portanto, em nosso CRM.
- O EVENTO somente poderá ocorrer dentro do horário comercial, de segunda a sexta-feira, das 09:00h. às 18:00h.

Como condições para a realização do EVENTO, necessárias as seguintes ações por parte do preposto da empresa:

Para qualquer tipo de cliente:

- Agendamento em nossa agenda corporativa do EVENTO, com a descrição do local, indicação do projeto e dos participantes.

Para clientes de governo:

- Submissão de KF de autorização de despesa que irá abrir um KF de Conformidade
- Caso o evento tenha sido realizado sem planejamento prévio, o que pode ocorrer, deve ser usado o KF de Conformidade para relatar o ocorrido.

Para eventos que não sigam as regras descritas, deve ser feito um KF de Conformidade para autorização.

Observem todos que a autorização do *Compliance* da empresa é **requerida** para a realização de eventos com pessoas que trabalham em governo.

Entendemos que por vezes poderá ser necessária a realização de mais de um evento para o mesmo negócio, com um mesmo cliente público, entretanto, observando nosso código de conduta e ética, define-se aqui que somente poderão ocorrer dois EVENTOS com um mesmo indivíduo de um cliente público, sendo necessário para um terceiro agendamento, é necessário um KF de conformidade que, por sua vez, poderá negar a realização mediante decisão fundamentada tanto com base na ética/legalidade, quanto na questão comercial envolvida.

A regra é que no máximo ocorram apenas dois EVENTOS com um mesmo cliente público.

A empresa não está restringindo a atuação comercial de seus profissionais, está apenas estabelecendo regras de conformidade para isso se adequando a um movimento inexorável da sociedade.

Pedimos a todos que gastos de qualquer natureza devem ser medidos e que o KF de autorização de despesa é um instrumento transparante para a realização desses gastos.

Entendemos também que as pessoas de venda tem relações pessoais com pessoas do mercado, clientes ou não e que trabalhar na O2 não interfere nesta relação, que deve ser mantida e á a base da capacidade do vendedor de fazer seu trabalho.

Sabemos também que essas relações são o ativo do vendedor e que ele as carrega para onde vai, ou seja, que isso não é um ativo da empresa que eles trabalham.

Desta maneira no que diz respeito a O2 as regras para a empresa ser envolvida nesse processo de relacionamento são as definidas aqui.