

POLÍTICA DE CANAIS – METASIX TECNOLOGIA

1. Finalidade

Esta política estabelece os princípios que orientam a atuação da Metasix Tecnologia nos diversos pontos de contato com clientes, parceiros e públicos de interesse. Busca garantir coerência institucional, excelência no atendimento e cumprimento da proposta de valor da empresa, especialmente no ambiente de soluções omnichannel e atendimento digital inteligente.

2. Âmbito de Aplicação

Abrange todos os meios e modalidades de interação da Metasix, incluindo:

- **Canais Comerciais:** atuação por meio de parceiros homologados, revendas autorizadas e iniciativas próprias de venda de soluções como o Cube, nossa plataforma de atendimento multicanal.
- **Canais de Suporte e Relacionamento:** chat online, WhatsApp corporativo, assistente virtual com inteligência generativa, atendimento telefônico e eventuais visitas técnicas presenciais.
- **Canais Digitais Corporativos:** website institucional, redes sociais, campanhas de e-mail, blog corporativo e aplicativos/módulos fornecidos a clientes.

3. Orientações Diretrizes

1. **Uniformidade na Interação:** independentemente do meio, todos os canais devem oferecer atendimento com linguagem clara, padrão de qualidade consistente e protocolos alinhados à cultura Metasix.
2. **Experiência Integrada Omnichannel:** interações devem ser fluídas, com reconhecimento e continuidade entre canais, garantindo histórico compartilhado de conversas e tickets.
3. **Clareza e Honestidade:** informações sobre prazos, preços e condições devem ser transparentes e coerentes em todos os canais, salvo ações promocionais previamente aprovadas.
4. **Inclusão Digital:** todos os canais devem seguir boas práticas de acessibilidade digital, refletindo o compromisso da Metasix com inclusão social e facilidade de uso.
5. **Conformidade Regulatória:** é obrigatória a observância das leis aplicáveis, em especial LGPD, regulação de atendimento ao cliente e, quando pertinentes, regras da lei de licitações (Lei nº 14.133/2021).

4. Governança de Parceiros e Integradores

1. **Credenciamento Formal:** somente entidades homologadas podem oferecer, demonstrar ou implementar as soluções da Metasix. Esse credenciamento se dá mediante análise técnica, jurídica e formalização contratual.
2. **Uso da Marca e de Materiais:** o uso da identidade visual, selo de parceiros ou demais materiais institucionais da Metasix deve obedecer às diretrizes da empresa.
3. **Responsabilidades Compartilhadas:** cada parceiro responde pelos serviços que presta, enquanto a Metasix garante suporte técnico especializado e orientação estratégica.
4. **Termos Comerciais Personalizados:** condições comerciais (comissões, margens, obrigações) são definidas em acordo firmado entre as partes.
5. **Fiscalização Ativa:** a Metasix monitora o desempenho e a conformidade dos parceiros, com possibilidade de aplicação de sanções em caso de infrações.

5. Gestão de Sobreposição entre Canais

1. **Respeito às Distribuições de Clientes:** não se deve recontratar clientes já alocados a um canal/representante sem aprovação expressa, protegendo a relação estabelecida.
2. **Regulação de Exclusividades:** territórios exclusivos ou segmentos específicos devem estar formalizados por escrito.
3. **Mediação de Conflitos:** eventuais disputas de carteira são dirimidas pela liderança comercial em prazo máximo de 30 dias.

6. Métricas e Avaliação de Desempenho

Serão acompanhados os seguintes indicadores para garantir aderência à política:

- Tempo médio de atendimento em cada canal
- Índices de satisfação (CSAT, NPS)
- Vendas por canal ou parceiro
- Nível de conformidade dos parceiros homologados
- Eficiência de resolução no primeiro contato

7. Sanções por Inobservância

O descumprimento desta política pode acarretar:

- Advertência formal
- Suspensão temporária de benefícios e certificações
- Revogação da homologação como canal ativo
- Ações legais em caso de danos à marca ou interesses da Metasix

8. Validade e Atualização

Esta política entra em vigor na data de sua publicação e será reavaliada quando houver mudanças significativas na estratégia da empresa, na legislação ou no portfólio de soluções.

São Paulo, setembro de 2.025.