

Programa de Participação nos Lucros e Resultados 2025

MAWDY LTDA

X

SINTETEL

REGULAMENTO DA PARTICIPAÇÃO DOS COLABORADORES NOS LUCROS E RESULTADOS DA
MAWDY LTDA – ANO BASE 2025

PREÂMBULO – DEFINIÇÕES:

- **MAWDY LTDA:** Para fins deste Regulamento, o termo utilizado para identificar a **MAWDY LTDA** representa a seguinte empresa, à qual se aplicam as regras do presente Regulamento:
MAWDY LTDA LTDA., inscrita no CNPJ sob o nº 68.181.221/0001-47, com sede na Alameda Rio Negro, 503, sala 2414, CEP: 06454-000 – Barueri/SP.
- **LUCRO LÍQUIDO LOCAL:** Lucro Líquido da empresa **MAWDY LTDA.**
- **COLABORADORES:** São os colaboradores contratados pela **MAWDY LTDA**, na vigência da CLT, mediante Contrato de Trabalho.
- **COLABORADORES ATIVOS:** Colaboradores que tenham seus Contratos de Trabalho vigentes, em 31/12/2025.
- **COLABORADORES INATIVOS:** Colaboradores que não tenham seus Contratos de Trabalho vigentes, em 31/12/2025.
- **COLABORADORES AFASTADOS:** Colaboradores que se encontrem com Contrato de Trabalho suspenso, ou interrompido, pelos seguintes motivos: licença maternidade, licença paternidade, auxílio-doença, acidente do trabalho e suspensão do Contrato.
- **HABILITADOR:** Percentual mínimo de atingimento do Lucro Líquido Local, para acionamento do programa.
- **REPRESENTANTES DA DIRETORIA:** Presidentes e Diretores Estatutários da **MAWDY LTDA.**
- **PLR:** Participação nos Lucros e Resultados da **MAWDY LTDA.**
- **SALÁRIO-BASE:** É o salário contratual, nominal e não variável, devido ao **COLABORADOR** no exercício de sua função, de acordo com o salário base em seu demonstrativo de pagamento, em 31/12/2025.
- **INDICADORES:** Nome dado ao conjunto de indicadores que representam os fundamentos estratégicos da **MAWDY LTDA.**
- **MÚLTIPLOS SALARIAIS:** Quantidade de salários estabelecidos por Grupo de Colaboradores para pagamento a título de PLR, de acordo com o nível da atividade exercida por cada Grupo.
- **TETO:** É o percentual máximo de LUCRO LÍQUIDO LOCAL a ser distribuído, de acordo com o resultado da **MAWDY LTDA.**, em 2025, para pagamento a título PLR.

De um lado, **MAWDY LTDA.**, inscrita no CNPJ sob o nº 68.181.221/0001-47, com sede na Alameda Rio Negro, 503, sala 2414, cep. 06454-000 – Barueri/SP, por seus representantes legais que assinam ao final; doravante denominada “**MAWDY LTDA**” e, de outro lado, **Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações no Estado de São Paulo – SINTETEL**, inscrito no CNPJ sob nº 60.970.597/0001-29, com sede nesta Capital, na Rua Santa Isabel, 160 – 1º andar – Vila Buarque, por seus representantes legais que assinam ao final, doravante denominado “**SINDICATO**”;

firmam o presente Instrumento, na forma de REGULAMENTO, nos termos abaixo:

ARTIGO 1º - DO OBJETIVO:

- 1.1. Regularizar, nos termos das negociações estabelecidas entre a **MAWDY LTDA** e Sindicato Sintetel, o Programa de **PLR** dos **COLABORADORES** da **MAWDY LTDA**, referente ao ano de 2025, compreendido entre 01/01/2025 e 31/12/2025, em conformidade com o art. 7º, inciso XI, da Constituição Federal/88, e Lei nº 10.101, de 19 de dezembro de 2000, de acordo com **o atingimento dos indicadores estabelecidos neste Regulamento, os quais tem por objetivo a melhoria continua dos índices de produtividade e lucratividade da MAWDY LTDA, e reconhecimento da participação dos Colaboradores na construção dos resultados alcançados pela MAWDY LTDA.**

ARTIGO 2º - ABRANGÊNCIA:

- 2.1. Este Programa de **PLR** abrange os **COLABORADORES CLT** da **MAWDY LTDA**, vinculados ao Sindicato Sintetel.
2.2. Não estão contemplados neste Programa de **PLR** os Diretores Estatutários.
2.3. As condições relativas à **PLR** de eventuais empresas que passem a fazer parte da **MAWDY LTDA** e que tenham vínculo com o Sindicato Sintetel, ou se excluam dela, durante a vigência desse regulamento, assim como eventuais superveniências, não estão contempladas neste Regulamento, e serão tratadas, se o caso, pelos **REPRESENTANTES DA EMPRESA** e Sindicato Sintetel.

ARTIGO 3º - PREMISSAS BÁSICAS - HABILITADOR:

- 3.1 Para que haja apuração deste programa de **PLR e distribuição de lucros**, deverá apurar-se ao final do **Exercício de 2025**, obrigatoriamente, **o atingimento mínimo do indicador de Lucratividade em 30%** (trinta por cento), sobre o **Lucro Líquido local** orçado pela **MAWDY LTDA.**, o qual foi estipulado para 2025 em **5.720.674,47** (Cinco milhões, setecentos e vinte mil, seiscentos e setenta e quatro reais e quarenta e sete centavos).

Para fins de apuração do Habilitador **Lucro Líquido Local**, considera-se a seguinte equação:

Descrição do indicador Forma de apuração	Para fins de apuração do indicador Lucro Líquido Local, considera-se a equação: <u>Prêmio ganho (Ingressos Adquiridos)</u> (-) Custo Sinistros (-) Gastos de Gestão Externa (-) Gastos de Gestão Interna (-) Custo Resseguro Cedido (+/-) Resultados Financeiro Líquido (+/-) Resultados Extraordinários = Resultado Antes do Suporte Regional
---	--

	(-) Suporte SSCC <u>= Resultado Antes dos Impostos</u> (-) impostos sobre sociedade <u>= Lucro Líquido</u>
--	---

3.2 Não se verificando o atingimento mínimo do referido Indicador de Lucratividade (LUCRO LÍQUIDO LOCAL), não será acionado este Programa de PLR.

3.3 Para efeito deste Programa de Participação nos Lucros e Resultados, não farão parte: os resultados extraordinários e não recorrentes, provenientes de aquisições, operações e registros não habituais da operação, venda de participação acionária ou compra e venda de bens móveis ou imóveis da **MAWDY LTDA.**

ARTIGO 4º - APURAÇÃO - INDICADORES – LUCRATIVIDADE, METAS CORPORATIVAS E DE ÁREA - MÚLTIPLOS DE SALÁRIOS

4.1 O Programa de PLR 2025 será acionado a partir do atingimento do HABILITADOR de 30% do Lucro Líquido Local Orçado pela **MAWDY LTDA.**, e sua apuração seguirá a seguinte estrutura:



4.2 Para fins de apuração, e múltiplos de salário a serem distribuídos, ao Indicador Habilitador caberão faixas de apuração, sobre as quais serão habilitados os seguintes múltiplos de salários, os quais se aplicam a todos os COLABORADORES participantes deste programa de PLR:

QUADRO 1 > LUCRO LÍQUIDO LOCAL

INDICADOR DE LUCRATIVIDADE				MULTIPLOS DE SALARIOS	
INDICADOR	VALOR ORÇADO - R\$	FAIXA	ATINGIMENTO	MULTIPLOS DE SALARIOS	Todos os cargos CLT
Lucro Líquido Local	5.720.674,47	Faixa 1	0% a 29,99%	Zero	0%
		Faixa 2	30% a 39,99%	Inicial	30%
		Faixa 3	40% a 100,00%	Proporcional	Proporcional
		Faixa 4	Maior ou igual que 100%	Meta	100%

QUADRO 2 > MÚLTIPLOS DE SALÁRIOS

PLR 2025

	DIR CLT	SUPT	GER/ESP II	COORD/ESP I	DEMAIS NÍVEIS
Atingimento LL 100%	1,30	1,20	1,10	1,10	1,10

Quanto ao indicador de Lucro Líquido Local e múltiplos de salários:

- O percentual de atingimento do lucro líquido corresponde ao percentual do lucro líquido realizado, em comparação ao lucro líquido orçado.
- O atingimento do lucro líquido está dividido em 4 faixas, sendo que na faixa 1 – não há múltiplos a serem pagos, pois o indicador está zerado, e na faixa 4 – são os múltiplos máximos a serem pagos a título de PLR.
- Para cálculo das faixas 2 do Quadro 1, o múltiplo será pago de acordo com o percentual de pagamento do múltiplo definido no Quadro 1.
- Para cálculo da faixa 3 do Quadro 1, se aplica a proporcionalidade, de forma que o múltiplo será pago proporcionalmente ao atingimento do lucro líquido auferido dentro de referida faixa.

4.3 Uma vez habilitados os múltiplos de salários, para apuração deverão ser observados, para todos os Colaboradores, os seguintes INDICADORES: **i) Metas Corporativas – peso 70%; e ii) Metas de Área – peso 30%.**

4.4 METAS CORPORATIVAS – O indicador **METAS CORPORATIVAS**, que representa alguns indicadores do Planejamento Estratégico – Algoritmo da **MAWDY LTDA** para o ano vigente, possui peso de 70% na apuração, e será apurado de acordo com o peso e percentual proporcional de atingimento sobre os índices orçados para 2025:

Indicador	Peso	Meta 2025	Escala de Atingimen	Descrição da Meta e Fórmula de Cálculo
Ingressos Faturados	30,00%	255.248.411,40	Proporcional	Para fins de apuração do indicador de INGRESSOS FACTURADOS (CONTRATOS DE CLIENTES ATUAIS + CONTRATOS DE NOVOS CLIENTES - INGRESSOS REFATURADOS), considera-se a equação: - Ingressos FACTURADOS = Receita Operacionais (Seguro Direto + Outras Atividades). - Atingir o volume de Ingressos Faturados nos contratos e clientes atuais (31/12/2025).
NPS do Cliente	30,00%	65,1	Haverá escala específica	O objetivo para 2025 é ter a nota NPS de satisfação do atendimento ao cliente igual ou superior a 65,10, apurado pelo sistema Medallia. Escala específica Consecución Máxima 100%. 1) Objetivo 100% = 100% 2) <100% Objetivo = 0%
Total de Reembolsos	10,00%	1,90%	Proporcional	O objetivo para 2025 é ter o percentual de pedido de reembolso pelos clientes inferior a 1,90% (Métrica: Reembolso concedido dividido por total de serviços prestados ao cliente).

* Conceito do NPS: O Net Promoter Score (NPS) é um indicador que mede o nível de qualidade percebida pelo cliente. Com esse sistema busca-se identificar a proporção de clientes que recomendariam contratar/comprar produtos/serviços de uma companhia, com base na seguinte pergunta: Em uma escala de 0 a 10, onde 0 é nada provável, e 10 é muito provável, "Com que probabilidade recomendaria [seguradora] a um amigo ou família?". Os que respondem 9 a 10 são considerados promotores, 7 a 8 neutros, e valores abaixo de 7 são os detratores. O NPS é obtido pela diferença entre os percentuais de promotores e de detratores, de acordo com a seguinte fórmula: $NPS = \text{Promotores} - \text{Detratores} / \text{Número total de respondentes}$.

Por exemplo: em uma pesquisa com 50 pessoas, 25 deram notas 9 e 10 (promotores), 20 deram notas 7 ou 8 (neutros) e 5 deram notas de 0 a 6 (detratores). O cálculo de NPS deve ser: 25 (promotores) – 5 (detratores) ÷ 50 (número total de pessoas que responderam) = 40.

O fornecedor responsável pelo trabalho de pesquisa de NPS para os indicadores de Satisfação do Cliente e de Satisfação do Distribuidor é o Instituto Datafolha.

4.5 METAS DE ÁREA – O indicador **METAS DE ÁREA**, de peso 30% na apuração para definição de múltiplos de salários, será apurado de acordo com o percentual de atingimento real sobre as metas estipuladas para às áreas da **MAWDY LTDA.**, relacionadas no Anexo I do presente Regulamento.

4.5.1 No caso de não haver metas definidas passíveis de apuração em função de criação ou exclusão de áreas durante o período de vigência do presente Regulamento ou para colaboradores vinculados/subordinados diretamente aos CEOs e/ou Diretores Gerais, será utilizada a média das metas de área da Diretoria correspondente ou das áreas subordinadas ao respectivo Executivo, para fins de cálculo para pagamento.

4.5.1.1 No caso de criação de novas áreas, a partir de 01/10/2025 será mantido para os colaboradores transferidos a meta de área da área anterior ou média de área, conforme item 4.5.1. Caso a criação da nova área ocorra até 30/09/2025, a área de Planejamento Estratégico e Recursos Humanos, deverão definir a (s) meta (s) de área para a nova área.

4.5.1.2 A revisão de metas será possível até 30/09/2025. A área solicitante deve acionar a área de RH que fará a análise e deliberação sobre a efetivação do ajuste ou não. No caso de criação de novas áreas ou revisão de metas, será assinado aditivo.

4.5.2 Para COLABORADORES que tenham atuado em mais de uma área durante o ano, será calculado o atingimento proporcional ao período de atuação em cada uma das áreas.

4.6 Para cálculo das **METAS CORPORATIVAS e METAS DE ÁREA**, será apurada a proporcionalidade de atingimento real de cada indicador, limitado a 100% de atingimento para cada um, respeitando a escala de atingimento, se houver. Não havendo a possibilidade de compensar-se os resultados entre os indicadores.

ARTIGO 5º - ELEGIBILIDADE A PLR:

5.1 Para COLABORADORES ATIVOS:

5.1.1 Os **COLABORADORES** admitidos anteriormente a 01/01/2025, e que permaneçam ativos até 31/12/2025, farão jus ao recebimento integral da PLR, de acordo com critérios estabelecidos neste regulamento.

5.1.2 Os **COLABORADORES** admitidos a partir de 01/01/2025, farão jus ao recebimento proporcional da PLR.

5.1.3 Para efeito de proporcionalidade dos **COLABORADORES** admitidos a partir de 01/01/2025, considera-se a fração de dias trabalhados igual ou superior a 15 dias no mês (1/12 avos) do ano vigente, contabilizados a partir da data de admissão.

5.1.4 Para a apuração anual, serão considerados os dados cadastrais de salário base e nível vigentes em 31/12/2025.

5.2 Para COLABORADORES INATIVOS:

5.2.1 **COLABORADORES** que tenham sido desligados em 2025, **por demissão sem justa causa, acordo entre partes firmado nos termos do art. 484-A da CLT, e/ou por pedido de demissão voluntária**, receberão o valor proporcional ao período trabalhado, de acordo com o resultado apurado no Artigo 4 deste Regulamento, em março/2026.

- 5.2.2** No caso de falecimento do COLABORADOR, os seus dependentes, devidamente constituídos pela Previdência Social, ou caso não exista dependência para fins econômicos, os dependentes legalmente constituídos através de processo de sucessão cível, receberão o valor proporcional ao período trabalhado, de acordo com o resultado apurado no Artigo 4 deste Regulamento, em março/2026.
- 5.2.3** Os COLABORADORES desligados **por justa causa** durante o ano vigente do Regulamento, não farão jus a nenhuma participação prevista neste Regulamento.
- 5.2.4** Para efeito de proporcionalidade dos COLABORADORES INATIVOS, considera-se a fração de dias trabalhados, igual ou superior a 15 dias no mês (1/12 avos) do ano vigente, contabilizados a partir da data de admissão.
- 5.3 Para COLABORADORES AFASTADOS:**
- 5.3.1** Os COLABORADORES AFASTADOS por motivo de auxílio-doença, acidente de trabalho, licença maternidade e paternidade, com vínculo empregatício em 2025, farão jus à PLR de forma integral ao período de afastamento, desde que tenham trabalhado no mínimo 15 dias no ano, de acordo com o resultado apurado no Artigo 4 deste Regulamento, em março/2026.
- 5.3.2** Os COLABORADORES AFASTADOS por motivo de licença não remunerada e/ou suspensão de contrato, com vínculo empregatício em 2025, desde que tenham trabalhado no mínimo 15 dias no ano, farão jus à PLR de forma proporcional ao período trabalhado, de acordo com o resultado apurado no Artigo 4 deste Regulamento, em março/2026.
- 5.3.3** Para efeito de proporcionalidade dos COLABORADORES AFASTADOS, considera-se a fração de dias trabalhados, igual ou superior a 15 dias no mês (1/12 avos) do ano vigente, contabilizados a partir da data de admissão.

ARTIGO 6º - DA APURAÇÃO E DO PAGAMENTO

6.1 CÁLCULO: Uma vez atendida a premissa constante do item 3 - HABILITADOR, a apuração da PLR devida aos colaboradores observará o Artigo 4º deste Regulamento - INDICADORES, do que se extrai a seguinte equação:

$$\begin{array}{lcl} \text{PLR} = & [\text{Resultado do LUCRO LÍQUIDO e MULTÍPLOS DE SALÁRIOS}] & \times \\ & [\text{Resultado das METAS CORPORATIVAS}] & \times \\ & [\text{Resultado das METAS DE ÁREA}] & \times \\ & [\text{SALÁRIO-BASE DO COLABORADOR}] & \times \\ & [\text{Proporcionalidade do período trabalhado}] & \times \end{array}$$

6.2 EXEMPLOS DE CÁLCULO DE APURAÇÃO

Exemplo 1 – Faixa 1 (não atingimento do habilitador)

Selecione seu nível:	Coordenador/ Especialista I	Salário Base:	R\$ 5.000,00
Diretoria	XXXXXXXXXX	Data de Admissão:	19/12/2022
Múltiplo Salarial do nível:	1,10	Proporcionalidade:	12

Habilitador

	Faixa	Meta	Realizado	Atingimento	Multiplo Salarial Alvo
Lucro Liquido Local (R\$)	1	R\$ 5.720.674,47	R\$ 1.658.995,60	29,00%	0,00

Metas Corporativas 70%

	Peso	Meta	Real	Ating.
Ingressos facturados (R\$)	30,00%	255.248.411,40	255.248.411,40	100,00%
NPS do Cliente	30,00%	65,1	65,10	100,00%
Total de Reembolsos	10,00%	1,90%	1,90%	100,00%
Peso Total:	70,00%		Ating. Ponderado:	70,00%

Metas de Área 30%

	Peso	Meta	Real	Ating.
META XXXXXX	30,00%	100,00%	90%	90,00%
Peso Total:	30,00%		Ating. Ponderado:	27,00%

Ating. Ponderado Total: 97,00%
Múltiplo Salarial Apurado 0,000
Valor Bruto à Receber: R\$ 0,00

Cenário 2 – Faixa 2 (Atingimento fixo)

Selecione seu nível:	Coordenador/ Especialista I	Salário Base:	R\$ 5.000,00
Diretoria	XXXXXXXXXX	Data de Admissão:	19/12/2022
Múltiplo Salarial do nível:	1,10	Proporcionalidade:	12

Habilitador

	Faixa	Meta	Realizado	Atingimento	Multiplo Salarial Alvo
Lucro Liquido Local (R\$)	2	R\$ 5.720.674,47	R\$ 2.002.236,06	35,00%	0,3300

Metas Corporativas 70%

	Peso	Meta	Real	Ating.
Ingressos facturados (R\$)	30,00%	255.248.411,40	255.248.411,40	100,00%
NPS do Cliente	30,00%	65,1	65	100,00%
Total de Reembolsos	10,00%	1,90%	1,90%	100,00%
Peso Total:	70,00%		Ating. Ponderado:	70,00%

Metas de Área 30%

	Peso	Meta	Real	Ating.
META XXXXXX	30,00%	100,00%	100%	100,00%
Peso Total:	30,00%		Ating. Ponderado:	30,00%

Ating. Ponderado Total: 100,00%
Múltiplo Salarial Apurado 0,330
Valor Bruto à Receber: R\$ 1.650,00

Cenário 3 – Faixa 3 (Atingimento proporcional)

Selecione seu nível:	Coordenador/ Especialista I	Salário Base:	R\$ 5.000,00
Diretoria	XXXXXXXXXX	Data de Admissão:	19/12/2022
Múltiplo Salarial do nível:	1,10	Proporcionalidade:	12

Habilitador					
	Faixa	Meta	Realizado	Atingimento	Multiplo Salarial Alvo
Lucro Liquido Local (R\$)	3	R\$ 5.720.674,47	R\$ 5.434.640,75	95,00%	1,045

Metas Corporativas						70%	
		Peso	Meta	Real	Ating.		
Ingressos facturados (R\$)		30,00%	255.248.411,40	255.248.411,40	100,00%		
NPS do Cliente		30,00%	65,1	65,1	100,00%		
Total de Reembolsos		10,00%	1,90%	1,90%	100,00%		
	Peso Total:	70,00%			Ating. Ponderado:	70,00%	

Metas de Área						30%	
		Peso	Meta	Real	Ating.		
META XXXXXX		30,00%	100,00%	100%	100,00%		
	Peso Total:	30,00%			Ating. Ponderado:	30,00%	

Ating. Ponderado Total:				100,00%
Múltiplo Salarial Apurado				1,045
Valor Bruto à Receber:				R\$ 5.225,00

Cenário 4 – Faixa 4 (Atingimento superior)

Selecione seu nível:	Coordenador/ Especialista I	Salário Base:	R\$ 5.000,00
Diretoria	XXXXXXXXXX	Data de Admissão:	19/12/2022
Múltiplo Salarial do nível:	1,10	Proporcionalidade:	12

Habilitador					
	Faixa	Meta	Realizado	Atingimento	Multiplo Salarial Alvo
Lucro Liquido Local (R\$)	4	R\$ 5.720.674,47	R\$ 6.864.809,36	120,00%	1,10

Metas Corporativas						70%
		Peso	Meta	Real	Ating.	
Ingressos facturados (R\$)		30,00%	255.248.411,40	255.248.411,40	100,00%	
NPS do Cliente		30,00%	65,1	65,1	100,00%	
Total de Reembolsos		10,00%	1,90%	1,90%	100,00%	
	Peso Total:	70,00%		Ating. Ponderado:	70,00%	

Metas de Área						30%
		Peso	Meta	Real	Ating.	
META XXXXXX		30,00%	100,00%	100%	100,00%	
	Peso Total:	30,00%		Ating. Ponderado:	30,00%	

Ating. Ponderado Total:				100,00%
Múltiplo Salarial Apurado				1,100
Valor Bruto à Receber:				R\$ 5.500,00

6.3 A **PLR** será apurada ao final do Exercício de 2025, de acordo com os termos previstos neste Regulamento, e será efetuado seu pagamento no mês de março/2026, com crédito em conta corrente dos Colaboradores.

6.4 Para fins de apuração, serão considerados salário-base e nível vigentes em 31/12/2025.

6.5 Conforme legislação vigente, é vedado o pagamento de qualquer antecipação ou distribuição de valores a título de PLR, em mais de 2 (duas) vezes no mesmo ano civil, e em periodicidade inferior a 1 (um) trimestre civil.

ARTIGO 7º - VIGÊNCIA DO ACORDO DE PARTICIPAÇÃO:

7.1 As regras definidas neste regulamento vigorarão exclusivamente para o período compreendido entre 01/01/2025 a 31/12/2025, não se configurando direito adquirido ou paradigma para os próximos anos e/ou para os anteriores.

ARTIGO 8º - PISO MÍNIMO E TETO MÁXIMO GARANTIDOS PARA REMUNERAÇÃO DA PLR:

8.1. PISO MÍNIMO: Não se aplica, para fins de distribuição de PLR, estipulação de piso mínimo. Para fins de distribuição, deverá ser observado o Habilitador previsto no Artigo 4, sendo que na hipótese de não se atingir o Habilitador, não haverá distribuição de PLR.

8.2. TETO: Para fins de distribuição de PLR, considerar-se-á como limite máximo, para o exercício de 2025, o percentual de atingimento de LUCRO LÍQUIDO LOCAL previsto na faixa 4 do quadro constante no artigo 4.2 deste Regulamento.

ARTIGO 9º - DISPOSIÇÕES GERAIS:

9.1 Fica estabelecido que a **PLR** constante deste regulamento será apurada e paga nos termos da Lei 10.101/2000, e que não substitui ou complementa a remuneração devida a qualquer **COLABORADOR**, nem constitui base de incidência de qualquer encargo trabalhista ou previdenciário, não se lhe aplicando o princípio da habitualidade, nos termos da legislação vigente.

9.2 Na eventualidade de surgirem situações não previstas neste instrumento, ou na ocorrência de divergências relativas ao cumprimento do presente acordo, as partes primeiramente buscarão conciliação entre si, por meio de negociação direta com **REPRESENTANTES DA DIRETORIA** e Sindicato, para somente após, permanecendo a divergência, levarem a questão ao exame e decisão da Justiça do Trabalho.

9.3 As partes declaram que as regras definidas neste Regulamento decorrem de livre negociação entre a **MAWDY LTDA**, seus colaboradores e Sindicato, sendo claras e objetivas, e que estão acessíveis a todos os participantes, possibilitando o controle e acompanhamento por parte dos mesmos, com o objetivo de incentivar o aumento de lucratividade e produtividade da **MAWDY LTDA.**, e reconhecimento do esforço dos Colaboradores na construção de seus resultados.

9.4 A versão integral do presente Regulamento será amplamente divulgada a todos os colaboradores, assim como será mantida na Intranet da **MAWDY LTDA**, possibilitando sua consulta por todos os seus colaboradores, a qualquer momento.

9.5 Todos os colaboradores terão acesso aos resultados previstos neste Regulamento, sendo que os resultados finais serão divulgados após encerramento do ano vigente, e poderão ser acompanhados periodicamente através dos meios internos de comunicação.

- 9.6** É facultado a qualquer colaborador, verbalmente ou por escrito, recorrer aos **REPRESENTANTES DA DIRETORIA**, para sanar qualquer dúvida quanto ao presente Regulamento.
- 9.7** As partes convencionam que, em decorrência de alterações relevantes na legislação pertinente, ou ainda pela ocorrência de mudanças significativas na conjuntura econômica do País, ou que afetem o mercado, e que possam justificadamente impactar nas regras e metas estabelecidas no presente Regulamento, o presente Acordo poderá ser revisto, de comum acordo, mediante negociação entre as partes, sendo vedada qualquer alteração unilateral quanto às regras deste Regulamento.
- 9.8** Firma-se o presente em 3 (três) vias de igual teor, para que produza todos os seus efeitos legais e de direito, sendo ainda arquivada uma cópia junto ao Sindicato Sintetel.

REPRESENTANTES DA DIRETORIA DA MAWDY LTDA

ANA PAULA BERNIZ PIN MODESTO
CPF: 228.397.508-56
DIR EXEC RECURSOS HUMANOS

FABIANO SARDA
CPF: 833.530.709-15
DIR EXEC ASSISTENCIA

REPRESENTANTES DO SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES NO ESTADO DE SÃO PAULO - SINTETEL

GILBERTO RODRIGUES DOURADO
CPF 005.656.848-76
PRESIDENTE

MAURO CAVA DE BRITTO
CPF 008.895.178-27
DIRETOR VICE PRESIDENTE

LEONARDO SÓTER DE OLIVEIRA

OAB/SP: 264.735

AUREA
CPF
DIRETORA

ANEXO I – META DA ÁREA

Área	Indicador	Peso	Meta 2025 (100%)	Ating. Máximo	Descritivo
ASS - TECNICA ASSISTENCIA	Control de Rentabilidad y Plan de Acciones 2.0	15,00%	100%	100%	Realizado a traves de 4 fases (Identificación, Acciones, Proyecciones y Seguimiento), donde cada una de ellas representa un 25%: a)DETECCIÓN & IDENTIFICACION Informes Grandes Cuentas / 80/20 / Infografía Analíticas Clientes & Producto Forecast MT & Sistema de Alarmas b) ACCIONES Pricing Log Plan de acciones 80/20 c)PROYECCIONES sobre Margen Técnico & Deep Dive Cuentas/Clientes d)SEGUIMIENTO Calendario Ajustes de Precio Seguimiento Implantación acciones Verificación Impacto estimado Fonte: Validação Corporativo Escala: proporcional
ASS - TECNICA ASSISTENCIA	Painel de Prestadores v3	5,00%	30/07/2025	100%	Disponibilizar o painel Qlik 100% concluido conforme especificado na demanda da equipe de Rede de Prestadores. Escala : a cada mês de atraso desconto de 20%
ASS - TECNICA ASSISTENCIA	Painel Alto Custo Pessoas/Controle de Limites e Coberturas	5,00%	30/09/2025	100%	Disponibilizar o painel Qlik 100% concluido conforme especificado na demanda da equipe de Operações. Escala : a cada mês de atraso desconto de 33,33%
ASS - TECNICA ASSISTENCIA	Painel Area Tecnica	5,00%	20/12/2025	100%	Disponibilizar o painel Qlik 100% concluido conforme especificado na demanda da equipe Técnica Escala : Tudo ou Nada
ASS - CALL CENTER ASSISTENCIA E REDE ASSISTENCIA	% Expedientes por proposta	5,00%	8,61%	100%	Total de Asistencias propostas/ Total de Asistencias Abertas - Período de Janeiro a Dezembro/25 Fonte : Validação pelo Corporativo Escala Proporcional
ASS - CALL CENTER ASSISTENCIA E REDE ASSISTENCIA	% Gasto de Gestão de Prestações	20,00%	18,85%	100%	Total de Gastos dos Centro de custos de Operação (cc 30+31)/Ingresso adquirido Fonte : Bases Contabeis Escala Proporcional
ASS - CALL CENTER ASSISTENCIA E REDE ASSISTENCIA	NPS do Cliente	5,00%	65,10	100%	O objetivo para 2025 é ter a nota NPS de satisfação do atendimento ao cliente igual ou superior a 65,10 ?, apurado pelo sistema Medallia. Consecución Máxima 100%. 1)Objetivo 100% =100% 2) <100% Objetivo = 0%
ASS - CALL CENTER ASSISTENCIA	% Serviços com tempo de acionamento > 60 minutos para serviços emergenciais de auto e linha básica residencial	6,00%	3,50%	100%	% Serviços acionados em até 60 minutos = Nº de servicios acionados antes de 60 minutos / Nº total de serviços Escala: Consecución Máxima 100%. Objetivo 1,00% =100% > 1,25% Objetivo = 75% >1,50% Objetivo = 50% >1,75% Objetivo = 25% >2,25% Objetivo = 0%

ASS - CALL CENTER ASSISTENCIA	% Gasto de Gestão de Prestações	12,00%	18,85%	100%	Total de Gastos dos Centro de custos de Operação (cc 30+31)/Ingresso adquirido Fonte : Bases Contabeis Escala Proporcional
ASS - CALL CENTER ASSISTENCIA	Implantação Processo e Controle para cada ponto de Controles Internos	12,00%	20	100%	Nº de incidentes detectados corrigidos e com controle implantado / Total de incidentes detectados (20) Escala Proporcional
ASS - REDE ASSISTENCIA (PROVEDORES)	Implantação Tarifa Auto	9,00%	80,00%	100%	Implantação da nova tarifa de prestadores de Auto e atualizada em pelos menos 80% dos prestadores Escala Proporcional
ASS - REDE ASSISTENCIA (PROVEDORES)	% Serviços com tempo de chegada > 4 horas para serviços emergenciais de auto e linha básica residencial	12,00%	5,20%	100%	% Serviços com confirmação de chegada em até 4 horas = Nº de servicios com chegada em até 4 horas / Nº total de serviços Escala Consecución Máxima 100%. Objetivo 1,00% =100% > 1,25% Objetivo = 75% >1,50% Objetivo = 50% >1,75% Objetivo = 25% >2,25% Objetivo = 0%
ASS - REDE ASSISTENCIA (PROVEDORES)	% de Reembolsos sobre servicios	9,00%	1,90%	100%	O objetivo para 2025 é ter o percentual de pedido de reembolso pelos clientes igual ou inferior a 1,90% (Metrica: Reembolso concedido dividido por total de serviços prestados ao cliente) Fonte: Area de BI - Assistencia / Ferramenta Qlik Escala Proporcional
ASS - COMERCIAL ASSISTENCIA	Cumprimento de presupuesto de INGRESOS FATURADOS de NOVOS NEGÓCIOS	10,00%	R\$ 64.886.340,29	100%	Ingressos faturados abrangendo todas as receitas oriundas de Novo Negócio (cliente atual ou cliente novo) no período de Jan a Dez/25. Escala: Proporcional
ASS - COMERCIAL ASSISTENCIA	Cumprimento De Presupuesto De Ingresos Faturados Total	10,00%	R\$ 255.248.411,12	100%	Ingressos faturados abrangendo as receitas oriundas de todo e qualquer Cliente, atual ou novo, no período de Jan a Dez/25, excluindo-se valores referentes a refaturamentos. Escala: Proporcional
ASS - COMERCIAL ASSISTENCIA	Pesquisa CSAT (CSAT – Customer Satisfaction Score)	10,00%	88	100%	Soma dos "respondentes Neutros" + "respondentes Promotores" dividida pelo "Total de respostas das pesquisas de NPS" (Net Promotor Score) Escala: Proporcional
ASS - EXPERIENCIA DO CLIENTE ASSISTENCIA	% Reclamações procedentes sobre serviços	30,00%	0,85%	100%	Número de reclamações procedentes / Nº total de serviços Escala Consecución Máxima 100%. Objetivo 0,85% =100% > 0,85% Objetivo = 75% >1,00% Objetivo = 50% >1,25% Objetivo = 25% >1,5% Objetivo = 0%
ASS - PROJETOS E IMPLANTACAO ASSISTENCIA	Redução do tempo médio de implantação	20,00%	30%	100%	Alcançar uma redução de 30% no tempo médio, necessário para concluir uma implantação, seja ela de novos clientes, novos contratos ou processo operacional; A apuração será realizada através da base de controle que utilizamos na área; Escala Proporcional
ASS - PROJETOS E IMPLANTACAO ASSISTENCIA	Monitoramento e apuração de metas - metodologia OKR	10,00%	3	100%	Monitoramento e apuração de metas da metodologia OKR com as areas internas (trimestral) Entrega da apuração a Madrid referente as metas determinadas as areas internas (Q2, Q3 e Q4) Escala Proporcional