



Rede Brasil

markUp  
*your*  
SOUL

## COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO

Período coberto pela Comunicação de Progresso (COP)

de 25/2/2019 a 25/2/2020

São Paulo, 21 de fevereiro de 2020.

Às partes interessadas,

É com prazer que nós, da Mark Up, reafirmamos nosso apoio aos Dez Princípios Universais, derivados da Declaração Universal de Direitos Humanos das Nações Unidas, que tratam, além dos direitos humanos, de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Nesta comunicação do progresso anual, descrevemos nossas ações para melhoria contínua da integração do Pacto Global e seus princípios em nossa estratégia de negócios, cultura e operações diárias. Também nos comprometemos a compartilhar tais informações com todas as partes interessadas por meio de nossos principais canais de comunicação.

Atenciosamente,



Silvana Torres

Presidente



Com 25 anos de atuação no mercado, a Mark Up é hoje uma das principais empresas de marketing de relacionamento do país. Liderada por sua sócia-fundadora, Silvana Torres, a agência atua no *trade* de grandes companhias para estreitar suas relações com os canais de venda e ampliar os resultados positivos, além de oferecer uma série de serviços que geram histórias de relacionamento entre pessoas e marcas e dão origem a *brand experiences* marcantes, que marcam a alma de quem as vivenciam.

A Mark Up apresenta um modelo de negócios inovador no mercado de *live marketing*. O que fazemos é mais do que comunicação, *endomarketing*, *branding*, incentivo ou eventos. Vamos além dessas competências. Engajamos, criamos acontecimentos e estabelecemos conexões, o que nos permite dizer que somos o primeiro grupo de *live marketing* do país. Nossos colaboradores são curiosos, inquietos e estão sempre em busca do novo. Motivação é o nosso *core*; e é assim, motivada, que nossa equipe mantém o foco no crescimento de nossos clientes, com o objetivo constante de superar expectativas.

Tudo na Mark Up é permeado pelos nossos valores: credibilidade, ousadia, liberdade, agilidade, paixão e orientação para resultados.

Nossa missão é conectar trabalho e paixão, cliente e agência, liberdade e responsabilidade, motivando e entretendo pessoas em busca do sucesso de todos. Nossa visão é proporcionar encantamento e fidelização, imprimindo frescor em tudo o que fazemos.



## PRINCÍPIOS DOS DIREITOS HUMANOS

**Princípio 1 – As empresas devem dar apoio e respeitar a proteção aos direitos humanos proclamados internacionalmente.**

**Princípio 2 – As empresas devem se certificar de que não são cúmplices de abusos dos direitos humanos.**

- A Mark Up oferece aos seus colaboradores um ambiente seguro, com instalações adequadas e higiênicas para trabalho.
- A Mark Up disponibiliza para seus colaboradores um Manual de Conduta e Ética embasado no respeito ao ser humano, refletindo o compromisso da empresa com valores éticos e com a transparência em todas as suas relações.
- Localizada na área de Descompressão da agência, onde não há câmeras de vigilância, justamente para garantir a privacidade dos colaboradores, temos uma caixa de sugestões, na qual os profissionais podem deixar mensagens de todo e qualquer teor a respeito do ambiente interno, seja sobre denúncias, sugestões, pedidos, reclamações ou elogios. Ela possui um lacre que só é aberto e repostado pelo departamento de RH, e a conferência dos recebimentos é semanal.
- Temos *displays* físicos espalhados pela agência (na área de Descompressão, no café, nas salas de reunião, na recepção etc.) o que mostra que, na Mark Up, a transparência é clara quanto à intolerância em relação ao desrespeito e ao assédio. O sigilo das denúncias é garantido em todos os canais de comunicação, e a questão é levada para análise do Conselho Administrativo para a tomada de decisões.
- A Mark Up prioriza a diversidade em seu processo de contratação, que é sempre pautado em competências, sem qualquer relação com orientação sexual, raça, credo, idade ou gênero. Somos uma empresa de pessoas, e pessoas são diferentes e possuem diferentes pontos de vista, o que contribui para debates saudáveis, agregando e gerando valor àquilo que desenvolvemos.
- Em nossas premissas, a diversidade e a inclusão estão presentes no nosso dia a dia. Essas características são o nosso propósito, pois, para a Mark Up, somos todos iguais, e é por meio de pensamentos, culturas, etnias e opiniões



diferentes que nos tornamos plurais e mais democráticos. Portanto, aqui, em todas as nossas comunicações internas, utilizamos uma linguagem neutra de gênero. Dessa forma, evitamos o binarismo instituído pela divisão de gêneros impostos pela sociedade, proporcionando ao nosso quadro uma comunicação totalmente inclusiva, respeitosa e abrangente, levando em conta as diversas possibilidades de gênero com as quais as pessoas possam se identificar.

- Na Mark Up, temos um comitê composto por colaboradores de todas as áreas da agência, chamado Yes We Up. Ele tem o objetivo de auxiliar nas ações de *endomarketing* e dá voz aos colaboradores, participando-os das ações que são realizadas aqui. É uma ferramenta de escuta ativa que temos, além de reforçar o senso de coletividade dos funcionários.
- Na Mark Up, usamos o Workplace, uma ferramenta do Facebook, como nossa intranet. É um canal de comunicação, por meio do qual levamos as mensagens e as bandeiras levantadas pela agência para todos, além de dividir o conhecimento disponibilizando o conteúdo dos treinamentos internos. A nossa intranet é subdividida em grupos, como o de parcerias, o institucional e o de treinamentos, para que seja mais prático e fácil encontrar as informações necessárias.
- A Mark Up mantém uma plataforma interna, a Up 365, na qual são executadas ações 365 dias por ano, tendo como objetivo o *work-life balance*. Nessa plataforma, são realizadas desde campanhas de conscientização para causas relevantes – como Outubro Rosa e Novembro Azul – até parcerias para a saúde e o bem-estar dos colaboradores e para a sua capacitação profissional. Listamos abaixo algumas das ações realizadas nessa plataforma:

-

O ano todo são feitas parcerias em diferentes segmentos em benefício dos colaboradores, para que eles possam contratar os parceiros com descontos e condições especiais. Durante o ano reportado, foram feitas parcerias com restaurantes nas redondezas, salões de beleza, academia e inúmeras instituições de ensino, incentivando todos a cuidarem de si.

A Mark Up, por ter como fundadora e presidente uma mulher e pelo



fato de seu *board* ser todo composto também por mulheres, além de ter um quadro majoritariamente feminino, tem o empoderamento em seu DNA. Por isso, o dia 8 de março, quando é celebrado o Dia da Mulher, é muito importante para a empresa. No ano reportado, foi realizada uma ação para todas as colaboradoras da agência, proporcionando um dia de ioga, cuidados de beleza e comes e bebes, finalizado com um bate-papo conduzido pelas próprias funcionárias da agência, no qual foram abordados temas como preconceito, sororidade e empoderamento, trazendo uma reflexão a todas.

- Em abril de 2019, mobilizada pela semana da saúde, a agência promoveu aos seus colaboradores uma série de atividades voltadas aos principais pilares da saúde: corporal e mental. Foram realizadas ações como ginástica laboral, roda de bate-papo com psicólogo, oficina para preparação de sucos e conscientização sobre a importância da atividade física; tudo isso envolvendo todos os nossos colaboradores.

Em junho de 2019, os colaboradores da Mark Up foram convidados a participar da doação de agasalhos durante o inverno, em benefício da campanha Esquentando Coração, que, durante o ano, distribui alimentos e roupas (agasalhos, principalmente) para moradores em situação de rua, no centro da cidade de São Paulo. Além disso, durante todo o inverno, foram feitas diversas comunicações nas redes sociais da agência, a fim de lembrar o telefone 156, caso os seguidores das redes encontrassem pessoas dormindo nas ruas quando a temperatura estivesse abaixo dos 13 graus.

Entre junho e julho de 2019, a Mark Up, conduzida por seus valores de igualdade de gênero, aderiu à campanha “Com Você, Eu Jogo Melhor”, realizada pelo grupo O Boticário. Durante os jogos da Seleção Brasileira Feminina de Futebol, a equipe foi liberada para assistir em casa aos jogos no período da tarde, e para as partidas realizadas no período da manhã, um telão foi instalado na empresa para que todos pudessem assistir, com direito a pipoca e muita torcida! Além disso, nas redes sociais da agência, foram replicados conteúdos com dados referentes ao cenário de desigualdade de gênero que temos atualmente



no esporte.

Estabelecemos, em 2019, uma parceria com a empresa Zenklub, que oferece tratamento psicológico aos colaboradores por meio de uma plataforma *online*. A Mark Up arca com uma parte desses tratamentos, e a Zenklub com outra parte; dessa forma, os colaboradores têm acesso aos serviços gratuitamente. A empresa não tem nenhum acesso aos dados referentes a essas consultas. Desde que a parceria começou, foram realizadas 46 sessões para os colaboradores, reafirmando nossa preocupação com a saúde mental de quem está aqui.

Durante os meses de outubro e novembro, lançamos a campanha “Eu cuido de você e você cuida de mim”, incentivando os colaboradores a colocarem a empatia em prática. Falamos de câncer de mama e câncer de próstata simultaneamente, para homens e mulheres. Além de constantes comunicações que impactaram todos os colaboradores da agência e comunicações para nossas mídias sociais, foram confeccionadas capas de cadeira nas cores rosa e azul, com as *hashtags* #OutubroRosaOAnoTodo e #NovembroAzulOAnoTodo, respectivamente. Os colaboradores homens sentaram-se nas cadeiras rosa e as mulheres, nas cadeiras azuis, provocando uma reflexão de se colocar no lugar do outro e transmitir a mensagem para as pessoas mais próximas. Os colaboradores foram também presenteados com pins para que colocassem em seus cordões do crachá, com o laço simbolizando as duas campanhas.

Em outubro, por causa do Outubro Rosa, foi iniciada na Mark Up uma campanha em benefício do Instituto Protea. O instituto tem o objetivo de dar acesso, de maneira ágil e com qualidade, ao tratamento do câncer de mama para mulheres de baixa renda, subsidiando em um hospital filantrópico exames, cirurgia e tratamento para mulheres carentes, acelerando, assim, o tempo de espera na fila do SUS. Durante dois meses, a agência fez uma campanha, na qual os colaboradores podiam doar quantias em dinheiro, depositando o valor em uma urna, e, no fim desses dois meses, a Mark Up dobrou o valor arrecadado.

A Mark Up, por ser uma agência que tem em seu DNA



o empoderamento feminino e por ter a maior parte de seu quadro composto por mulheres, realiza muitas ações voltadas a essa frente. Uma delas foi a construção e veiculação de um FAQ (*Frequently Asked Questions*), isto é, um material com as perguntas mais frequentes sobre a violência contra a mulher, dentro dos 16 dias de ativismo propostos pela ONU. Esse arquivo, que foi disponibilizado interna e externamente (nas nossas redes sociais), visa servir de apoio e prevenção à violência contra mulheres e a homens aliados. Além disso, realizamos treinamentos específicos para os nossos colaboradores em duas turmas: homens e mulheres, para que saibam como agir caso tenham contato com algum tipo de violência. Confira o FAQ acessando o link:

[https://www.linkedin.com/posts/agenciamarkup\\_faq-viol%C3%Aancia-contra-mulheres-activity-6605898553355190272-OERV](https://www.linkedin.com/posts/agenciamarkup_faq-viol%C3%Aancia-contra-mulheres-activity-6605898553355190272-OERV).

Falando ainda de campanhas a grandes causas, em dezembro, a Mark Up realizou comunicações referentes ao Dezembro Vermelho, gerando conteúdo de conscientização na sua intranet e nas suas redes sociais. A Mark Up, como instituição, há mais de 20 anos ajuda o Projeto Âncora, uma associação civil sem fins lucrativos fundada em 1995, com o desafio de melhorar a realidade de crianças e adolescentes de baixa renda de Cotia e região, por meio de experiências educacionais, culturais, artísticas e esportivas, além de programas, como creche, educação infantil, oficinas e cursos profissionalizantes. E, entre novembro e dezembro, foi realizada uma campanha de arrecadação de materiais escolares entre os colaboradores para doação ao projeto. Nessa campanha, foram arrecadados mais de 1.700 itens que vão ajudar a viabilizar o projeto em 2020.

## **PRINCÍPIOS DO TRABALHO**

**Princípio 3 – As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.**

**Princípio 4 – As empresas devem apoiar a eliminação de todas as formas de trabalho forçado e compulsório.**





**Princípio 5 – As empresas devem apoiar a abolição efetiva do trabalho infantil.**

**Princípio 6 – As empresas devem apoiar a eliminação da discriminação com relação a emprego e profissão.**

- A Mark Up não participa, de forma alguma, de trabalho forçado ou escravo e mantém essa premissa estendida aos seus fornecedores e parceiros.
- Na Mark Up, seguimos as leis trabalhistas para toda e qualquer contratação, sempre primando pelo direito do trabalhador.
- A Mark Up oferece benefícios diretos, como seguro-saúde, assistência odontológica extensiva a familiares, vale-refeição (com o valor compatível para a região), seguro de vida individual e vale-transporte. Entendemos que todos os colaboradores são importantes para a organização; portanto, todos contam com os mesmos direitos.
- O horário de trabalho da agência é flexível, das 8h às 20h, com funcionamento comercial das 9h às 18h30, visando à qualidade de vida dos nossos profissionais.
- Aqui na Mark Up, abrimos frente para a contratação de menores aprendizes e estagiários. Tudo isso tendo em vista as leis vigentes no país que permitem que, a partir dos 14 anos, jovens possam trabalhar como aprendizes e alunos com matrículas regularizadas nas faculdades possam ser contratados como estagiários. Ambos tendo todos os seus direitos garantidos por lei.
- Nas nossas contratações, nós nos preocupamos com o respeito à diversidade e, por isso, firmamos parcerias facilitadoras, como com o Transempregos (projeto de empregabilidade para pessoas transgênero), a Maturi Jobs (plataforma que viabiliza a contratação de profissionais maduros) e o Talento Incluir (programa de inclusão que trabalha pela equidade na sociedade de pessoas com deficiência). Junto dessas empresas, soma-se uma equipe interna de RH treinada para conduzir o processo e garantir a representatividade da diversidade, seja ela de gênero, opção sexual, idade etc.
- Aqui na Mark Up, priorizamos competência em todas as contratações. Nosso foco é na contratação de pessoas diversas, pois acreditamos que diferentes pontos de vista agregam e geram valor às nossas entregas.



- Na Mark Up, trabalhamos com a equidade de salários e condições de trabalho, independentemente de gênero, cor, credo, idade ou classe social. O que é avaliado são as competências, performance e entregáveis, mensurados por meio de KPIs e metas preestabelecidas para cada uma das áreas da agência.
- Trabalhamos em uma cidade movimentada, superpovoada, que apresenta problemas crônicos no trânsito. O transporte público tem sérios problemas e até o clima prejudica as pessoas a chegarem ao trabalho em dias de chuva. Nessas horas, mais do que nunca, respeitamos esses limitadores e liberamos nossos colaboradores para que trabalhem de casa, em produtivos *home offices*.
- Em 2019, a Mark Up iniciou um projeto chamado Universidade Mark Up. A iniciativa oferece treinamento, no auditório da estrutura, para os colaboradores durante o horário de expediente. Com os mais diversos assuntos, os treinamentos são ministrados por profissionais de renome e com grande *expertise* e *know-how* no mercado. No ano reportado, foram realizados dez treinamentos em que foram abordados os seguintes tópicos: carreira, empatia, Digital Day, *gamification*, *social media*, UX, influenciadores, tecnologia em eventos, técnica e vieses implícitos, que somaram mais de 28 horas de treinamento.

## PRINCÍPIOS AMBIENTAIS

**Princípio 7 – As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.**

**Princípio 8 – As empresas devem realizar iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.**

**Princípio 9 – As empresas devem encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias que não agriam o meio ambiente.**

- A Mark Up tem como um de seus compromissos a preocupação com o meio ambiente. Dessa forma, mantemos regularmente a manutenção dos nossos espaços para que os equipamentos e a estrutura não consumam mais água e energia do que o necessário.



- A estrutura da Mark Up foi pensada para ser o menos degradante ao meio ambiente possível. Por isso, os móveis do nosso escritório são feitos com materiais reutilizáveis, como madeira de demolição e *pallets*, evitando que esses materiais fossem descartados ou que novos materiais fossem utilizados para a confecção dos nossos móveis.
- Em 2019, a Mark Up aboliu o uso de copos descartáveis em seu espaço e presenteou seus colaboradores com xícaras personalizadas para o consumo de café, além de disponibilizar canecas reutilizáveis para o consumo de água. No período reportado, cerca de 11 mil copos plásticos deixaram de ser utilizados.
- A agência divulga comunicações frequentes para que os colaboradores façam apenas impressões realmente necessárias, de modo a evitar o desperdício de recursos.
- Em todas as ações internas que realizamos, como festas e confraternizações, a mensagem de conscientização com relação aos recursos é sempre transmitida, para que todos evitem desperdício e utilizem suas canecas e copos reutilizáveis.
- No dia 14/8/2019, Dia do Combate à Poluição, a empresa ofereceu aos seus colaboradores uma tarde em uma oficina de reaproveitamento de alimentos com uma *chef* especializada no assunto. Essa ação está dentro da abrangência da plataforma Up 365, já citada no princípio dos Direitos Humanos, acima.

## PRINCÍPIOS ANTICORRUPÇÃO

### **Princípio 10 – As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.**

- Dentro do nosso Manual de Ética e Conduta, há um capítulo especialmente direcionado à não tolerância a práticas de corrupção, instruindo os colaboradores sobre o que é, ou não, aceitável na empresa.
- A Mark Up relaciona-se com seus fornecedores por meio de práticas comerciais éticas, eficazes e justas, tratando-os com respeito e honestidade, não se valendo de seu porte ou submetendo-se a eventuais imposições



inadequadas de fornecedores com grande força comercial.

- Trabalhamos na agência com uma série de documentos que homologam os fornecedores, impedindo toda e qualquer forma de corrupção, prática que é inaceitável na Mark Up.
- A escolha de um fornecedor deve ser feita com base em critérios objetivos, como princípios éticos, idoneidade, qualidade, preço e entrega. A Mark Up não mantém negociação direta com fornecedores que, de alguma forma, tenham vínculo pessoal com o colaborador negociante, o que pode decorrer em interesse na transação. Todos os fornecedores devem seguir as normas e os procedimentos internos da Mark Up, e a negociação feita com empresas com as quais colaboradores tenham algum tipo de vínculo ou interesse deve ser avaliada e autorizada pelos responsáveis.
- A Política de Cargos e Salários da Mark Up nasceu em 2018 com o intuito de reforçar a equidade e a justiça dentro da estruturação da empresa. Por meio dela, os colaboradores conseguem ter visibilidade de carreira e sucessão, possíveis promoções e o tempo necessário para alcançá-las. Nesse sentido, buscamos um equilíbrio interno, já com ações de equiparação necessárias, redefinição de responsabilidades e atribuições, além da determinação dos respectivos níveis e faixas salariais. Entendemos que, dessa forma, atuamos com transparência, valorizando nossos talentos, minimizando a possibilidade de exercício da corrupção e excluindo qualquer possibilidade de méritos por interesses pessoais.
- No fim de 2019, iniciamos um processo de revisão e atualização do nosso *compliance*, além da reavaliação da documentação de homologação de fornecedores, de acordo com as novas demandas. O processo está sendo encabeçado pela advogada Isabela Guimarães. Muitas áreas da empresa foram ouvidas para que esse documento seja o mais abrangente possível e construído de modo que seja de fato aplicado ao nosso cotidiano.
- A Mark Up entende que, para que possa promover o desenvolvimento individual e em massa, além de ganhos recorrentes com produtividade e efetividade, a redução da subjetividade e o aumento da transparência e da clareza na aferição de competência e desempenho são necessários, especificando o objetivo de cada uma das suas cadeiras e áreas. Sendo assim, colocando o colaborador em seu papel ativo e gerenciador de sua



própria trajetória, os indicadores (metas) de cada uma das áreas foram criados e comunicados para visualização e acompanhamento das entregas e dos resultados, desafiando continuamente os colaboradores à superação.

