



Declaração de
acessibilidade
Mapfre.com



Referências:

Nome do sítio Web: **Mapfre**

URL principal: **www.mapfre.com**

Pontuação média do sítio Web: **4.8**

Datas relacionadas:

Data de início: 20/01/2026

Data de conclusão: 21/01/2026

Data de entrega: 21/01/2026

Directora del área:

Nombre: Gloria Romero Quintana

Email: gloria.romeroquintana@plexus.es


Técnico responsável:

Nome: Patricia García Novillo

Email: patricia.garcianovillo@plexus.es

Índice

Situação de conformidade	4
Conteúdo não acessível	4
Preparação de presente declaração de acessibilidade	10
Procedimento de aplicação	12
Conteúdo opcional	13

	<h1>Declaração</h1> <h2>Acessibilidade</h2>	26-001
		Pág. 4 de 14

Declaração de acessibilidade

A Mapfre comprometeu-se a tornar acessível o sítio web, em conformidade com a [Lei 11/2023](#), de 8 de maio, de transposição de Diretivas da União Europeia em matéria de acessibilidade de determinados produtos e serviços, migração de pessoas altamente qualificadas, matéria tributária e digitalização de atos notariais e de registo; e pela qual se altera a e pela qual se altera a Lei 12/2011, de 27 de maio, sobre responsabilidade civil por danos nucleares ou produzidos por materiais radioativos, através da qual se transpõe a [Directiva \(UE\) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019](#), relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços.

A presente declaração de acessibilidade aplica-se ao sítio web www.mapfre.com

Situação de conformidade

Este sítio web está **não conforme**. Esta informação resulta dos resultados do IRA, com base na norma **UNE-EN 301549:2022** e na **Lei 11/2023**, devido à falta de conformidade com alguns aspetos de acessibilidade detalhados abaixo.

Conteúdo não acessível

O conteúdo listado abaixo não está acessível pelos seguintes motivos:

- **Falta de conformidade com a Lei 11/2023:**

- Existem imagens decorativas com textos alternativos redundantes ou incorretos [requisito 9.1.1.1 Conteúdo não textual, de UNE-EN 301549:2022].
- Existem vídeos sem audiodescrição e ficheiros de áudio sem alternativas textuais [requisito 9.1.2.1 Apenas áudio e apenas vídeo / 9.1.2.5 Audiodescrição gravada, da UNE-EN 301549:2022].
- Existe informação e relações transmitidas através da apresentação visual que não são transmitidas semanticamente para utilizadores de tecnologias de apoio [requisito 9.1.3.1 Informação e relações, da UNE-EN 301549:2022].
- Existe uma sequência de leitura não lógica em carrosséis e conteúdos dinâmicos [requisito 9.1.3.2 Sequência significativa, da UNE-EN 301549:2022].
- Existem campos de introdução de dados cuja identificação da finalidade é incorreta [requisito 9.1.3.5 Identificação da finalidade dos campos de entrada, da UNE-EN 301549:2022].
- Existe conteúdo que utiliza a cor como único meio visual para transmitir informação, indicar uma ação, provocar uma resposta ou distinguir um elemento visual, o que impede certos utilizadores de compreender o conteúdo sem apoio adicional [requisito 9.1.4.1 Utilização da cor, da UNE-EN 301549:2022].
- Existem textos que não têm uma relação de contraste de pelo menos 4,5:1 [requisito 9.1.4.3 Contraste (mínimo), da UNE-EN 301549:2022].

- Existem componentes de indicador de foco que não têm uma relação de contraste de pelo menos 3:1 face às cores adjacentes [requisito 9.1.4.11 Contraste não textual, da UNE-EN 301549:2022].
- Existe conteúdo apresentado com perda de informação ou funcionalidade ao aumentar o tamanho ou o espaçamento do texto, e com necessidade de deslocação em duas dimensões (horizontal e vertical) [requisito 9.1.4.4 Redimensionamento do texto / 9.1.4.10 Reflow / 9.1.4.12 Espaçamento do texto, da UNE-EN 301549:2022].
- Existem componentes que, ao receberem e depois perderem o ponteiro ou o foco do teclado, desencadeiam conteúdo adicional para ficar visível e depois ocultar-se, mas não existe um mecanismo que permita que esse conteúdo adicional seja dispensável, hoverável e persistente em várias páginas [requisito 9.1.4.13 Conteúdo apresentado ao passar com o ponteiro ou ao receber foco, da UNE-EN 301549:2022].
- Existe funcionalidade no conteúdo que não pode ser operada através de uma interface de teclado [requisito 9.2.1.1 Teclado, da UNE-EN 301549:2022].
- Existe conteúdo em que o foco do teclado não pode ser movido para um componente da página nem afastado dele usando uma interface de teclado através das teclas de seta ou de tabulação, ou outros métodos de saída normalizados, e o utilizador não é informado sobre o método para sair do foco

em várias páginas [requisito 9.2.1.2 Sem bloqueio de teclado, da UNE-EN 301549:2022].

- Existem elementos em movimento que não oferecem um mecanismo para os pausar, parar ou ocultar, o que pode distrair ou dificultar a interação de certos utilizadores [requisito 9.2.2.2 Pausar, parar, ocultar, UNE-EN 301549:2022].
- Existe uma alteração da ordem de foco que afeta a navegação sequencial do conteúdo. Em várias páginas, os elementos focáveis recebem o foco numa ordem que não preserva o significado nem a operabilidade, dificultando a compreensão e a utilização correta da interface [requisito 9.2.4.3 Ordem de foco, da UNE-EN 301549:2022].
- Existem ligações cujo propósito não pode ser determinado a partir do texto da ligação ou do texto da ligação juntamente com o seu contexto determinado de forma programática [requisito 9.2.4.4 Finalidade das ligações (em contexto), da UNE-EN 301549:2022].
- Existem componentes interativos cujo estado de foco não apresenta um indicador visual suficientemente perceptível ou persistente, incumprindo os requisitos de visibilidade do foco necessários para garantir a identificação programática e perceptiva do elemento ativo durante a navegação por teclado [requisito 9.2.4.7 Foco visível, UNE-EN 301549:2022].
- Existem alterações de contexto sem informar previamente o utilizador (separadores «Cotação») [requisito 9.3.2.2 Ao receber entradas, da UNE-EN 301549:2022].

- Não são fornecidas etiquetas ou instruções quando o conteúdo requer a intervenção do utilizador [requisito 9.3.3.2 Etiquetas ou instruções, da UNE-EN 301549:2022].
- Existem elementos com funções (roles) ARIA incorretas ou com estrutura semântica insuficiente, o que impede que nome, função e valor possam ser determinados corretamente de forma programática [requisito 9.4.1.2 Nome, função, valor, da UNE-EN 301549:2022].
- Existem mensagens de estado em conteúdo implementado com linguagem de marcação que não podem ser determinadas por software através do role ou das propriedades, pelo que não são detetadas por utilizadores de tecnologias de apoio em várias páginas [requisito 9.4.1.3 Mensagens de estado, da UNE-EN 301549:2022].
- O sítio web não atinge o nível de conformidade exigido pelas WCAG aplicáveis, por não satisfazer a totalidade dos requisitos estabelecidos nas cláusulas 9.1 a 9.4, nem garantir a existência de versões alternativas plenamente conformes. Além disso, identificam-se incumprimentos que interferem com critérios essenciais de acessibilidade, impedindo o cumprimento global dos requisitos de conformidade estabelecidos na norma [requisito 9.6 Requisitos de conformidade das WCAG, UNE-EN 301549:2022].
- **Requisitos Documentos não web:**
 - Existe informação e relações transmitidas através da apresentação visual que não são transmitidas


semanticamente para utilizadores de tecnologias de apoio [requisito 10.1.3.1 Informação e relações, da UNE-EN 301549:2022].

- Los documentos PDF evaluados no disponen de un título accesible definido en sus propiedades, lo que incumple el criterio de titulado del documento [requisito 10.2.4.2 Titulado del documento, UNE-EN 301549:2022].
- Los documentos PDF evaluados no disponen de idioma establecido en sus propiedades, lo que dificulta la interpretación correcta por parte de las tecnologías de apoyo [requisito 10.3.1.1 Idioma del documento/10.3.1.2 Idioma de las partes, de UNE-EN 301549:2022].

○ **Requisitos de software:**

- A interface não respeita adequadamente as preferências definidas pelo utilizador no agente de utilizador ou no sistema, incluindo configurações relacionadas com apresentação, interação ou acessibilidade. Esta falta de adaptação incumple os requisitos relativos à preservação e aplicação das preferências do utilizador durante a interação com o conteúdo [requisito 11.7 Preferências do utilizador, UNE-EN 301549:2022].

- Carga desproporcional: não aplicável
- Conteúdo fora do âmbito de aplicação da legislação

	<h1>Declaração</h1> <h2>Acessibilidade</h2>	26-001
		Pág. 10 de 14

- Existem documentos de escritório publicados antes de 28 de junho de 2025 que não cumprem na totalidade os requisitos de acessibilidade.

Preparação de presente declaração de acesibilidade


A presente declaração de acessibilidade foi preparada em 20 de janeiro de 2026.

O método utilizado para avaliar a acessibilidade da Mapfre foi uma inspeção acreditada pela ENAC, realizada pela empresa Plexus Tech, com base em:

- Verificações com ferramentas automáticas e análises manuais com tecnologias de apoio.
- Aplicação de boas práticas de design e desenvolvimento.
- Revisão de uma amostra representativa de páginas e documentos, selecionada de acordo com o estabelecido no Anexo I da Decisão de Execução (UE) 2018/1524. A amostra inclui páginas-chave como a página inicial, contacto, formulários, áreas de navegação, páginas informativas com diferentes estruturas, mapa do sítio, páginas legais, documentos PDF e outros conteúdos relevantes, garantindo uma avaliação representativa do sítio web.
- Neste processo de revisão participaram **pessoas com deficiência**, permitindo validar a acessibilidade numa perspetiva real de utilização.

Última revisão da declaração: 21 de janeiro de 2026.

Observaciones y datos de contacto

	<h1>Declaração</h1> <h2>Acessibilidade</h2>	26-001
		Pág. 11 de 14

Se encontrar barreiras de acessibilidade neste sítio web, pode notificá-las e enviar consultas ou sugestões através de:

- Formulário de contacto: **(incluir ligação para o formulário de contacto da Mapfre)**
- Correio eletrónico do organismo responsável: **(incluir o correio eletrónico indicado pela Mapfre)**

Pode utilizar estes canais de comunicação para:


- Informar sobre possíveis incumprimentos de acessibilidade no presente sítio web.
- Comunicar dificuldades de acesso a conteúdos.

Além disso, pode apresentar:

- Uma queixa em matéria de acessibilidade relativa ao cumprimento dos requisitos da Lei 11/2023.
- Um pedido de informação acessível relativo a:
 - Conteúdos excluídos do âmbito de aplicação da Lei 11/2023, nos termos do artigo 2.º, n.º 4.
 - Conteúdos isentos do cumprimento dos requisitos de acessibilidade por imporem um encargo desproporcionado.

É importante que, na sua mensagem ou correio eletrónico, indique a seguinte informação:

- A sua informação de contacto,
- O endereço do sítio web ou a localização em que detetou a ocorrência,

	Declaração Acessibilidade	26-001
		Pág. 12 de 14

- Uma breve descrição do problema encontrado, incluindo o navegador utilizado e o tipo de tecnologia de apoio que estava a usar ao experienciar a dificuldade.

As comunicações serão recebidas e tratadas pela Mapfre.


Procedimiento de aplicação

No caso de um pedido de informação acessível:

- ser indeferido,
- não se obter resposta no prazo de 20 dias úteis,
- existir discordância com a decisão adotada,
- ou a resposta não cumprir os requisitos previstos na Lei 11/2023,

Os pedidos de informação acessível, reclamações e reclamações formais serão tratados através dos canais habilitados pela Mapfre (aguardando que a Mapfre inclua os dados do organismo comunitário ou regional responsável pelo tratamento e gestão dessas reclamações. É obrigatório incluir um link para esse canal).

A reclamação poderá ser apresentada da mesma forma se o prazo de vinte dias úteis tiver decorrido sem que tenha sido obtida uma resposta.

	Declaração Acessibilidade	26-001
		Pág. 13 de 14

Conteúdo opcional

A Mapfre mantém um compromisso ativo com a melhoria contínua da acessibilidade do seu sítio web e trabalha na correção progressiva dos erros detetados.

Em consequência, o sítio web:

- É responsivo e adapta-se a diferentes tamanhos de ecrã para facilitar a sua utilização em diferentes dispositivos.
- Foi testado manualmente com tecnologias de apoio, como navegação por teclado e leitores de ecrã como VoiceOver e NVDA.
- O conteúdo foi verificado com ampliações de zoom de 200% e 400%.
- Ajusta-se aos requisitos da norma UNE-EN 301549:2022, tendo em conta as exceções previstas na Lei 11/2023.
- Foram considerados os critérios mais recentes da norma WCAG 2.2 no processo de revisão de acessibilidade.
- Está otimizado para os navegadores mais utilizados, como Chrome, Edge, Firefox ou Safari.

Data de publicação do sítio web: 8 de janeiro de 2026

Data da última atualização relevante do sítio web: 8 de janeiro de

PLEXUS^{TECH}



902 998 005



www.plexus.es



info@Plexus.es



Plexus Tech



@Plexus_Tech



@Plexology_



Plexus.Techno