



**PROTOCOLO CORPORATIVO PARA A PREVENÇÃO E O TRATAMENTO
DO ASSÉDIO**

PROTOCOLO CORPORATIVO PARA A PREVENÇÃO E O TRATAMENTO DO ASSÉDIO

1 Introdução

O Conselho de Administração da Mapfre, S.A. (a “**Sociedade**”) é o órgão competente para definir a estratégia geral e estabelecer as bases para uma coordenação adequada e eficiente entre a Sociedade e as demais empresas que integram o grupo de sociedades do qual a Mapfre, S.A. é a entidade dominante, nos termos do disposto no artigo 42 do Código de Comércio (o “**Grupo**” ou o “**Grupo Mapfre**”).

No exercício dessas funções, aprova e atualiza as políticas corporativas que orientam a atuação da Sociedade, estabelecendo as diretrizes e os princípios básicos que inspiram, presidem ou fundamentam a observância obrigatória das normas que as demais empresas do Grupo aprovam no âmbito próprio da capacidade de decisão e responsabilidade de cada uma delas.

Nesse sentido, o Conselho de Administração da Sociedade aprovou este *Protocolo corporativo para a prevenção e o tratamento do assédio* (o “**Protocolo**”), que é parte integrante do sistema de governança corporativa da Sociedade, tem sua gênese nos *Princípios Institucionais e Empresariais do Grupo Mapfre* e se fundamenta e enquadra no Propósito, Visão e Valores da Sociedade definidos por seu órgão de administração.

2 Qualificação

De acordo com a classificação apresentada na *Política corporativa relativa à elaboração e à organização das normas que compõem o sistema de governança corporativa do Grupo Mapfre*, esta norma é um procedimento geral de âmbito corporativo que detalha o previsto na *Política corporativa do Sistema Interno de Informações* para todas as denúncias sobre fatos que possam constituir um comportamento ou ato de assédio, em quaisquer de suas modalidades, com o objetivo de prevenir, evitar ou eliminar todo tipo de assédio nos ambientes de trabalho.

3 Finalidade

Este *Protocolo* estabelece as orientações para o estabelecimento de um marco mundial que garanta ambientes de trabalho seguros, saudáveis, que respeitem os direitos fundamentais, a liberdade e a dignidade das pessoas, e livres de qualquer forma de assédio, por meio da prevenção, detecção e

tratamento eficaz destes comportamentos. Em particular, este *Protocolo* busca:

- a) Evitar o surgimento de comportamentos de assédio em todas suas modalidades dentro do ambiente profissional.
- b) Identificar e canalizar denúncias ligadas a fatos que possam representar assédio, garantindo seu correto tratamento.
- c) Fornecer um procedimento homogêneo para a gestão dos casos de assédio.
- d) Assegurar a proteção das pessoas envolvidas, garantindo um ambiente de trabalho respeitoso e seguro.

Para este fim, o *Protocolo* inclui:

- a) As definições e os elementos que constituem cada tipo de assédio, visando identificar os comportamentos que poderiam dar origem a eles.
- b) As ações de prevenção.
- c) Os princípios orientadores do procedimento de ação diante denúncias sobre a existência de fatos suscetíveis de serem considerados assédio.
- d) A adaptação do procedimento de ação em cada um dos países no estritamente necessário para atender à normativa local aplicável.

4 Âmbito de aplicação

O presente *Protocolo* é de aplicação em todas as sociedades que integram o Grupo Mapfre. Também se aplica, na medida do que for pertinente e em atenção aos correspondentes pactos de acionistas, às diferentes alianças e sociedades compartilhadas das quais participem sociedades do Grupo.

O *Protocolo* é aplicável às seguintes pessoas, independentemente da entidade, país e instalação onde prestam seus serviços:

- a) Todas as pessoas que trabalham em empresas do Grupo Mapfre, independentemente do tipo de contrato profissional que elas tenham.
- b) As pessoas que estejam realizando estágios em quaisquer das modalidades de contratos em vigor em cada momento ou com uma bolsa, assim como os colaboradores através de empresas subcontratistas ou Empresas de Trabalho Temporário.

- c) As pessoas pertencentes ao órgão de administração ou órgãos dele derivados ou em que este delegue, ou os órgãos de diretoria ou supervisão das empresas do Grupo Mapfre, incluídos os membros não executivos.
- d) Pessoas cuja relação trabalhista com o Grupo Mapfre tenha concluído, quaisquer sejam as circunstâncias.
- e) Pessoas cuja relação trabalhista com as empresas do Grupo Mapfre não tenha começado e que participem ou tenham participado de um processo de seleção (candidatos).

Não será iniciado o procedimento estabelecido neste *Protocolo* quando a Pessoa Denunciada não estiver incluída em nenhum dos grupos previstos nos parágrafos acima, embora nestes casos o Responsável pelo Sistema Interno de Informações da entidade na qual a Pessoa Supostamente Assediada desempenha suas atividades realizará as ações necessárias conforme estabelecido em seu Procedimento de Gestão de Informações para garantir um ambiente de trabalho livre de assédio.

O alcance deste *Protocolo* é mundial e será aplicado em situações de assédio ocorridas não apenas durante o tempo e no posto ou local de trabalho, mas também fora do local e horário de trabalho em conexão com o trabalho ou como resultado dele, podendo acontecer, entre outros, nas seguintes áreas:

- a) no local de trabalho, inclusive em espaços públicos e privados, quando sejam locais de trabalho;
- b) nos locais de descanso, refeitórios ou em instalações sanitárias ou de higiene;
- c) nos deslocamentos, viagens, eventos ou atividades sociais ou de treinamento relacionados ao trabalho;
- d) no âmbito das comunicações relacionadas ao trabalho, incluídas aquelas realizadas mediante tecnologias de informação e comunicação; e
- e) nos trajetos entre a casa e o local de trabalho.

5 Definições

Para efeitos deste *Protocolo*, entende-se por:

- a) **“Pessoa Denunciada”**: pessoa a quem é atribuído o presunto comportamento de assédio, definido na *Política corporativa do Sistema Interno de Informações* como “Pessoa Afetada”.
- b) **“Pessoa Denunciante”**: pessoa que formula a denúncia de assédio, definida na *Política corporativa do Sistema Interno de Informações* como “Informante”.
- c) **“Pessoa Supostamente Assediada”**: pessoa que supostamente foi ou é alvo de um comportamento passível de ser qualificado como assédio para os efeitos deste *Protocolo*.
- d) **“Vítima de Assédio”**: quando, após a tramitação deste *Protocolo*, o Responsável pelo Sistema Interno de Informações da entidade constatar, à luz do Relatório emitido pelo órgão instrutor, que existiu uma situação de assédio, a Pessoa Supostamente Assediada passará a ser denominada Vítima de Assédio.

6 Declaração de princípios

Com a convicção de que a cultura e os valores do Grupo Mapfre são orientados pelo respeito à dignidade, à intimidade, à saúde, à integridade física e à não discriminação das pessoas que integram sua organização, é elaborado este *Protocolo*. Por meio dele, são definidas as pautas que devem reger, por um lado, prevenir e, por outro lado, corrigir, quando necessário, os comportamentos que podem constituir um assédio.

O *Protocolo* representa a aplicação de uma série de princípios e medidas que contribuem, em primeiro lugar, a manter ambientes de trabalho livres de assédio e, em segundo lugar, a garantir que, caso ocorra este tipo de situações, existem os procedimentos e caminhos adequados para denunciar, investigar e corrigir tais comportamentos, mediante a adoção das medidas que, em cada caso, sejam necessárias.

Para este fim, a implantação do *Protocolo* em cada país onde atuam as sociedades do Grupo Mapfre estará de acordo com os seguintes princípios corporativos:

- a) Deve ser assegurado o cumprimento do regulamento interno e externo aplicável em cada um dos países em matéria de assédio e proteção contra ele.
- b) Todo o quadro de funcionários do Grupo Mapfre deve contribuir para assegurar um ambiente de trabalho no qual a dignidade das pessoas seja respeitada.

- c) O Grupo Mapfre é expressamente contra qualquer tipo de assédio no trabalho, e categoriza expressamente como intolerável quaisquer de suas formas ou modalidades, no âmbito profissional, independentemente de quem seja a vítima ou a pessoa assediadora na situação relatada.
- d) O assédio no trabalho é um comportamento completamente inaceitável e inapropriado, porque o Grupo Mapfre em seu conjunto agirá contra ele, como o faz com qualquer outra forma de comportamento impróprio.
- e) Todos os funcionários, bem como outras pessoas incluídas no âmbito de aplicação do *Protocolo*, têm o direito de utilizar o procedimento estabelecido nele com todas suas garantias, e não podem ser alvo de intimidação, tratamento injusto, discriminação ou desfavorável como consequência disso. Esta proteção se estenderá a todas as pessoas envolvidas no tratamento dos procedimentos derivados da aplicação do *Protocolo*.
- f) As sociedades do Grupo Mapfre se comprometem a investigar, com total respeito à intimidade e com absoluta confidencialidade, todas as denúncias sobre a existência de um suposto comportamento constitutivo de assédio que sejam tratadas sob este *Protocolo*. Da mesma forma, a objetividade e neutralidade são garantidas mediante as medidas nele estabelecidas.

Os comportamentos que constituem assédio serão considerados faltas de caráter muito graves, que darão lugar à adoção, por parte do Grupo Mapfre, das medidas correspondente de acordo com a legislação local de cada país.

7 Tipos de assédio

Para fins ilustrativos, segue uma lista com os tipos de assédio suscetíveis de serem considerados como tais no contexto do *Protocolo*.

Dependendo de quem exerce o assédio, existem diversos tipos:

- a) **Assédio descendente**: aquele em que o assediador ocupa uma posição hierárquica superior à da vítima.
- b) **Assédio horizontal**: ocorre entre pessoas do mesmo nível hierárquico.
- c) **Assédio ascendente**: aquele em que o assediador ocupa uma posição hierárquica inferior à da vítima.

- d) **Assédio moral:** entende-se por assédio moral ou *mobbing* toda conduta, prática ou comportamento que, de forma sistemática e recorrente no tempo, represente, no contexto da relação trabalhista, um prejuízo ou atentado contra a dignidade da pessoa, dirigido a submetê-la emocional e psicologicamente e que busca anular sua capacidade, promoção profissional ou permanência no posto de trabalho, criando um ambiente hostil, intimidatório ou degradante, e afetando negativamente o ambiente de trabalho.

Os elementos de formação de comportamentos de assédio moral podem ser resumidos como:

- Existência de intenção ou efeito de dano: que há intenção real de uma finalidade lesiva à dignidade profissional e pessoal ou que aconteça o efeito de dano.
 - Sua persistência no tempo.
 - A violação dos direitos fundamentais da pessoa.
- e) **Assédio em razão de orientação sexual:** Nos países onde este tipo de assédio é contemplado, será considerado como tal qualquer comportamento realizado em função da orientação sexual de uma pessoa, com o propósito ou efeito de atentar contra sua dignidade ou criar um ambiente intimidatório, hostil, degradante, humilhante e ofensivo.
- f) **Assédio discriminatório:** qualquer comportamento que constitua quaisquer das causas de discriminação proibidas por lei, com o objetivo de atentar contra a dignidade de uma pessoa ou criar um ambiente intimidatório, hostil, degradante, humilhante, ofensivo ou segregador.
- g) **Assédio sexual:** sem prejuízo da definição legal que possa existir em cada país, assédio sexual é entendido como qualquer comportamento, verbal, não verbal, físico ou indesejado de natureza sexual que tenha o propósito ou produza o efeito de atentar contra a dignidade de uma pessoa.
- h) **Assédio em razão de sexo: é entendido como** qualquer comportamento praticado com base no sexo de uma pessoa, com o objetivo ou efeito de prejudicar a sua dignidade e criar um ambiente intimidante, hostil, degradante, humilhante e ofensivo.

8 Ações de prevenção

A fim de evitar e prevenir qualquer atentado contra a dignidade, a intimidade e outros direitos fundamentais das pessoas, nos ambientes de trabalho do Grupo Mapfre são estritamente proibidos todos os comportamentos que possam ser entendidos como incluídos nas definições acima estabelecidas.

Nesse sentido, o Grupo Mapfre promoverá em cada país onde tem presença medidas para prevenir e evitar situações de assédio, partindo do princípio de que todas as pessoas têm direito ao respeito à sua intimidade, à devida consideração de sua dignidade e à não discriminação nas relações trabalhistas.

Especificamente, o Grupo Mapfre se compromete a implementar as seguintes medidas preventivas em cada país onde tem presença:

- a) Difundir o *Protocolo* entre todas as pessoas correspondente, garantindo a sua acessibilidade.
- b) Informar e formar todo o quadro de funcionários sobre o conteúdo do *Protocolo* e conscientizar em relação aos valores do respeito pela dignidade em que se inspira.
- c) Integrar na gestão dos recursos humanos as ações para a prevenção e resolução de situações de assédio no trabalho.
- d) Informar à Diretoria e aos restantes responsáveis com controle sobre equipes de pessoas, da necessidade de aplicar estes princípios e da tomada das medidas necessárias para garantir o seu cumprimento, assegurando também que as pessoas a seu cargo não sejam vítimas de assédio no âmbito de trabalho.
- e) Transmitir a todo o quadro de funcionários a obrigação de zelar pela consecução de um ambiente adequado de trabalho, isento de comportamentos que possam ser constitutivos de assédio; assim como a obrigação de observar o estabelecido no *Protocolo* e de utilizar o procedimento nele estabelecido de forma responsável.
- f) Encorajar um ambiente de respeito no local de trabalho, preconizando entre todo o quadro de funcionários os valores de igualdade de tratamento, respeito, dignidade e livre desenvolvimento da personalidade.
- g) Proibir insinuações ou manifestações contrárias aos princípios assinalados, na linguagem, nas comunicações e nas atitudes.

9 Princípios orientadores do procedimento de ação diante de uma situação de assédio

O procedimento interno de ação definido no *Protocolo* (doravante, o “**Procedimento**”) tem como finalidade investigar e esclarecer os fatos relatados ou sobre os quais possa existir conhecimento, que possam constituir um comportamento ou ato de assédio, bem como, quando apropriado, a proposta de medidas para resolver a possível situação existente. Assim, definem-se a seguir os princípios orientadores do Procedimento que, juntamente com os princípios orientadores do Sistema Interno de Informação da entidade, constituem um marco comum de garantias dele:

- a) Boa-fé nas denúncias: qualquer pessoa que relatar a existência de fatos suscetíveis de serem considerados comportamentos constitutivos de assédio deve agir de boa-fé e não deve fazer acusações falsas deliberadamente.

A denúncia apresentada de boa-fé é aquela realizada sem malícia nem intenção de obter qualquer benefício pessoal nem prejudicar a Pessoa Denunciada, e sempre que a Pessoa Denunciante conte com uma base razoável para entender que pode estar acontecendo uma situação suscetível de constituir assédio.

Qualquer funcionário que, conscientemente ou de forma negligente, realizar uma denúncia manifestamente falsa ou carente de boa-fé, poderá ser alvo das medidas disciplinares que resultem pertinentes conforme previsto no Procedimento de Gestão do Sistema Interno de Informações da entidade correspondente.

Por outro lado, qualquer funcionário que realizar uma denúncia de boa-fé não estará sujeito a qualquer ação disciplinar, mesmo se posteriormente ficar demonstrado que a denúncia realizada era inexata ou infundada.

- b) Respeito e proteção às pessoas: as ações ou providências serão realizadas com o devido respeito às pessoas envolvidas, que de nenhuma forma poderão receber tratamento desfavorável por sua participação no Procedimento.
- c) Confidencialidade: todos os envolvidos no Procedimento de investigação são obrigados a manter estrita confidencialidade e reserva, sem divulgar nem transmitir informações sobre a investigação realizada.

- d) Diligência: a investigação e resolução do comportamento relatado devem ser realizadas imediatamente, para que o Procedimento possa ser concluído no menor tempo possível.
- e) Investigação exaustiva: uma investigação dos fatos relatados com rigor é garantida.
- f) Colaboração: todos os envolvidos citados no decorrer do Procedimento estão obrigados a participar nele e prestar sua colaboração.
- g) Contradição: uma audiência imparcial e um tratamento justo devem ser assegurados a todos os envolvidos. Todos os envolvidos devem buscar, de boa-fé, a verdade e o esclarecimento dos fatos relatados.
- h) Provas provatórias: nenhuma medida será adotada diante de qualquer pessoa denunciada como suposta autora de um comportamento constitutivo de assédio, em quaisquer de suas formas, até que os fatos sejam efetivamente provados.
- i) Proteção da saúde: o órgão instrutor por própria iniciativa, ou por solicitação da Pessoa Supostamente Assediada, pode adotar as medidas que julgar necessárias para garantir o direito à proteção da saúde das Pessoas Supostamente Assediadas. Qualquer medida que for adotada deverá constar no dossiê do caso alvo de investigação.
- j) Proibição de retaliações: são expressamente proibidas as retaliações contra as Pessoas Denunciantes, bem como contra aquelas que compareçam como testemunhas ou ajudem, participem ou sejam convocadas para uma investigação sobre uma alegação de assédio.
- k) Adoção de medidas: o Grupo Mapfre poderá adotar as medidas disciplinares ou quaisquer outras apropriadas contra a Pessoa Denunciada se os fatos forem acreditados e contra quem apresentar denúncias falsas ou carentes de boa-fé.

10 Procedimento de ação

A seguir, o procedimento interno de ação no Grupo Mapfre diante de situações nas quais uma denúncia é apresentada ou fatos suscetíveis de serem considerados comportamentos constitutivos de assédio cheguem ao seu conhecimento é estabelecido.

O Procedimento terá como objetivo investigar e esclarecer os fatos relatados, assim como, quando apropriado, a proposta de medidas para resolver a possível situação existente.

Nos casos em que o Grupo Mapfre tiver indícios de que supostamente foi cometido algum dos referidos comportamentos ou ações, igualmente estará obrigado a iniciar o Procedimento formulando a denúncia pertinente através do Sistema Interno de Informação da entidade correspondente.

10.1 Processo de denúncias

10.1.1 Canal de denúncias

Qualquer pessoa que considere estar sendo alvo de assédio ou seja alvo de comportamentos suscetíveis de serem considerados assédio (a Pessoa Supostamente Assediada), poderá apresentar uma denúncia no Sistema Interno de Informação da sociedade em questão utilizando quaisquer dos Meios previstos no Procedimento de Gestão de Informações da referida entidade.

Da mesma forma, possíveis situações de assédio podem ser denunciadas a qualquer membro da representação legal dos trabalhadores ou à Diretoria de Recursos Humanos da empresa da Pessoa Supostamente Assediada, que encaminharão a denúncia ao Responsável pelo Sistema Interno de Informações conforme estabelecido na *Política corporativa do Sistema Interno de Informações* e no Procedimento de Gestão de Informações de cada entidade.

Caso a denúncia não seja apresentada diretamente pela Pessoa Supostamente Assediada, a Diretoria ou o Responsável de Compliance da entidade deverá informar este fato à mesma.

A denúncia deve ser apresentada por escrito através de qualquer um dos meios previstos no Procedimento de Gestão de Informações de cada entidade. Entretanto, será permitida a apresentação de denúncias verbais, desde que a pessoa à qual a denúncia é feita a registre por escrito e seja assinada pela Pessoa Denunciante.

Toda pessoa que tenha conhecimento de um comportamento que possa ser considerado assédio deverá comunicar imediatamente através do Sistema Interno de Informação e por meio de qualquer um dos Meios previstos no Procedimento de Gestão de Informações de cada entidade.

Nos casos em que o Grupo Mapfre tiver conhecimento de uma situação potencialmente constitutiva de assédio, sem que haja denúncia a respeito, terá a obrigação de denunciar os fatos através do Sistema Interno de Informações e segundo o Procedimento de Gestão de Informações da entidade correspondente.

Caso a vinculação da Pessoa Supostamente Assediada e da Pessoa Denunciada seja com diferentes entidades do Grupo Mapfre, com Responsáveis pelo Sistema Interno de Informações diferentes, a tramitação do procedimento será preferencialmente atribuída ao Responsável pelo Sistema Interno de Informações da entidade vinculada à Pessoa Supostamente Assediada, mediante acordo escrito entre ambos os Responsáveis, que será comunicado tanto à Pessoa Supostamente Assediada quanto à Pessoa Denunciada.

10.1.2 Requisitos da denúncia

A denúncia deve conter as seguintes informações:

- a) Identificação da Pessoa Denunciante e dados para contatá-la.
- b) Identificação da Pessoa Denunciada e posto que ela ocupa.
- c) Identificação da Pessoa Supostamente Assediada, caso seja distinta da Pessoa Denunciante, e posição que ocupa.
- d) Uma descrição cronológica e detalhada dos fatos (quando os fatos foram conhecidos, pessoas envolvidas, origem do conflito, fatos acontecidos especificando local e datas, etc.).
- e) Se houver, identificação de possíveis testemunhas.
- f) Cópia da documentação que possa comprovar os fatos ou outras informações consideradas pertinente.
- g) Solicitação da presença e participação da representação legal dos trabalhadores, se corresponder.
- h) Assinatura da Pessoa Denunciante como prova de conformidade com tudo o incluído na denúncia.

Assim mesmo, serão permitidas as denúncias anônimas.

10.2 Órgão instrutor

O órgão instrutor será designado pelo Responsável pelo Sistema Interno de Informações da entidade correspondente, de acordo com o definido na *Política corporativa do Sistema Interno de Informações* e no Procedimento de Gestão de Informações da referida entidade.

O órgão instrutor estará composto por um mínimo de duas pessoas, e naqueles países em que for exigido que o órgão instrutor esteja integrado por mais de duas pessoas, ele estará composto pelo número de pessoas

estabelecido na legislação local. Os integrantes do órgão instrutor podem ser funcionários do Grupo Mapfre ou profissionais externos que contêm, em qualquer caso, com a correspondente formação nesta área. As pessoas que conformem em cada momento o órgão instrutor, sejam internas ou externas, devem reunir as correspondentes condições de aptidão, objetividade e imparcialidade requeridas pelo procedimento.

O órgão instrutor realizará as ações necessárias para apurar e esclarecer os fatos alvo da denúncia e impedir a continuidade da suposta situação de assédio denunciada, para o qual deverão ser tomadas as medidas apropriadas.

O órgão instrutor poderá solicitar a colaboração ou assistência no procedimento de profissionais externos, quando julgar apropriado.

Nenhuma pessoa vinculada por relação de parentesco, amizade ou inimizade manifesta, ou superioridade hierárquica imediata ou subordinação em relação à Pessoa Supostamente Assediada ou à Pessoa Denunciada poderá participar da investigação do Procedimento.

10.3 Medidas cautelares

A qualquer momento do Procedimento, e enquanto ele se prolongar, o órgão instrutor poderá adotar as medidas cautelares que julgar oportunas em função da gravidade do comportamento denunciado e da aparência de veracidade dos indícios proporcionados.

A finalidade dessas medidas será facilitar a condução da investigação, normalizando ou evitando prejudicar o ambiente de trabalho, na medida do possível, durante o tempo da investigação.

Além disso, as medidas cautelares que, conforme o caso, possam ser adotadas, devem ser razoáveis e proporcionadas ao objetivo que se pretende alcançar, isto é, tentar evitar que durante a investigação aconteçam novos fatos que agravem a situação, causando maiores danos sobre as Pessoas Supostamente Assediadas.

O órgão instrutor poderá adotar, entre outras, as seguintes medidas cautelares em função da gravidade do comportamento relatado e pela aparência de veracidade dos indícios informados: a separação física temporária da Pessoa Supostamente Assediada e da Pessoa Denunciada ou a concessão de uma licença remunerada a alguma de todas elas.

10.4 Processamento do Procedimento

10.4.1 Ações preliminares

O órgão instrutor manterá um primeiro contato com a Pessoa Denunciante no prazo máximo de cinco dias úteis após o recebimento da denúncia.

Por meio do referido primeiro contato, o órgão instrutor e a Pessoa Denunciante farão uma análise conjunta dos fatos denunciados, após a qual a Pessoa Denunciante homologará ou não a reclamação.

Se a Pessoa Denunciante for diferente da Pessoa Supostamente Assediada, o órgão instrutor realizará uma reunião com a Pessoa Supostamente Assediada para analisar e confirmar ou não os fatos denunciados pela Pessoa Denunciante.

Assim que a reclamação for homologada, o órgão instrutor:

- a) Informará à Pessoa Supostamente Assediada que pode ter acesso a qualquer informação necessária para o processamento do Procedimento.
- b) A Pessoa Supostamente Assediada será informada de que as informações a que o órgão instrutor tiver acesso no decorrer da instrução do Procedimento e das atas que forem lavradas, serão tratadas com caráter reservado e serão confidenciais, sem prejuízo de que possam ser utilizadas pela empresa em um processo judicial ou administrativo.
- c) Poderá acordar, desde esta fase inicial, a adoção de medidas cautelares, nos casos em que as circunstâncias o justifiquem.
- d) Oferecerá à Pessoa Supostamente Assediada a possibilidade de tentar resolver o problema através do procedimento de mediação, se os fatos relatados o permitirem. Caso contrário, será aberto o procedimento formal de investigação.

10.4.2 Procedimento de mediação

O procedimento de mediação tem como objetivo resolver o conflito de maneira ágil, simples, discreta e confidencial, sempre que o órgão instrutor, após a correspondente avaliação da denúncia recebida, considere que o conflito pode ser resolvido de forma adequada por esta via.

A mediação se centraria em uma única entrevista com a Pessoa Denunciada e outra com a Pessoa Supostamente Assediada, com a finalidade de mediar

no processo, por meio de conselhos e propostas práticas de solução para ambas as partes.

O órgão instrutor avaliará a conveniência de celebrar uma reunião conjunta, e se apropriado, a proporá à Pessoa Denunciada e à Pessoa Supostamente Assediada para sua avaliação e, se ambas as partes concordarem, sua realização.

O órgão instrutor elaborará uma breve ata com as conclusões alcançadas na mediação, indicando se foi possível chegar a um acordo para pôr um fim ao conflito.

- a) Em caso de acordo: o órgão instrutor informará o Responsável pelo Sistema Interno de Informações da entidade para que adote a Resolução correspondente, conforme o estabelecido em seu Procedimento de Gestão de Informações e determine as ações pertinentes para evitar que os fatos e as situações denunciadas ocorram novamente no futuro.
- b) Em caso de ausência de acordo: o procedimento de mediação será entendido como concluído e se procederá ao início do procedimento formal de investigação, informando de tudo ao Responsável pelo Sistema Interno de Informações da entidade.

As ações preliminares e o procedimento de mediação devem durar, no máximo, dez dias úteis. Entretanto, o órgão instrutor poderá determinar prolongar o prazo em função da complexidade ou do desenvolvimento do assunto.

10.4.3 Procedimento de investigação

O Procedimento de investigação será iniciado quando a mediação não tiver sido considerada apropriada pelo órgão instrutor, ou quando a mediação tiver ocorrido, mas não tiver sido possível chegar a um acordo que ponha um fim à situação que deu origem à denúncia.

O procedimento de investigação terá uma duração de dez dias úteis a partir da data em que o órgão instrutor decidir iniciá-lo.

Não obstante o acima exposto, o órgão instrutor poderá determinar a ampliação do citado prazo em vista da complexidade especial do processo de investigação e do volume de provas a coletar ou analisar, devendo informar, em tal caso, sobre essa extensão da duração do processo de investigação tanto a Pessoa Supostamente Assediada quanto à Pessoa Denunciada.

a) Pesquisa

O órgão instrutor definirá o plano de trabalho, seguindo as orientações abaixo:

- ✓ Reavaliará a necessidade de adotar medidas cautelares.
- ✓ Determinará as provas a realizar, estabelecerá o procedimento para a sua obtenção e realizará as provas que determinar mediante a devida guarda delas.
- ✓ Coletará todas as informações que julgar precisas sobre o ambiente das partes envolvidas.
- ✓ Determinará as pessoas que serão entrevistadas, levando em consideração basicamente as propostas da Pessoa Supostamente Assediada e da Pessoa Denunciada.
- ✓ No contexto das mencionadas entrevistas para o esclarecimento e investigação dos fatos relatados, o órgão instrutor:
 - Informará as pessoas entrevistadas sobre a possibilidade de ter acesso às informações necessárias para a instrução do procedimento de investigação.
 - Informará os entrevistados que as informações a que tenham acesso no decorrer da instrução do procedimento e as atas que vierem a ser lavradas serão tratadas com caráter reservado e confidencial.
 - Alertará os entrevistados que o que for manifestado nas entrevistas é confidencial, tanto deles quanto dos instrutores do procedimento, que serão instruídos a não revelar o conteúdo das entrevistas a ninguém.
 - Desde que a Pessoa Supostamente Assediada ou a Pessoa Denunciada o tenha solicitado, oferecerá aos entrevistados a possibilidade de, se assim desejarem, a representação legal dos trabalhadores estar presente durante a entrevista. Neste caso, o órgão instrutor deverá lembrar à representação legal da necessidade de intensificar seu dever de sigilo dada a confidencialidade da investigação.
- ✓ Redigirá atas de todas as reuniões e entrevistas realizadas, garantindo total sigilo e confidencialidade de seu conteúdo. As referidas atas, assinadas pelos participantes, ficarão sob custódia do órgão instrutor.

O órgão instrutor informará às partes diretamente envolvidas (Pessoa Supostamente Assediada e Pessoa Denunciada) sobre o procedimento que será seguido.

10.4.4 Resolução

Uma vez concluído o Procedimento formal de investigação, o órgão instrutor, em um prazo de cinco dias úteis, redigirá um relatório final de conclusões (doravante, o “**Relatório de Conclusões**”) que será encaminhado ao Responsável pelo Sistema Interno de Informações da entidade, para a adoção da Resolução correspondente, conforme estabelecido em seu Procedimento de Gestão de Informações.

Quando o Responsável pelo Sistema Interno de Informações da entidade, à luz do Relatório de Conclusões, determinar a existência de assédio, encaminhará a Resolução à Diretoria de Recursos Humanos da empresa na qual a Pessoa Denunciada desempenha sua atividade para a adoção das medidas disciplinares, corretivas e/ou preventivas oportunas que correspondam em conformidade com a legislação trabalhista aplicável.

Quando o Responsável pelo Sistema Interno de Informações da entidade, à luz do Relatório de Conclusões, determinar a inexistência de assédio ou concluir que não foi possível verificar os fatos denunciados, concluirá o expediente e arquivará a denúncia dando por encerrado o processo, informando à Diretoria de Recursos Humanos da empresa ou das empresas nas quais presta/m serviços à Pessoa Supostamente Assediada e a Pessoa Denunciada.

Se à luz do Relatório de Conclusões, o Responsável pelo Sistema Interno de Informações da entidade determinar a inexistência de assédio, mas ficar evidente que subjaz um conflito pessoal gerado no ambiente de trabalho, encaminhará a Resolução à Diretoria de Recursos Humanos da empresa ou das empresas nas quais presta/m serviços à Pessoa Supostamente Assediada e a Pessoa Denunciada para que adote/m as decisões que, se for o caso, considere convenientes.

Se o Responsável pelo Sistema Interno de Informações determinar a falsidade intencional da denúncia ou que ela foi realizada com a intenção de prejudicar a Pessoa Denunciada, encaminhará a Resolução à Diretoria de Recursos Humanos da empresa onde a Pessoa Denunciante presta serviços para que sejam tomadas as medidas consideradas oportunas.

A Resolução adotada pelo Responsável pelo Sistema Interno de Informações será encaminhada, em todos os casos, à Diretoria Corporativa de Relações Trabalhistas, com os dados pessoais anonimizados, para fins de

cumprimento das obrigações de relatório estabelecidas na legislação vigente.

Quando a representação legal dos trabalhadores tenha estado envolvida no procedimento de investigação por solicitação de quaisquer das partes nele envolvidas, a Resolução também será enviada pelo Responsável pelo Sistema Interno de Informações.

10.4.5 Medidas a serem adotadas após a finalização do procedimento de investigação em que foi estabelecido o assédio

Concluído o Procedimento de investigação, tendo sido determinada pelo Responsável pelo Sistema Interno de Informações da entidade uma situação de assédio e encaminhada à Diretoria de Recursos Humanos a Resolução correspondente para a adoção das medidas cabíveis em relação à Pessoa Denunciada, essa diretoria de Recursos Humanos poderá propor as medidas que considerar adequadas para facilitar a recuperação da Vítima de Assédio, entre as quais poderão ser incluídas as seguintes:

- a) Apoio psicológico, médico e social para a Vítima de Assédio
- b) Modificação das condições de trabalho que, com o consentimento prévio da Vítima de Assédio, sejam consideradas benéficas para sua recuperação.
- c) Formação ou reciclagem para atualização profissional da Vítima de Assédio, se ela esteve em incapacidade temporária por um período prolongado.
- d) Qualquer outra que seja considerada conveniente.

10.4.6 Outras considerações

A regulação e os procedimentos estabelecidos neste *Protocolo* não impedem, em nenhum momento, que qualquer outra ação seja promovida e processada para exigir responsabilidades administrativas, sociais, civis ou criminais que, quando apropriado, possam ser derivadas da situação de assédio, conforme previsto na *Política corporativa do Sistema Interno de Informações*.

10.4.7 Comunicações

O Comitê de Segurança e Saúde ou o órgão equivalente no país, será informado dos casos de assédio acontecidos, nos casos em que as regulamentações locais assim o prevejam.

11 Supervisão, difusão e acompanhamento deste *Protocolo*

A Área Corporativa de Pessoas e Organização é a Impulsionadora deste *Protocolo*, conforme este termo é definido na *Política corporativa relativa à elaboração e à organização das normas que compõem o sistema de governança corporativa do Grupo Mapfre*.

Sem prejuízo do exposto anteriormente, os órgãos de administração e de diretoria das empresas do Grupo, sejam corporativos como regionais e locais, são os responsáveis pela difusão e cumprimento deste *Protocolo* em suas respectivas sociedades. Para isso, devem adotar as medidas necessárias para esse objetivo, bem como comunicar, se corresponder, pelos meios estabelecidos, os aspectos que não sejam cumpridos ou sejam cumpridos parcialmente.

No contexto do compromisso da Sociedade com seus grupos de interesse, este *Protocolo* será publicado no site corporativo.

12 Aprovação e entrada em vigor deste *Protocolo*

Este *Protocolo* foi aprovado inicialmente pela Comissão Delegada da Sociedade em 24 de janeiro de 2008 e modificado pela última vez pelo seu Conselho de Administração em 22 de dezembro de 2025, revogando e substituindo a versão anteriormente vigente.