



**PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO**

**CANAL DE DENÚNCIAS**

**[Mapfre BRASIL]**

## PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO DA MAPFRE BRASIL

### 1 INTRODUÇÃO

Este documento contém o Procedimento de Gestão da Informação da Mapfre, S.A. (o “**Procedimento de Gestão**” ou o “**Procedimento**”) para Denúncias apresentadas no âmbito do Sistema Interno de Informação estabelecido na *Mapfre Brasil - Canal de Denúncias*.

O propósito deste Procedimento é estabelecer os processos necessários para que o Sistema Interno de Informação da *Mapfre Brasil – Canal de Denúncias* esteja em conformidade com a Política Corporativa sobre Sistemas de Interno de Informação (a “**Política**”), nos termos do regulamento vigente, incluindo a atribuição das responsabilidades de quem deve intervir e gerenciar o tratamento adequado e diligente das denúncias recebidas.

É, portanto, de responsabilidade Comitê de Fraudes e Conduta Ética:

1. receber e processar denúncias ou informações (incluindo sua admissão para processamento, a abertura de inquéritos sobre os fatos relatados etc.),
2. designar o Instrutor de investigação para análise da investigação
3. acompanhar sua resolução, (por meio do relatório emitido pelo investigador, determinando se ocorreu ou não a infração ou irregularidade relatada
4. decidir sobre as ações relevantes para executar nos casos em que a decisão colegiada estiver estipulada neste Procedimento.

Quando, por razões operacionais, não for possível realizar uma reunião prévia do Comitê para esse fim, a nomeação do investigador pode ser feita sem a necessidade de tal reunião, desde que o Comitê se reúna posteriormente para ratificar as medidas adotadas pelo investigador ou pela área responsável, entre as quais o Comitê deve ratificar: a admissão para processamento, a designação do investigador, a decisão de iniciar investigações, a supervisão destas e de quaisquer outras que lhes sejam atribuídas em virtude da Política Corporativa sobre o Sistema Interno de Informação e/ou deste Procedimento. Em nenhum caso o investigador, ou quem exercer funções equivalentes, terá competência para adotar medidas disciplinares, poder reservado exclusivamente ao Comitê.

Os termos usados em caixa alta e não definidos expressamente neste documento terão o significado que lhes é atribuído na *Política*.

## 2 QUALIFICAÇÃO

De acordo com a classificação prevista na Política Corporativa sobre a elaboração e a organização das normas que integram o sistema de governança corporativa do Grupo Mapfre, a presente norma é um procedimento geral que desenvolve o disposto na Política Corporativa sobre o Sistema Interno de Informação – *Canal de Denúncias*.

## 3 ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente Procedimento é aplicável à *Mapfre Brasil*, doravante denominada a *Entidade*.

## 4 RESPONSÁVEL PELO SISTEMA INTERNO DE INFORMAÇÃO

O Gestor do Canal de Denúncias também é membro do Comitê de Fraudes e Conduta Ética. Esse Comitê também é responsável pelo Sistema Interno de Informação – *Canal de Denúncias da Mapfre Brasil*, um órgão colegiado designado pelo Conselho de Administração da Sociedade para que realize o gerenciamento diligente de acordo com as disposições contidas neste *Procedimento* e com o âmbito estabelecido na *Política*.

A seguir, o Comitê de Fraudes e Conduta Ética será mencionado também como o Comitê Responsável pelo Sistema Interno de Informação da *Mapfre Brasil*.

É, portanto, de responsabilidade do Comitê de Fraudes e Conduta Ética:

- receber e processar denúncias ou informações reportadas por membros (incluindo sua admissão para processamento, a abertura de inquéritos sobre os fatos relatados, etc.)
- Avaliar o relatório do Instrutor de investigação e análise de conclusões da investigação realizada, bem como sua Resolução (determinando se ocorreu ou não a infração ou irregularidade) relatada ou qualquer outro, e
- decidir sobre as ações relevantes para executar, em cada caso.

Da mesma forma, o Comitê de Fraudes e Conduta Ética, pode concordar em iniciar um processo de investigação quando tomar conhecimento de um indício, sem queixa prévia, seja por meio de uma descoberta ou por meio de um relatório.

O Comitê de Fraudes e Conduta Ética, delega ao Gestor do Canal de Denúncias, nos termos e com o âmbito estabelecidos neste *Procedimento*, as competências de gestão do Sistema Interno de Informação – *Canal de Denúncias* e de processamento dos processos de investigação de denúncias ou Informações,

incluindo, entre outras, o seu recebimento e análise preliminar e a manutenção do registro de denúncias ou Informações.

O regime de operação do Comitê de Fraudes e Conduta Ética do Sistema Interno de Informação é regulado por meio do correspondente Regimento Interno aprovado para o efeito. Membros convidados participarão das reuniões do Comitê para fornecer informações relevantes e esclarecimentos sobre denúncias ou informações cuja investigação lhes foi confiada, desde que seja esse o caso, conforme considerado apropriado.

## **5 APRESENTAÇÃO DE DENÚNCIAS OU FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES**

O denunciante pode optar por submeter sua denúncia ou informação, identificando-se com seus dados pessoais ou de forma anônima, usando em ambos os casos o seguinte acesso:

Plataforma acessível através de:

- <https://canaldenuncias.mapfre.com.br/PT/mapfrebrasil>
- ou
- ligação gratuita para 0800 775 7333.

As denúncias também podem ser realizadas verbalmente através de uma reunião a pedido do Denunciante.

Após a solicitação, a reunião ocorrerá em um prazo máximo de sete (07) dias corridos. As denúncias fornecidas verbalmente poderão ser gravadas, com o consentimento prévio do denunciante, e em todos os casos, serão documentadas por meio de transcrição de forma completa e exata da conversa mantida, em seguida será oferecido ao denunciante a oportunidade de verificar, retificar e aceitar a transcrição feita, assinando-a.

A confidencialidade da identidade dos denunciantes e das pessoas será garantida. As pessoas afetadas pelas denúncias ou informação, e os fatos e dados contidos, inclusive se recebidos por meio de canais ou meios que não façam parte do Sistema Interno de Informação – *Canal de Denúncias* ou por pessoas que não sejam o Gestor do Canal de Denúncias. Para estes fins, a pessoa que receber a informação solicitará ao denunciante que utilize os meios indicados neste *Procedimento* e será obrigada, em qualquer caso, a encaminhar imediatamente toda a informação recebida ao Gestor do Canal de Denúncias através do endereço de e-mail [canaldedenuncias@mapfre.com.br](mailto:canaldedenuncias@mapfre.com.br), que disponibilizará o relato na plataforma de *Canal de Denúncias*, qual garantirá a confidencialidade das informações em todos os momentos.

## 6 RECEPÇÃO, ADMISSÃO E REGISTRO DE DENÚNCIAS OU INFORMAÇÕES.

Ao receber a denúncia ou Informação por qualquer um dos meios indicados, o Gestor do Canal de Denúncias enviará uma confirmação de recebimento ao denunciante que se identificou e indicou um endereço de e-mail válido ou local seguro para o envio da denúncia. A notificação será recebida em até sete (07) dias corridos, a menos que isso possa comprometer a confidencialidade da comunicação, o denunciante tenha renunciado ao seu direito de receber informações sobre sua Denúncia ou Informação, ou a tenha enviado anonimamente. Além disso, o Gestor de Canal de Denúncias realizará uma análise e avaliação preliminar da denúncia ou Informação e decidirá, dependendo do caso:

- a) Inadmissibilidade da denúncia ou da informação recebida, por qualquer um dos seguintes motivos:
  - (i) Quando o conteúdo da Denúncia ou Informação se referir a condutas, fatos ou informações que não estejam incluídos no âmbito da Política.
  - (ii) Quando os fatos estejam descritos de maneira genérica ou imprecisos e seja impossível investigar as alegadas irregularidades relatadas.
  - (iii) Antes de rejeitar uma denúncia ou Informação com base nesse fundamento, o Gestor do Canal de Denúncias solicitará ao denunciante, caso a denúncia ou Informação não seja anônima, que esclareça e especifique os fatos a que se refere. Se as deficiências não forem sanadas, a Denúncia ou Informação será rejeitada, sem prejuízo da posterior abertura de uma investigação caso informações adicionais sejam recebidas em conformidade com a *Política*.
  - (iv) Quando a informação recebida não for confiável, se basear em fatos manifestadamente infundados e não comprovados, ou se basear em meros rumores sem credibilidade.
  - (v) Quando a Denúncia ou Informação recebida não contiver informações novas ou significativamente diferentes daquelas contidas em Denúncias ou Informações anteriores relativamente às quais os procedimentos correspondentes já foram concluídos.
  - (vi) Quando houver indícios de que a Informação foi obtida ilicitamente, a denúncia será comunicada à Área Jurídica da Entidade para que, se necessário, sejam adotadas as medidas legais cabíveis, após comunicação à Secretaria Geral Corporativa e à Área Jurídica.
  - (vii) Ao lidar com informações relacionadas as alegações sobre conflitos interpessoais que afetem apenas ao denunciante e às pessoas que se referem a denúncia, a menos que trate de conduta que possa constituir assédio.

Quando a denúncia ou informação se refere a fatos ou situações que também foram comunicados por meio de um canal externo ou estão sendo investigados em processos administrativos ou pelos tribunais de justiça.

- (viii) Caso a denúncia ou informação seja rejeitada por qualquer um dos motivos acima, o Gestor do Canal de Denúncias registrará o motivo da rejeição na plataforma *Canal de Denúncias*, encerrará o relato e encaminhará a decisão ao denunciante, utilizando as informações de contato que ele possa ter fornecido, exceto se o denunciante não tiver designado um meio para receber comunicações sobre o Denúncia ou Informação prestada, ou se foi submetida anonimamente.
- b) Encaminhamento da Denúncia ou Informação recebida pelos seguintes motivos:
- (i) Quando a Denúncia ou Informação disser respeito à assuntos que estejam claramente fora do âmbito do Sistema Interno de Informação – Canal de Denúncias, conforme estabelecido na Política, como, por exemplo, no caso de Reclamações ou Comunicações de Natureza Comercial ou Contratual, que serão encaminhadas para processamento através dos procedimentos estabelecidos para esse fim.
  - (ii) Quando a Denúncia ou Informação se referir a pessoas ou questões que não estejam relacionadas com a Mapfre Brasil, mas sim com outra entidade do Grupo, o Gestor do Canal de Denúncias encaminhará a denúncia ao Chefe do Sistema Interno de Informação da entidade designada que enviará o aviso de recebimento ao investigador da área competente para processamento, o qual enviará uma confirmação de recebimento ao Denunciante.
- c) Admissão da Denúncia ou das Informações recebida para processamento.
- (i) Se, após analisar a Denúncia ou Informação, o Gestor do Canal de Denúncias considerar que nenhum dos motivos de inadmissibilidade ou encaminhamento indicados nas alíneas a) e b) acima se aplica, será encaminhado à área responsável pela investigação, que analisará se existem indícios razoáveis da alegada existência de uma irregularidade ou infração abrangida pelo presente procedimento e, conseqüentemente, decidirá sobre sua admissão, encaminhamento ou inadmissibilidade para processamento e, no caso de abertura do respectivo processo de investigação e designação do seu investigador.
  - (ii) O investigador poderá ser uma pessoa da sociedade ou um colaborador externo, a critério do Comitê, de acordo com a natureza dos fatos relatados. Poderão solicitar a qualquer momento, a colaboração de

outras áreas ou a participação de colaboradores externos para a realização de quaisquer procedimentos de investigação.

Tanto o investigador quanto qualquer terceiro envolvido em quaisquer procedimentos investigativos dos fatos da Denúncia, qualquer informação será submetida para as obrigações de confidencialidade estabelecidas na *Política*.

- (iii) Em caso de Denúncias ou Informações sobre fatos que poderão ser constituídos de um **conduta ou ato de assédio** em qualquer uma das modalidades, formulado dentro do escopo do relato e de acordo com o Protocolo Corporativo para a Prevenção e o Tratamento do Assédio, a investigação do caso será atribuída à área responsável pela investigação no referido Protocolo, que realizará os procedimentos de investigação em conformidade com o procedimento interno e os prazos para ação informados no documento.
- (iv) Em caso de Denúncias ou Informações sobre fatos que poderão ser constituídos de **fraude interna** nos termos estabelecidos da Política corporativa de Luta Contra a Fraude, a instrução da tratativa será encaminhada à área *DCS da Mapfre Brasil*, que conduzirá os procedimentos investigativos de acordo com as disposições da referida política.
- (v) A área responsável pela investigação acionará o Comitê de Fraudes e Conduta Ética que concordará em suspender o tratamento do relato, assim que tomar conhecimento da utilização de canais externos sob qualquer iniciação de procedimentos administrativos, ou em caso, judicial, sobre os mesmos fatos, objeto de Denúncia ou Informação, até o final da investigação, sem prejuízo de fornecer às autoridades acima mencionadas as informações e o apoio necessários que possam ser solicitados.

Da mesma forma, quando das Denúncias ou Informações recebidas, provas apresentadas e/ou verificações e investigações realizadas, surgirem indícios razoáveis de que os fatos possam constituir crime, o Comitê decidirá encaminhar as informações sobre eles à Área Jurídica da Entidade para a adoção das medidas legais que considerar oportunas e, se for o caso, para seu encaminhamento ao Ministério Público ou à Promotoria, previamente comunicando à Área Corporativa da Secretaria Geral e Assuntos Legais da Mapfre S.A..

A Plataforma do *Canal de Denúncias* terá atualizada todo o registro das denúncias, a gestão e processamento realizados, as investigações internas que deles possam ter resultado e a resolução adotada sobre eles.

O Comitê de Fraudes e Conduta Ética, bem como todos os envolvidos designados para investigação tomarão as medidas necessárias para garantir a confidencialidade e a proteção de todos os dados incluídos no registro.

As Denúncias ou Informações processadas de acordo com o Protocolo Corporativo para o Prevenção e o Tratamento Dado aos Casos de Assédio, bem como as respectivas resoluções pelo Comitê de Fraudes e Conduta Ética, serão integrados a uma classificação específica da Plataforma de registro, sob a guarda e responsabilidade do Gestor do Canal de Denúncias.

Em caso da comunicação recebida refira-se a uma consulta sobre a interpretação e/ou aplicação do *Código de Ética e de Conduta da Mapfre*, o Gestor do Canal de Denúncias, após analisar a denúncia, enviará a resposta pertinente ao denunciante o mais breve possível.

## **7 INVESTIGAÇÃO DOS FATOS**

Uma vez que uma Denúncia tenha sido aceita para processamento, a área responsável pela tratativa poderá decidir conduzir investigações internas ou externas para esclarecer os fatos relatados. Da mesma forma, o Comitê poderá decidir iniciar um processo de investigação interna ou externa se tomar conhecimento de qualquer indício, mesmo sem uma reclamação formal, seja por meio de uma descoberta ou de uma informação.

O investigador nomeado pelo Comitê será responsável por coordenar e conduzir o processo de investigação, executando ou solicitando quaisquer ações consideradas necessárias, solicitando a assistência e os recursos requeridos e reunindo toda a informação e documentação que se julgue apropriada para verificar a exatidão e a veracidade da informação recebida. O investigador poderá também manter comunicação com o denunciante e solicitar qualquer informação adicional que considere relevante para a investigação.

Em função do conteúdo da Denúncia ou Informação, as pessoas afetadas, ou aqueles que se envolverem em condutas infratoras ou irregular que é objeto da denúncia, terão o direito de serem informados das ações e omissões que lhes forem atribuídas e de serem ouvidos a qualquer momento, da maneira e no prazo considerados adequados para garantir o sucesso da investigação.

De acordo com o estabelecido na *Política*, durante o processamento do registro todos serão respeitados. Os direitos das pessoas afetadas, tal como o direito para a presunção de inocência, o direito para a honra, o direito para uma investigação imparcial dos fatos, o direito à defesa e à utilização de quaisquer provas consideradas adequadas e pertinentes, bem como o direito de acesso ao processo, em conformidade com a lei. O acesso ao processo deve ser entendido como o direito de conhecer os fatos que lhe são atribuídos, sem revelar informações que possam identificar o denunciante e sem comprometer o resultado da investigação. Gozam, ainda, da mesma proteção concedida aos denunciante, preservando a sua identidade e garantindo a confidencialidade de todos os fatos e dados constantes do processo.

Não obstante o exposto, as pessoas afetadas não serão informadas em momento algum da identidade do denunciante e nenhum deles terão acesso para a Denúncia ou Informação original ou para quaisquer outras Informações que possam revelar a identidade do denunciante.

Após a realização dos testes pertinentes e a conclusão da investigação, o investigador do caso elaborará um relatório contendo a descrição dos fatos apurados, as medidas tomadas para verificar a veracidade desses fatos e as conclusões alcançadas durante a investigação (o “**Relatório**”), o qual será submetido ao Comitê de Fraudes e Conduta Ética.

## **8 RESOLUÇÃO DO ARQUIVO**

Tendo em conta os elementos, dados, investigações e conclusões contidos no Relatório do Investigador do processo, o Comitê de Fraudes e Conduta Ética decidirá, por meio de uma formalização (a “Resolução”), se os fatos que são objeto da denúncia ou investigação podem ou não constituir algum tipo de infração ou irregularidade e, se for caso, as respectivas ações a serem tomadas em cada caso, que podem consistir em:

- a) Conclusão e arquivamento do processo, caso conclua-se que a irregularidade, ilegalidade ou infração relatada ou investigada não foi comprovada ou a responsabilidade da pessoa afetada não foi verificada.
- b) Transferência da Processo:
  - (i) À Área de Recursos Humanos, quando concluir que a irregularidade ou o ato ilegal ocorrido pode ser atribuído a um funcionário da empresa, para que esta possa decidir sobre as medidas disciplinares, corretivas e/ou preventivas adequadas a serem adotadas, se aplicável, de acordo com a legislação trabalhista vigente, e informará o Gestor do Canal de Denúncias sobre a adoção e o conteúdo delas, que as encaminhará ao Comitê de Fraudes e Conduta Ética.

Adicionalmente, nos processos que versem sobre fatos que possam ser constituídos como conduta ou ato de assédio, em qualquer de suas modalidades, formulados dentro do âmbito de aplicação e do escopo do Protocolo Corporativo para a Prevenção e o Tratamento do Assédio, o Secretário do Comitê de Fraudes e Conduta Ética encaminhará, em todos os casos, a Resolução à Direção Corporativa de Relações Trabalhistas da Mapfre S.A., com os dados pessoais devidamente anonimizados, para os fins de cumprimento das obrigações de reporte previstas na regulamentação vigente.

Quando a representação legal dos trabalhadores tiver participado do procedimento de investigação, a pedido de qualquer das partes envolvidas, a Resolução também lhes será encaminhada, observados,

em todos os casos, os deveres de confidencialidade e de proteção de dados pessoais.

- (ii) À área designada da investigação quando, por meio do relatório de apuração, concluir que um membro do Conselho de Administração da Entidade tenha cometido alguma irregularidade ou ato ilícito ou contrário à lei, para a adoção das medidas cabíveis, cuja adoção e conteúdo serão informados ao Secretário do Comitê de Fraude e Conduta Ética, que dará encaminhamento ao Diretor de Conformidade Corporativa e Comitê do Sistema Interno de Informações Corporativo.
- (iii) À Área Jurídica responsável pela Entidade, quando, embora inicialmente não tenha sido identificado que os fatos poderiam configurar crime, a investigação venha a concluir pela existência de indícios de ilicitude. Nesses casos, o processo será encaminhado para prévia comunicação à Área Corporativa da Secretaria-Geral e Assuntos Jurídicos da Mapfre S.A., para avaliação e adoção das medidas legais cabíveis e, se aplicável, para deliberação quanto ao eventual encaminhamento ao Ministério Público (ou ao Ministério Público Europeu, quando houver impacto nos interesses financeiros da União Europeia). A decisão adotada será comunicada ao Comitê de Fraudes e Conduta Ética e ao Diretor de Conformidade Corporativa.
- (iv) Além disso, quando a investigação concluir que um fornecedor ou colaborador da Entidade cometeu qualquer irregularidade ou qualquer ato ilegal ou ilícito, para a adoção das medidas contratuais e/ou legais correspondentes, cuja adoção e conteúdo serão comunicados ao Comitê de Fraudes e Conduta Ética.
- (v) A qualquer outra Área Corporativa com base nos fatos e conclusões do processo, para a adoção de quaisquer outras medidas que possam ser consideradas apropriadas, cuja adoção e conteúdo serão relatados ao Gestor do Canal de Denúncias, que os encaminhará ao Comitê de Fraudes e Conduta Ética.

O processo deve ser comunicado ao denunciante, após finalização da apuração, desde que, este esteja identificado e indicado um correio eletrônico ou qualquer meio claro para a recepção de notificações, a menos que ele tenha renunciado ao seu direito de receber informações sobre a sua Denúncia ou Informação, Também em casos de procedência da Denúncia, deve ser comunicado às pessoas áreas ou departamentos relevantes da entidade para tomarem as medidas adequadas a este respeito, o mais breve possível e em qualquer caso, antes de terminar o prazo de três (03) meses após recepção da Denúncia ou Informação.

Se não enviado informativo de recebimento inicial, o prazo máximo permitido para a emissão da Resolução será de três (03) meses e sete

(07) dias corridos a partir do seu recebimento.

Não obstante ao exposto, no caso de processos que tratem de fatos ou circunstâncias de especial complexidade, a critério da parte responsável, o prazo indicado poderá ser prorrogado até um máximo de três (03) meses adicionais.

Caso a pessoa afetada seja um Diretor ou membro do Conselho de Administração de qualquer entidade do Grupo, qualquer Denúncia ou Informação que derivar de qualquer risco reputacional relevante para o Grupo Mapfre, o responsável pela Gestão do Canal de Denúncias deve informar o Diretor de Compliance Corporativo da Mapfre S.A. sobre o conteúdo da Denúncia ou Informação, seu processamento e sua resolução em tempo hábil, adotando medidas coordenadas entre o Diretor da *Entidade* à qual o Diretor ou o Membro do Órgão de Administração afetado pertence.

## **9 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

Os dados pessoais recolhidos no âmbito do Sistema Interno de Informação – Canal de Denúncias serão tratados em conformidade com a legislação vigente em matéria de proteção de dados e, em particular, respeitarão os princípios da licitude, da limitação da finalidade, da minimização dos dados, da exatidão, da limitação da conservação e da confidencialidade estabelecidos nessa legislação.

## **10 INFORMAÇÃO PARA OS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA**

O Gestor do Canal de Denúncias apresentará anualmente ao *Comitê de Riscos da Mapfre Brasil* informações sobre o funcionamento do Sistema Interno de Informação – Canal de Denúncias, incluindo, no mínimo, o número de Denúncias ou Informações recebidas, a sua origem, tipo, os resultados das investigações e as resoluções adotadas.

Não obstante ao exposto, informará individualmente ao *Comitê de Auditoria da Mapfre Brasil* sobre Denúncias ou Informações relativas a irregularidades de natureza financeira, contábil ou de sustentabilidade, que possam ter um impacto material nas demonstrações financeiras, nas demonstrações de informações não financeiras ou no controle interno da *Mapfre Brasil*.

## **11 TREINAMENTO**

A Direção Corporativa de Compliance, juntamente com a *Área de Compliance da Mapfre Brasil*, é encarregada de promover ações periódicas de comunicação e de capacitação sobre o funcionamento do Sistema Interno de Informação – Canal de

Denúncias, bem como de conscientização para a adequada compreensão e cumprimento da Política e do presente Procedimento. Para esse fim, sua atuação será coordenada com as Áreas responsáveis pela formação e pela comunicação interna na *Entidade*.

## **12 SUPERVISÃO, DIVULGAÇÃO E MONITORIZAÇÃO DESTE PROCEDIMENTO.**

A *Área de Compliance da Mapfre Brasil* é a Promotora deste Procedimento, conforme esse termo é definido na Política Corporativa sobre a elaboração e a organização das normas que integram o sistema de governança corporativa do Grupo Mapfre.

A *Área de Compliance da Mapfre Brasil* revisará regularmente o conteúdo deste Procedimento, a fim de garantir que suas disposições continuem válidas e devidamente atualizadas, e proporá ao Conselho de Administração da *Mapfre Brasil* as modificações que, se for o caso, sejam necessárias.

Este presente Procedimento de Gerenciamento deve ser incluindo, junto com o Política, em uma seção separada e identificada da página inicial da web [www.mapfre.com.br](http://www.mapfre.com.br), que conterà informações claras e de fácil acesso sobre o Sistema Interno de Informação – *Canal de Denúncias* e sua utilização, assim como em seu portal interno (Intranet).

## **13 APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR**

Este *Procedimento de Gestão* foi inicialmente aprovado pelo Conselho de Administração da *Mapfre Brasil* em 26/05/2026, revogando e substituindo a versão anteriormente válida.