

Pessoas e Organização 2021



Introdução





CÓDIGO DE NAVEGAÇÃO:

-  Página anterior
-  Última página visitada
-  Próxima página
-  Ir para o índice
-  Imprimir
-  Pesquise o documento



Conteúdo

1. Pessoas MAPFRE	10
2. Talento	16
3. Organização e compensação	26
4. Diversidade	34
5. Experiência do funcionário	52
6. Comprometidos. A parte que nos concerne	68
7. Reconhecimento e prêmios	74

Talento e compromisso

ELENA SANZ ISLA,
DIRETORA GERAL DE PESSOAS E ORGANIZAÇÃO

2021 ficará para a história como o segundo ano de uma pandemia que todos queremos deixar para trás para sempre. Dois anos difíceis e intensos em que todos os profissionais da MAPFRE demonstraram generosamente nosso duplo compromisso que nos diferencia da concorrência: primeiro com o negócio, mas também comprometidos com a sociedade. Iniciativas tão poderosas como o Desafio Digital nos permitiram desenvolver estratégias de trabalho remoto para proteger funcionários e colaboradores e manter a alta qualidade de serviço esperada por nossos clientes. 2021 foi também o fim de um ciclo estratégico, 2019-2021 marcado pelo Covid, mas isso não nos impediu de fazer quase tudo o que tínhamos planejado em relação às pessoas e à organização.

Neste período continuamos a apostar no talento, principalmente através de planos de desenvolvimento, planos de carreira e itinerários de formação, e conseguimos implantar capacidades que mudaram a forma como trabalhamos.

Mobilidade tecnológica, flexibilidade de tempo, ferramentas colaborativas, plataforma de gestão do conhecimento, avaliação 360, autodesenvolvimento, novos comportamentos e hábitos, autoatendimento, metodologias ágeis, mentoring, gestão de projetos, são algumas das capacidades que já estão disponíveis para os funcionários.

A implementação do modelo de escuta e medição da experiência do funcionário permitiu-nos estar mais perto das suas opiniões e conhecer o seu compromisso com os valores e objetivos da empresa. Avançamos em outros aspectos relacionados à sua experiência, como gerenciar a diversidade e a inclusão, proteger sua saúde e segurança e integrá-los ao compromisso social da MAPFRE por meio do voluntariado e outras atividades sociais que também tivemos que adaptar às novas circunstâncias decorrentes da crise pandêmica.

Ao longo deste relatório detalhamos os progressos realizados, bem como o cumprimento dos compromissos assumidos para o ano de 2021.



Durante esses dois anos difíceis e intensos, todos os profissionais da MAPFRE demonstraram generosamente nosso duplo compromisso que nos diferencia: com o negócio e com a sociedade

No ano de 2022 iniciamos uma nova estratégia trienal focada na gestão da mudança organizacional, na qual destacamos três importantes desafios: continuar trabalhando na transformação e desenvolvimento de competências para garantir a máxima empregabilidade dos nossos funcionários; proporcionar à nossa empresa a flexibilidade e agilidade organizacional de que necessita; e nosso compromisso e a promoção de uma liderança transformadora.

Em todos os projetos de gestão de pessoas, levamos em conta a sustentabilidade social e a melhoria constante da qualidade do emprego e da empregabilidade das pessoas, e esse é o nosso compromisso com todos os funcionários da MAPFRE. Iniciamos este novo ciclo estratégico com muito entusiasmo e com a plena confiança de que estamos preparados para continuar avançando em todos os nossos objetivos. É o momento, e é agora.

Este é o momento. Chegou a hora!

A MAPFRE no mundo



NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS

 Espanha	11.138	 Turquia	922
 Brasil	5.024	 Colômbia	910
 Estados Unidos da América	2.175	 Itália	871
 México	1.881	 Alemanha	568
 Peru	1.433	 Puerto Rico	548
 República Dominicana	1.101	Resto da América	2.669
 Argentina	1.025	Resto da Europa	1.300
		Ásia	776



1

Pessoas MAPFRE



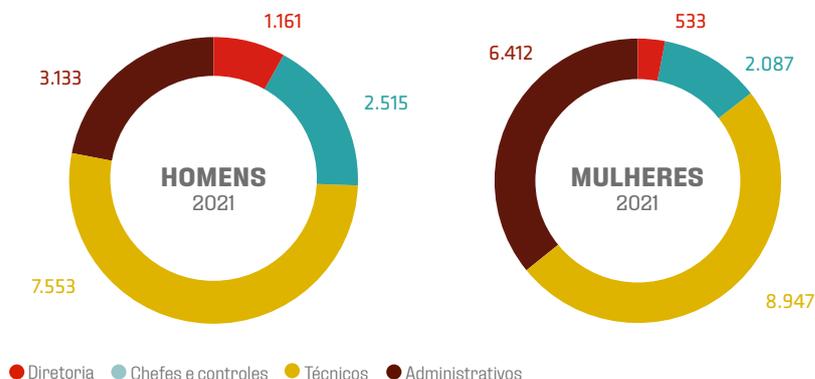


PESSOAS MAPFRE

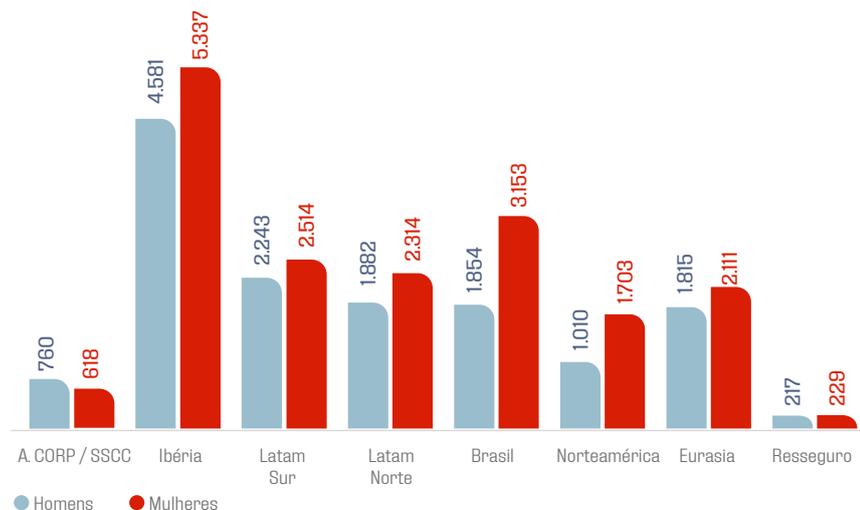
QUADRO DE FUNCIONÁRIOS POR GÊNERO



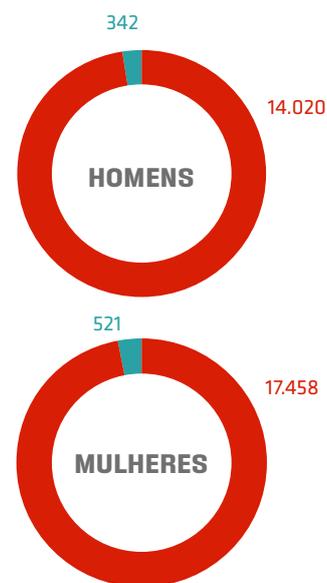
QUADRO DE FUNCIONÁRIOS POR GÊNERO E CARGO



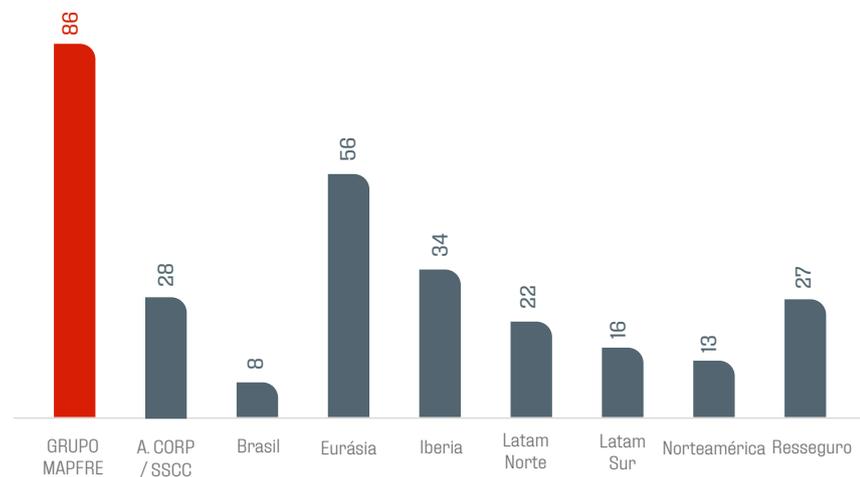
QUADRO DE FUNCIONÁRIOS POR GÊNERO E DISTRIBUIÇÃO ORGANIZACIONAL



QUADRO DE FUNCIONÁRIOS POR TIPO DE CONTRATO



NÚMERO DE NACIONALIDADES POR DISTRIBUIÇÃO ORGANIZACIONAL

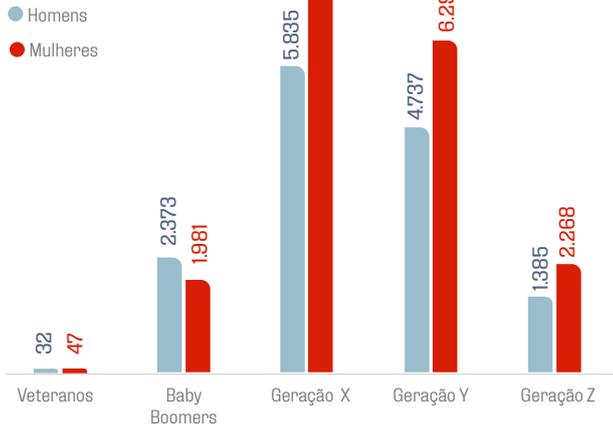


QUADRO DE FUNCIONÁRIOS TOTAL POR TIPO DE CONTRATO

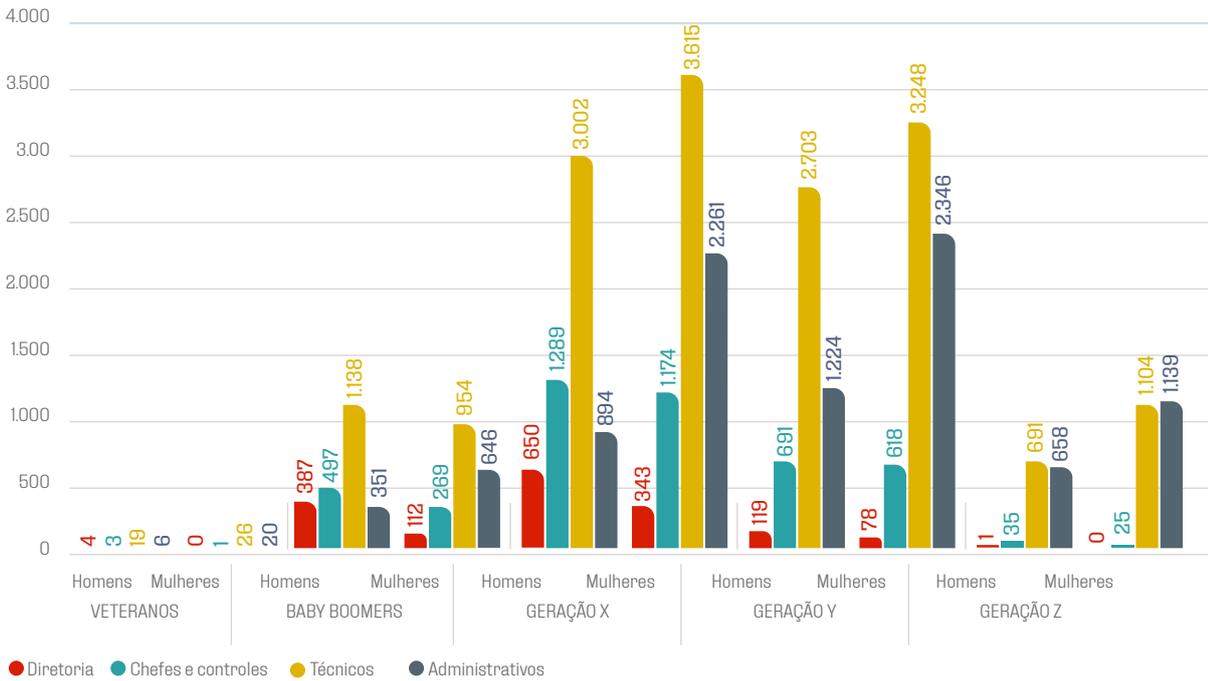


QUADRO DE FUNCIONÁRIOS POR GERAÇÕES E GÊNERO

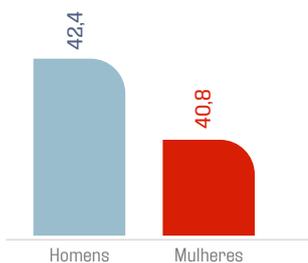
QUADRO DE FUNCIONÁRIOS POR GERAÇÕES



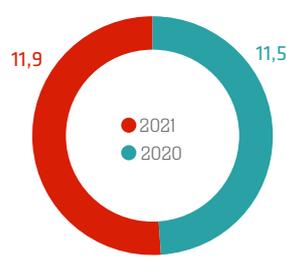
QUADRO DE FUNCIONÁRIOS POR CARGO, GERAÇÃO E GÊNERO



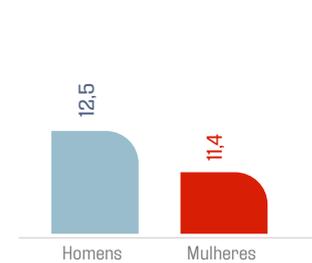
IDADE MÉDIA POR GÊNERO



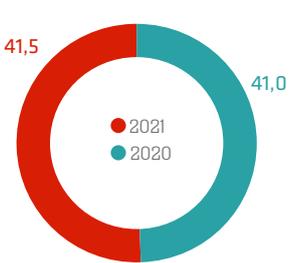
TEMPO DE SERVIÇO MÉDIO GRUPO MAPFRE



TEMPO DE SERVIÇO MÉDIO POR GÊNERO



IDADE MÉDIA GRUPO MAPFRE



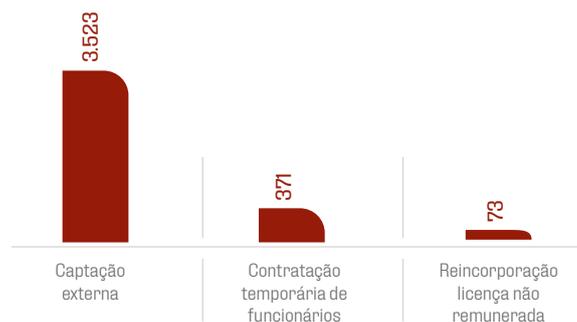
MOVIMENTOS DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS

ROTATIVIDADE TOTAL POR GÊNERO E TOTAL GRUPO MAPFRE

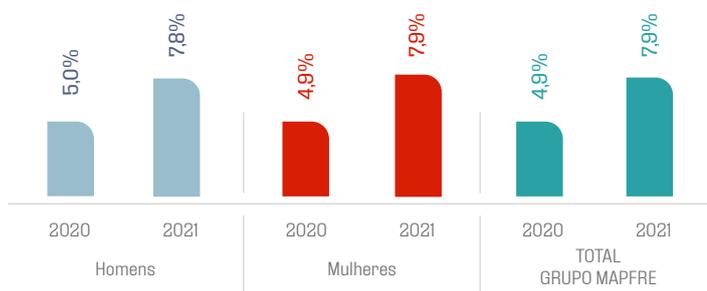


MOVIMENTOS JUSTIFICADOS DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS

ADMISSÕES JUSTIFICADAS

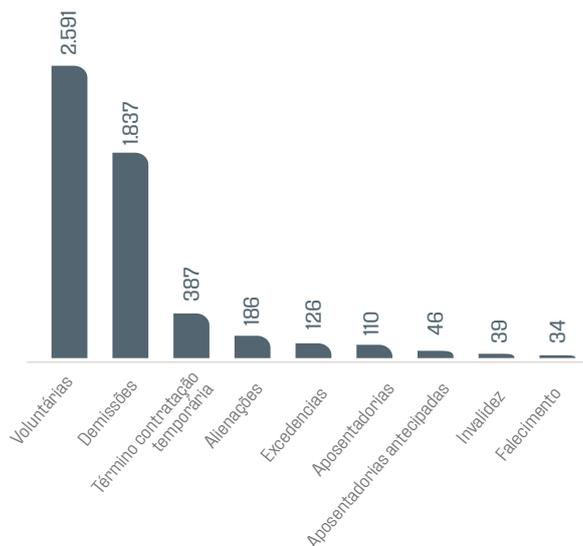


ROTATIVIDADE NÃO DESEJADA POR GÊNERO E TOTAL GRUPO MAPFRE*

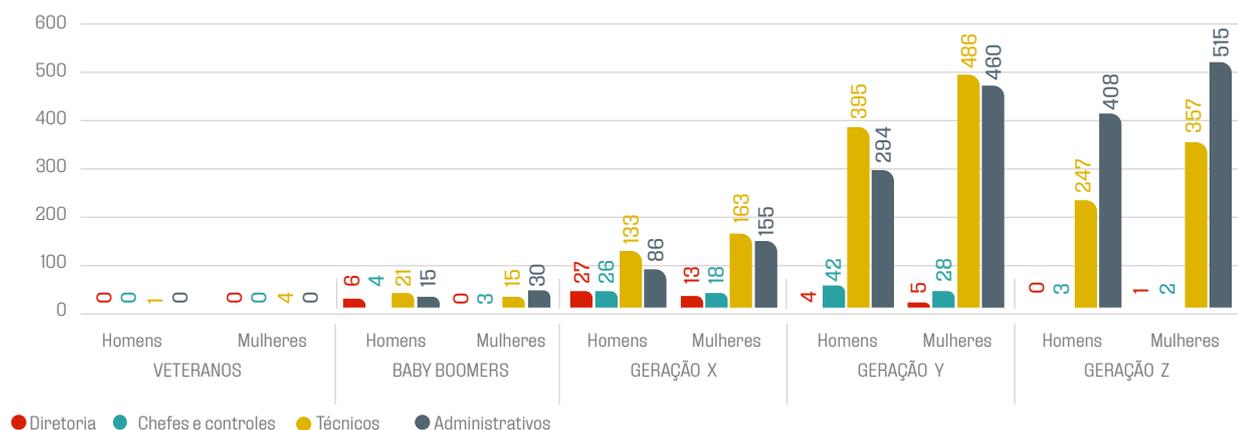


*Os despedimentos estão excluídos desta informação.

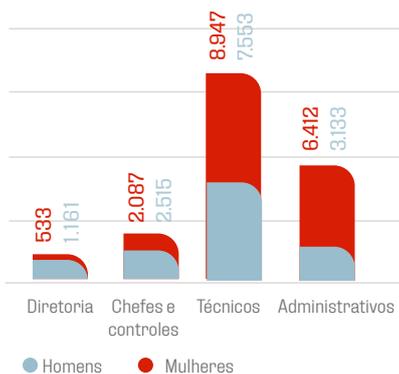
BAIXAS JUSTIFICADAS



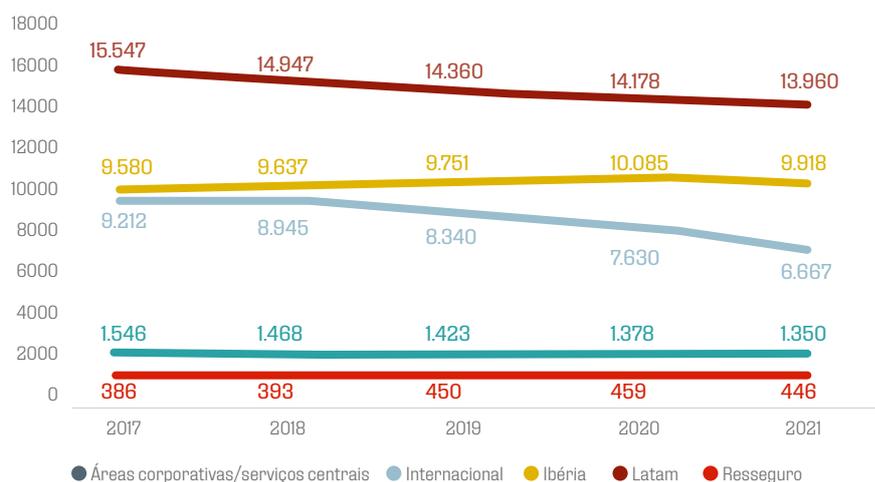
QUADRO DE FUNCIONÁRIOS TOTAL POR POSTO E GÊNERO



FUNCIONÁRIOS TOTAL POR POSTO E GÊNERO

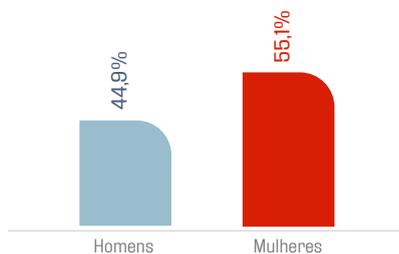


EVOLUÇÃO DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS POR DISTRIBUIÇÃO ORGANIZACIONAL



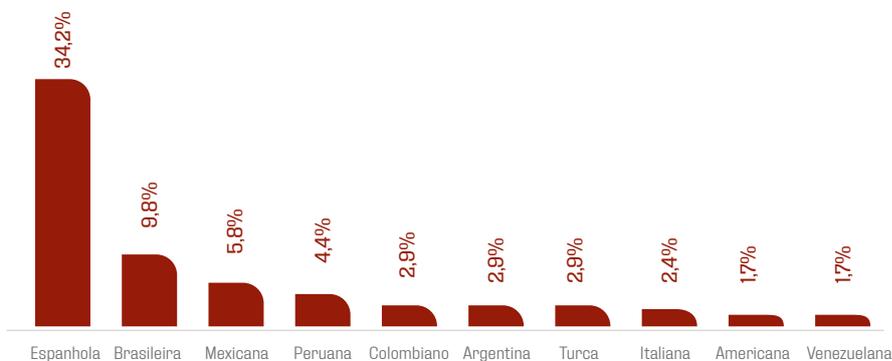
N.º TOTAL DE FUNCIONÁRIOS POR FTE: 31.843

FTE POR GÊNERO

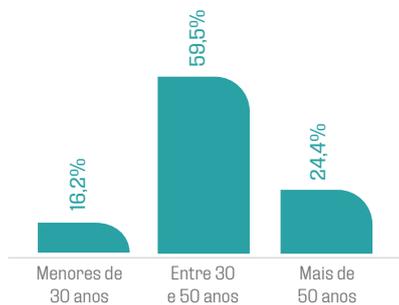


N.º TOTAL DE FUNCIONÁRIOS POR FTE: 31.843

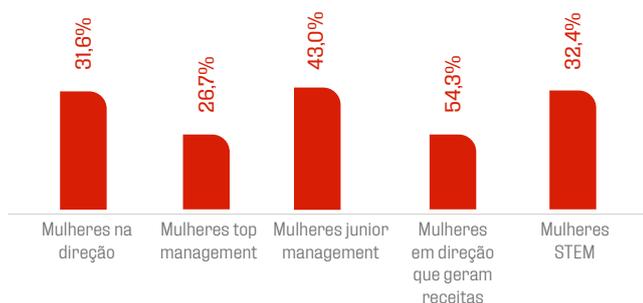
FTE POR PRINCIPAIS NACIONALIDADES



FTE POR IDADES



% DE MULHERES SOBRE OS FTE TOTAIS



A porcentagem de FTE por deficiência durante 2021 foi de 53,2 % de mulheres e 46,8 % de homens.

O custo médio de contratação por FTE ao longo do ano 2021 foi de 1.839,64 €. O nº de horas de formação por FTE no ano 2021 foi de 31,13 com um custo por FTE de 255 €.

2

Talento



**LOURDES MORENO GUERRA**

DIRETORA DE RECURSOS HUMANOS DE
MAPFRE RESSEGURO E MAPFRE GLOBAL RISKS



Na MAPFRE estamos apostando numa gestão estratégica do talento que ajude o crescimento (rentável) do negócio, e o crescimento pessoal e profissional do funcionário. Nosso desafio constante é impulsionar o desenvolvimento das pessoas, acompanhando o crescimento da organização e seu impacto na sociedade.

Damos continuidade ao desenvolvimento e impulso do talento interno, que sempre fez parte do nosso DNA, através de diferentes soluções adaptadas a cada situação, com um grande enfoque na transformação de pessoas à demanda de digitalização que os cargos exigem na atualidade. Prestamos especial atenção em fazer com que o próprio funcionário seja o protagonista da concepção do seu desenvolvimento.

E além disso foram elaborados diferentes planos de captação de talento externo cujo objetivo é atrair pessoas com perfis e conhecimentos especializados para dar uma resposta ágil e eficiente às necessidades e à evolução do modelo de negócio.

O sucesso da gestão do talento na MAPFRE está baseado na confiança e no compromisso bidirecional entre o indivíduo e a organização, e o novo modelo de Liderança MAPFRE é a alavanca que o ativa.

2.1 Necessidades estratégicas

Processo de identificação e planejamento das necessidades de negócio a curto, médio e longo prazo, de acordo com as exigências do negócio, os conhecimentos, a transformação e as necessidades futuras.

2.2 Mapa de conhecimentos

Durante o ano 2021 foi definido um mapa de 55 clusters de conhecimentos, cada um dos quais tem associados os postos que requerem esses conhecimentos para a realização de suas funções.

O mapa de conhecimento está em constante evolução e se adapta às necessidades do negócio e às novas mudanças que se produzem pelo avanço de novas disciplinas, tecnologias e desenvolvimentos digitais.

A mobilidade continua a ser fundamental no desenvolvimento dos colaboradores e na sua empregabilidade



2.3 Matriz de polivalência

Existem conhecimentos comuns entre alguns clusters, que nos permitem conhecer o grau de polivalência dos postos e, portanto, a capacidade de transformação dos conhecimentos dos funcionários para que possam se deslocar de um cargo a outro.

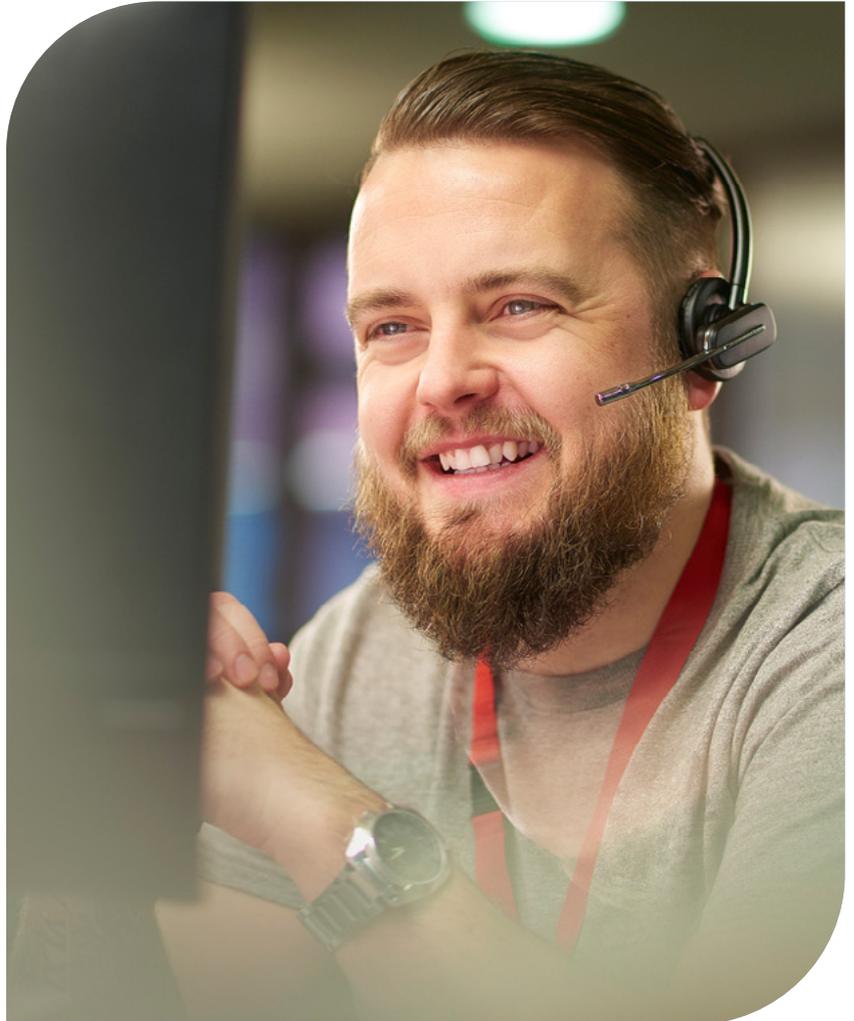
Esta informação é essencial para antecipar os perfis para os quais contamos com talento interno e quais são os conhecimentos concretos que seria necessário desenvolver para cobrir o gap de conhecimentos. Desta forma podemos antecipar-nos para reduzir a curva de aprendizagem.

2.4 Seleção do talento

- Durante o ano 2021 foram realizados 4.565 processos de seleção.
- O tempo médio de cobertura de vagas foi de 40 dias.

MOBILIDADE INTERNA

A mobilidade continua sendo fundamental no desenvolvimento dos funcionários e em sua empregabilidade. Em 2021, 13,7 % (4.177 funcionários) tiveram mobilidade. Do total de vagas para cargos de responsabilidade, 85 % foram cobertas internamente.



- Este ano, 4.177 funcionários tiveram mobilidade funcional, e 72 deles tiveram mobilidade geográfica, com 17 países recebendo essa mobilidade e 20 países cedendo funcionários.

85%
DAS VAGAS DE RESPONSABILIDADE, PREENCHIDAS INTERNAMENTE

- 62 % dos funcionários têm informado seu perfil profissional incluindo formação, preferências de mobilidade, conhecimentos e idiomas.
- A mobilidade interna cobriu 36,5 % dos processos de seleção.

	2019	2020	2021
Mobilidade	14,91%	13,66%	13,70%

2.5 Planos de desenvolvimento

PLANOS DE DESENVOLVIMENTO DE TALENTO ESTRATÉGICO MAPFRE GLOBAL TALENT NETWORK

Há quatro anos a MAPFRE tem um programa interno de identificação e desenvolvimento de talentos chamado MAPFRE Global Talent Network. Foram identificados quase 4.658 funcionários no mundo todo. 5.711 funcionários possuem planos de desenvolvimento individual.

PLANOS DE CARREIRA

Os Planos de Carreira garantem a evolução e o desenvolvimento, e são os seguintes:

- Plano de Carreira Técnicos Comerciais: 2.192 funcionários.
- Plano de carreira Assinantes: 782 funcionários.
- Plano de Carreira de Tramitadores: 1.595 funcionários.
- Plano de carreira atuários: 298.
- Plano de Auditores: 168.

ITINERÁRIOS DE FORMAÇÃO

Foram definidos os roteiros de formação para o desenvolvimento de funcionários adscritos a cargos com grande número de ocupantes.

AUTODESENVOLVIMENTO

A MAPFRE promove a aprendizagem para melhorar as capacidades nas funções próprias dos funcionários (upskilling) através da Universidade Corporativa, e durante o ano 2021, mais de 8.100 funcionários realizaram autoinscrições tanto de conteúdos relacionados com sua função como de outras funções.

PLANOS DE SUCESSÃO

Garantir a substituição de executivos é um ponto crítico para todas as empresas. Por isso, na MAPFRE os planos de sucessão da direção de todos países são continuamente identificados. Contamos com 1.575 funcionários designados a 73 pools de talento de diretoria.

PLANO DE DIRETORES TÉCNICOS

Com o objetivo de reforçar a gestão do talento em uma função essencial para nosso negócio, durante o ano 2021 foi realizado o projeto de Plano de Diretores Técnicos com duas linhas de trabalho fundamentais:

- Reforçar os planos de desenvolvimento local através das etapas principais da gestão do talento: identificação local de necessidades, identificação de funcionários e plano de desenvolvimento individual. Para reduzir os tempos de cobertura nesta função, reter o talento e fazer com que este conte com os melhores conhecimentos. 4.158 funcionários da função técnica dos países estarão incluídos no plano de desenvolvimento local.
- Foram identificados 12 funcionários da função técnica de 8 de países com potencial para alcançar postos de diretoria a curto prazo. Para acelerar seu plano de desenvolvimento foram designados a cargos em diferentes países e contam com um plano de desenvolvimento individual.



MAIS DE
5.000

funcionários
com Plano de desenvolvimento individual

PLANO DE CARREIRA TÉCNICA E ESPECIALISTAS

Durante 2021 foi feito um levantamento de necessidades críticas em 6 países que representam 55,6 % do quadro de pessoal do Grupo. Foram identificados 55 clusters de conhecimentos, assim como os detalhes de seus conhecimentos fundamentais.

Foram atualizadas as etapas de progressão da carreira técnica para aqueles conhecimentos críticos onde o negócio exige.

2.6 Recrutamento externo

- No site Trabalhe na MAPFRE, 38.953 candidatos interessados em trabalhar conosco se inscreveram.
- Através do sistema de indicações, os funcionários propuseram 246 candidatos.
- No LinkedIn, aumentamos de 401.024 seguidores para 507.282.
- No ano de 2021, foram publicados 1.382 processos seletivos em www.jobs.mapfre.com

Com a finalidade de captar perfis específicos, foi desenvolvida uma campanha nas redes sociais chamada “Você quer a MAPFRE e sabe disso” para captar perfis de atuários.

Programa Trainees. Captação de jovens recém-formados através de programas específicos que nos permitem atualizar os conhecimentos, rejuvenescer o quadro de pessoal e incorporar novas formas de comportamento. Desde 2013, 144 trainees se incorporaram à MAPFRE. Este ano se incorporaram 8 funcionários no programa Simbiosis da Espanha para reforçar a função técnica, e 15 executivos de conta para reforçar a figura comercial.

2.7 Indicadores

• Índice cultura e talento (Compromisso Público. Plano Estratégico 2020-2021)

O índice de **Cultura e Talento** conta com um indicador interno que mede o avanço no grau de envolvimento e desenvolvimento das pessoas que trabalham na MAPFRE.

- **Cultura:** medimos a rotatividade, o tempo de serviço e a satisfação do funcionário, através da pesquisa Employee Satisfaction Index.
- **Talento:** Medimos a mobilidade interna, os planos de desenvolvimento e de carreira, e o preenchimento de vagas em cargos de responsabilidade por promoção interna.

O resultado em 2021 foi de 84,55 %, o de 2020 foi de 84,1 %, e o de 2019 foi de 80,8 %.

CULTURA * 2019 2020 2021 TALENTO * 2019 2020 2021

	2019	2020	2021		2019	2020	2021
Employee Satisfaction Index	68,1	72,8	71,0	Mobilidade	14,7	12,7	13,7
Rotatividade	15,4	9,1	12,1	Planos de desenvolvimento de Carreira	42,7	46,2	53,5
Tempo de serviço	12,9	13,63	14,04	Promoção Interna	79,8	90,9	86,8

(*) Países: Espanha, Brasil, EUA, Alemanha, Itália, Turquia, Peru, México, Porto Rico, MAPFRE RE e Áreas Corporativas.

ROTATIVIDADE INDESEJADA DE FUNCIONÁRIOS NO PROGRAMA MAPFRE GLOBAL TALENT NETWORK

	2019	2020	2021
Resultado	2,9	1,9	3,4

2.8 Aprendizagem e conhecimento na MAPFRE

Na MAPFRE contamos com um modelo global de aprendizagem, e todas as ações formativas estão vinculadas a objetivos estratégicos, pondo o foco no negócio e na experiência de aprendizagem dos funcionários.

2021 PRINCIPAIS MARCOS

Digitalização de todos os processos de aprendizagem

Impulso à autoaprendizagem, cada funcionário pode conceber seu próprio roteiro de aprendizagem através de um amplo catálogo de recursos de formação

86% de nossa formação foi realizado de **forma digital** e **82,13%** é **formação técnico-comercial**



A Universidade Corporativa MAPFRE tem 17 escolas, 13 salas de aula e um Innolab. Destacamos as principais ações de aprendizagem global realizadas em 2021, em espanhol e inglês:

- **Escola de Seguros.** Foram elaborados itinerários de formação, webinars, e outras ações para transmitir a mais de 1.600 funcionários a nível mundial o conhecimento técnico e estratégico do negócio de VIDA, AUTOMÓVEIS e EMPRESAS.

Aula de Negócio Digital. Foram realizados programas de especialização, em formato virtual. CRO Análise e Dados Digitais e Conversion Rate Optimization. 40 funcionários obtiveram o Certificado em Google Analytics após a finalização do Programa Análise e Dados Digitais. O Programa CRO incorpora 52 funcionários.

- **Escola de Clientes e Desenvolvimento Comercial.** Dentro da Sala de Aula de Clientes, foi desenvolvido um programa global de experiência e proposta de valor do cliente, além de outras ações específicas, sobre a retenção e fidelização de clientes, dirigidas em seu conjunto a mais de 690 funcionários do mundo inteiro.

Na Sala de Aula de Vendas foram realizadas várias sessões virtuais, para formar as equipes comerciais em conhecimentos em matéria de distribuição, chegando a 749 funcionários de todo o mundo.

- **Escola de Operações** Destaca-se o lançamento global e a implantação de formação em torno de quatro grandes modelos: Modelo operacional de Fornecedores, Modelo específico de Recuperação, Modelo específico de Salvados e Modelo de Gestão interna de contact centers, em 16 países da região LATAM e para mais de 360 funcionários.
- **Escola Atuarial.** Foi implementado um itinerário de formação de 14 sessões webinar de conteúdos técnico-atuarial, dirigidas a 250 atuários do mundo conforme sua especialização, e a mais de 100 especialistas de outras áreas técnicas e de riscos.
- **Escola de Tecnologia e Processos.** Durante o ano 2021, trabalhamos no redesenho das

novas capacidades que são necessárias para Tecnologia a nível Global (Cloud, Big Data, Arquitetura, Digital-Automatização e Soluções Core).

- **Escola de Finanças.** Foram realizadas sessões sobre a ferramenta SAP/HANA, formando 303 funcionários de 13 países, assim como conteúdos sobre Controle de Gestão e administração.

No âmbito de Sustentabilidade, foram lançados os programas de formação e certificação CESGA e ESG Essencial com o objetivo de transmitir aos gestores de investimentos e a outros especialistas financeiros os conhecimentos técnicos necessários para que possam realizar, de maneira independente, avaliações e decisões de investimento aplicando critérios ambientais, sociais e de governança corporativa. Estes programas contaram com a participação de 536 funcionários destas áreas.

- **Escola de Auditoria.** A formação para auditores do grupo se desenvolveu através de diferentes programas, destacando-se o Programa Global de Auditoria Interna, em formato virtual, do qual participaram todos os integrantes da equipe de Auditoria Interna do Grupo MAPFRE no mundo, mais de 170 funcionários. Outras iniciativas no âmbito de Auditoria foram: Programa de auditores TI, Programa de Posicionamento tecnológico e Programa de Formação na ferramenta ACL.

- **Inovação.** Foram feitas ações virtuais sobre a ferramenta MIRO dirigidas a 38 funcionários das áreas de inovação de 7 países. Também foi lançado o conteúdo online “Introdução ao Kit Metodológico de Inovação Estratégica”.

- **Escola de Pessoas e Organização.** A MAPFRE conta com um Programa Global de Gestão de Pessoas, para que todos os funcionários do mundo que trabalham em áreas de recursos humanos tenham os conhecimentos técnicos necessários sobre as principais funções e processos de gestão de pessoas. No ano 2021, houve mais de 1.700 matrículas.
- **Escola de Desenvolvimento Profissional.** Em 2021 foram realizados em formato misto três programas de desenvolvimento global, dirigidos

a funcionários do programa de talento International Management Development Program (18 participantes). Programa de Liderança Feminina (12 participantes), e Executive Avance com a MAPFRE (20 participantes).

- **Escola de Liderança.** Para o coletivo de Diretoria do Grupo, foi concebido um ciclo de 12 webinars com palestrantes internos e externos ao longo do ano 2021. Os assuntos abordados foram: o futuro do automóvel, contexto econômico, gestão de equipes híbridas, transformação e inovação, e gestão de pessoas. Por outro lado, foi implementado o programa online LÍDER MAPFRE, dirigido a todos os líderes responsáveis por equipes, completado em mais de 50 % de nossos líderes a nível global.

PLANO UNIVERSIDADES

A MAPFRE sempre desenvolveu vínculos com as universidades e centros educativos e conta com mais de 322 acordos em 20 países. Com todos eles se realizam diferentes atividades.

- **Employer branding:** Ações de difusão da cultura MAPFRE no meio universitário e participação em fóruns de emprego.
- **Plano Bolsistas:** O plano bolsistas tem como objetivo oferecer aos estudantes a oportunidade de aprender, adquirir conhecimento e iniciar seu desenvolvimento no meio empresarial. Em 2021 a atividade presencial foi sendo retomada com os bolsistas, sempre em função de como ia evoluindo a pandemia. Durante o ano,

AS PRINCIPAIS MAGNITUDES DE FORMAÇÃO SÃO: COMPARATIVO ECONÔMICO 2019-2020-2021

	2019	2020	2021
Investimento em formação	18.409.025€	7.232.392€	8.120.056€
Investimento médio por funcionário	531,36€	214,4€	251,0€
Total de horas de formação	1.518.411	966.335	991.210
Horas de formação por funcionário	43,8	28,6	30,0
Total de presentes em ações de treinamento	351.033	370.577	384.095
% do quadro de funcionários treinado	100%	100%	100%

AS PARTICIPAÇÕES POR NÍVEL DE CARGO E GÊNERO SÃO EXIBIDAS NO SEGUINTE QUADRO:

	2019		2020		2021	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
EXECUTIVOS	8.075	4.334	8.940	4.910	11.173	5.713
CHEFES E GERENTES	23.642	20.320	26.595	19.907	29.995	23.248
TÉCNICOS	86.372	95.519	92.283	106.222	94.638	115.508
ADMINISTRATIVOS	37.846	74.925	35.514	76.206	31.919	71.901
TOTAL	155.935	195.098	163.332	207.245	167.725	216.370

424 estudantes realizaram suas práticas em 20 países, através de 322 acordos com universidades, escolas de negócios e outras instituições.

- **Conhecimento:** Participação de diretores/especialistas da MAPFRE em programas da Universidade, assim como com o desenvolvimento de programas in company para entidades MAPFRE, com a colaboração de professores universitários na formação de nossos funcionários.
- **Difusão da oferta educativa** universitária entre nossos funcionários e familiares.
- **Difusão do caso MAPFRE:** Universidades e escolas de negócio do mundo todo com foco na estratégia, transformação, inovação e gestão de pessoas.

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Neste ano 2021, na Espanha, incorporaram-se 9 alunos de FP em nosso Centro de Experimentação Viária (Cesvimap), e 11 na DGT da Catalunha pelo projeto de FP - DUAL, 8 deles em escritórios comerciais, cujo programa piloto começou em 2020. O projeto de FP - DUAL iniciou-se da seguinte maneira:

- Ocorreu a adesão da MAPFRE à Aliança para a FP- Dual, rede estatal de empresas (em outubro de 2018).
- A MAPFRE Iberia assinou convênios de colaboração com 7 centros educativos para práticas FP-Dual em Madri e na Catalunha, para escritórios comerciais. Estes convênios continuam vigentes na atualidade, embora a incorporação de alunos tenha sido suspensa em março de 2020 por causa da pandemia Covid19. Em 2021 foram se reativando pouco a pouco, em função da capacidade biológica dos centros de trabalho e das necessidades das Áreas.

Esta aliança engloba centros educativos e instituições comprometidas com o impulso e o desenvolvimento da FP Dual na Espanha.

Plataforma gestão do conhecimento Eureka

O modelo de gestão do conhecimento da MAPFRE tem como objetivo sistematizar o conhecimento e oferecer aos funcionários a oportunidade de compartilhá-lo.

- Todos os funcionários da MAPFRE no mundo com acesso a Eureka.
- Uma taxonomia comum, 15 matérias e 700 conhecimentos.
- Mais de 1.400 referências em conhecimento, identificadas no mundo inteiro.

2.019

CONHECIMENTOS CONTRIBUÍDOS

63,8%

PESQUISAS SATISFATÓRIAS

1.404

REFERÊNCIAS EM CONHECIMENTO (ACUMULADO)

49,1

QUALIDADE DAS PEÇAS DE CONHECIMENTO

11.416

PESQUISAS NO EUREKA

349,3

AValiação DE REFERÊNCIAS

11.102

NÚMERO DE CONSUMIDORES

546,7

AValiação DE CONTRIBUIDORES



3

Organização e compensação



LEIRE JIMENEZ AYESA
CEO UNIDADE DE ASSISTÊNCIA



O mundo muda a uma velocidade vertiginosa. Um dos aspectos essenciais para poder aproveitar e adiantar-nos a estas mudanças é preparar a capacidade de uma forma dinâmica, e preparar as nossas equipas e estruturas para as necessidades presentes e futuras do negócio, trabalhando mais por projetos e incorporando metodologias Agile.

A estas novas formas de trabalho se somam as iniciativas de Digital Workplace e Desafio Digital que, alavancadas em ferramentas tecnológicas, permitem-nos mudar nossos hábitos de trabalho para ser mais colaborativos e eficazes, gerenciar melhor os processos de Onboarding e Inboarding e gerar oportunidades de crescimento para nossos funcionários através dos planos de carreira.

Além disso, continuamos avançando na conciliação, introduzindo iniciativas como o código telemático ou a desconexão digital e impulsionando um modelo híbrido global.

A organização põe estas novas formas de trabalhar à nossa disposição, mas a mudança é fruto do esforço e compromisso de todos nós. As políticas de remuneração são um reflexo deste esforço e compromisso individual e, além disso, garantem a igualdade e um tratamento transparente para todos.

3.1 Flexibilidade

Ter uma organização flexível significa adaptar a estrutura à evolução e às necessidades do negócio; administrar a capacidade de forma dinâmica e responder às demandas do mercado.

O foco é conhecer as dedicações, conhecimentos e produtividades dos diferentes coletivos e priorizar conforme critérios de negócio.

• Critérios organizacionais

A análise e seguimento da capacidade é realizada com uma metodologia global, Protocolo de evolução do quadro de pessoal, que nos permite identificar a relação da capacidade dedicada com a evolução da atividade e a tipologia de negócio. Este processo está sendo implantado na ferramenta SAC analytics.

O índice de hierarquização no encerramento de 2021 é 18,1 %.

• Gestão por projetos

Durante 2021 evoluímos no modelo operacional de gestão de projetos. Foi desenvolvido um playbook que abrange aspectos como a formação, metodologia, responsabilidades e funções dos diferentes membros de uma equipe de trabalho, ferramentas, análise da capacidade dedicada a projetos e priorização. Este modelo de gestão permitiu ajustar os processos de avaliação e compensação para as equipes dedicadas a projetos. O foco da implantação centrou-se em 6 países com um total de 34 projetos, com um nível de cumprimento de 96,3 %.

• Metodologias Ágeis

A filosofia de gerenciar projetos de forma ágil permite orientar os projetos à entrega precoce, iterando com o cliente ou o usuário final para identificar suas necessidades e conseguindo maior precisão e velocidade na entrega de resultados dos projetos. No encerramento de 2021, foram gerenciados 102 projetos em metodologias ágeis, e 4.859 funcionários se formaram nestas metodologias.

3.2 Digital Workplace

O Digital Workplace nos ajuda a ser mais eficientes e produtivos no dia a dia, aproveitando as vantagens que a tecnologia nos oferece e criando hábitos que nos permitem otimizar o tempo de trabalho. Mais que uma mera implantação tecnológica, é uma mudança de hábitos que deve nos ajudar a melhorar a forma como colaboramos e como investir melhor nosso tempo, preparando e gerando reuniões mais produtivas, aprimorando nosso trabalho em equipe e inculcando uma orientação às tarefas e aos entregáveis.

Para garantir a eficácia da gestão da mudança do Digital Workplace, foi criado um site que permite ver dicas, novidades, boas práticas e dúvidas habituais ligadas às ferramentas e cenários de produtividade.

O uso de ferramentas colaborativas utilizadas para a implantação das novas formas de trabalhar alcançou 27.856 funcionários, implantando a metodologia de cenários de produtividade em 17 países.

• Modelo híbrido global

Para combinar o modelo de trabalho presencial e o trabalho remoto, foi definido um modelo híbrido global de trabalho à distância para ser implantado nos países onde a MAPFRE está presente. O modelo combina diferentes modalidades de trabalho. Pretende ser um mecanismo de organização do trabalho que serve para impulsionar a motivação e o compromisso dos funcionários, melhorando assim a produtividade, a agilidade e a eficiência.

Este modelo foi implantado em 9 países.



MAIS DE
18.000

funcionários com horário de trabalho flexível

3.3 Flexibilidade e conciliação

• CÓDIGO TELEMÁTICO

O Código Telemático da MAPFRE, um instrumento que explica como as pessoas que trabalham na MAPFRE devem utilizar os meios informáticos e telemáticos dos quais dispõem para desenvolver seu trabalho, fazendo uma recopilação das normas e protocolos existentes na MAPFRE.

O Código Telemático regula os direitos digitais no âmbito profissional, que são a desconexão digital, a intimidade no uso de dispositivos digitais, e a intimidade diante da utilização de dispositivos de videovigilância, gravação de sons e de sistemas de geolocalização no âmbito profissional.

Este Código, elaborado com a participação de Representantes Legais dos Trabalhadores, foi implantado na Espanha, e em 2022 será implantado no restante dos países.

• DESCONEXÃO DIGITAL

A MAPFRE aprovou a “Política reguladora da desconexão digital dos funcionários da MAPFRE”, através da qual é estabelecida uma cultura de respeito ao tempo dos outros. A Política reconhece expressamente o direito dos funcionários de se desconectarem das



ferramentas de trabalho e comunicação que a empresa disponibiliza fora do horário de trabalho, estabelecendo medidas explícitas para o exercício desse direito. Essas medidas regulam os horários em que não devem ser enviadas comunicações nem se deve esperar que sejam respondidas, salvo em circunstâncias excepcionais justificadas, bem como orientações relativas ao planeamento e à realização de reuniões. Para assegurar a implantação adequada e promover uma cultura favorável ao descanso, a política conta ainda com um plano de gestão da mudança que acompanha os recursos de treinamento relacionados com o descanso e a desconexão, uma utilização razoável dos meios tecnológicos e a sensibilização no respeito do tempo de descanso pessoal.

MEDIDAS DE CONCILIAÇÃO DE VIDA PROFISSIONAL E PESSOAL (A NÍVEL GLOBAL)	Nº DE FUNCIONÁRIOS BENEFICIADOS
Horário de trabalho flexível	18.083
Trabalho em jornada parcial	2.327
Turno reduzido	1.048
Contratos de trabalho de trabalho remoto	2.345
Licenças retribuídas e não retribuídas	15.813
• Licença paternidade	573
• Licença maternidade	919
Licenças por motivos pessoais ou estudos	31
Programa de integração de funcionários depois de uma licença de longa duração	125



MAIS DE
1.400
especialistas
em diferentes
conhecimentos

3.4 Desafio digital

Desafio Digital continua apoiando a estratégia de transformação da nossa empresa, sendo seu objetivo gerenciar a mudança que a organização precisa com o objetivo de fazer com que os funcionários sejam mais produtivos e ágeis no seu dia a dia e na execução dos projetos, relacionando-nos com o funcionário de forma mais personalizada. Este ano trabalhamos nos seguintes entregáveis:

- Um processo de Onboarding e Inboarding suportado com um módulo específico na ferramenta de gestão de pessoas, que permitirá melhorar a experiência do funcionário tanto em novas incorporações como em processos de mobilidade interna, assim como medir e otimizar a curva de aprendizagem.

- Foi implantado um quadro de comando do Digital Workplace para a implementação de cenários de produtividade.
- Foram definidos os critérios de progressão da carreira técnica para impulsionar a figura do especialista, assim como uma matriz de polivalência entre postos que permita orientar os planos de transformação.
- Foi implantado um modelo de trabalho por projeto adequado às diferentes tipologias de projetos.

• DADOS E INDICADORES

Ferramenta de onboarding disponível em 7 países.

Indicadores de gestão da mudança para medir o grau de adesão do funcionário à mudança trazida pelo Digital Workplace, assim como para conhecer em que medida a estratégia de gestão da mudança foi eficaz 91 %.

- 56 % do quadro de funcionários tem um horário flexível.
- Mais de 28.000 funcionários com Outlook O365 e mais de 27.500 funcionários com Teams O365.
- Mais de 2.000 conhecimentos contribuídos em Eureka, nosso espaço comum para o conhecimento.
- Mais de 1.400 especialistas nos diferentes conhecimentos.
- 100 % do quadro de pessoal formado nos novos comportamentos presentes no dia a dia e pelo que somos avaliados.
- 96 % quadro de pessoal avaliado de acordo com o novo modelo de avaliação.
- Mais de 12.600 funcionários baixaram o APP Personas nos países onde foi implantado, que são 7: Espanha, Brasil, México, Turquia, Peru, Porto Rico e Alemanha.

Gerenciar a mudança que a organização precisa para tornar os funcionários mais produtivos e ágeis no dia a dia e na execução dos projetos, relacionando-se de forma mais personalizada, é o objetivo do Desafio Digital

3.5 Retribuição e reconhecimento

POLÍTICA DE REMUNERAÇÕES

Essa Política reúne e garante os princípios de igualdade e não discriminação, e estabelece retribuições adequadas de acordo com a função/cargo em relação ao mérito, conhecimentos técnicos, habilidades profissionais e desempenho de cada pessoa. A empresa elabora essas retribuições com os seguintes princípios:

- Manter a transparência ao ser conhecida pelos seus destinatários.
- Competitividade e flexibilidade na estrutura e adaptabilidade às diferentes coletividades e circunstâncias do mercado.

A Política de Remunerações promove também uma gestão do risco adequada e eficaz, desencorajando que se assumam riscos que excedam os limites de tolerância da entidade, assim como os conflitos de interesses.

Dessa forma, essa Política atua como um elemento motivador e de satisfação que permite alcançar os objetivos estabelecidos e cumprir a estratégia no âmbito dos interesses a longo prazo da empresa. Nesse sentido, reúne o tratamento específico da remuneração dos grupos de diretoria da empresa e aqueles com incidência especial no perfil de risco da entidade.

Os componentes da retribuição reunidos nesta Política são a remuneração fixa, a remuneração variável/incentivos, programas de reconhecimento, benefícios sociais e complementos. Relevância especial na remuneração variável, em suas diferentes modalidades, retribuição anual por objetivos, incentivos a médio e longo prazo, comissões e bonificações.

Neste exercício, 27.591 pessoas têm sistemas designados de retribuição variável anual, o que representa 85,31 % do quadro de funcionários mundial.

Para manter a empresa na melhor posição nos mercados em que atua, 23 países participam anualmente das pesquisas locais de retribuição, para medir seu índice de competitividade em seu âmbito geográfico e de negócios.

AVALIAÇÃO

A MAPFRE implantou o sistema global de avaliação de cargos com metodologia MERCER, que permite a análise da contribuição de cada cargo na cadeia de valor da organização. Esta





MAIS DE
4.700

funcionários
aderem ao plano
"Pásate a la Acción"

metodologia conta com uma plataforma unificada de gestão que permitiu ter o modelo implantado em 84,69 % do quadro de funcionários da MAPFRE no mundo.

Este sistema:

- Permite a elaboração de esquemas de retribuição locais com coerência global, e facilita a mobilidade internacional
- Define critérios para que os modelos de retribuição sejam equitativos por função e desempenho, evitando a discriminação por outros fatores.

A avaliação de cargos ganha cada vez mais importância devido aos novos requisitos legais que perseguem a correta implantação deste processo para garantir uma estrutura organizacional e salarial equitativa.

BONIFICAÇÃO POR PROJETO

Atualmente, 135 pessoas têm esse tipo de bônus atribuídos, vários deles ligados a projetos digitais, para impulsionar a transformação da empresa com elementos que representam uma compensação direta.

Isso significa colocar em prática novas metodologias de trabalho colaborativo em ambientes onde se combina a atividade habitual com projetos que estão sendo de transformação tanto para os participantes quanto para a própria empresa.

PLANO DE RECONHECIMENTO

Em 2021, mais de 21.000 funcionários em 22 países participaram dos diferentes programas de reconhecimento locais e globais, e mais de 4.000 funcionários foram distinguidos com diferentes tipos de reconhecimentos por sua contribuição para a implantação da estratégia, contribuições de qualidade, inovação e difusão da cultura e dos valores da MAPFRE.

Além disso, contamos com uma plataforma a nível global "JobPts", implantada em 8 países integrada nos sistemas da empresa, dando apoio ao restante dos processos para potencializar o compromisso dos funcionários. Estamos desenvolvendo melhoras na plataforma, e durante este ano fomentamos a melhora da comunicação entre funcionários, com exemplos como o envio de gifs ou eCards.



PÁSATE A LA ACCIÓN MAP

PLANO DE AÇÕES “ENTRE EM AÇÃO”

No ano 2021 A MAPFRE lançou um Plano de remuneração em ações para funcionários na Espanha com o objetivo de aumentar sua vinculação com a estratégia e o lucro futuro da empresa. O Plano, dirigido aos funcionários do grupo na Espanha, oferece destinar de maneira voluntária uma quantidade anual da sua retribuição à compra de ações da MAPFRE S.A., que serão entregues mensalmente ao longo de 2022.

As quantidades que podem ser destinadas oscilam entre 300 euros (25 euros mensais) e 12.000 euros por ano (1.000 euros mensais), em função da decisão tomada por cada funcionário que se inscreva no Plano.

Este Plano tem como objetivo aumentar a vinculação emocional dos funcionários da MAPFRE com a empresa e, ao mesmo tempo, é uma oportunidade de unir nosso trabalho

à evolução futura da companhia e de receber os dividendos determinados anualmente pelo Conselho de Administração.

Em maio de 2023, a MAPFRE entregará a cada funcionário ações grátis em proporção às que teria adquirido e mantido até 31 de março, com os limites estabelecidos no plano. Para fazer com que o incentivo do Plano beneficie o maior número de funcionários possível, a empresa limitou essa entrega de uma ação por cada duas adquiridas aos primeiros 8.000 euros como limite máximo.

Os funcionários inscritos foram um total de 4.704, sendo 43 % do quadro de pessoal da Espanha, e a empresa, através da MAPFRE Inversión, se encarregará de ir entregando cada mês as ações que correspondam à quantidade mensal destinada, livre de custos para o funcionário.

As ações que recebam cada mês ao longo de 2022, assim como as adicionais que lhe sejam entregues pela MAPFRE, dão pleno direito de participar como acionista no dividendo futuro da empresa.

4

Diversidade





JOSÉ MANUEL INCHAUSTI
CEO TERRITORIAL IBÉRIA



Na MAPFRE, valorizamos a Diversidade e trabalhamos pela inclusão e o respeito de todas as pessoas que fazem parte da empresa. Criamos ambientes de trabalho inclusivos onde é promovida a igualdade de oportunidades e o desenvolvimento do talento baseado no mérito. Vivemos em uma sociedade diversa e, por isso, a diversidade deve estar muito presente nos valores da empresa se queremos estar conectados com a sociedade e dar o melhor serviço aos nossos clientes.

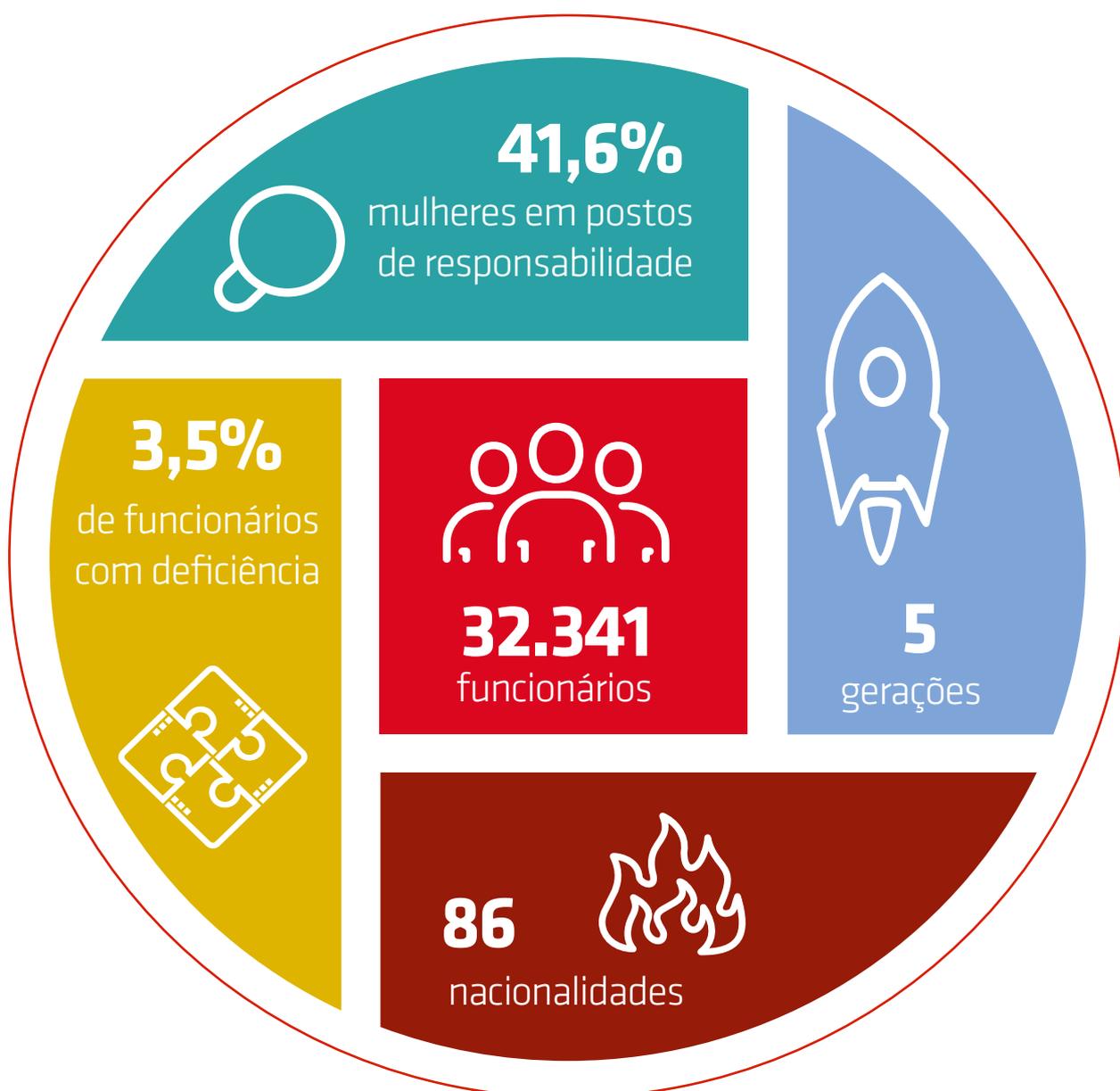
Diversos somos Únicos é o slogan que nos inspira para continuar avançando e cumprir nossos compromissos. No encerramento de 2021, podemos dizer que 49,1 % das vagas em cargos de responsabilidade foram ocupadas por mulheres e, durante os próximos anos, seguiremos impulsionando o talento feminino. Contamos com 3,5 % de pessoas com deficiência entre nossos funcionários, e nos sentimos muito orgulhosos de poder contribuir para sua inclusão na sociedade através do emprego de qualidade, e em troca recebemos todo o seu talento. Seguiremos apostando no talento de todas as pessoas, independentemente de seu gênero, idade, cultura, ideologia, orientação sexual e identidade ou expressão de gênero.

Nossa Estratégia parte da ideia de que a diversidade é uma oportunidade para o crescimento sustentável. A capacidade de impacto e de transformação na sociedade que as grandes empresas têm é muito relevante, e somos conscientes da responsabilidade que isso acarreta. Isto também nos oferece a oportunidade de reduzir as desigualdades nos mercados onde estamos presentes e entre nossos principais grupos de interesse.

Quando falamos de fomentar a inclusão, falamos do respeito pela diversidade, que não é só uma questão de Direitos Humanos; é uma questão de responsabilidade social, de ocupar-se do bem-estar das pessoas e do nosso entorno. Na MAPFRE acreditamos que as empresas não devem gerar riqueza exclusivamente material, mas também riqueza ética, e sobretudo humana, algo que sem dúvida gera um impacto positivo sobre as pessoas e nos permitirá avançar e seguir crescendo de forma sustentável.

A MAPFRE conta com uma Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades em nível global, que se baseia no respeito pela individualidade das pessoas, no reconhecimento da sua heterogeneidade e na eliminação de qualquer comportamento excludente e discriminatório.

MAPA DA DIVERSIDADE NA MAPFRE 2021



CARTILHA DA DIVERSIDADE

A MAPFRE aderiu à Cartilha da Diversidade para evidenciar seu compromisso com a inclusão e a igualdade. Uma iniciativa impulsionada pela Fundación Diversidad em Espanha com o objetivo de promover a

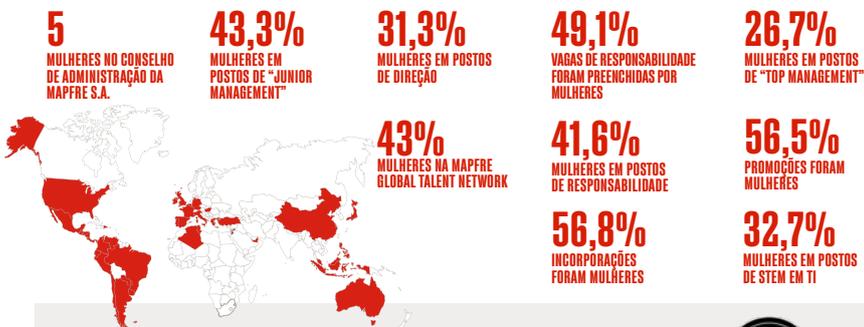
gestão da diversidade, um instrumento de transformação cultural que, de acordo com a fundação, favorece ambientes de trabalho inclusivos, permite promover o progresso social e aumentar a competitividade econômica.

4.1 Diversidade de gênero

Na MAPFRE, a igualdade de gênero se refere à igualdade de direitos, responsabilidades e oportunidades de mulheres e homens. A igualdade não pretende homogeneizar, mas reconhecer a diversidade e agir para alcançar os

mesmos direitos, oportunidades e liberdades. Significa reconhecer a diversidade de mulheres e homens, e que sejam considerados seus interesses, necessidades e prioridades.

IGUALDADE DE GÊNERO



Políticas da MAPFRE

- Política de Diversidade e Igualdade de oportunidades
- Política de Promoção, Seleção e Mobilidade
- Política de Remunerações

COMPROMISSOS PÚBLICOS 2021:

45% das vagas em postos de responsabilidade preenchidos por mulheres

OBJETIVOS 2021

31% Mulheres em postos de Direção



In support of

WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

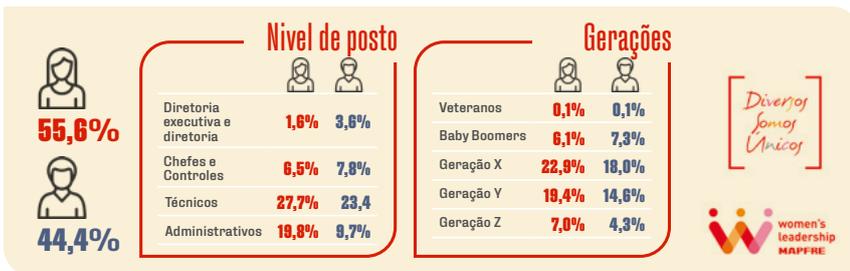
Established by UN Women and the UN Global Compact Office

Objetivos

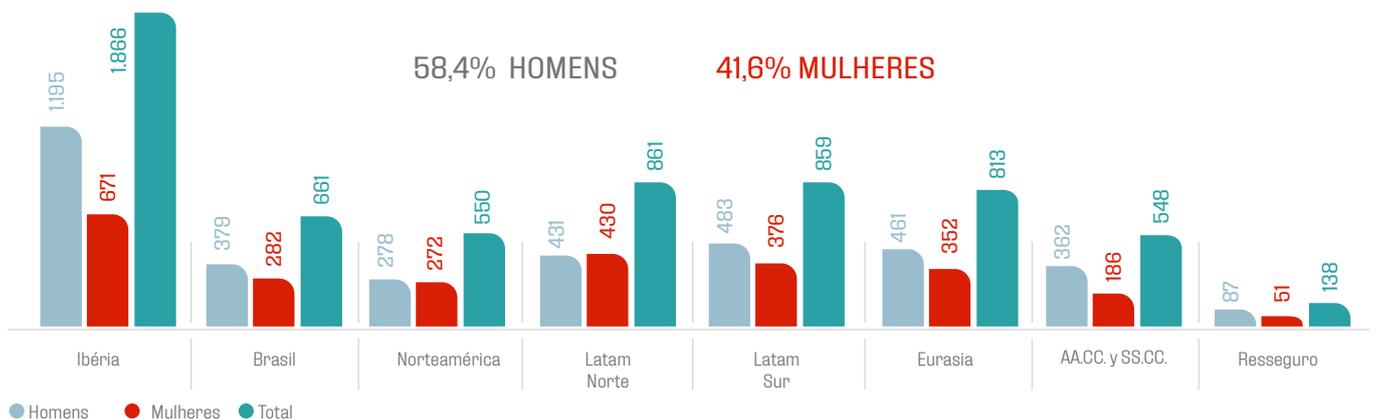
- Consolidar um ambiente de trabalho onde seja possível aproveitar todo o talento feminino disponível na organização.
- Identificar possíveis lacunas de gênero que possam existir.
- Aumentar o número de mulheres em cargos de diretoria.

Em todos os países existe um marco de atuação para fomentar a igualdade em cada um dos processos de gestão de pessoas.

- 49,1 % das vagas pra cargos de liderança na MAPFRE foram ocupadas por mulheres em 2021.
- 31,3 % dos cargos de diretoria são ocupados por mulheres no encerramento de 2021.



Nº FUNCIONÁRIOS EM POSTOS DE RESPONSABILIDADE



REDE DE LIDERANÇA FEMININA



A MAPFRE conta com redes de Liderança Feminina na Espanha, Brasil, EUA, México, Peru e Turquia, que têm como objetivo promover iniciativas que contribuam para o avanço em matéria de igualdade na empresa e, em particular, para aumentar a presença de mulheres em cargos de responsabilidade nos quais elas estejam sub-representadas.

• CONVERSAS PARA A LIDERANÇA

Conversas para a Liderança são uma série de palestras abertas com mulheres que são referência no âmbito empresarial, econômico e social, e tem como objetivo debater sobre o papel da mulher em temas relevantes como a empresa, os meios de comunicação, a saúde, o terceiro setor, a indústria do seguro e a função pública, entre outras.

Em 2021, foram realizadas três novas edições de Conversa para a Liderança.



4ª CONVERSA: OS DESAFIOS DAS MULHERES PARA TOMAR DECISÕES PÚBLICAS E PERANTE A SOCIEDADE EM GERAL.

Antonio Huertas, Presidente da MAPFRE, **Rebeca Grynspan**, Secretária Geral Iberoamericana, Ex-secretária geral adjunta das Nações Unidas e Ex-vice-presidenta da Costa Rica; **Soraya Sáenz de Santamaría**, Sócia da CUATRECASAS, Conselheira de Estado, Ex-vice-presidenta do Governo da Espanha; **Trinidad Jiménez**, Diretora de Estratégia Global de Assuntos Públicos da Telefónica, Ex-ministra de Assuntos Exteriores e de Saúde e Assuntos Sociais da Espanha.



5ª CONVERSA: O PAPEL DA MULHER NO ÂMBITO DA CIÊNCIA E DA SAÚDE

Francisco Marco, conselheiro e diretor geral da Área Corporativa de Apoio ao Negócio, **María Neira**, diretora de Saúde Pública e Meio Ambiente da Organização Mundial da Saúde (OMS), **Rosa Menéndez**, Presidente do Conselho Superior de Investigações Científicas (CSIC), e **Patricia Fernández de Lis**, jornalista e divulgadora científica. Fundadora de MATERIA.



6ª CONVERSA: A MULHER NO TERCEIRO SETOR

Julio Domingo, diretor geral de Fundación MAPFRE, **Carmen García de Andrés**, presidente da Fundación Tomillo; **Natalia Peiro**, secretária geral da Cáritas Espanhola; e **Virginia Carcedo**, diretora assistente de Formação, Emprego e Transformação da Fundación ONCE, e secretária geral da Inserta Empleo.

• PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇA FEMININA

O Programa de Desenvolvimento da Liderança Feminina é uma das iniciativas da Rede de Liderança Feminina da MAPFRE para avançar para uma igualdade efetiva de oportunidades. Desenvolve-se através da Escola de Desenvolvimento Profissional da Universidade Corporativa da MAPFRE.

O Programa de Desenvolvimento de Liderança Feminina já foi implantado na Espanha, Brasil, Peru, Venezuela e Turquia, e participaram um total de 136 mulheres.

• I AM REMARKABLE

#IamRemarkable é uma iniciativa da Google que se centra na importância de valorizar as conquistas no ambiente de trabalho.

- Em abril de 2021 foram feitos 2 workshops com a participação de um total de 30 funcionárias da MAPFRE.

COMPROMISSOS E RECONHECIMENTOS

• ONU MULHERES

A MAPFRE assinou em 2020 a adesão total aos Princípios da ONU Mulheres, a organização das Nações Unidas dedicada à promoção da igualdade de gênero e ao empoderamento das mulheres. Em 2021, Equador, Argentina, México e Peru assinaram este compromisso a nível local, unindo-se a Espanha, Brasil, Uruguai e Turquia, que assinaram anteriormente.

• ÍNDICE BLOOMBERG DE IGUALDADE (GEI: Gender-Equality Index)

A MAPFRE foi novamente incluída no Índice Bloomberg de Igualdade de Gênero (GEI: Global Gender-Equality Index) por suas políticas e práticas em matéria de gênero. Este índice proporciona aos investidores informação transparente e muito valiosa em matéria de gestão da diversidade de gênero das empresas.



• TARGET GENDER EQUALITY

Desde seu início, em abril de 2020, até março de 2021, a MAPFRE, como parceira da Rede Espanhola do Pacto Global das Nações Unidas, participou do programa acelerador Target Gender Equality, um movimento mundial para acelerar a ação no ODS 5 “Igualdade de Gênero.

• CLOSINGAP. WOMEN FOR A HEALTHY ECONOMY

ClosinGap é um cluster formado por doze empresas e organizações, entre elas a MAPFRE, com o objetivo de analisar o custo de oportunidade que a persistência das diferentes brechas de gênero, tem para a economia e a sociedade, e impulsionar a transformação social para alcançar a igualdade.

A missão do Closingap é impulsionar medidas e ações, no âmbito privado e público, a favor da igualdade de oportunidades entre mulheres e homens, para contribuir assim com a equidade e o desenvolvimento e crescimento econômico, em linha com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS).

As 12 empresas que formam o ClosinGap expuseram cerca de 300 boas práticas, que foram reunidas num kit de ferramentas disponibilizado às empresas, aos poderes públicos e aos cidadãos como um todo, como



closingap

In support of

WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Established by UN Women and the UN Global Compact Office

um novo instrumento de trabalho que procura ajudar a estender as ações destinadas a pôr um fim às diferenças de gênero em toda a economia e na sociedade, com especial destaque para o ambiente empresarial, pois muitas dessas ações podem ser replicadas em empresas de diversos tipos.

• IBEX GENDER EQUALITY INDEX

A MAPFRE está entre as 30 empresas espanholas do novo Índice de igualdade de gênero estabelecido por Bolsas y Mercados Españoles (BME). O principal objetivo deste índice é promover a igualdade de gênero na direção das empresas, tendo em conta dois critérios: ter entre 25 % e 75 % de mulheres em seu conselho de administração, e entre 15 % e 85 % na alta direção.

• DIFERENÇA SALARIAL

Em conformidade com as melhores práticas em retribuição e diversidade, e também levando em conta as exigências da legislação local, desde 2018 foi definida e aplicada uma metodologia de cálculo da diferença salarial para atuar com precisão com planos específicos. Essa metodologia, verificada pela consultoria Ernst & Young (EY), calcula dois tipos: a Diferença bruta e a Diferença ajustada; em ambos os casos, é comum utilizar a terminologia em inglês: Gender pay gap e Equal pay gap, respectivamente. A diferença bruta é calculada da seguinte forma:

$$\text{GENDER PAY GAP} = \frac{\text{MEDIANA RETRIBUIÇÃO FIXA HOMENS} - \text{MEDIANA RETRIBUIÇÃO FIXA MULHERES}}{\text{MEDIA RETRIBUIÇÃO FIXA HOMENS}}$$

Porém, a medida mais precisa é a que permite chegar ao detalhamento por grupos comparáveis homogêneos: a diferença ajustada. Para calcular a diferença ajustada, a MAPFRE considera três fatores – nível de cargo, família e tempo de serviço – que têm um impacto direto na retribuição. Com esses três fatores, são criados grupos de comparação ou clusters com os quais são agrupadas pessoas com os mesmos critérios para realizar a comparação. A fórmula para calcular esse tipo de diferença é:

$$\text{EQUAL PAY GAP} = \frac{\sum_{n=1}^N (\text{GENDER PAY GAP EM CADA CLUSTER} \times \text{NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS DO CLUSTER})}{\text{NÚMERO TOTAL DE FUNCIONÁRIOS ANALISADOS}}$$

Os clusters estabelecem-se a nível local, levando em conta esses fatores. Se, na realização desses cálculos, for constatado que existe diferença salarial, será estabelecido um plano de ação.

A brecha ajustada global sobre retribuição fixa do grupo, considerando 99 % do quadro de pessoal, excluindo os funcionários do BANCO DO BRASIL e de REPÚBLICA DOMINICANA SALUD ARS, é de 2,54 %.

A seguir, um detalhamento da diferença ajustada na retribuição fixa nos principais países do GRUPO MAPFRE:

PAÍS	EQUAL PAY GAP
Espanha	5,10%
Brasil	3,66%
Peru	1,55%
Turquia	1,67%
Itália	-0,49%
Alemanha	1,94%

Todos os países contam com um plano de ação para reduzir a desigualdade salarial, que consiste em:

- Cálculos de disparidade salarial de acordo com a metodologia da MAPFRE. (dezembro 2021-janeiro 2022).
- Análise com especial foco nas promoções. (janeiro a dezembro 2022).
- Pressuposto para ajustar as retribuições em caso de diferença (setembro e outubro 2022)
- Ações de sensibilização / informação dirigidas a responsáveis sobre o que é a disparidade salarial, e em particular sobre casos detectados em seus respectivos âmbitos que devam ser atendidos. (janeiro a dezembro 2022).

Qual é a proporção de mulheres da empresa no quartil de maior remuneração a nível globalmente?

39,18

Qual é a proporção de mulheres da empresa no quartil superior mediano remuneração a nível globalmente?

52,4

Qual é a proporção de mulheres da empresa no quartil mediano inferior remuneração a nível globalmente?

62,43

Qual é a proporção de mulheres da empresa no quartil inferior remuneração a nível globalmente?

64,49

• Distintivo “Igualdade na Empresa”

A MAPFRE S.A. recebeu novamente em 2021 o distintivo “Igualdade na Empresa”, concedido pelo Ministério da Saúde, Serviços Sociais e Igualdade da Espanha, que reconhece as empresas que desenvolvem políticas de igualdade de oportunidades entre mulheres e homens no âmbito profissional.

A renovação deste reconhecimento será efetiva por mais três anos, até 2024. Destacaram da MAPFRE, entre outras coisas, “o amplo catálogo de medidas para favorecer a conciliação que estão à disposição do pessoal, a Rede de liderança feminina, com seu programa de desenvolvimento, a realização de encontros e ações de comunicação, assim como a colaboração com outras entidades em numerosas iniciativas para favorecer a Igualdade e a diversidade nas empresas, a visibilidade do talento feminino e o fomento de vocações STEAM”.

• Certificado EFR

A MAPFRE renovou na Espanha seu certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsável) após ter sido submetida a uma exaustiva auditoria externa onde foram revisadas as práticas em matéria de recursos humanos e foi feita uma avaliação do conjunto de medidas que a empresa oferece a funcionários e funcionárias para seu bem-estar pessoal e profissional. Desde 2012 contamos com o modelo EFR de gestão da conciliação, que tornou a MAPFRE uma empresa de referência na Espanha no referente ao cuidado das pessoas. Esse modelo nos permitiu continuar com um processo de melhoria contínua que

é avaliado externamente, assim como definir objetivos nesta matéria e obter as impressões das pessoas que trabalham na MAPFRE.

O modelo EFR nos ajuda a obter vários Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas na Agenda 2030. Este certificado contribui para aumentar a satisfação e o bem-estar pessoal e profissional das pessoas trabalhadoras e concede à MAPFRE outras vantagens como a atração e fidelização do melhor talento, melhora da imagem e reputação corporativa e proporciona prestígio.

A iniciativa EFR é reconhecida como Good Practice pela ONU, o que a converte no maior reconhecimento em matéria de conciliação e igualdade que existe atualmente na Espanha.



DIAS INTERNACIONAIS

Por isso, celebramos anualmente o Dia Internacional da Mulher com várias ações que apoiam o desafio de atingir a igualdade entre homens e mulheres, quinto Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

11 de fevereiro
Dia Internacional das Mulheres e Meninas na Ciência

22 de fevereiro
Dia Europeu da Igualdade Salarial

8 de março
Dia Internacional da Mulher

18 de setembro
Dia Internacional da Igualdade Salarial

25 de novembro
Dia Internacional da Violência contra as Mulheres

4.2 Deficiência

A MAPFRE aposta firmemente na integração profissional das pessoas com deficiência, e seu modelo socialmente responsável leva em conta a dimensão da deficiência, presente em todos os grupos de interesse.

Conta com uma estratégia com os seguintes objetivos:

Objetivos

- Consolidar um ambiente de trabalho favorável à integração profissional de pessoas com deficiência na organização.
- Eliminar as barreiras identificadas para a integração de pessoas com deficiência.
- Aumentar o número de pessoas com deficiência na empresa.
- Melhorar a qualidade de vida das pessoas com deficiência, funcionários e familiares.

Desde o ano 2015, desenvolve sua estratégia através de seu Programa Global implantado em todos os países. Este programa contém medidas para potencializar a verdadeira inclusão deste coletivo na empresa com foco nos seguintes objetivos:

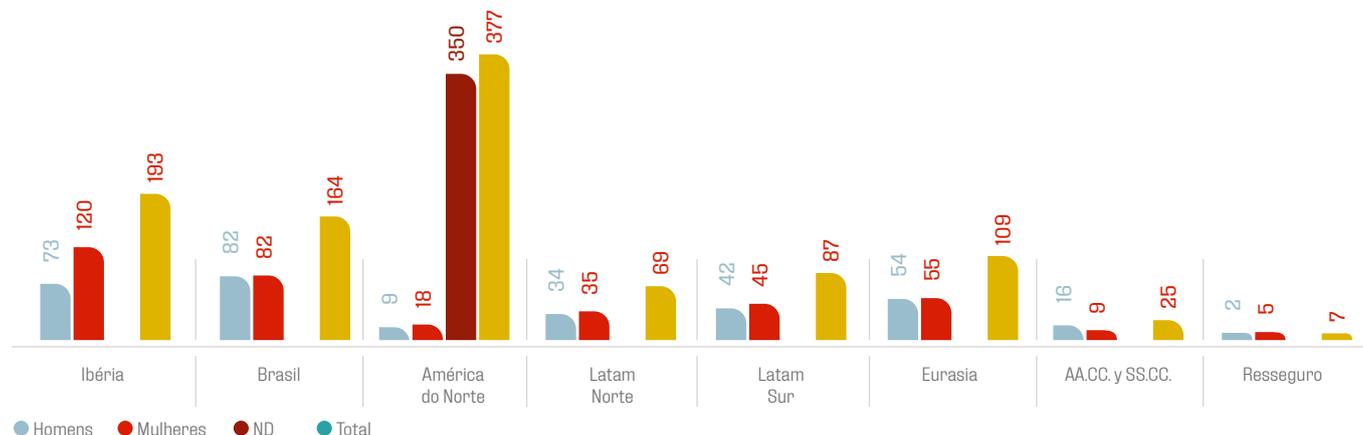
- Gerar na organização uma cultura sensível às deficiências para alcançar sua normalização.
- Contribuir com sua integração no trabalho.
- Melhorar a qualidade de vida das pessoas com deficiências do quadro de funcionários e seus familiares.
- Desenvolver produtos e serviços direcionados para o grupo de pessoas com deficiência.

Compromissos públicos:

No encerramento do ano 2021 foram alcançados 3,5 % dos funcionários da MAPFRE, 1.031 funcionários a nível global têm alguma deficiência.

1.031
FUNCIONÁRIOS COM
DEFICIÊNCIA TRABALHANDO
NA MAPFRE

Nº FUNCIONÁRIOS COM DEFICIÊNCIA POR GÊNERO



(*) Nos EUA, não é obrigatório declarar situação de deficiência Excluídos os dados do quadro de funcionários do Banco do Brasil e da MAPFRE Salud ARS.

DIVERSIDADE FUNCIONAL

Programa Global de Deficiência



Diversos Juntos Únicos



3,5%
1.031 FUNCIONÁRIOS COM DEFICIÊNCIA EM 33 PAÍSES

98,2%
COM CONTRATO FIXO

44
INSCRIÇÕES NO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS

3
PESSOAS REALIZARAM ESTÁGIOS

Atuações de Sensibilização:

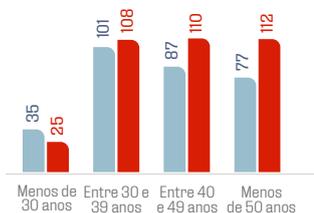
- 69 funcionários formados através do curso de e-learning sobre deficiência.
- 63 atividades de voluntariado destinadas a pessoas com deficiência.
- 78 palestras e atividades de sensibilização.
- 104 notícias na intranet.



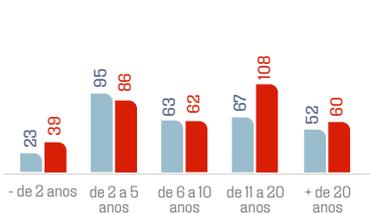
TIPO DE CONTRATO



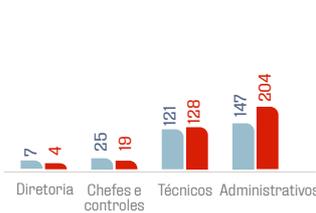
FAIXA ETÁRIA



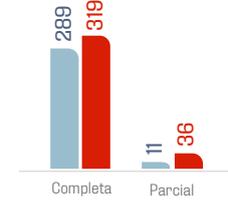
ANTIGUIDADE NA EMPRESA



NÍVEL DE POSTO



TIPO DE JORNADA



(*) Nos EUA, não é obrigatório declarar situação de deficiência Excluídos dados de quadro de funcionários do Banco do Brasil e MAPFRE Salud ARS.

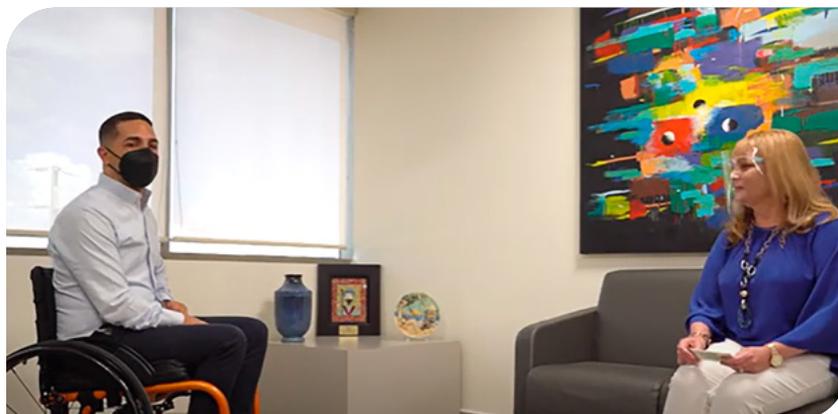
MODELO DE MEDIÇÃO DE IMPACTO DA INTEGRAÇÃO PROFISSIONAL DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

A MAPFRE concebeu uma metodologia própria que mede o impacto percebido da integração profissional das pessoas com deficiência em nossa empresa. Trata-se de um modelo de medição próprio através da análise de 5 dimensões: relações interpessoais e sociais, bem-estar material, bem-estar físico, bem-estar emocional e desenvolvimento profissional.

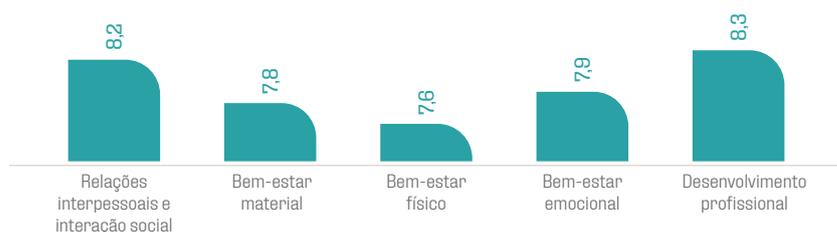
Em 2021 os funcionários avaliaram com uma pontuação de 8 sobre 10 o impacto de sua integração profissional na MAPFRE.

DIA INTERNACIONAL DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

A MAPFRE participou mais um ano do Dia Internacional das pessoas com deficiência, com a publicação de diversas notícias a nível global durante toda a semana, que têm como objetivo gerar uma cultura sensível à deficiência e destacar que o desconhecimento, os preconceitos e a superproteção são as principais barreiras para as pessoas com deficiência.



ASPECTOS COM CONSEQUÊNCIAS NA INTEGRAÇÃO TRABALHISTA DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA



PROGRAMA FAMILIARES

O programa Familiares é um programa de orientação profissional dirigido aos familiares com deficiência dos funcionários da MAPFRE na Espanha. Sua missão é trabalhar em um itinerário personalizado para os familiares com deficiência, com o objetivo de melhorar sua empregabilidade e aumentar as possibilidades de inserção profissional. Em 2021 foram atendidos 42 usuários do programa. No ano 2021, se incorporaram ao programa 12 usuários menores de idade com os quais estamos trabalhando em um itinerário integral que contribui para seu desenvolvimento. O Programa Familiares foi reconhecido recentemente pela Fundação para a Diversidade como boa prática de inclusão.

CONVÊNIO INSERTA COM A FUNDACIÓN ONCE

Na Espanha, a MAPFRE assinou em 2014 o Convênio Inserta com a Fundación Once. Devido a este acordo, no ano 2018 a MAPFRE renovou seu compromisso com a inclusão de pessoas com deficiência comprometendo-se a incorporar outras 35 pessoas com deficiência antes de maio de 2022.

AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO:

• IV Diálogo de Sustentabilidade da MAPFRE

A MAPFRE e o CERMI (Comitê Espanhol de Representantes de Pessoas com Deficiência) realizaram um diálogo sobre a importância de promover a diversidade e a inclusão, fundamental para que as empresas atraiam e fidelizem o talento, aumentem a motivação e a criatividade de suas equipes, e cumpram seus objetivos de forma mais eficiente.

• SEMANA MAPFRE: Sustentabilidade

Durante a Semana MAPFRE foram realizadas palestras e compartilhados vídeos e infográficos. Os países que realizaram ações de sensibilização durante a Semana MAPFRE são 11 (Brasil, Costa Rica, Espanha, Honduras, Panamá, Paraguai, Peru, Porto Rico, República Dominicana, Uruguai e Venezuela).

Ações realizadas:

- Somos únicos e irrepetíveis!
- O papel da inclusão.
- Não desista jamais.
- Restaurantes sociais, saudáveis e sustentáveis: a experiência do Grupo De Luz y Compañía.
- Talento sem barreiras.
- Viver, sentir e apostar na diversidade.
- Vulneráveis.
- Palestra: LuisGa e sua história.
- Para um mundo inclusivo, acessível e sustentável para deficiência.
- CLASSE DE IDIOMA DOS SINAIS.
- Conhece os tipos de deficiências existentes.
- Respeito por pessoas com deficiência.
- Promovemos a.
- Infográfico: mitos e verdades sobre a deficiência.
- Workshop sobre a conscientização do tratamento de pessoas com deficiência.
- Linguagem dos sinais – Animais, Comidas, Relações de parentesco.



INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION

A MAPFRE se une à Rede Mundial de Empresas e Deficiência da OIT (Organização Internacional do Trabalho). Esta rede internacional tem o objetivo de contribuir para que as políticas e práticas de emprego nas empresas incluam pessoas com deficiência em todo o mundo, além de aumentar a consciência sobre a relação positiva entre a inclusão da deficiência e o crescimento empresarial.



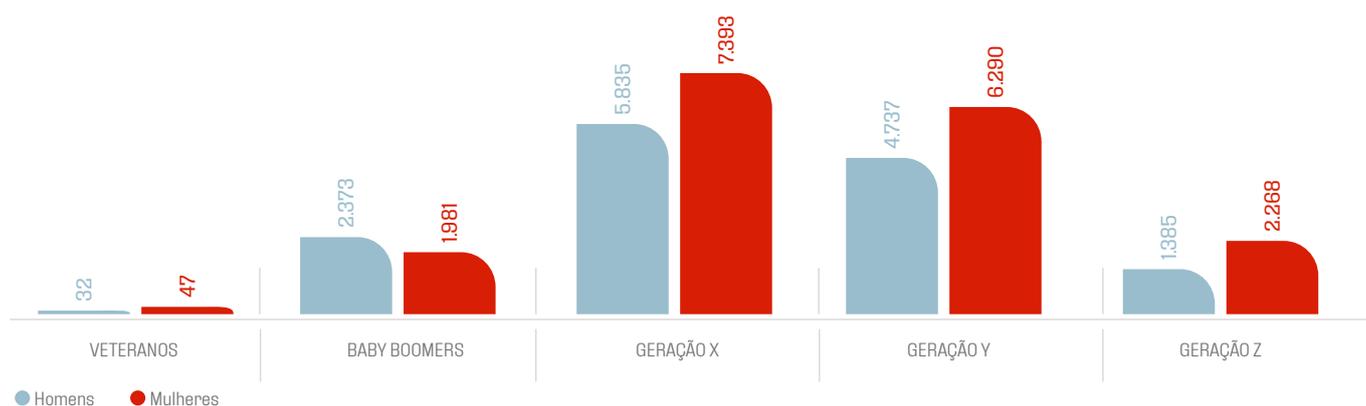
"Viver, sentir y apostar por la diversidad"

Carmen Montes
Directora Regional de Inserta Madrid

Jueves, 10 de junio a las 15:00 (Espana)

4.3 Diversidade geracional

Na MAPFRE convivem pessoas de cinco gerações diferentes, que zelam para gerar uma cultura integradora, facilitar a transferência de conhecimentos entre gerações e reconhecer e aproveitar seus pontos fortes e suas habilidades para que possam continuar proporcionando o melhor de cada uma delas.



VETERANOS
Nascidos antes de 1956



BABY BOOMERS
Entre 1956 e 1967



GERAÇÃO X
Entre 1968 e 1981

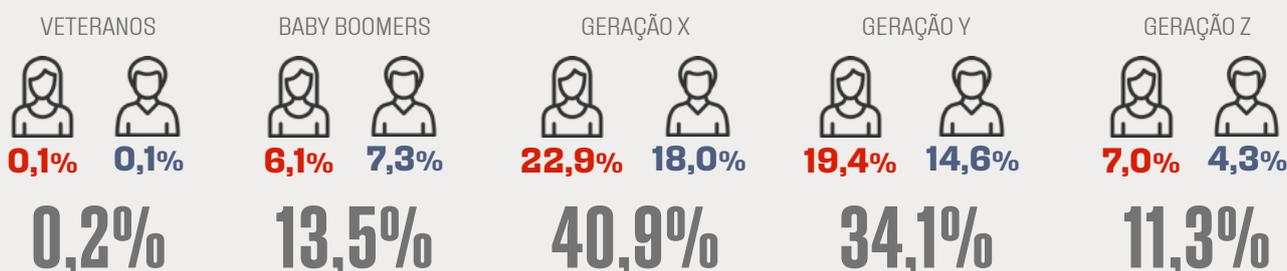


GERAÇÃO Y
Entre 1982 e 1993



GERAÇÃO Z
A partir de 1994

Quadro de funcionários



INSCRIÇÕES (NOVAS CONTRATAÇÕES)/LICENÇAS VOLUNTÁRIAS NO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS

	VETERANOS	BABY BOOMERS	GERAÇÃO X	GERAÇÃO Y	GERAÇÃO Z
Inscrições	0,1%	2,4%	15,7%	43,2%	38,6%
Baixas	0,3%	5,5%	21,8%	50,3%	22,0%



PROJETO 'AGEING'

Em 2020 começou a ser desenvolvido o PROJETO AGEING na Espanha, cujo principal objetivo é a consolidação de um ambiente de trabalho onde todo o talento disponível possa ser aproveitado na organização, independentemente da idade.

Após a elaboração de um diagnóstico quantitativo e qualitativo através da análise de informações demográficas e organizacionais dos funcionários, entrevistas, focus groups e pesquisas, durante 2021 trabalhamos no desenvolvimento do Plano Diretor resultante do diagnóstico e que define três linhas de trabalho:

- **Fomento do talento sênior**

Para aproveitar todo o talento sênior da organização, serão realizados programas

específicos de formação que ajudem a fomentar uma cultura pro-ageing e a reduzir a brecha digital. Além disso, serão fomentados os programas de mentoring tradicional e inverso, com a ideia de que as pessoas com mais experiência possam transferir seus conhecimentos e contribuir com as pessoas mais jovens, e será incentivada sua participação em projetos de transferência de conhecimento.

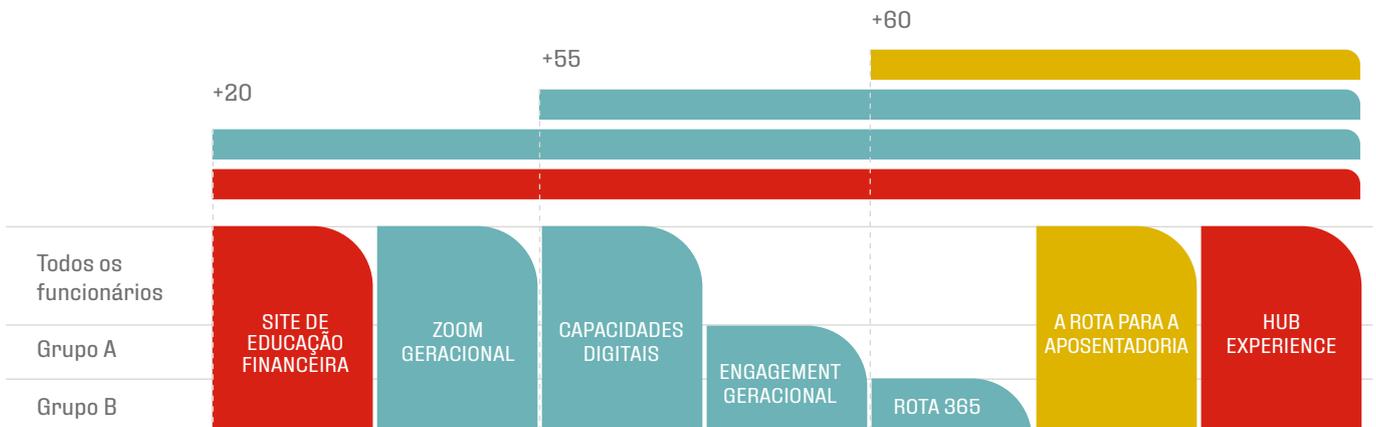
- **Transição para a aposentadoria**

As pessoas que se aproximam à aposentadoria precisam ter tido uma previsão social e um planejamento financeiro adequado para alcançar a aposentadoria com uma boa saúde financeira. Para fomentar isto, vamos desenvolver ações que fomentem a sensibilização sobre o próprio processo de envelhecimento e ações de formação financeiras que acompanhem as pessoas em uma adequada previsão para sua aposentadoria.

- **Flexibilidade**

Tendo em conta o momento vital das pessoas que se aproximam ao momento da aposentadoria, trabalharemos na implantação de novas fórmulas de desvinculação progressiva e de novos modelos flexíveis de acesso à aposentadoria que permitam conciliar a vida profissional com a vida pessoal.

PROJETO AGEING PROPOSTAS



Grupo A: Funcionários em postos estratégicos e/ou com habilidades que proporcionem especial valor à MAPFRE.

Grupo B: Funcionários a partir de nível Experiente/a ou Subdiretor/a com conhecimento especializado sobre uma matéria relevante e com habilidades que proporcionem especial valor à MAPFRE.

OUTRAS COLABORAÇÕES

• IE UNIVERSITY

A MAPFRE participou da apresentação do terceiro relatório do Observatório de Demografia e Diversidade Geracional do Instituto de Empresa, intitulado “Intergeracionalidade: oportunidade de inovação para a empresa e a sociedade” na Espanha.

• DEUSTO BUSINESS SCHOOL

Na Espanha, a MAPFRE participou de uma conferência da Deusto Business School sobre o desafio do talento sênior e como prolongar a vida profissional.



Este observatório analisa três conclusões:

- Estudo sobre Talento Intergeracional.
- Estudo sobre Liderança Intergeracional.
- Estudo sobre Saúde e Bem-Estar intergeracional.

O Observatório Geração & Talento conceberá em seu próximo ciclo de trabalho o primeiro Modelo Global de Gestão de Diversidade Geracional, “uma ferramenta de management para ajudar as organizações na gestão de seus quadros de pessoal de uma perspectiva geracional e para fazer com que isto impacte favoravelmente em sua produtividade e competitividade”.

• Fundación SERES: Labs de diversidade

A MAPFRE participa ativamente dos Laboratórios sobre Diversidade organizados pela Fundación Seres para as diferentes empresas aderidas à mesma.

São realizados workshops relacionados principalmente com a Diversidade de Gênero e a Diversidade Geracional. Têm como principal objetivo trabalhar pela igualdade de oportunidades no mundo profissional favorecendo a atenção de todos os coletivos, e gerar ambientes inclusivos através do enfoque estratégico empresarial.

• Grupo de trabalho EFR “Talento Sênior”

Na Espanha, a MAPFRE participa do Grupo de trabalho efr de talento sênior, promovido pela Fundación Másfamilia em colaboração com outras empresas. As empresas que integram este grupo trabalham para se antecipar e adaptar a esta nova realidade e aproveitar toda a potencialidade do talento sênior. Para isso, o grupo criou um lugar de encontro e de conhecimento para o avanço, apoio e melhora da gestão do talento sênior nas organizações. Serão implantadas ações de benchmarking de medidas, boas práticas e experiências, e uma formação contínua.

PARTICIPAÇÃO DA MAPFRE EM DIFERENTES GRUPOS DE TRABALHO QUE PROMOVEM O DESENVOLVIMENTO DO TALENTO SÊNIOR

• Observatório Geração & Talento

A MAPFRE na Espanha faz parte do Observatório Geração & Talento desde sua constituição, no ano 2015, e faz parte de seu Comitê de Promoção e de seu Conselho Assessor.

LabS
DIVERSIDAD

COMPROMISSOS

• Código de Princípios de Diversidade Geracional do Observatório Geração e Talento

A MAPFRE é assinante desde 2016 do Código de Princípios sobre Diversidade Geracional do Observatório

Geração & Talento, cujo objetivo é promover o desenvolvimento da gestão de pessoas baseada na igualdade de oportunidades, independentemente de sua idade, e fomentar o respeito à diversidade geracional na Espanha.

Observatorio **GT**

4.4 Diversidade cultural

Na MAPFRE convivem pessoas de 86 nacionalidades diferentes, nossa equipe é global e zela para que sejam cumpridos os seguintes objetivos:

Objetivos

- Consolidar um ambiente de trabalho favorável à multiculturalidade, eliminando barreiras culturais que dificultam a comunicação e a relação entre os funcionários.
- Fomentar entre os funcionários o conhecimento das diferentes culturas e formas de agir dos países nos quais a empresa desenvolve sua atividade.



• Site de viagens

A MAPFRE, por meio de seu site “Viajamos contigo”, informa e apoia os funcionários durante suas viagens.

O site oferece conteúdos e dicas úteis, entre outras informações, sobre segurança e saúde do país de destino no caso de fazer uma viagem de trabalho. O funcionário cadastra previamente os dados de sua viagem para contar com o suporte de uma equipe humana que o ajudará caso surja alguma eventualidade durante a viagem.

• DIAS INTERNACIONAIS

No ano 2021 nos unimos ao Dia Internacional da Língua Materna e ao Dia Internacional da Diversidade Cultural para o diálogo e o desenvolvimento, com o objetivo de apoiar a multiculturalidade.

A MAPFRE também se uniu ao Dia internacional da eliminação da discriminação racial, celebrado em 21 de março. Uma data em que as Nações Unidas reiteram que todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos, e têm a capacidade de contribuir construtivamente para o desenvolvimento e o bem-estar da sociedade.

21 fevereiro
Dia Internacional da Língua Materna

21 de março
Dia Internacional da Eliminação da Discriminação Racial

21 de maio
Dia Mundial da Diversidade Cultural para o Diálogo e o Desenvolvimento

4.5 Diversidade de orientação sexual

Na MAPFRE, zelamos pela diversidade e a inclusão para que sejam cumpridos os seguintes objetivos:

Objetivos

- Consolidar um ambiente de trabalho favorável à diversidade de orientação sexual.
- Eliminar barreiras/dificuldades que forem identificadas derivadas da diversidade de orientação sexual.



COMPROMISSOS

A MAPFRE adere às Normas de Conduta para Empresas das Nações Unidas para questões LGBTI.

Essas Normas de Conduta se estão fundamentadas nos princípios que regem as empresas e os Direitos Humanos e no Pacto Global.

Esse compromisso com os direitos humanos está presente nos Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais da MAPFRE e, de forma expressa, no Código de Ética e de Conduta, além da Política de Responsabilidade Social Corporativa atual.

• REDE EMPRESARIAL REDI

Na Espanha, a MAPFRE se uniu à Rede Empresarial da Diversidade e Inclusão (REDI), cujo principal objetivo é contribuir para a normalização social e a eliminação de injustiças e preconceitos socioculturais com pessoas lésbicas, gays, bissexuais, transexuais e intersexuais (LGBTI) através da sensibilização, do treinamento e do apoio às empresas. A REDI, composta por mais de 90 entidades, é a primeira rede de empresas, especialistas e parceiros unidos no tema de Diversidade e Inclusão (D & I) LGBTI na Espanha.





O compromisso com os direitos humanos está incluído nos Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais da MAPFRE e, expressamente, no Código de Ética e Conduta e na Política de Responsabilidade Social Corporativa

• DIA DO ORGULLO

Durante a semana do Orgulho, a MAPFRE mostrou seu apoio ao coletivo de pessoas LGBTI porque, ao oferecer-lhes visibilidade, normalizamos sua realidade. Os colaboradores LGBTI são reflexo de uma sociedade cada vez mais diversificada e inclusiva. Por isso, na MAPFRE, eles sempre receberão todo o apoio de que precisarem.

• Verti Alemanha faz uma doação em favor da comunidade LGBTI de Berlim

A Verti Versicherung AG participa anualmente do festival Motzstraße através do qual são arrecadados fundos em benefício de entidades e associações que apoiam a comunidade LGTBI.



• Pesquisa com as equipes de Recursos Humanos dos países sobre Diversidade de Orientação Sexual.

Com a finalidade de seguir avançando nesta matéria, realizamos uma pesquisa interna entre as equipes de recursos humanos dos países, com os seguintes objetivos:

- Conhecer o grau de maturidade dos países em matéria de LGBTI.
- Conhecer a percepção que os países têm do que se realiza no âmbito global nesta matéria.
- Elaborar uma proposta de plano de ação adequado à situação de cada país.

• Palestras de Sensibilização

Durante a Semana MAPFRE, realizada com a temática da Sustentabilidade, tivemos a oportunidade de organizar uma palestra de sensibilização dirigida a todas as pessoas da MAPFRE. Por que falamos de LGBTI na Empresa?, ministrada por Óscar Muñoz, co-fundador e co-diretor da REDI pela Diversidade e a Inclusão na Espanha.



5

Experiência do funcionário





JOSÉ LUIS GURTUBAY FRANCIA
 DIRETOR GERAL DA ÁREA CORPORATIVA
 DE ESTRATÉGIA E M&A



Acredito que todos nos lembramos do primeiro dia em nossa empresa, e guardamos em nossa memória, como parte de nossas vivências, os momentos bons e ruins que vivemos em nosso ambiente de trabalho. E, ainda que às vezes não sejamos conscientes disso, influi decisivamente em nosso desempenho diário e em nossas decisões profissionais.

É curioso como já estamos há vários anos ouvindo falar todos os dias do conceito de “experiência” como experiência de marca, experiência do cliente ou experiência de marketing e, no entanto, só recentemente as empresas se deram conta da importância que têm os que fazem parte desta, os que são o motor para conseguir seus objetivos, e começaram a falar da Experiência do Funcionário.

Na MAPFRE, desde sempre, as pessoas foram sua essência e fizeram parte de sua cultura e de seus princípios. Faz mais de 20 anos que a MAPFRE tem princípios institucionais que refletem isso. Lembremos que a primeira versão do Código do Bom Governo do ano 2000 foi precursor nesta matéria e já estabelecia como um de seus princípios o Humanismo, entendido como atenção preferente às pessoas, baseado no convencimento de que as que integram o SISTEMA MAPFRE são parte essencial do mesmo, e que significa que as relações entre elas devem ser regidas pelo respeito recíproco e por valores humanos como a tolerância, a cordialidade e a solidariedade, de modo que sua atividade se desenvolva em um clima de coesão, confiança e entusiasmo internos.

Há 10 anos, os Planos Estratégicos da MAPFRE incluíram, como parte relevante de seus objetivos, indicadores relacionados com a Experiência do Funcionário, e fizeram parte de seus compromissos públicos, ao mesmo nível que qualquer objetivo de rentabilidade que, como empresa que é comercializada na bolsa de valores, deve estabelecer.

Com o impulso da Área Corporativa de Pessoas e Organização, trabalhamos sobre três pilares fundamentais: o desenvolvimento do talento, a diversidade, e a transformação e a organização.

Só posso acabar recordando uma história que acho que não aconteceu só comigo em minha longa trajetória na MAPFRE. Em numerosas ocasiões, mantive reuniões com pessoas externas e, sempre que mencionei os muitos anos que estou trabalhando nesta empresa, vi caras de admiração nessas pessoas. Sem dúvida, a boa Experiência de Funcionário que a MAPFRE me proporcionou ao longo de todos estes anos contribuiu para essa longa trajetória e para a admiração dos outros.

5.1 Medição da experiência do funcionário

Na MAPFRE acreditamos que só quando temos a melhor experiência podemos dar o melhor de nós mesmos, e por isso contamos com um modelo de escuta e medição da experiência de funcionário que nos permite conhecer o que os funcionários vivem para poder tomar decisões que impactem positivamente em seu dia a dia com base em dados qualitativos e quantitativos.

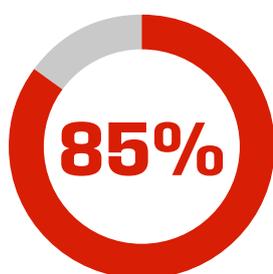
RECOMENDAÇÃO, SATISFAÇÃO É COMPROMISSO

- **Recomendação da Empresa: ENPS®**
Relacional: É a probabilidade de que os funcionários recomendem a MAPFRE como empresa para se trabalhar. Em 2021, foi medido em 19 países com a participação de um total de 24.378 funcionários. Do quadro de funcionários total medido, 85 % estão em países que contam com um Employee Net Promoter Score muito bom ou excelente.
- **Índice de recomendação do chefe: Leader Index.** Mede em que grau os funcionários recomendariam seus responsáveis. Em 2021,

em uma escala de recomendação de 0 a 10, 62 % dos funcionários deram uma pontuação de 9 ou 10.

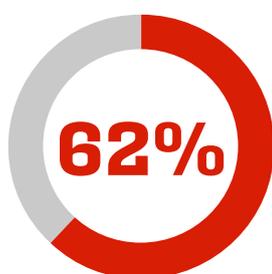
- **Compromisso: Employee Satisfaction Index:** Mede o compromisso do funcionário por meio da avaliação dos 10 elementos a seguir: conhecimento dos objetivos, orgulho pelo trabalho realizado, reconhecimento pelo trabalho realizado, contribuição para a empresa, recebimento de feedback de qualidade, oportunidades de desenvolvimento, colaboração, ferramentas de trabalho, cuidado com as pessoas e orgulho do impacto social.

Em 2021, o índice de compromisso foi 71 %, que corresponde à porcentagem de funcionários que avaliaram as dez variáveis analisadas com uma pontuação média de 8, 9 ou 10.



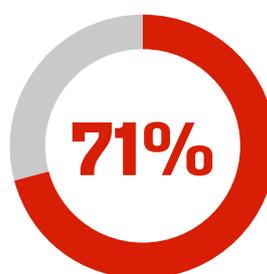
eNPS®

Probabilidade de que os funcionários recomendem a MAPFRE como uma empresa para se trabalhar.



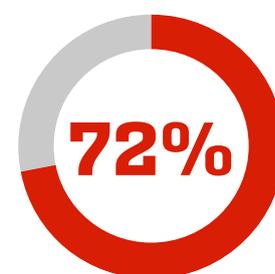
LEADER INDEX

Nível em que um funcionário recomendaria seu chefe.



ESI

Nível de compromisso dos funcionários com a empresa.



COMPANY SATISFACTION

Grau de satisfação geral com a MAPFRE neste momento.

ELEMENTOS QUE AFETAM O COMPROMISSO DO FUNCIONÁRIO

Conhecimento dos objetivos
Orgulho pelo trabalho realizado
Reconhecimento pelo trabalho realizado
Contribuição para a empresa
Recebimento de feedback de qualidade
Oportunidades de desenvolvimento
Colaboração
Ferramentas de trabalho
Cuidado com as pessoas
Orgulho do impacto social

MEDIÇÃO DO CICLO DE VIDA DO FUNCIONÁRIO

O Ciclo de Vida do Funcionário da MAPFRE é composto por 18 momentos da verdade que são medidos através da realização de:

- *Focus Groups* com grupos de funcionários que compõem uma amostra representativa da força de trabalho e sessões com grupos de funcionários que compõem uma amostra de grupos específicos (jovens, perfis sêniores, perfis estratégicos, expatriados, recém-contratados, recém-promovidos etc.) e serão trabalhados os momentos da verdade com aqueles que podem precisar de uma experiência diferente do conjunto dos funcionários

- Questionários de eNPS Transacional. Esta medição é feita através de questionários breves que são lançados quando o funcionário vive algum dos momentos da verdade do ciclo de vida.

No começo do ano, os países estabelecem um planejamento anual sobre os momentos da verdade que devem ser medidos, e a forma de fazer isso: questionários, focus groups ou combinando estas duas ferramentas.

"Vivo o processo de seleção", "Sou acolhido", "Recebo feedback", "Aprendo" e "Finaliza minha etapa profissional na MAPFRE" são os momentos que mais países incluíram em seus planejamentos de medição para este ano.



EU ME JUNTO MAPFRE

- Eu passo pelo processo de seleção
- Sou acolhido

CONTRIBUO

- Alcanço meus objetivos
- Eu colaboro em um projeto
- Eu me comunico com a empresa
 - Lidero un equipo

MEU DIA A DIA

- Sou retribuído
- Equilibro minha vida pessoal e profissional
- Eu passo por uma mudança
- Eu me relaciono
 - Estou motivado(a)
 - Eu me sinto apoiado diante de uma situação pessoal

MEU DESENVOLVIMENTO

- Recebimento de feedback
- Eu aprendo
 - Me sinto reconhecido(a)
- Eu me movimento
- Eu sou promovido

TERMINAR MINHA ETAPA PROFISSIONAL

18

MOMENTOS
NO ROTEIRO

137

MEDIÇÕES
EM TOTAL

89

MEDIÇÕES COM
PESQUISAS

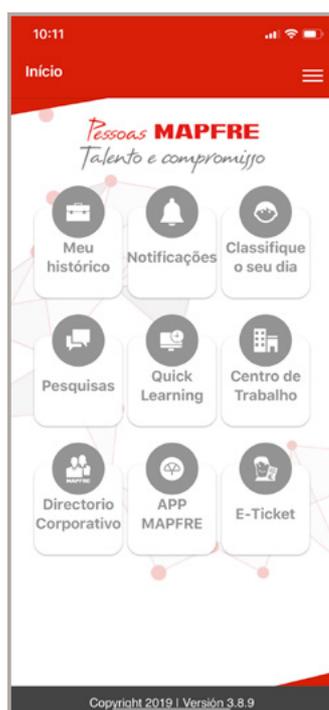
48

MEDIÇÕES
COM FOCUS GROUP

Durante o ano, a MAPFRE avalia a qualidade do serviço que é oferecido nas áreas de recursos humanos e a capacidade de evolução e adaptação da gestão de pessoas às necessidades da empresa e dos funcionários. Em 2021, o índice de qualidade percebido foi de 7,9 sobre 10.

Graças às informações que obtemos dessas avaliações, podemos otimizar nossos recursos, priorizando ações de melhoria centradas nos aspectos que têm uma maior correlação com a satisfação do funcionário e, portanto, com a sua produtividade.

5.2 App Personas



O App Personas é um dos canais de comunicação que a MAPFRE tem com seus funcionários.

Com o App Personas melhoramos a eficiência na gestão dos recursos humanos porque melhoramos o dia a dia das pessoas, contribuindo para sua satisfação profissional e pessoal. Melhoramos a experiência do funcionário com a MAPFRE.

O app Persona oferece as seguintes funcionalidades globais: Avisos ou notificações, Quick learning, Notícias, Pesquisas, informação operacional do centro de trabalho, Revistas, Redes sociais, Favoritos e acesso ao Diretório corporativo e ao site de Voluntariado.

O App está implantado em 7 países e é usado diariamente por mais de 12.600 funcionários. Em 2021 foram publicados 1.262 conteúdos.

MAIS DE
12.600

funcionários utilizam
diariamente o APP
Personas

5.3 Onboarding

No âmbito da personalização da experiência do funcionário e da transformação digital, a MAPFRE concebeu um processo global de acolhimento destinado tanto às pessoas que se incorporam à MAPFRE (onboarding) como aos funcionários que têm uma mobilidade dentro da empresa (inboarding).

Este novo processo global se estrutura em diversas tarefas nas quais intervêm diferentes funções:

- Boas-vindas por parte de seu chefe e sua equipe de recursos humanos.
- Designação e apresentação de seu companheiro encarregado de acompanhar o onboardee/inboardee em seus primeiros dias para resolver as perguntas e dúvidas que possam surgir- e das pessoas recomendadas.
- Preparação de tudo aquilo que possa ser necessário, desde seu espaço até o equipamento e material.
- Organização das diferentes reuniões necessárias: com sua equipe de recursos humanos, seu chefe e seus companheiros de departamento.



Dentro dessas reuniões está incluída a dedicada ao Fast On Program, que é o itinerário que identifica os cursos que o onboardee/inboardee deve realizar e tudo aquilo que deve conhecer para adquirir suficiente conhecimento organizacional e técnico nesta primeira etapa.

Este itinerário vai servir para medir a curva de aprendizagem, que é o indicador que mostra o tempo (dias) que uma pessoa demora para adquirir esses conhecimentos para desempenhar adequadamente seu cargo.

A MAPFRE desenhou um processo de acolhimento global destinado a pessoas que ingressam na MAPFRE (onboarding), bem como a funcionários que são móveis dentro da empresa (inboarding)

5.4 Saúde e bem-estar

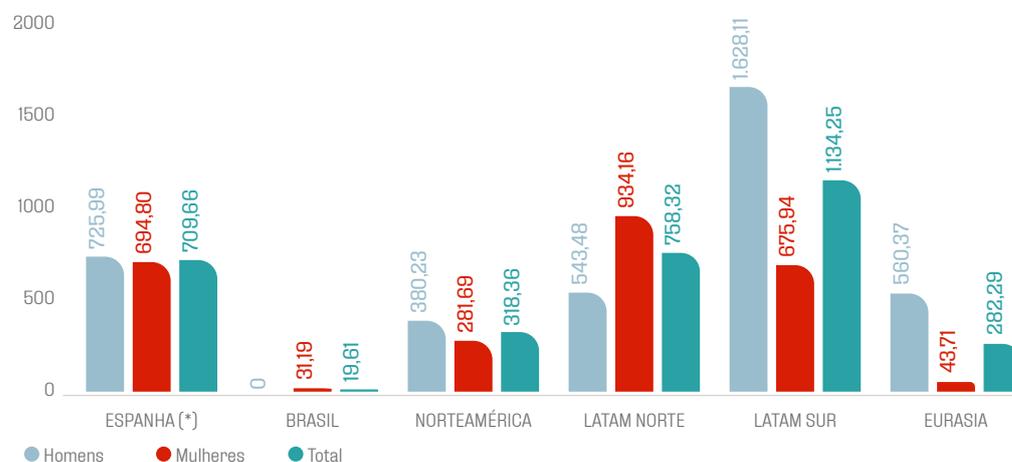
ABSENTISMO

• TAXA DE INCIDÊNCIA DE ACIDENTES DE TRABALHO (TIAT):

Representa o número de acidentes de trabalho com afastamento para cada cem mil trabalhadores.

Em nível global, a Taxa de Incidência de Acidentes de Trabalho foi de 569,7 acidentes de trabalho com afastamento por cada 100.000 trabalhadores (692,0 em homens/471,0 em mulheres).

TAXA DE INCIDÊNCIA DE ACIDENTES DE TRABALHO



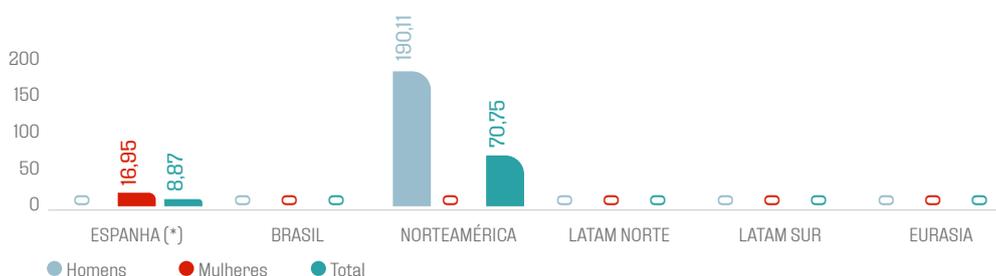
(*) ESPANHA inclui todos os funcionários das entidades na Espanha.

TAXA DE INCIDÊNCIA DE DOENÇAS OCUPACIONAIS (TIDO):

Representa o número de doenças ocupacionais com afastamento para cada cem mil trabalhadores.

Em 2021, a Taxa de Incidência de Doenças Ocupacionais foi de 9,09 doenças ocupacionais com afastamento por cada 100.000 trabalhadores (13,57 em homens/5,48 em mulheres).

TAXA DE INCIDÊNCIA DE DOENÇAS OCUPACIONAIS (TIDO)



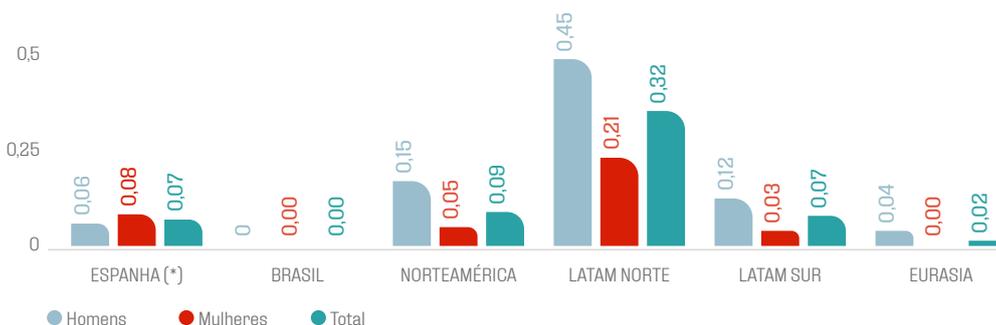
(*) ESPANHA inclui todos os funcionários das entidades na Espanha.

TAXA DE ABSENTISMO NO TRABALHO (TAT):

Representa os dias perdidos por acidente de trabalho e doença ocupacional para cada cem dias trabalhados.

Em 2021, a Taxa de Absenteísmo No Trabalho foi de 0,09 dias perdidos por acidente de trabalho e doença profissional de cada 100 dias trabalhados (0,11 em homens/0,06 em mulheres).

TAXA DE ABSENTISMO NO TRABALHO (TAT)



(*) ESPANHA inclui todos os funcionários das entidades na Espanha.

TAXA DE MORTES POR ACIDENTE DE TRABALHO

No ano 2021, o número de mortes produzidas como consequência de um acidente de trabalho por cada 1.000.000 de horas trabalhadas foi 0.

TAXA DE MORTES POR DOENÇA OCUPACIONAL

No ano 2021, o número de mortes produzidas como consequência de uma doença ocupacional por cada 1.000.000 de horas trabalhadas foi 0.

SAÚDE E BEM-ESTAR

A MAPFRE conta com um modelo de empresa saudável baseado nas diretrizes de organismos internacionais, como a Organização Mundial da Saúde, o que contribui para o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 3: Saúde e bem-estar, da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, que busca garantir uma vida saudável e promover o bem-estar para todos em todas as idades.

Esse modelo foca na pessoa, tanto no trabalho quanto fora dele, e inclui o lado físico e o mental, definindo os âmbitos em que se atua nessa área: Ambiente de trabalho, Bem-Estar mental, Promoção da saúde, Alimentação e exercício físico e Contexto pessoal.



Em 2021, a MAPFRE participou dos seguintes Dias Internacionais da Saúde:



AMBIENTE DE TRABALHO

OBJETIVOS:

Integrar a prevenção de riscos no trabalho ao conjunto das atividades e decisões da empresa em todos os níveis da organização, e alcançar um ambiente de trabalho seguro e saudável.

Em 2021, foram feitas:

- 1.781 avaliações de riscos ocupacionais e 4.841 avaliações de riscos psicossociais.
- 67,1 % dos funcionários fazem reconhecimentos médicos de empresa.
- 71,1 % dos funcionários receberam treinamento e informações sobre os riscos em seus cargos, com um total de 27.489 horas de treinamento.

A MAPFRE conta com Comitês de Saúde e Segurança que se reúnem periodicamente, dos quais participam a direção da empresa, assim como representantes de trabalhadores especializados em prevenção de riscos do trabalho que convidamos para que assistam aos profissionais de Prevenção de Riscos do Trabalho da empresa. Esses comitês tratam

de questões relacionadas a avaliações de risco ocupacional nos centros de trabalho, estudos específicos de postos de trabalho, análise de afastamentos e absenteísmo, retorno após afastamento prolongado, planos de evacuação e controle de emergências, planos de vigilância sanitária e check-ups médicos para funcionários, sistemas de gestão de saúde e segurança ocupacional.

A MAPFRE tem um modelo de negócio saudável que visa garantir uma vida saudável e promover o bem-estar para todos em todas as idades. Este modelo centra-se na pessoa, tanto no local de trabalho como fora dele

A MAPFRE integra a prevenção de riscos ocupacionais e a promoção da saúde e bem-estar em todas as atividades e decisões da empresa, em todos os níveis da organização, e estabelece os mecanismos e medidas necessárias para prevenir e monitorar os riscos ocupacionais e de saúde para garantir a segurança e a saúde de todos os funcionários. As inspeções e controles internos são realizados pelos Técnicos de Prevenção de Riscos do Trabalho e pelos Serviços Médicos da empresa.

PROMOÇÃO DA SAÚDE

A MAPFRE desenvolve ao longo do ano diversas campanhas globais de saúde. Em 2021, em nível global, foram feitas a campanha de câncer da mama, a campanha de saúde masculina e a campanha de informação e prevenção de diabetes. Em 2021:

- Foram realizadas 313 campanhas de saúde.
- Foi oferecida assistência médica a 21.129 funcionários e 402 familiares.
- **Campanha de informação e prevenção do câncer de mama “Junte-se ao rosa”.**

A MAPFRE se uniu mais um ano ao Dia Mundial contra o Câncer de Mama, com a mensagem que “O câncer de mama é coisa de todos. Cuide-se”, e destacando a importância da prevenção porque, apesar da pandemia, é imprescindível realizá-la.



313

CAMPANHAS
DE SAÚDE

Dia Mundial Contra o Câncer de Mama Junte-se ao Rosa 2021



27 países

Alcance: 89,4% do quadro de funcionários

ESPAÑA

BRASIL

EURÁSIA: ALEMANHA, BÉLGICA, FILIPINAS, HUNGRIA, ITÁLIA, MALTA, TURQUIA

IBÉRIA: PORTUGAL

LATAM NORTE: COSTA RICA, EL SALVADOR, GUATEMALA, HONDURAS, MÉXICO, NICARÁGUA, REPÚBLICA DOMINICANA

LATAM SUL: ARGENTINA, CHILE, COLÔMBIA, EQUADOR, PARAGUAI, PERU, URUGUAI E VENEZUELA

AMÉRICA DO NORTE: ESTADOS UNIDOS, PORTO RICO.

• Campanha Global de Diabetes

No ano 2021, foi realizada a campanha informativa global sobre diabetes, com o objetivo de conscientizar e sensibilizar os funcionários sobre o impacto que a diabetes tem sobre nós.



Os conteúdos publicados foram:

- Você conhece os sinais de alerta de uma possível diabetes?
- Tipos de diabetes e características.
- Diagnóstico e tratamento.
- Prevenir Diabetes.
- Alimentação e esporte.



• Campanha Global de Saúde Masculina

19 de novembro é o Dia Internacional do Homem e, na MAPFRE, celebramos esse dia com uma campanha global sobre a saúde masculina, que destaca a importância de informar sobre os assuntos mais relevantes em termos de saúde masculina, aumentando a sensibilização de que a saúde é assunto de todos, independentemente do gênero, e consolidando um movimento da MAPFRE em prol dessa causa.

- Informar e aumentar a conscientização sobre as questões mais relevantes em relação à saúde do homem.
- Aumentar a sensibilização de que a saúde é assunto de todos, independentemente do gênero.
- Consolidar um movimento na MAPFRE a favor dessa causa.

ATIVIDADE FÍSICA E ALIMENTAÇÃO

OBJETIVOS:

- Promover a alimentação saudável e a realização de atividade física.
- Em 2021, foram realizadas 181 campanhas informativas sobre atividade física e alimentação em nível local.

BEM-ESTAR MENTAL

OBJETIVOS:

- Melhor a saúde mental e o bem-estar dos funcionários.
- Em 2021, 8.930 funcionários realizaram o curso on-line de Gestão do Estresse, com um total de 8.455 horas de treinamento.

Foram feitos 8.831 atendimentos psicológicos a funcionários e 203 a familiares.

CONTEXTO PESSOAL

OBJETIVO:

- Melhorar aspectos do âmbito pessoal do funcionário que afetam seu bem-estar e, conseqüentemente, a sociedade.
- Foram realizadas 60 atividades relacionadas com a aposentadoria e a família.

O quadro seguinte apresenta um resumo das atividades mais relevantes realizadas nos diversos países em matéria de saúde e

bem-estar (ambiente de trabalho, promoção da saúde, atividade física e alimentação, bem-estar mental, contexto pessoal).

ESPANHA	<ul style="list-style-type: none"> • 104 avaliações de riscos ocupacionais e 1 avaliações de riscos psicossociais. • 11.276 provas diagnósticas covid e 16.993 consultas relacionadas com covid-19, seguimentos de casos positivos e contatos próximos, tanto de origem profissional como extraprofissional. • Estudo dos resultados dos exames de saúde realizados no ano anterior com o objetivo de conhecer os problemas de saúde mais frequentes na população MAPFRE e, a partir desses resultados, adotar as medidas preventivas oportunas, entre elas a concepção das campanhas de promoção da saúde. • 6.991 assessoramentos médicos realizados para os funcionários. • 491 assessoramentos psicológicos aos funcionários. • Consultas individualizadas orientadas ao seguimento e controle da alimentação e à realização de exercício físico no âmbito de empresa saudável.
BRASIL	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento psicológico aos membros da família. • Conversas sobre a ansiedade, o medo, o estresse, a volta ao trabalho presencial e a saúde mental das crianças. • 393 assessoramentos médicos realizados para os funcionários. • 5.114 assessoramentos psicológicos aos funcionários.
COLÔMBIA	<ul style="list-style-type: none"> • 700 avaliações de riscos ocupacionais. • Campanhas virtuais com a finalidade de gerar consciência sobre hábitos de alimentação saudável e capacitações ao pessoal com maior risco de obesidade.
EUA	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de alimentação saudável "Savory Living". O programa centra-se na perda de peso e na melhora da saúde e da gestão de doenças através de uma alimentação saudável. • Programa de Assistência ao Funcionário. Assessoramento e apoio 24 horas por dia, 7 dias por semana. • Celebrating 65. Webinar Making Sense of Social Security. Simplifying Medicare. Retirement and Health Care.
MÉXICO	<ul style="list-style-type: none"> • Semana Mundial da Lactação Materna (médico e nutricionista): Deram a conhecer os diversos benefícios para a mãe e o lactante. • Programa de Ativação Física. 5 aulas diferentes remotas por TEAMS, uma para cada dia da semana, sobre Pilates, Mattm Yoga Flow, Dança Fitness, Fatburn Workout e 12 round/ciclos de exercício cardiovascular.
OUTROS PAÍSES	<ul style="list-style-type: none"> • Alemanha. External help line related to Covid-19. Back Health Week. Helpline to manage the balance between Home Office and Home Schooling; special regulations for employees, who have to take care on elderly during Corona. • Argentina. Liderança no novo normal Comunicação com foco em acompanhar os líderes e oferecer-lhes pautas para acompanhar as pessoas em situação de pandemia. • Malta: first aid training and fire warden training in order to strenghen our health & safety procedures at work. • Peru. Apoio econômico aos funcionários com diagnóstico de covid (Casos sociais). Vacinas gratuitas de pneumococos (maiores de 60 anos) e VPH (filhas) Lima. • Porto Rico. Campanhas sobre poupança e aposentadoria, Reciclagem e meio ambiente, hortas caseiras, controle de incêndios para crianças e atenção a pessoas idosas em tempos de pandemia. • República Dominicana. Palestra sobre Violência Intrafamiliar.

SEMANA MAPFRE

De 7 a 11 de junho, realizaremos a quinta edição da Semana MAPFRE.

Um evento global que estreou temática: **A sustentabilidade.**

Durante a Semana MAPFRE foram realizadas 381 atividades e/ou conteúdos centrados nas seguintes temáticas:

- Diversidade
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
- Meio Ambiente
- Saúde e bem-estar
- Investimento Socialmente Responsável e Educação Financeira

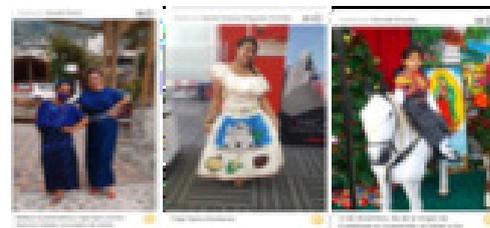
As atividades tiveram um formato virtual, principalmente para seguir protegendo a saúde de nossos funcionários e contribuir com o desenvolvimento sustentável e a Agenda 2030.



MAIS DE
380

atividades realizadas durante a Semana MAPFRE





Entre as atividades desenvolvidas, propusemos aos funcionários da MAPFRE um desafio diário, relacionado com cada uma das cinco temáticas da Semana MAPFRE:

• **Desafio 1: Diversidade cultural**

Os funcionários compartilharam uma foto com a capa de seu livro favorito, uma receita gastronômica, um traje tradicional, algum costume de seu país.

• **Desafio 2: Saúde e Bem-estar**

Os funcionários nos apresentaram o seu animal de estimação e compartilharam uma selfie praticando seu hobby favorito.

• **Desafio 3: Alimentação saudável**

Os funcionários compartilharam uma foto que refletisse uma receita saudável ou uma refeição com “desperdício zero”.

• **Desafio 4: Meio Ambiente**

Os funcionários compartilharam uma foto com suas melhores criações recicladas ou realizando alguma ação de cuidado da biodiversidade.

• **Desafio 5: ODS**

Os funcionários representaram, através de uma imagem, um dos 17 ODS de forma criativa.

Em março, foi lançada a quinta edição do Concurso de Criatividade com o título “O mundo está cheio de coisas impossíveis”, convidando os funcionários a mostrar o lado bom das coisas com imagens repletas de positividade e otimismo

5.5 Concurso de criatividade

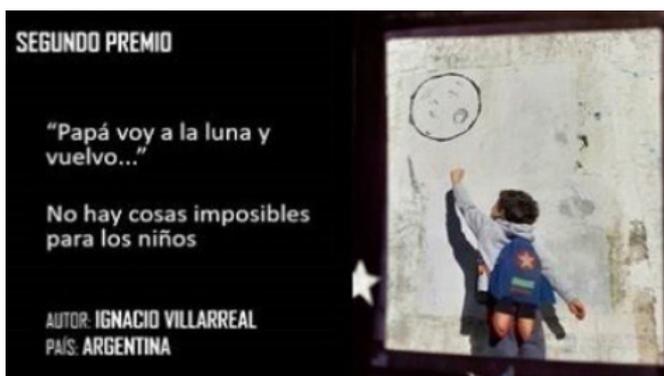
No mês de março foi lançada a quinta edição do Concurso de Criatividade da MAPFRE com o título **"O Mundo está cheio de coisas impossíveis"**, convidando os funcionários a, através de sua criatividade, mostrar o lado bom das coisas, apesar da situação que estamos vivendo, com imagens carregadas de positividade e otimismo (por exemplo, através de uma imagem que mostre algum momento mágico e divertido, algum lugar incrível, alguma situação inspiradora, algum tipo de forma singular...).



Cada país selecionou três imagens, entre todas as recebidas, que serão enviadas a um júri composto por representantes da MAPFRE S.A. Esse júri escolheu dez finalistas,

e todos os funcionários no mundo inteiro poderão votar nas três fotos vencedoras.

Estes são os prêmios e fotografias:



6

Comprometidos. A parte que nos concerne





JESÚS MARTÍNEZ CASTELLANOS

CEO DE LATAM



O principal ativo das empresas são as Pessoas. A chave do sucesso das Organizações está no compromisso bidirecional, no cuidado mútuo entre a empresa e seus funcionários.

Nossos colaboradores reconhecem o compromisso da MAPFRE, uma empresa que, durante quase 90 anos, cuidou de forma muito especial das pessoas, conforme foi demonstrado nestes dois últimos anos durante a pandemia. Assim pode ser observado nos excelentes resultados obtidos nas últimas pesquisas realizadas através do eNPS. A MAPFRE é uma das melhores empresas para trabalhar, reconhecida nos mercados onde esta medição é efetuada.

A MAPFRE conta com os melhores profissionais, uma equipe comprometida, capaz de aspirar a liderar todos os mercados onde operamos. Iniciamos o Plano Estratégico 2022-2024 com uma enorme alegria, com desafios muito importantes e com grandes oportunidades, mas vamos precisar do máximo envolvimento e compromisso de todos os funcionários. Estamos vivendo uma profunda transformação da sociedade, no entanto, os sólidos valores da MAPFRE, permanecerão, e o Compromisso Mútuo seguirá sendo um elemento diferenciador.

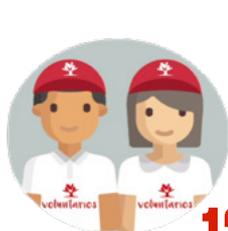
VOLUNTARIADO

Uma das características mais reconhecidas pela sociedade sobre o compromisso da MAPFRE é que somos pessoas que cuidam de pessoas. Essa forma de compreender a nossa atividade atinge especialmente os grupos mais vulneráveis, através do programa de Voluntariado Corporativo, que está integrado na estratégia de Recursos Humanos e de Sustentabilidade e está alinhado com os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

da Agenda 2030. Temos um órgão interno de incentivo e acompanhamento, o Comitê de Voluntariado Corporativo.

O Programa Global de Voluntariado Corporativo da MAPFRE, que desenvolvemos através da FUNDACIÓN MAPFRE e que estabelece as linhas básicas para o desenvolvimento do voluntariado corporativo nos países. Essas linhas de ação são as seguintes: Nutrição, Saúde, Educação, Meio Ambiente, Ajuda em Emergências e Compartilhamento de Solidariedade, e seus objetivos são:

VOLUNTARIADO CORPORATIVO 2021



12%
QUADRO DE
FUNCIONÁRIOS
GLOBAL



28
PAISES

4.762
VOLUNTÁRIOS
INDIVIDUAIS

Funcionários: **3.973**

Familiares: **599**

Pequenos solidários: **190**

956

ATIVIDADES

159.291

BENEFICIÁRIOS
DIRETOS

353

ENTIDADES
SOCIAIS

PARTICIPAÇÕES VOLUNTÁRIOS:

6.883

FUNCIONÁRIOS

747

FAMILIARES

230

PEQUENOS
SOLIDARIOS

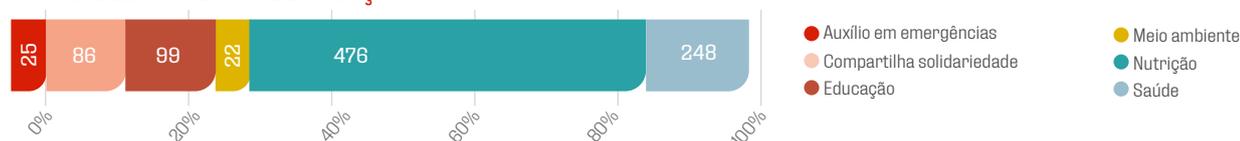
1,7 VEZES

PARTICIPAÇÃO MÉDIA
FUNCIONÁRIOS

HORAS DE VOLUNTARIADO:

	LABORAL	NÃO LABORAL	HORAS TOTAIS
Funcionários	8.241	9.681	17.923
Porcentagem de tempo dedicada	46%	54%	
Familiares + Pequenos solidários			2.684

ATIVIDADES POR LINHA DE ATUAÇÃO



- Contribuir para a melhoria do bem-estar de pessoas desfavorecidas e da sociedade em geral.
- Aumentar as relações da MAPFRE com a comunidade em que está localizada, apresentando-se e atuando como colaborador no sistema de bem-estar.
- Reforçar os valores internos da MAPFRE e fortalecer uma cultura participativa.
- Facilitar aos funcionários e a seus familiares a participação em ações voluntárias como forma de gerar uma cultura sensível às necessidades sociais e de respeito pela diversidade e pelas pessoas em situação de necessidade.
- Promover entre os participantes a aquisição de competências transferíveis aos âmbitos da vida pessoal e profissional, tais como resolução de problemas, iniciativa, comunicação, negociação, trabalho em equipe, liderança, relações interpessoais, flexibilidade, capacidade de sentir empatia, de transmitir otimismo e de aprendizagem.

Na Espanha, a MAPFRE conta com o certificado AENOR pela gestão do programa de voluntariado.

Durante 2021, participaram 4.447 voluntários, entre funcionários e familiares, e foram desenvolvidas mais de 1.300 atividades em todo o mundo relacionadas com educação, nutrição, saúde, ajuda em emergências, entre outras, impactando diretamente mais de 169.000 pessoas. Mais de 12 % do quadro de funcionários global teve uma experiência de voluntariado.

METODOLOGIA DE IMPACTO DO VOLUNTARIADO CORPORATIVO NOS ODS

Identificar o papel da MAPFRE e o impacto que o desenvolvimento, a promoção e a implementação do voluntariado corporativo causam na sociedade é um desafio para a empresa e também um desafio para valorizar o impacto transformador gerado pelas ações desenvolvidas em todos os países onde atuamos.

ODS	TOTAL GERAL	PERCENTAGEM
22. Fome zero e agricultura sustentável	6.911,58	52,60%
10. Redução das desigualdades	2.726,24	20,75%
1. Erradicação da pobreza	1.929,53	14,68%
4. Educação de qualidade	982,08	7,47%
17. Alianças para alcançar objetivos	215,05	1,64%
3. Saúde e bem-estar	200,29	1,52%
15. Vida de ecossistemas terrestres	96,09	0,73%

RESULTADOS

GERAIS ARRECADADOS

Euros	158.898,90
Kg	16.233,85
Unidades	12.234
Litros	2.270,09
Beneficiários diretos	77.010
Beneficiários indiretos	700.729
Beneficiários diretos pessoa jur.	86

Impacto por ODS-Top 5



O lema do Dia do Voluntário em 2021 foi “Unidos contra a fome” e foram doadas mais de 23 toneladas de alimentos, beneficiando mais de 35.000 pessoas

• DIA GLOBAL DE VOLUNTARIADO DA MAPFRE

A MAPFRE organiza anualmente o Dia do Voluntariado da MAPFRE com uma atividade global. Em 2021, a atividade global foi novamente com a temática da nutrição: “Unidos Contra a Fome”, que contribuiu diretamente com o ODS 2 “Fome Zero”. Nesta edição, participaram mais de 800 voluntários de 23 países e 85 cidades, que realizaram mais de 160 atividades. Através dessa ação de voluntariado, mais de 35.000 pessoas foram beneficiadas, recebendo mais de 23 toneladas de alimentos.

• DIA INTERNACIONAL DOS VOLUNTÁRIOS

Realizamos o Dia Internacional dos Voluntários agradecendo aos milhares de Voluntários da MAPFRE do mundo inteiro que colaboram para construir #UnFuturoMásHumano ajudando aqueles que mais precisam.

Concebemos uma metodologia em colaboração a Fundación MAPFRE, que nos permite conhecer qual é a contribuição global e por países da MAPFRE nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, promovendo o Voluntariado Corporativo.

A partir desta metodologia, podemos obter os pontos de impacto de todas as atividades de voluntariado corporativo para cada uma das metas dos ODS e assim podemos quantificar a contribuição da MAPFRE nesta matéria.



JUNTOS NÓS SOMAMOS

Os funcionários colaboram com outros projetos sociais, como o Euro Solidário, na Espanha, ou o programa Together we give, nos Estados Unidos. Essa iniciativa oferece aos funcionários da Espanha a oportunidade de doar um euro/dólar mensal do seu contracheque a um projeto social escolhido por eles, com o compromisso de que, para cada euro/dólar doado, a MAPFRE doará mais um.

Na Espanha, desde o seu lançamento, em 2017, o Euro Solidário arrecadou mais de 612.122 euros, uma cifra que beneficiou em 2017 a Asociación Debra Piel de Mariposa e a Sociedade San Vicente de Paúl, em 2018 a Fundación Cris y ASION, duas associações que lutam contra o câncer infantil, em 2019 foi a APACU (Associação de Pais de Filhos com Autismo de Cuenca) e a Fundación Aladina (entidade que luta contra o câncer infantil), e em 2020 foi em benefício da Fundación Bobath, uma entidade que se ocupa de crianças e jovens que sofrem de paralisia cerebral, e da Asociación Española de Síndrome de Rett, que atende um transtorno no desenvolvimento neurológico infantil. Durante 2021 os funcionários proporcionaram seu euro solidário em benefício da Asociación Guerreros Púrpura e da Fundación Ana Carolina Díez Mahou.

€URO solidario MAPFRE

Com a iniciativa de "Juntos nós somamos", encerramos o ano com 133.046 euros, e desde que começou, um total de 612.122 euros, quantidade que foi conseguida graças a mais de 5.500 funcionários.

Todo ano, os funcionários escolhem a quais associações devem ser doados os valores arrecadados. Hoje em dia, quase 50 % do quadro de pessoal colabora mensalmente com este projeto que contribui tanto com a sociedade. Os projetos mais votados pelos funcionários para 2022 foram: a Associação de familiares de crianças com câncer da Região de Múrcia e a Associação Espanhola contra a Leucodistrofia (ELA).



GRACIAS

TOGETHER WE GIVE +

NUNCA UM EURO VALEU TANTO. JUNTOS NÓS SOMAMOS!

Nos Estados Unidos, o projeto beneficiado em 2021 foi Feeding America, que recebeu 82.930,40 dólares. Durante este ano contribuíram 507 funcionários, e a MAPFRE igualou a quantidade doada por eles. Esta entidade se encarrega de paliar os efeitos da fome no país.



7

Reconhecimento e prêmios



CARMEN SÁEZ DE VICENTE
DIRETORA DE RECURSOS HUMANOS
DAS ÁREAS CORPORATIVAS



Trabalhamos de forma responsável, ética, transparente, colaborativa, próxima e socialmente comprometida, com o objetivo de oferecer às pessoas que fazem a MAPFRE crescer um grande lugar onde todo mundo conta. Este modo de trabalhar foi reconhecido em numerosos países através de diferentes prêmios, que consolidam nossa capacidade para atrair o talento. As pessoas são nosso melhor ativo.

Em um período tão excepcional como o que estamos vivendo, estes reconhecimentos nos impulsionam a seguir avançando para alcançar metas cada vez mais ambiciosas, tanto no cuidado das pessoas -do ponto de vista físico, emocional e de seu desenvolvimento- como no das sociedades em que operamos, e assim continuar sendo um empregador mundial de referência.

Comprometidos com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, e mais concretamente com os relacionados ao trabalho, na MAPFRE somos conscientes dos desafios que nos esperam. Estes prêmios, que estimulam nosso compromisso, o orgulho de pertença e a satisfação desta equipe multigeracional e diversa, nos motivam para continuar contribuindo para o progresso das pessoas, que é o melhor reconhecimento que podemos obter.

ESPAÑHA

- **Top Employers** é um certificado concedido pelo Top Employers Institute, uma referência mundial neste âmbito, e que foi obtido após superar uma exaustiva auditoria de nossas políticas e práticas em matéria de gestão de pessoas.
- **O Prêmio Randstad**, que nos situou como a **seguradora mais atraente para trabalhar** na Espanha, recompila os pontos de vista de 185.000 pessoas no mundo e mais de 10.000 na Espanha para analisar a situação do mercado profissional e a perspectiva do tecido profissional.
- **Prêmio de Gestão da Diversidade**, da Fundação para a Diversidade. Este prêmio reconhece as empresas com mais avanços tangíveis em termos de diversidade, e a MAPFRE foi vencedora na categoria de "Grande Empresa". Nossa estratégia em matéria de diversidade, denominada Inclusão para o crescimento, toma como base a ideia de que a diversidade é uma oportunidade para o crescimento sustentável, e não apenas um simples contexto que deve ser gerenciado pela empresa.
- A MAPFRE S.A. **renovou o Distintivo de Igualdade na Empresa (DIE), concedido pelo Ministério de Igualdade da Espanha**, que reconhece as entidades que se destacam de forma relevante e especialmente significativa na aplicação de políticas de igualdade de tratamento e de oportunidades entre mulheres e homens no âmbito profissional.
- Renovação do **certificado EFR** (Empresa Familiarmente Responsável). O certificado EFR é concedido pela Fundación Másfamilia com o aval do Ministério de Direitos Sociais e Agenda 2030. A iniciativa EFR é reconhecida como Good Practice pela ONU, o que a converte no maior reconhecimento em matéria de conciliação e igualdade que existe atualmente na Espanha.
- O ranking **Merco Talento nos posicionou como a melhor seguradora** em uma análise que avalia as cem melhores empresas para atrair e reter talento na Espanha. Além disso, melhoramos nossa posição um ponto no ranking geral, ocupando a 9ª colocação.
- **Merco Talento Universitário** confirmou-nos como a primeira seguradora escolhida pelos estudantes para trabalhar na Espanha. Esta distinção uniu-se ao estudo Universum, onde os universitários nos incluem entre suas empresas preferidas e somos a primeira seguradora para os estudantes de direito e ciências empresariais. Os universitários apostam na nossa empresa devido ao seu valor diferenciador.
- Este ano, pela **primeira vez**, passamos a fazer parte da **lista Forbes '50 melhores empresas para trabalhar na Espanha'**. Este prestigiado *ranking* sondou as opiniões dos funcionários de mais de 2.000 empresas com mais de 500 funcionários.
- Fomos a primeira financeira e a única seguradora espanhola no Top 10 das **LinkedIn Top Companies 2021** -lista anual publicada em 20 mercados internacionais que ajuda os profissionais a identificar as melhores empresas para desenvolver suas carreiras profissionais.
- Renovamos a **ISO 9001 AENOR em Voluntariado**. Desde dezembro de 2019, somos a **única empresa do IBEX35** que obteve na Espanha o **certificado de qualidade AENOR (Norma ISO 9001) pela gestão da nossa atividade de voluntariado corporativo**. O certificado avalia a qualidade da gestão do voluntariado realizada pela MAPFRE a fim de melhorar a vida das pessoas mais vulneráveis e desfavorecidas da sociedade.

- A MAPFRE certificou com a **AENOR seus protocolos frente à Covid-19**. Esta credencial, concedida para mais de 350 instalações da empresa na Espanha, certifica a correta aplicação de medidas de saúde, técnicas, organizacionais, trabalhistas e de segurança que a entidade pôs em andamento para prevenir contágios.
- Prêmio de novo Modelo de Avaliação do Desempenho para a MAPFRE Espanha, concedido pelo Observatório de Comunicação Interna. A entidade foi premiada na categoria de **Melhor estratégia de comunicação interna para gestão de mudança e da transformação**.
- A MAPFRE Espanha, que colabora de forma muito ativa com seu entorno através de inúmeras atividades de voluntariado com diferentes organizações da área, foi reconhecida pela Cáritas Diocesana de Valência. No Ato de Reconhecimento ao Tecido Empresarial Valenciano, concedeu à MAPFRE o prêmio na categoria Educação.

ALEMANHA

- Verti Alemanha foi a vencedora do **Corporate Health Award** no setor de Seguros. O prêmio reconhece empresas com um forte compromisso com a saúde de seus funcionários.

BRASIL

- **Women on Board (WOB)**, uma iniciativa independente que avalia e divulga ambientes corporativos que mantêm a presença de duas ou mais mulheres em diretorias executivas ou conselhos consultivos, certificou a nossa entidade. Este selo reconhece as boas práticas das empresas para promover mais diversidade nos postos de liderança.
- **Prêmio Sou Segura** a MAPFRE no Brasil ganhou na categoria RRR - Reconhecer, Redistribuir e Remunerar- que avalia as iniciativas que fomentam a igualdade de gênero.

GUATEMALA

- A MAPFRE Seguros na Guatemala situou-se na décima posição do ranking Employers for Youth (EFY) no país. Employers for Youth é um estudo quantitativo que procura reconhecer as Melhores Empresas para Jovens Profissionais.

MÉXICO

- A equipe de Seguros do México posicionou-se como uma das melhores entidades para trabalhar no país de acordo com o ranking Great Place To Work® (GPTW), e a MAPFRE ASISTENCIA recebeu pela primeira vez esta distinção.
- Ambas as entidades receberam também o **Distintivo Empresa Socialmente Responsável (ESR)**, concedido pelo CEMIFI.
- MAPFRE Seguros também obteve: a primeira posição no ranking Merco - um instrumento de avaliação da reputação que elabora três rankings anuais: Merco Empresas, Merco Líderes e o das empresas com melhor reputação em seu setor-, a terceira posição no ranking de Responsabilidade Social da revista econômica Expansión, o terceiro lugar no **Certificado Melhores empresas para trabalhar no setor Financeiro** da GPTW, o reconhecimento **Melhores empresas para trabalhar para jovens profissionais** -quarta posição no setor financeiro (EFY)-, o Distintivo **Empresa Incluyente da Fundación éNTRALE**, o Distintivo de ouro em **Inclusão profissional e não discriminação**, sendo a única seguradora com este nível de cumprimento, e **EMPRESA DE 10** da INFONAVIT.

PANAMÁ

- A MAPFRE no Panamá situou-se como a quinta empresa que melhor atrai e retém o talento jovem e é, além disso, a seguradora com a posição mais alta no ranking, segundo o Employers for Youth (EFY) Panamá 2021, um estudo quantitativo que procura reconhecer as Melhores Empresas para Jovens Profissionais.

PERU

- MAPFRE PERU situou-se no terceiro posto no ranking MERCOS Responsabilidade e Governança corporativa 2020, e entre as 100 empresas com melhor reputação no ranking Merco Empresas e Líderes.

REPÚBLICA DOMINICANA

- A MAPFRE BHD Seguros ficou entre as Melhores empresas para Trabalhar em 2021 e no top 3 das Empresas Mais Admiradas de 2021 na categoria Companhia de Seguros, conforme a revista Mercado, especialista em informação econômica.

Como uma das melhores empresas “Inclusivas, equitativas e diversas”, “Empresas Líderes, Ágeis e Solidárias 2021” na República Dominicana, e como uma das “Empresas e executivos com melhor reputação e ética da América Central e República Dominicana 2021”, nesta última classificação ocupa a 11ª posição na categoria **Multinacionais com Melhor Reputação Corporativa e Ética**, e a sexta posição na categoria **Empresas da República Dominicana com Melhor Reputação Corporativa e Ética**. Estes reconhecimentos são concedidos pela revista Summa, especialista em informação econômica na região América Central e República Dominicana.

- MAPFRE SALUD ARS está dentro do Top 15 das 80 melhores empresas para trabalhar na República Dominicana 2021 (Revista Mercado). Durante 12 anos consecutivos, a MAPFRE Salud ARS está dentro deste

ranking e, além disso, figura no top 5 dos maiores empregadores do país na categoria de 300 a 1.000 colaboradores. A revista Mercado é uma das publicações mais prestigiadas do país, com mais de 25 anos de difusão a nível nacional, líder em inteligência de negócios e pioneira em rankings deste tipo.

TURQUIA

- Bronze para o MAPFRE Turkey Future Generations Program, concedido por Stevie®. **Prêmio na categoria Programa de Desenvolvimento e Aprendizagem Mais Inovador**. MAPFRE Turkey Future Generations Program permite que os funcionários da MAPFRE adquiram as habilidades digitais orientadas à tecnologia e à inovação.

- Prêmios PERYÖN, que estão entre os mais importantes dentro do âmbito dos Recursos Humanos, na categoria de **Criação de valor na Diversidade e Inclusão**.

- **The Equality for Women at Work Certificate**, uma certificação independente concedida por The Sustainability Academy e pela empresa de auditoria Intertek, que tem como objetivo fazer com que as entidades, organizações e administrações que a conseguem apoiem a transformação rumo à igualdade de direitos e oportunidades das mulheres na vida empresarial.

- Reconhecimento ao Programa de Liderança Feminina:

- Ouro na categoria de **Excelência em Diversidade, Igualdade e Inclusão**, nos prêmios de gestão do capital humano outorgados pelo Brandon Hall Group, uma prestigiada consultora norte-americana.

- Prata na categoria de Programa de desenvolvimento de liderança concedida pela TEGEP, uma das associações de aprendizagem e desenvolvimento mais destacadas da Turquia.



URUGUAI

- A empresa recebeu o selo inclusivo **“Uruguay Valora”**, que reconhece as iniciativas e o compromisso da MAPFRE para desenvolver uma cultura inclusiva para as pessoas com deficiência no âmbito profissional, revelando boas práticas que favorecem modelos a serem replicados em outras organizações e vão além da conformidade com os regulamentos vigentes.
- Por sua vez, a entidade URUGUAY ASISTENCIA obteve também o reconhecimento de **“O talento não tem gênero”**, um prêmio que procura reconhecer os avanços dentro do âmbito da igualdade de gênero e a complementaridade profissional.

Extrato de índice de conteúdos GRI

PADRÃO E CONTEÚDO	Nº PÁGINA (P)/INFORMAÇÕES RELATÓRIO INTEGRADO	Nº PÁGINA (P)/INFORMAÇÕES PRESENTES RELATÓRIO
GRI 401. Emprego 2016		
401-1 Novas contratações e rotação dos profissionais	44.4. Desenvolvimento das pessoas – Dados gerais 6.3. Nota 7 – Admissões e Baixas de 2021 e demissões por nível de cargo	1. Pessoas MAPFRE
401-2 Benefícios concedidos a funcionários em jornada integral que não são concedidos a funcionários em jornada parcial ou temporários	4.4. Desenvolvimento das pessoas – Experiência funcionário: Conciliação e bem-estar	3.3 Flexibilidade e conciliação
401-3 Licença maternidade/paternidade	4.4. Desenvolvimento das pessoas – Experiência funcionário: Conciliação e bem-estar	3.3 Flexibilidade e conciliação
GRI 403 - Saúde e segurança no trabalho (2018)		
403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho	4.4. Desenvolvimento das pessoas – Experiência funcionário: Saúde e bem-estar	5.4 Saúde e bem-estar
403-9 Lesões por acidente de trabalho	4.4. Desenvolvimento das pessoas – Experiência funcionário: Conciliação e bem-estar	5.4 Saúde e bem-estar
403-10 Doenças ocupacionais	44.4. Desenvolvimento das pessoas – Experiência funcionário: Conciliação e bem-estar	5.4 Saúde e bem-estar
GRI 404 - Treinamento e educação (2016)		
404-1 Média de horas de treinamento por funcionário por ano	4.4. Desenvolvimento das pessoas – Talento	2.8 Aprendizagem e conhecimento na MAPFRE
404-2 Programas de melhoria de aptidões de funcionários e programas de ajuda à transição	4.4. Desenvolvimento das pessoas – Talento	2.8 Aprendizagem e conhecimento na MAPFRE
404-3 Percentual de funcionários submetidos periodicamente a avaliações de desempenho e desenvolvimento profissional	4.4. Desenvolvimento das pessoas – Retribuição e reconhecimento	3.5 Retribuição e reconhecimento
GRI 405 - Diversidade e igualdade de oportunidades (2016)		
405-1 Diversidade em órgãos de governança e representação de funcionários	2.4. Boa Governança: Sistema de Governança Corporativa - Diversidade e experiência 4.4. Desenvolvimento das pessoas Diversidade	4.1 Diversidade de gênero
405-2 Índice salarial básico e remuneração de mulheres em relação aos homens	44. Desenvolvimento das pessoas – Gestão da Diversidade/ Retribuição e reconhecimento 6.3. Nota 8 – Informação sobre remuneração	4.1.2 Compromissos e reconhecimentos
GRI 413 - Comunidades locais (2016)		
413-1 Operações com participação da comunidade local, avaliações do impacto e programas de desenvolvimento	4.4. Desenvolvendo as pessoas 4.6. Nossa pegada, valor compartilhado 6.3. Nota 10 - Contribuição Agenda 2030 www.fundacionmapfre.org	6. Comprometidos. A parte que nos toca

