

# Programa de Participação nos Lucros e Resultados 2024

**MAPFRE ASSISTENCIA**

**X**

**SINTETEL**

**REGULAMENTO DA PARTICIPAÇÃO DOS COLABORADORES NOS LUCROS E RESULTADOS DA  
MAPFRE ASSISTENCIA – ANO BASE 2024**

**PREÂMBULO – DEFINIÇÕES:**

- **MAPFRE ASSISTENCIA:** Para fins deste Regulamento, o termo utilizado para identificar a **MAPFRE ASSISTENCIA** representa a seguinte empresa, à qual se aplicam as regras do presente Regulamento: **MAPFRE ASSISTENCIA LTDA.**, inscrita no CNPJ sob o nº 68.181.221/0001-47, com sede à Alameda Rio Negro, 503, sala 2414, cep. 06454-000 – Barueri/SP.
- **LUCRO LÍQUIDO LOCAL:** Lucro Líquido da empresa MAPFRE ASSISTÊNCIA BRASIL.
- **COLABORADORES:** São os colaboradores contratados pela **MAPFRE ASSISTENCIA**, na vigência da CLT, mediante Contrato de Trabalho.
- **COLABORADORES ATIVOS:** Colaboradores que tenham seus Contratos de Trabalho vigentes, em 31/12/2024.
- **COLABORADORES INATIVOS:** Colaboradores que não tenham seus Contratos de Trabalho vigentes, em 31/12/2024.
- **COLABORADORES AFASTADOS:** Colaboradores que se encontrem com Contrato de Trabalho suspenso, ou interrompido, pelos seguintes motivos: licença maternidade, licença paternidade, auxílio doença, acidente do trabalho e suspensão do Contrato.
- **HABILITADOR:** Percentual mínimo de atingimento do Lucro Líquido Local, para acionamento do programa.
- **REPRESENTANTES DA DIRETORIA:** Presidentes e Diretores Estatutários da **MAPFRE ASSISTENCIA**.
- **PLR:** Participação nos Lucros e Resultados da **MAPFRE ASSISTENCIA**.
- **SALÁRIO-BASE:** É o salário contratual, nominal e não variável, devido ao **COLABORADOR** no exercício de sua função, de acordo com o salário base em seu demonstrativo de pagamento, em 31/12/2024.
- **INDICADORES:** Nome dado ao conjunto de indicadores que representam os fundamentos estratégicos da **MAPFRE ASSISTENCIA**
- **MÚLTIPLOS SALARIAIS:** Quantidade de salários estabelecidos por Grupo de Colaboradores para pagamento a título de PLR, de acordo com o nível da atividade exercida por cada Grupo.
- **TETO:** É o percentual máximo de LUCRO LÍQUIDO LOCAL a ser distribuído, de acordo com o resultado da MAPFRE ASSISTÊNCIA em 2024, para pagamento a título PLR.

De um lado, **MAPFRE ASSISTENCIA LTDA.**, inscrita no CNPJ sob o nº 68.181.221/0001-47, com sede à Alameda Rio Negro, 503, sala 2414, cep. 06454-000 – Barueri/SP, por seus representantes legais que assinam ao final; doravante denominada **"MAPFRE ASSISTENCIA"** e, de outro lado, **Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações e Operadores de Mesas Telefônicas no Estado de São Paulo – SINTETEL**, inscrito no CNPJ sob nº 60.970.597/0001-29, com sede nesta Capital, na Rua Santa Isabel, 160 – 1º andar – Vila Buarque, por seus representantes legais que assinam ao final, doravante denominado **"SINDICATO"**;

firmam o presente Instrumento, na forma de REGULAMENTO, nos termos abaixo:

**ARTIGO 1º - DO OBJETIVO:**

1.1. Regularizar, nos termos das negociações estabelecidas entre a **MAPFRE ASSISTENCIA** e Sindicato Sintetel, o Programa de **PLR** dos **COLABORADORES** da **MAPFRE ASSISTENCIA**, referente ao ano de 2024, compreendido entre 01/01/2024 e 31/12/2024, em conformidade com o art. 7º, inciso XI, da Constituição Federal/88, e Lei nº 10.101, de 19 de dezembro de 2000, de acordo com **o atingimento dos Indicadores estabelecidos neste Regulamento, os quais tem por objetivo a melhoria continua dos índices de produtividade e lucratividade da MAPFRE ASSISTENCIA, e reconhecimento da participação dos Colaboradores na construção dos resultados alcançados pela MAPFRE ASSISTENCIA.**

**ARTIGO 2º - ABRANGÊNCIA:**

- 2.1. Este Programa de **PLR** abrange os **COLABORADORES CLT** da **MAPFRE ASSISTENCIA**, vinculados ao Sindicato Sintetel.
- 2.2. Não estão contemplados neste Programa de **PLR** os Diretores Estatutários.
- 2.3. As condições relativas à **PLR** de eventuais empresas que passem a fazer parte da **MAPFRE ASSISTENCIA** e **que tenham vínculo com o Sindicato Sintetel**, ou se excluam dela, durante a vigência desse regulamento, assim como eventuais superveniências, não estão contempladas neste Regulamento, e serão tratadas, se o caso, pelos **REPRESENTANTES DA EMPRESA** e Sindicato Sintetel.

**ARTIGO 3º - PREMISSAS BÁSICAS - HABILITADOR:**

3.1 Para que haja apuração deste programa de **PLR e distribuição de lucros**, deverá apurar-se ao final do **Exercício de 2024**, obrigatoriamente, **o atingimento mínimo do indicador de Lucratividade em 30%** (trinta por cento), sobre o **Lucro Líquido local** orçado pela **MAPFRE ASSISTÊNCIA**, o qual foi estipulado para 2024 em **R\$ 7.076.086,42 (Sete milhões e setenta e seis mil e oitenta e seis reais e quarenta e dois centavos).**

Para fins de apuração do Habilitador **Lucro Líquido Local**, considera-se a seguinte equação:

<p><b>Descrição do indicador</b> <b>Forma de apuração</b></p>	<p>Para fins de apuração do indicador Lucro Líquido Local, considera-se a equação:</p> <p><b><u>Prêmio ganho (Ingressos Adquiridos)</u></b></p> <p>(-) Custo Sinistros                  (-) Gastos de Gestão Externa                  (-) Gastos de Gestão Interna                  (-) Custo Resseguro Cedido                  (+/-) Resultados Financeiro Líquido                  (+/-) Resultados Extraordinários</p> <hr/> <p><b>= Resultado Antes do Suporte Regional</b>                  (-) Suporte SSSC</p> <p><b><u>= Resultado Antes dos Impostos</u></b></p>
---	---

	(-) impostos sobre sociedade
	<b>= Lucro Líquido</b>

**3.2** Não se verificando o atingimento mínimo do referido Indicador de Lucratividade (LUCRO LÍQUIDO LOCAL), não será acionado este Programa de PLR.

**3.3** Para efeito deste Programa de Participação nos Lucros e Resultados, não farão parte: os resultados extraordinários e não recorrentes, provenientes de aquisições, operações e registros não habituais da operação, venda de participação acionária ou compra e venda de bens móveis ou imóveis da **MAPFRE ASSISTENCIA**.

**ARTIGO 4º - APURAÇÃO - INDICADORES – LUCRATIVIDADE, METAS CORPORATIVAS E DE ÁREA - MÚLTIPLOS DE SALÁRIOS**

**4.1** O Programa de PLR 2024 será acionado a partir do atingimento do HABILITADOR de 30% do Lucro Líquido Local Orçado pela MAPFRE Assistência, e sua apuração seguirá a seguinte estrutura:



**4.2** Para fins de apuração, e múltiplos de salário a serem distribuídos, ao Indicador Habilitador caberão faixas de apuração, sobre as quais serão habilitados os seguintes múltiplos de salários, os quais se aplicam a todos os COLABORADORES participantes deste programa de PLR:

**QUADRO 1 > LUCRO LÍQUIDO LOCAL**

INDICADOR DE LUCRATIVIDADE				MULTIPLoS DE SALARIOS	
INDICADOR	VALOR ORÇADO - R\$	FAIXA	ATINGIMENTO	MULTIPLoS DE SALARIOS	Todos os cargos CLT
Lucro Líquido Local	7.076.086,42	Faixa 1	0% a 29,99%	Zero	0%
		Faixa 2	30% a 39,99%	Inicial	30%
		Faixa 3	40% a 100,00%	Proporcional	Proporcional
		Faixa 4	Maior ou igual que 100%	Meta	100%

## QUADRO 2 > MÚLTIPLOS DE SALÁRIOS

### PLR 2024

	DIR CLT	SUPT	GER/ESP II	COORD/ ESP I	DEMAIS NÍVEIS
Atingimento LL 100%	1,30	1,20	1,10	1,10	1,10

Quanto ao indicador de Lucro Líquido Local e múltiplos de salários:

- O percentual de atingimento do lucro líquido corresponde ao percentual do lucro líquido realizado, em comparação ao lucro líquido orçado.
- O atingimento do lucro líquido está dividido em 4 faixas, sendo que na faixa 1 – não há múltiplos a serem pagos, pois o indicador está zerado, e na faixa 4 – são os múltiplos máximos a serem pagos a título de PLR.
- Para cálculo das faixas 2 do Quadro 1, o múltiplo será pago de acordo com o percentual de pagamento do múltiplo definido no Quadro 1.
- Para cálculo da faixa 3 do Quadro 1, se aplica a proporcionalidade, de forma que o múltiplo será pago proporcionalmente ao atingimento do lucro líquido auferido dentro de referida faixa.

**4.3** Uma vez habilitados os múltiplos de salários, para apuração deverão ser observados, para todos os Colaboradores, os seguintes INDICADORES: **i) Metas Corporativas – peso 70%; e ii) Metas de Área – peso 30%.**

**4.4 METAS CORPORATIVAS** – O indicador **METAS CORPORATIVAS**, que representa alguns indicadores do Planejamento Estratégico – Algoritmo da **MAPFRE ASSISTENCIA** para o ano vigente, possui peso de 70% na apuração, e será apurado de acordo com o peso e percentual proporcional de atingimento sobre os índices orçados para 2024:

Programa	Indicador	Unidade	Peso	Meta 2024	Descrição da Meta e Fórmula de Cálculo
MAWDY	Ingressos Faturados	Valor Monetário (R\$)	35,00%	238.261.436,44	Para fins de apuração do indicador de INGRESSOS FACTURADOS (CONTRATOS DE CLIENTES ATUAIS + CONTRATOS DE NOVOS CLIENTES - INGRESSOS REFATURADOS), considera-se a equação: - Ingressos FACTURADOS = Receita Operacionais (Seguro Direto + Outras Atividades). - Atingir o volume de Ingressos Faturados nos contratos e clientes atuais (31/12/2024).
MAWDY	NPS do Cliente	Nota	28,00%	68	O objetivo para 2024 é ter a nota NPS de satisfação do atendimento ao cliente igual ou superior a 68, apurado pelo sistema Medallia.
MAWDY	Total de Reembolsos	Percentual (%)	7,00%	1,90%	O objetivo para 2024 é ter o percentual de pedido de reembolso pelos clientes inferior a 1,9% (Métrica: Reembolso concedido dividido por total de serviços prestados ao cliente).

\* Conceito do NPS: O Net Promoter Score (NPS) é um indicador que mede o nível de qualidade percebida pelo cliente. Com esse sistema busca-se identificar a proporção de clientes que recomendariam contratar/comprar produtos/serviços de uma companhia, com base na seguinte pergunta: "Em uma escala de 0 a 10, onde 0 é nada provável, e 10 é muito provável, "Com que probabilidade recomendaria [seguradora] a um amigo ou família?". Os que respondem 9 a 10 são considerados promotores, 7 a 8 neutros, e valores abaixo de 7 são os detratores. O NPS é obtido pela diferença entre os percentuais de promotores e de detratores, de acordo com a seguinte fórmula:  $NPS = \text{Promotores} - \text{Detratores} / \text{Número total de respondentes}$ .

Por exemplo: em uma pesquisa com 50 pessoas, 25 deram notas 9 e 10 (promotores), 20 deram notas 7 ou 8 (neutros) e 5 deram notas de 0 a 6 (detratores). O cálculo de NPS deve ser:  $25 (\text{promotores}) - 5 (\text{detratores}) \div 50 (\text{número total de pessoas que responderam}) = 40$ .

O fornecedor responsável pelo trabalho de pesquisa de NPS para os indicadores de Satisfação do Cliente e de Satisfação do Distribuidor é o Instituto Datafolha.

**4.5 METAS DE ÁREA** – O indicador **METAS DE ÁREA**, de peso 30% na apuração para definição de múltiplos de salários, será apurado de acordo com o percentual de atingimento real sobre as metas estipuladas para às áreas da MAPFRE ASSISTÊNCIA, relacionadas no Anexo I do presente Regulamento.

**4.5.1** No caso de não haver metas definidas passíveis de apuração em função de criação ou exclusão de áreas durante o período de vigência do presente Regulamento ou para colaboradores vinculados/subordinados

diretamente aos CEOs e/ou Diretores Gerais, será utilizada a média das metas de área da Diretoria correspondente ou das áreas subordinadas ao respectivo Executivo, para fins de cálculo para pagamento.

**4.5.1.1** No caso de criação de novas áreas, a partir de 01/10/2024 será mantido para os colaboradores transferidos a meta de área da área anterior ou média de área, conforme item 4.5.1. Caso a criação da nova área ocorra até 30/09/2024, a área de Planejamento Estratégico e Recursos Humanos, deverão definir a (s) meta (s) de área para a nova área.

**4.5.1.2** A revisão de metas será possível até 30/09/2024. A área solicitante deve acionar a área de RH que fará a análise e deliberação sobre a efetivação do ajuste ou não. No caso de criação de novas áreas ou revisão de metas, será assinado aditivo.

**4.5.2** Para COLABORADORES que tenham atuado em mais de uma área durante o ano, será calculado o atingimento proporcional ao período de atuação em cada uma das áreas.

**4.6** Para cálculo das **METAS CORPORATIVAS e METAS DE ÁREA**, será apurada a proporcionalidade de atingimento real de cada indicador, limitado a 100% de atingimento para cada um, respeitando a escala de atingimento, se houver. Não havendo a possibilidade de compensar-se os resultados entre os indicadores.

#### **ARTIGO 5º - ELEGIBILIDADE A PLR:**

##### **5.1 Para COLABORADORES ATIVOS:**

**5.1.1** Os **COLABORADORES** admitidos anteriormente a 01/01/2024, e que permaneçam ativos até 31/12/2024, farão jus ao recebimento integral da PLR, de acordo com critérios estabelecidos neste regulamento.

**5.1.2** Os **COLABORADORES** admitidos a partir de 01/01/2024, farão jus ao recebimento proporcional da PLR.

**5.1.3** Para efeito de proporcionalidade dos **COLABORADORES** admitidos a partir de 01/01/2024, considera-se a fração de dias trabalhados igual ou superior a 15 dias no mês (1/12 avos) do ano vigente, contabilizados a partir da data de admissão.

**5.1.4** Para a apuração anual, serão considerados os dados cadastrais de salário base e nível vigentes em 31/12/2024.

**5.1.5** Para fins de antecipação, se houver, serão considerados os dados cadastrais de salário base e nível vigentes em 31/08/2024. Os **COLABORADORES** admitidos anteriormente a 01/01/2024, e que permaneçam ativos até 31/08/2024, farão jus ao recebimento integral da antecipação da PLR, de acordo com critérios estabelecidos neste regulamento. Os **COLABORADORES** admitidos a partir de 01/01/2024, farão jus ao recebimento proporcional da antecipação da PLR, de acordo com critérios estabelecidos neste regulamento.

##### **5.2 Para COLABORADORES INATIVOS:**

**5.2.1** **COLABORADORES** que tenham sido desligados em 2024, **por demissão sem justa causa, acordo entre partes firmado nos termos do art. 484-A da CLT, e/ou por pedido de demissão voluntária**, receberão o valor proporcional ao período trabalhado, de acordo com o resultado apurado no Artigo 4 deste Regulamento, em março/2025, observando-se o desconto de eventual adiantamento ocorrido em 2024.

**5.2.2** Na hipótese de ocorrer adiantamento de PLR em 2024, nos termos do artigo 6.5, este não será descontado das verbas rescisórias.

**5.2.3** No caso de falecimento do COLABORADOR, os seus dependentes, devidamente constituídos pela Previdência Social, ou caso não exista dependência para fins econômicos, os dependentes legalmente constituídos

através de processo de sucessão cível, receberão o valor proporcional ao período trabalhado, de acordo com o resultado apurado no Artigo 4 deste Regulamento, em março/2025, observando-se o desconto de eventual adiantamento ocorrido em 2024.

**5.2.4** Os **COLABORADORES** desligados **por justa causa** durante o ano vigente do Regulamento, não farão jus a nenhuma participação prevista neste Regulamento.

**5.2.5** Para efeito de proporcionalidade dos **COLABORADORES INATIVOS**, considera-se a fração de dias trabalhados, igual ou superior a 15 dias no mês (1/12 avos) do ano vigente, contabilizados a partir da data de admissão.

### **5.3 Para COLABORADORES AFASTADOS:**

**5.3.1** Os **COLABORADORES AFASTADOS** por motivo de auxílio-doença, acidente de trabalho, licença maternidade e paternidade, com vínculo empregatício em 2024, farão jus à PLR de forma integral ao período de afastamento, desde que tenham trabalhado no mínimo 15 dias no ano, de acordo com o resultado apurado no Artigo 4 deste Regulamento, em março/2025, observando-se o desconto de eventual adiantamento ocorrido em 2024.

**5.3.2** Para efeitos de antecipação, os **COLABORADORES AFASTADOS** por motivo de auxílio-doença, acidente de trabalho, licença maternidade e paternidade, com vínculo empregatício em 2024, desde que tenham trabalhado no mínimo 15 dias no ano de 2024, farão jus à antecipação de PLR de forma integral ao período de afastamento.

**5.3.3** Os **COLABORADORES AFASTADOS** por motivo de licença não remunerada e/ou suspensão de contrato, com vínculo empregatício em 2024, desde que tenham trabalhado no mínimo 15 dias no ano, farão jus à PLR de forma proporcional ao período trabalhado, de acordo com o resultado apurado no Artigo 4 deste Regulamento, em março/2025, observando-se o desconto de eventual adiantamento ocorrido em 2024.

**5.3.4** Para efeitos de antecipação, os **COLABORADORES AFASTADOS** por motivo de licença não remunerada e/ou suspensão de contrato, com vínculo empregatício em 2024, desde que tenham trabalhado no mínimo 15 dias no ano de 2024, farão jus à antecipação de PLR de forma proporcional ao período trabalhado.

**5.3.5** Para efeito de proporcionalidade dos **COLABORADORES AFASTADOS**, considera-se a fração de dias trabalhados, igual ou superior a 15 dias no mês (1/12 avos) do ano vigente, contabilizados a partir da data de admissão.

## **ARTIGO 6° - DA APURAÇÃO E DO PAGAMENTO**

**6.1 CÁLCULO:** Uma vez atendida a premissa constante do item 3 - HABILITADOR, a apuração da PLR devida aos colaboradores observará o Artigo 4º deste Regulamento - INDICADORES, do que se extrai a seguinte equação:

$$\begin{aligned} \text{PLR} = & \text{ [Resultado do LUCRO LÍQUIDO e MULTIPLOS DE SALÁRIOS] X} \\ & \text{ [Resultado das METAS CORPORATIVAS] X} \\ & \text{ [Resultado das METAS DE ÁREA] X} \\ & \text{ [SALÁRIO-BASE DO COLABORADOR] X} \\ & \text{ [Proporcionalidade do período trabalhado] X} \end{aligned}$$

## 6.2 EXEMPLOS DE CÁLCULO DE APURAÇÃO

### Cenário 1 – Faixa 1 (não atingimento do habilitador)

Selecione seu nível:	Coordenador/ Especialista I	Salário Base:	R\$ 5.000,00
Diretoria:	XXXXXXXXXX	Data de Admissão:	19/12/2022
Múltiplo Salarial do nível:	1,10	Proporcionalidade:	12

  

Habilitador					
	Faixa	Meta	Realizado	Atingimento	Multiplo Salarial Alvo
Lucro Líquido Local (R\$)	1	R\$ 7.076.086,42	R\$ 2.052.065,06	29,00%	0,00

  

Metas Corporativas 70%					
	Peso	Meta	Real	Ating.	
Ingressos facturados (R\$)	35,00%	238.261.436,44	238.261.436,44	100,00%	
NPS do Cliente	28,00%	68	68	100,00%	
Total de Reembolsos	7,00%	1,90%	1,90%	100,00%	
<b>Peso Total:</b>	<b>70,00%</b>			<b>Ating. Ponderado:</b>	<b>70,00%</b>

  

Metas de Área 30%					
	Peso	Meta	Real	Ating.	
META XXXXXX	30,00%	100,00%	90%	90,00%	
<b>Peso Total:</b>	<b>30,00%</b>			<b>Ating. Ponderado:</b>	<b>27,00%</b>

  

<b>Ating. Ponderado Total:</b>	<b>97,00%</b>
Múltiplo Salarial Apurado	0,00
<b>Valor Bruto à Receber:</b>	<b>R\$ 0,00</b>

### Cenário 2 – Faixa 2 (Atingimento fixo)

Selecione seu nível:	Coordenador/ Especialista I	Salário Base:	R\$ 5.000,00
Diretoria:	XXXXXXXXXX	Data de Admissão:	19/12/2022
Múltiplo Salarial do nível:	1,10	Proporcionalidade:	12

  

Habilitador					
	Faixa	Meta	Realizado	Atingimento	Multiplo Salarial Alvo
Lucro Líquido Local (R\$)	2	R\$ 7.076.086,42	R\$ 2.476.630,25	35,00%	0,33

  

Metas Corporativas 70%					
	Peso	Meta	Real	Ating.	
Ingressos facturados (R\$)	35,00%	238.261.436,44	238.261.436,44	100,00%	
NPS do Cliente	28,00%	68	68	100,00%	
Total de Reembolsos	7,00%	1,90%	1,90%	100,00%	
<b>Peso Total:</b>	<b>70,00%</b>			<b>Ating. Ponderado:</b>	<b>70,00%</b>

  

Metas de Área 30%					
	Peso	Meta	Real	Ating.	
META XXXXXX	30,00%	100,00%	90%	90,00%	
<b>Peso Total:</b>	<b>30,00%</b>			<b>Ating. Ponderado:</b>	<b>27,00%</b>

  

<b>Ating. Ponderado Total:</b>	<b>97,00%</b>
Múltiplo Salarial Apurado	0,320
<b>Valor Bruto à Receber:</b>	<b>R\$ 1.600,50</b>



### Cenário 3 – Faixa 3 (Atingimento proporcional)

Selecione seu nível:	Coordenador/ Especialista I	Salário Base:	R\$ 5.000,00
Diretoria	XXXXXXXXXX	Data de Admissão:	19/12/2022
Múltiplo Salarial do nível:	1,10	Proporcionalidade:	12

#### Habilitador

	Faixa	Meta	Realizado	Atingimento	Múltiplo Salarial Alvo
Lucro Líquido Local (R\$)	3	R\$ 7.076.086,42	R\$ 6.722.282,10	95,00%	1,05

#### Metas Corporativas 70%

	Peso	Meta	Real	Ating.
Ingressos facturados (R\$)	35,00%	238.261.436,44	238.261.436,44	100,00%
NPS do Cliente	28,00%	68	68	100,00%
Total de Reembolsos	7,00%	1,90%	1,90%	100,00%
<b>Peso Total:</b>	<b>70,00%</b>		<b>Ating. Ponderado:</b>	<b>70,00%</b>

#### Metas de Área 30%

	Peso	Meta	Real	Ating.
META XXXXXX	30,00%	100,00%	90%	90,00%
<b>Peso Total:</b>	<b>30,00%</b>		<b>Ating. Ponderado:</b>	<b>27,00%</b>

**Ating. Ponderado Total: 97,00%**  
*Múltiplo Salarial Apurado 1,014*  
**Valor Bruto à Receber: R\$ 5.068,25**

### Cenário 4 – Faixa 4 (Atingimento superior)

Selecione seu nível:	Coordenador/ Especialista I	Salário Base:	R\$ 5.000,00
Diretoria	XXXXXXXXXX	Data de Admissão:	19/12/2022
Múltiplo Salarial do nível:	1,10	Proporcionalidade:	12

#### Habilitador

	Faixa	Meta	Realizado	Atingimento	Múltiplo Salarial Alvo
Lucro Líquido Local (R\$)	4	R\$ 7.076.086,42	R\$ 8.491.303,70	120,00%	1,10

#### Metas Corporativas 70%

	Peso	Meta	Real	Ating.
Ingressos facturados (R\$)	35,00%	238.261.436,44	238.261.436,44	100,00%
NPS do Cliente	28,00%	68	68	100,00%
Total de Reembolsos	7,00%	1,90%	1,90%	100,00%
<b>Peso Total:</b>	<b>70,00%</b>		<b>Ating. Ponderado:</b>	<b>70,00%</b>

#### Metas de Área 30%

	Peso	Meta	Real	Ating.
META XXXXXX	30,00%	100,00%	100%	100,00%
<b>Peso Total:</b>	<b>30,00%</b>		<b>Ating. Ponderado:</b>	<b>30,00%</b>

**Ating. Ponderado Total: 100,00%**  
*Múltiplo Salarial Apurado 1,100*  
**Valor Bruto à Receber: R\$ 5.500,00**

**6.3** A PLR será apurada ao final do Exercício de 2024, de acordo com os termos previstos neste Regulamento, e será efetuado seu pagamento no mês de março/2025, com crédito em conta corrente dos Colaboradores.

**6.4** Para fins de apuração, serão considerados salário-base e nível vigentes em 31/12/2024.

**6.5** Na hipótese de atingimento de lucro líquido igual ou superior à **100%** do acumulado orçado até agosto 2024, correspondente a **R\$ 4.677.369,00 (Quatro milhões, seiscentos e setenta e sete mil, trezentos e sessenta e nove reais)**, a ser apurado no fechamento do mês de agosto/2024, haverá pagamento, no mês de setembro de 2024, a título de antecipação do valor de PLR, de valor correspondente a **25% do salário-base de agosto de 2024** de cada Colaborador, independentemente de seu cargo.

- 6.6 A base de dados de colaboradores para cálculo de antecipação será a de 31/08/2024, e os mesmos deverão estar ativos, incluindo os colaboradores afastados, na data do pagamento, que se dará em 30/09/2024. Os colaboradores inativos não terão direito ao adiantamento.
- 6.7 Para a apuração da antecipação dos colaboradores afastados, serão aplicados os critérios indicados no item 5.3, deste regulamento.
- 6.8 O valor pago correspondente ao adiantamento, caso ocorra, será descontado quando forem apurados os resultados de 2024, e calculado o valor total a ser pago em março/2025, exceto na hipótese de o valor adiantado ser maior que o valor apurado em março/2025, ou de não ser habilitado o Programa de PLR, hipótese em que não haverá desconto ou devolução.
- 6.9 Conforme legislação vigente, é vedado o pagamento de qualquer antecipação ou distribuição de valores a título de PLR, em mais de 2 (duas) vezes no mesmo ano civil, e em periodicidade inferior a 1 (um) trimestre civil.

#### **ARTIGO 7º - VIGÊNCIA DO ACORDO DE PARTICIPAÇÃO:**

- 7.1 As regras definidas neste regulamento vigorarão exclusivamente para o período compreendido entre 01/01/2024 a 31/12/2024, não se configurando direito adquirido ou paradigma para os próximos anos e/ou para os anteriores.

#### **ARTIGO 8º - PISO MÍNIMO E TETO MÁXIMO GARANTIDOS PARA REMUNERAÇÃO DA PLR:**

- 8.1. **PISO MÍNIMO:** Não se aplica, para fins de distribuição de PLR, estipulação de piso mínimo. Para fins de distribuição, deverá ser observado o Habilitador previsto no Artigo 4, sendo que na hipótese de não se atingir o Habilitador, não haverá distribuição de PLR.
- 8.2. **TETO:** Para fins de distribuição de PLR, considerar-se-á como limite máximo, para o exercício de 2024, o percentual de atingimento de LUCRO LÍQUIDO LOCAL previsto na faixa 4 do quadro constante no artigo 4.2 deste Regulamento.

#### **ARTIGO 9º - DISPOSIÇÕES GERAIS:**

- 9.1 Fica estabelecido que a **PLR** constante deste regulamento será apurada e paga nos termos da Lei 10.101/2000, e que não substitui ou complementa a remuneração devida a qualquer **COLABORADOR**, nem constitui base de incidência de qualquer encargo trabalhista ou previdenciário, não se lhe aplicando o princípio da habitualidade, nos termos da legislação vigente.
- 9.2 Na eventualidade de surgirem situações não previstas neste instrumento, ou na ocorrência de divergências relativas ao cumprimento do presente acordo, as partes primeiramente buscarão conciliação entre si, por meio de negociação direta com **REPRESENTANTES DA DIRETORIA** e Sindicato, para somente após, permanecendo a divergência, levarem a questão ao exame e decisão da Justiça do Trabalho.
- 9.3 As partes declaram que as regras definidas neste Regulamento decorrem de livre negociação entre a **MAPFRE ASSISTENCIA**, seus colaboradores e Sindicato, sendo claras e objetivas, e que estão acessíveis a todos os participantes, possibilitando o controle e acompanhamento por parte dos mesmos, com o objetivo de incentivar o aumento de lucratividade e produtividade da MAPFRE ASSISTÊNCIA, e reconhecimento do esforço dos Colaboradores na construção de seus resultados.

- 9.4 A versão integral do presente Regulamento será amplamente divulgada a todos os colaboradores, assim como será mantida na Intranet da **MAPFRE ASSISTENCIA**, possibilitando sua consulta por todos os seus colaboradores, a qualquer momento.
- 9.5 Todos os colaboradores terão acesso aos resultados previstos neste Regulamento, sendo que os resultados finais serão divulgados após encerramento do ano vigente, e poderão ser acompanhados periodicamente através dos meios internos de comunicação.
- 9.6 É facultado a qualquer colaborador, verbalmente ou por escrito, recorrer aos **REPRESENTANTES DA DIRETORIA**, para sanar qualquer dúvida quanto ao presente Regulamento.
- 9.7 As partes convencionam que, em decorrência de alterações relevantes na legislação pertinente, ou ainda pela ocorrência de mudanças significativas na conjuntura econômica do País, ou que afetem o mercado, e que possam justificadamente impactar nas regras e metas estabelecidas no presente Regulamento, o presente Acordo poderá ser revisto, de comum acordo, mediante negociação entre as partes, sendo vedada qualquer alteração unilateral quanto às regras deste Regulamento.
- 9.8 Firma-se o presente em 3 (três) vias de igual teor, para que produza todos os seus efeitos legais e de direito, sendo ainda arquivada uma cópia junto ao Sindicato Sintetel.

**REPRESENTANTES DA DIRETORIA DA MAPFRE ASSISTENCIA**

FRANCISCO EUGENIO LABOURT

FABIANO SARDA

DIRETOR DE RECURSOS HUMANOS

DIRETOR ASSISTENCIA

**REPRESENTANTES DO SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO - SINTETEL**

GILBERTO RODRIGUES DOURADO

MAURO CAVA DE BRITTO

PRESIDENTE

DIRETOR VICE-PRESIDENTE

LEONARDO SÓTER DE OLIVEIRA

JOSE ROBERTO SILVA

DIRETOR REGIONAL – RIBEIRAO PRETO

**REPRESENTANTES DO SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO – SINTETEL**

## ANEXO I – META DA ÁREA

Metas de Área					
Área	Indicador	Peso	Meta 2024	Escala de Atingimento	Descrição da Meta e Métrica
ASS - COMERCIAL ASSISTENCIA	Cumprimento de presupuesto de INGRESOS FATURADOS Total	15,00%	R\$ 208.195.140,52	Proporcional	Ingressos faturados abrangendo as receitas oriundas de todo e qualquer Cliente no período de Jan a Dez/24, excluindo-se as receitas referentes a refaturamentos. Fonte :Área Técnica / SAP - Mawdy
ASS - COMERCIAL ASSISTENCIA	Cumprimento de presupuesto de INGRESOS FATURADOS de NOVOS NEGÓCIOS	15,00%	R\$ 30.066.295,91	Proporcional	Ingressos faturados abrangendo todas as receitas oriundas de Novo Cliente no período de Jan a Dez/24, excluindo-se as receitas referentes a refaturamentos Fonte :Área Técnica / SAP - Mawdy
ASS - TECNICA ASSISTENCIA	Control de Rentabilidad y Plan de Acciones	30,00%	100%	Proporcional	Realizado a traves de 4 fases (Identificación, Acciones, Proyecciones y Seguimiento), donde cada una de ellas representa un 25%: a)DETECCIÓN & IDENTIFICACION Informes Grandes Cuentas / 80/20 / Infografía Analíticas Clientes & Producto Forecast MT & Sistema de Alarmas  b) ACCIONES Pricing Log Plan de acciones 80/20  c)PROYECCIONES sobre Margen Técnico & Deep Dive Cuentas/Clientes  d)SEGUIMIENTO Calendario Ajustes de Precio Seguimiento Implantación acciones Verificación Impacto estimado Fonte: Validação Corporativo
ASS - BI ASSISTENCIA	Painel Corretores Mapfre	12,00%	01/05/2024	Proporcional	Painel com visão específica para os territoriais Mapfre Auto com Correções e para Gestão das Sucursais. O objetivo deste painel é visão detalhada a nível do corretor/Sucursal/Territorial sobre a prestação de serviços - Auto Fonte: Área de BI - Assistencia
ASS - BI ASSISTENCIA	Novo Painel Mawdy	12,00%	01/08/2024	Proporcional	Painel com melhorias Visuais e novos KPIs e com visões que permite varias correções até o nível de cidade Fonte: Área de BI - Assistencia
ASS - BI ASSISTENCIA	Painel de Refaturamento	6,00%	01/10/2024	Proporcional	Painel voltado para automatização do processo de refaturamento que visa melhorar o prazo médio do contas a receber (fluxo de caixa) Fonte: Área de BI - Assistencia
ASS - REDE ASSISTENCIA (PROVEDORES)	Total de Reembolsos	9,00%	1,90%	proporcional	O objetivo para 2024 é ter o percentual de pedido de reembolso pelos clientes inferior a 1,9% (Métrica: Reembolso concedido dividido por total de serviços prestados ao cliente) Fonte: Área de BI - Assistencia / Ferramenta Qlik
ASS - REDE ASSISTENCIA (PROVEDORES)	Evolução Custo Médio de Guincho	12,00%	100%	Escala do Corporativo: Consecucion Máxima 100%. Meta 2024: x = 100% De 1 a 2,5% inferior a meta= 75% De 2,5 a 5% inferior a meta= 50% De 5 a 15% inferior a meta= 25% Menor a 15% inferior a la meta = 0%	Indicador de Índice de Eficiencia MAWDY 2024. O custo médio dos serviços de guinchos e socorro mecânico SOS) a nível local não pode superar o IPC (IPCA) do país alcançando uma meta em 2024 de R\$ 377,00 Fonte: Validação pelo Corporativo
ASS - REDE ASSISTENCIA (PROVEDORES)	% Digital Dispatch Puro	9,00%	62,5%	proporcional	Total de Acionamentos de serviços eletronicos (MIA DRIVE + MIA HOME) / Total de serviços acionados Fonte: Área de BI - Assistencia / Ferramenta Qlik
ASS - CALL CENTER ASSISTENCIA	% Gasto de Gestão de Prestações	12,00%	20,98%	proporcional	Total de Gastos dos Centro de custos de Operação (cc 30+31)/Ingresso adquirido Fonte : Bases Contabeis
ASS - CALL CENTER ASSISTENCIA	Implantação Projeto Minerva	12,00%	1	absoluto	Implantar a solução Minerva no Brasil para pelo menos um produto (CLIENTE) em 2024, até 31/12/2024 Fonte : Validação pelo Corporativo
ASS - CALL CENTER ASSISTENCIA	% Expedientes por proposta	6,00%	11,79%	proporcional	Total de Assistencias propostas/ Total de Assistencias Abertas Período de Janeiro a Dezembro/24 Fonte : Validação pelo Corporativo
ASS - QUALID NPS MELH CONTINUA ASSISTENCIA	Melhoria contínua - Reversão de valores	15,00%	100%	proporcional	Implantação do processo de reversão de valores na ferramenta BEEDOO até 31/12/2024.  Processo Reversão de valores ==> é quando existe um dano por parte do prestador de serviços é deve-se fazer uma análise do dano x reembolso ao prestador. Areas abrangentes : Operações e Rede de Prestadores. Esse processo auxiliará que áreas correlatas possam seguir o passo a passo no acompanhamento de suas responsabilidades dentro da reversão de valores". Fonte : Área de Qualidade - Ferramenta Beedoo
ASS - QUALID NPS MELH CONTINUA ASSISTENCIA	Melhoria contínua - Redução de abertura por proposta	3,00%	31/10/2024	Data de entrega até 31/10/2024 = 100% Data de entrega até 30/11/2024 = 50% Data de entrega até 31/12/2024 = 0%	Realização de estudo sobre os ofensores relacionados a abertura de proposta para que as áreas possam atuar de forma assertiva no processo na redução dessas abertura, juntamente com o acompanhamento nas reuniões do Comitê Qualidade. Data de entrega até 31/10/2024 = 100% Data de entrega até 30/11/2024 = 50% Data de entrega até 31/12/2024 = 0%  O estudo será disponibilizado via Sharepoint da cia. E o acompanhamento das ações acompanhadas via apresentação do Comitê no diretório de Qualidade. Fonte: Ata de reuniao Qualidade / Sharepoint
ASS - QUALID NPS MELH CONTINUA ASSISTENCIA	Pesquisa CSAT (CSAT – Customer Satisfaction Score)	12,00%	85	Proporcional	Soma dos Neutros + Promotores/ Total de respostas. Fonte: Área de BI - Assistencia / Ferramenta Qlik