

coesia

# **Política global de denúncia de irregularidades**

# Conteúdo

|     |                                                      |    |
|-----|------------------------------------------------------|----|
| 1.  | Objetivo                                             | 3  |
| 2.  | Princípios gerais                                    | 4  |
| 3.  | Quem pode denunciar                                  | 5  |
| 4.  | O que pode e o que não pode ser denunciado           | 5  |
| 5.  | Como denunciar                                       | 6  |
| 6.  | Princípios de proteção de denunciantes e denunciados | 8  |
| 7.  | Gestão do processo de denúncia de irregularidades    | 10 |
| 8.  | Registo e recolha de dados pessoais                  | 12 |
| 9.  | Definições                                           | 13 |
| 10. | Perguntas frequentes                                 | 15 |

## **Política global de denúncia de irregularidades da Coesia**

Âmbito: Coesia S.p.A. e suas subsidiárias

Aprovado por: Coesia S.p.A. Conselho de Administração

Emitido por: Coesia S.p.A. CEO

Data: Fevereiro de 2024

Revisão: v.1.0

# 1. Objetivo

A Coesia S.p.A. (doravante também designada por "Coesia" ou "a Empresa") e as suas subsidiárias, de acordo com os seus valores e padrões de conduta estabelecidos no Código de Ética da Coesia e em conformidade com a regulamentação em vigor, adotarão e cumprirão os procedimentos previstos na presente Política para tratar as denúncias através de canais adequados e dedicados.

Em particular, o objetivo da presente Política é fornecer a todos os indivíduos<sup>1</sup> que atuam em nome ou por conta de, ou no interesse da Coesia, uma ferramenta operacional para denunciar violações do Código de Ética do Grupo, violações da Diretiva (UE) 2019/1937 (para empresas sediadas nos países da União Europeia), do Decreto Legislativo 24/2023 e do Decreto Legislativo 231/2001 (para empresas italianas), das Políticas da Coesia, bem como das legislações nacionais e internacionais aplicáveis nos países em que opera.

Quando exigido pela legislação nacional específica aplicável, as subsidiárias da Coesia adotarão um canal local de denúncia de irregularidades a ser definido numa política corporativa local de denúncia de irregularidades, e a ser adotado em total e estrita conformidade com a presente Política global de denúncia de irregularidades da Coesia. Se uma das disposições da presente Política estiver em conflito com qualquer disposição nacional da lei de denúncia de irregularidades, a política corporativa local de denúncia de irregularidades remeterá para as disposições legais nacionais em vigor, que prevalecerão.

A Coesia reserva-se o direito de realizar auditorias e controlos adequados, com a assistência de auditor(es) interno(s) ou de perito(s) externo(s) independente(s), para verificar a correta aplicação da presente Política, que será periodicamente revista e atualizada onde e quando necessário.

Para quaisquer dúvidas relativas à presente Política, consultar o ponto 10 "Perguntas frequentes".

---

<sup>1</sup> **Partes internas** (p. ex.: todos os colaboradores ao abrigo de qualquer acordo contratual, incluindo contratos a termo e trabalhadores temporários, voluntários e estagiários) e **Partes externas** (p. ex.: pessoas que tenham obtido informações sobre infrações durante o processo de recrutamento ou durante a sua anterior relação de trabalho com a empresa, clientes, fornecedores, parceiros e, em geral, todas as partes interessadas). Para mais informações, consultar o ponto 10 Perguntas frequentes.

## 2. Princípios gerais

A Coesia solicita e garante que as pessoas envolvidas na execução de qualquer atividade descrita na presente Política atuem de acordo com os seguintes princípios:

### **Confidencialidade**

A identidade do denunciante não será revelada, sem o consentimento prévio do autor da denúncia, a outras pessoas para além das envolvidas na gestão da denúncia.

### **Transparência**

Todas as pessoas envolvidas na execução da presente política devem garantir total transparência no desempenho das suas funções e assegurar que todo o processo é gerido de forma autêntica.

### **Imparcialidade, independência e profissionalismo**

Qualquer denúncia deve ser tratada de forma a garantir e manter sempre os necessários termos de objetividade, competência e profissionalismo.

### **Veracidade e validade**

Todas as informações e alegações devem ser comunicadas de boa-fé e com fundamentos razoáveis.

### **Proibição de retaliação para proteger os denunciantes e outras partes envolvidas**

O denunciante e quaisquer outras partes potencialmente envolvidas estão protegidos contra qualquer ato de retaliação, desde que ajam de boa-fé e com fundamentos razoáveis.

### 3. Quem pode denunciar

**Qualquer pessoa pode apresentar uma denúncia.** A Coesia alarga a possibilidade de denúncia a todas as pessoas que, no âmbito das suas atividades profissionais, tenham conhecimento de uma possível violação.

### 4. O que pode e o que não pode ser denunciado

Qualquer pessoa que identifique quaisquer suspeitas de violação de:

- o Código de Ética da Coesia;
- a Diretiva (UE) 2019/1937 relativa à proteção das pessoas singulares que denunciam violações do direito da União e das suas disposições nacionais (para empresas sediadas nos países da União Europeia);
- o modelo de Organização, Gestão e Controlo - Decreto Legislativo 24/2023 e 231/2001 (para as empresas italianas);
- as políticas da Coesia;
- legislações e regulamentos nacionais e internacionais<sup>2</sup>;

é **obrigado a denunciá-las**.

Informações adquiridas exclusivamente com base em especulações ou boatos não fiáveis (ou seja, “rumores”)

**não podem ser denunciadas.**

---

<sup>2</sup> Relativamente, mas não apenas, aos seguintes domínios: infrações administrativas, contabilísticas, civis ou penais; conformidade e segurança do produto; segurança do transporte; proteção do ambiente e saúde pública (para mais informações, consultar o ponto 10 Perguntas frequentes).

## 5. Como denunciar

A Coesia criou um Canal do Grupo para a apresentação de denúncias:

### POR ESCRITO

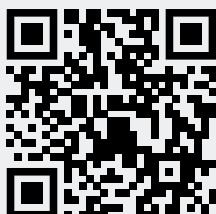
Através da **plataforma digital de apresentação de denúncias**, acessível online através de:



computador no seguinte link [coesia.ethicspoint.com](https://coesia.ethicspoint.com);



telemóvel em [coesia.navexone.eu](https://coesia.navexone.eu) ou através da leitura do **código QR** em baixo:



### POR VOZ



números de telefone gratuitos<sup>3</sup> estão disponíveis no portal [coesia.ethicspoint.com](https://coesia.ethicspoint.com) (24h - 7 dias por semana)

(Os canais acima referidos permitem a denúncia anónima na língua materna do denunciante)

Após a apresentação da denúncia, os denunciantes receberão um código de acesso denominado "chave de denúncia" que, juntamente com uma palavra-passe, pode ser utilizado para verificar se existem respostas ou perguntas na plataforma.

---

<sup>3</sup> As linhas telefónicas são geridas por pessoal da Navex que transcreve a denúncia para o sistema.

O denunciante tem a possibilidade, em determinadas circunstâncias e apenas quando aplicável, de utilizar um Canal de Denúncia Externo ou fazer uma divulgação pública<sup>4</sup>.

Pode encontrar mais informações sobre “Como comunicar” propostas proativas (novas ideias e sugestões de melhoria) ou violações do Código de Ética no “Código de Ética da Coesia”.

---

<sup>4</sup> Nos países cuja legislação prescreve a utilização do **Canal de Denúncias Externo** a uma Autoridade Pública, este pode ser ativado em condições específicas, por exemplo, quando:

- o Canal Interno não está ativo ou não garante a confidencialidade do denunciante;
- a denúncia feita através do Canal Interno não foi objeto de seguimento nos prazos previstos ou não foi devidamente tratada;
- o autor da denúncia tem motivos razoáveis para acreditar que a denúncia efetuada através do Canal Interno não terá um seguimento eficaz ou implicará um risco de retaliação;
- o autor da denúncia tem motivos razoáveis para crer que o assunto em causa pode constituir um perigo iminente ou manifesto para o interesse público (ou seja, perigo para a saúde e a segurança ou para o ambiente);
- é exigido por lei.

A **divulgação pública** só pode ocorrer quando:

- o autor da denúncia já apresentou uma denúncia interna ou externa à qual não foi dado seguimento dentro dos prazos estabelecidos;
- o autor da denúncia tem motivos para crer que a infração pode constituir um perigo iminente ou manifesto para o interesse público;
- o autor da denúncia tem motivos razoáveis para acreditar que existe um risco de retaliação ou que a denúncia não pode ser tratada de forma eficaz devido a circunstâncias específicas, como aquelas em que as provas podem ser ocultadas ou destruídas ou em que as pessoas que recebem a denúncia podem estar envolvidas com o autor ou na violação;
- é exigido por lei.

## 6. Princípios de proteção de denunciantes e denunciados

A Coesia incentiva a denúncia aberta através da plataforma Navex e adota os seguintes princípios para proteger os denunciantes e qualquer parte denunciada:

### a. Anonimato e confidencialidade

Os denunciantes podem optar por apresentar uma denúncia:

- **Abertamente:** Os denunciantes fornecem informações completas sobre os seus contactos pessoais;
- **Anonimamente:** se os denunciantes optarem por fornecer o seu e-mail de contacto à plataforma NAVEX, que não será reencaminhado para a Coesia, receberão um e-mail de notificação sempre que uma resposta ou pergunta for colocada no sistema pela **Equipa de gestão de denúncia de irregularidades da Coesia**. No caso de os denunciantes optarem por não introduzir o seu e-mail de contacto, é da sua responsabilidade utilizar a palavra-passe e a “chave de denúncia” fornecidas para aceder ao sistema e verificar se existem atualizações.

Em qualquer caso, a identidade do denunciante e todas as outras informações que possam, direta ou indiretamente, revelar a sua identidade não devem ser divulgadas, sem aviso prévio e consentimento por escrito, a pessoas que não sejam as responsáveis pela receção e acompanhamento das denúncias.

### b. Proteção contra retaliação

O denunciante, as partes externas, as entidades jurídicas e outros indivíduos ligados ao denunciante estão protegidos contra qualquer forma de retaliação<sup>5</sup> ou discriminação sob todas as formas.

### c. Direito a informação

Os denunciados têm direito a receber informações sobre eventuais acusações e medidas disciplinares contra eles, a fim de exercerem o seu direito de defesa.

---

<sup>5</sup> Relativamente, mas não limitado a, despedimento, suspensão ou medidas equivalentes, não renovação ou rescisão antecipada de um contrato a termo, rescisão antecipada ou anulação de contratos de fornecimento de bens ou serviços (para mais detalhes, consultar o ponto 10 Perguntas frequentes).

**d. Os denunciados não serão sujeitos a sanções disciplinares** se a infração comunicada carecer de provas objetivas, em conformidade com a legislação nacional e/ou os procedimentos contratuais.

**e. Gestão de conflitos de interesses**

Esta política garante que as denúncias serão geridas exclusivamente por pessoas que não se encontram numa posição de conflito de interesses. No caso de serem mencionados os nomes da **equipa de gestão de denúncia de irregularidades da Coesia** ou da(s) **pessoa(s) de contacto local(is)** (quando aplicável), **o relatório é diretamente encaminhado para o Presidente da Coesia.**

## 7. Gestão do processo de denúncia de irregularidades

O Comité de Ética da Coesia é um órgão independente e autónomo presidido pelo Presidente da Coesia e composto por Isabella Seràgnoli, Iole Anna Savini, Giorgia Capuzzo, Paolo Fabiani e Paola Lanzarini. O Comité presta apoio e orientação à **equipa de gestão de denúncia de irregularidades da Coesia**, especialmente nas fases de admissibilidade, escolha de ativar uma avaliação ou uma investigação interna, definição do envolvimento de uma função corporativa específica ou de consultores externos, encerramento da denúncia.

A **equipa de gestão de denúncia de irregularidades da Coesia**, composta por Paolo Fabiani e Paola Lanzarini, conduzirá as suas atividades de forma imparcial e será responsável pela gestão e coordenação do processo de denúncia de potenciais violações, sem qualquer conflito de interesses em relação à denúncia ou às investigações.

A **equipa de gestão de denúncia de irregularidades da Coesia** recebe todas as denúncias e é responsável pelas seguintes atividades:

- **notificar** o denunciante e acusar a receção da denúncia **no prazo de 7 dias** após a receção;
- manter a comunicação com o denunciante e, se necessário, **solicitar informações adicionais**;
- **avaliar a admissibilidade da denúncia** com o apoio do Comité de Ética do Grupo (se necessário);
- **definir qual a função/organismo ou comité interno a envolver** em função do objeto da denúncia;
- **ativar uma avaliação ou uma investigação interna**, de acordo com o Comité de Ética do Grupo (se necessário), definindo o envolvimento de outras funções internas e/ou consultores externos;
- **dar feedback sobre a denúncia no prazo de 3 meses** (a contar do aviso de receção ou, se não tiver sido enviado qualquer aviso, no prazo de 3 meses a contar do termo do prazo de 7 dias após a apresentação da denúncia);
- **apoiar o denunciante em caso de dúvidas** sobre o sistema de denúncia;
- adotar medidas adequadas para **sensibilizar** o pessoal e as partes externas para o sistema de denúncia<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Para garantir a comunicação da presente política às **partes externas**, é fornecida uma nota informativa especial na documentação contratual, que deve ser aceite por confirmação aquando da assinatura do contrato.

A **equipa de gestão de denúncia de irregularidades da Coesia** incluirá automaticamente a(s) **pessoa(s) de contacto local(is)**, se a legislação nacional aplicável exigir a designação de um ponto de contacto local. Além disso, o ponto de contacto local atuará como agente e representante da **equipa de gestão de denúncia de irregularidades da Coesia**.

## Orientações sobre a gestão do processo de denúncia de irregularidades

### a. **Receção de denúncias e avaliação preliminar**

Para ser admissível, a denúncia deve também ser tão exhaustiva e circunstanciada quanto possível. Em particular, é aconselhável incluir as seguintes informações:

- uma descrição pormenorizada dos factos;
- o local e, sempre que possível, a data e a hora dos factos denunciados;
- dados pessoais ou outras indicações úteis para identificar as pessoas envolvidas na situação denunciada.

**Se a denúncia for recebida por alguém fora dos canais de denúncia identificados e autorizados**, essa pessoa deve reencaminhá-la imediatamente para o seguinte endereço de e-mail **codethics@coesia.com**.

### b. **Avaliação ou investigação interna e encerramento do processo**

As funções internas e/ou os consultores externos identificados pela **equipa de gestão de denúncia de irregularidades da Coesia**, com o apoio do Comité de Ética do Grupo (se necessário), são responsáveis pela realização de uma avaliação ou de uma investigação interna ou de inspeções específicas para identificar, verificar e avaliar todos os elementos possíveis que possam fundamentar os eventos denunciados.

O encerramento do processo é determinado pela **equipa de gestão de denúncia de irregularidades da Coesia**, quando não for considerada necessária mais nenhuma ação e não houver necessidade de realizar mais investigações.

Se for verificada a violação, será sugerido um plano de ação.

Em caso de condutas não conformes com as legislações relevantes ou com a presente Política, a empresa pode adotar medidas disciplinares.

## 8. Registo e recolha de dados pessoais

Todas as denúncias serão tratadas em conformidade com os regulamentos relativos à proteção de dados pessoais.

Toda a documentação relacionada com a denúncia deve ser guardada durante todo o processo de gestão da denúncia. Salvo indicação em contrário na legislação nacional, toda a documentação relativa à denúncia de irregularidades deve ser conservada durante 5 anos, após a notificação do resultado final ao denunciante.

Os dados pessoais (incluindo qualquer categoria especial, como raça e origem étnica, crenças religiosas e filosóficas, opiniões políticas, filiação em partidos políticos ou sindicatos, bem como dados sensíveis relativos à saúde e orientação sexual, ou relativos a condenações penais e infrações) dos denunciantes ou de outras pessoas envolvidas, adquiridos na gestão das denúncias de irregularidades, serão tratados em conformidade com as disposições dos regulamentos de proteção de dados aplicáveis.

A Coesia concebeu e implementou canais confidenciais para receber denúncias (tanto escritas como verbais) e tratá-las-á de forma segura, assegurando o anonimato do denunciante e a confidencialidade da sua identidade, bem como a de quaisquer partes externas envolvidas (exceto para os requisitos necessários e proporcionais em relação a investigações de autoridades competentes ou processos judiciais).

Qualquer tratamento de dados pessoais será limitado ao estritamente necessário e exigido para garantir o tratamento correto da denúncia nos termos previstos pela legislação aplicável. Todos os documentos serão eliminados após o termo deste prazo.

## 9. Definições

|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Canal externo</b>                                             | Canais geridos pelas autoridades públicas, através dos quais os denunciantes podem efetuar as denúncias, de acordo com as condições definidas pela legislação nacional.                                                   |
| <b>Canal interno</b>                                             | Todos os canais geridos pela empresa, através dos quais os denunciantes podem efetuar as denúncias, de acordo com as orientações definidas pela presente política.                                                        |
| <b>Código de Ética</b>                                           | O Código de Ética do Grupo publicado no sítio Web da Coesia.                                                                                                                                                              |
| <b>Coesia</b>                                                    | Coesia S.p.A. e todas as empresas do Grupo Coesia.                                                                                                                                                                        |
| <b>Comité de Ética do Grupo</b>                                  | Comité independente e autónomo presidido pelo Presidente da Coesia e composto por Isabella Seràgnoli, Iole Anna Savini, Giorgia Capuzzo, Paolo Fabiani e Paola Lanzarini.                                                 |
| <b>Denúncia de irregularidades</b>                               | Uma comunicação, sob a forma escrita ou verbal (ou presencial quando regulamentada pela legislação nacional), relativa a uma suspeita de violação.                                                                        |
| <b>Denunciante</b>                                               | Qualquer pessoa que denuncie uma suspeita de violação do Código de Ética da Coesia ou das suas políticas, ou de qualquer prática ilegal. A comunicação ou divulgação é feita de boa-fé e sem benefício financeiro direto. |
| <b>Divulgação pública</b>                                        | Tornar públicas as informações sobre as violações.                                                                                                                                                                        |
| <b>Equipa de gestão de denúncia de irregularidades da Coesia</b> | Duas pessoas designadas que são membros do Comité de Ética do Grupo e são responsáveis pela gestão e coordenação do processo de denúncia de violações: Paolo Fabiani e Paola Lanzarini.                                   |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Navex</b>                           | A plataforma digital escolhida pela Coesia que cumpre os requisitos regulamentares internacionais e garante os mais elevados padrões de segurança e proteção de dados: qualquer tratamento de dados pessoais sensíveis será realizado em total conformidade com os regulamentos em vigor. |
| <b>Partes externas</b>                 | Um terceiro que tenha uma relação externa com Coesia S.p.A. ou as suas subsidiárias.                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Partes internas</b>                 | Qualquer pessoa que tenha uma relação profissional interna com Coesia S.p.A. ou as suas subsidiárias.                                                                                                                                                                                     |
| <b>Pessoa denunciada</b>               | Uma pessoa ou organização referida na denúncia de irregularidades como responsável pela suspeita de violação ou como parte envolvida.                                                                                                                                                     |
| <b>Pessoa ligada ao denunciante</b>    | Qualquer pessoa que possa ser alvo de retaliação num contexto relacionado com o trabalho, incluindo um colega de trabalho ou um familiar do autor da denúncia.                                                                                                                            |
| <b>Pessoa(s) de contacto local(is)</b> | A(s) pessoa(s) designada(s) responsável(eis) pela gestão e coordenação do processo de denúncia de violações para as Empresas da Coesia cuja legislação local ou melhores práticas estabeleçam a sua identificação.                                                                        |
| <b>Retaliação</b>                      | Qualquer tipo de conduta adversa, ação ou omissão, incluindo ameaças, contra uma pessoa que tenha apresentado uma denúncia e que possa causar-lhe, direta ou indiretamente, prejuízo, vitimização ou dano injusto.                                                                        |

## 10. Perguntas frequentes

### Porquê denunciar?

As denúncias de irregularidades são importantes porque podem permitir à Coesia:

- ajudar a combater a fraude e a tratar os problemas antes que estes se agravem, identificando e tratando as violações ou condutas irregulares que possam prejudicar os interesses e a integridade do Grupo ou de terceiros;
- sensibilizar para as questões que não estão em conformidade com o Código de Ética da Coesia e as políticas internas do Grupo;
- evitar danos na reputação;
- promover uma cultura de abertura.

### Quem pode denunciar?

**Qualquer pessoa pode apresentar uma denúncia.** Por exemplo, mas não se limitando a:

- todos os funcionários da Coesia e suas filiais ao abrigo de qualquer acordo contratual, incluindo contratos a termo e trabalhadores temporários, voluntários e estagiários;
- dirigentes, diretores e gestores, bem como membros dos órgãos de administração e de fiscalização;
- colaboradores por conta própria, trabalhadores de agências e temporários, freelancers, contratantes independentes e subcontratantes, agentes e consultores;
- pessoas cuja relação de trabalho ainda não tenha iniciado e que tenham obtido informações sobre infrações durante o processo de recrutamento;
- ex-funcionários ou parceiros da Coesia e suas subsidiárias que tenham tomado conhecimento de infrações durante a sua anterior relação de trabalho com a empresa;
- clientes, fornecedores, parceiros e, no geral, todas as partes interessadas;
- também as partes interessadas específicas mencionadas nas legislações internacionais e nacionais (ou seja, pessoal dos serviços de investigação, funcionários públicos, etc.).

## O que pode ser denunciado?

As denúncias podem referir-se a violações nas seguintes áreas:

- **Código de Ética do Grupo;**
- a **Diretiva (UE) 2019/1937 relativa à proteção das pessoas singulares que denunciam violações do direito da União e das suas disposições nacionais** (para empresas sediadas nos países da União Europeia);
- o **modelo de Organização, Gestão e Controlo** - Decreto Legislativo 24/2023 e 231/2001 (para as empresas italianas);
- as **políticas** da Coesia;
- **Legislações nacionais e internacionais.**

## O que não pode ser denunciado?

Informações adquiridas exclusivamente com base em especulações ou boatos não fiáveis (ou seja, “rumores”).

## Quando denunciar?

A denúncia deve ser apresentada **atempadamente**, logo que o denunciante tenha conhecimento da suspeita de violação.

## Recebi uma denúncia de um terceiro, o que devo fazer?

Se a denúncia for enviada a uma pessoa diferente da identificada e autorizada pela Coesia, a denúncia deve ser transmitida, **no prazo de sete dias após a sua receção**, à equipa de gestão de denúncia de irregularidades ou à pessoa de contacto local (quando aplicável).

Além disso, o denunciante deve ser informado ao mesmo tempo.

## Que medidas de proteção são aplicadas em termos de confidencialidade e de gestão dos dados pessoais?

Sem prejuízo das obrigações legais, a identidade do denunciante e quaisquer outras informações das quais essa identidade possa ser deduzida, direta ou indiretamente, não podem ser divulgadas sem o seu consentimento expresso. A confidencialidade também é garantida às pessoas envolvidas e/ou mencionadas na denúncia e aos facilitadores (ou seja, aqueles que ajudam o denunciante no processo de denúncia).

Além disso, os dados pessoais são tratados em conformidade com os regulamentos relativos à proteção de dados pessoais.

## O que é considerado retaliação?

As retaliações podem consistir em qualquer forma de comportamento prejudicial, por exemplo, e não exaustivamente, nos seguintes casos:

- demissão, suspensão ou medidas equivalentes;
- despromoção ou não promoção;
- alteração das tarefas, do local de trabalho, do horário de trabalho ou da remuneração;
- abstenção de formação ou qualquer limitação da mesma;
- registos pessoais negativos ou avaliação negativa do desempenho;
- imposição ou administração de ações disciplinares ou outras sanções, incluindo multas;
- coação, intimidação, assédio ou ostracismo;
- discriminação ou qualquer tratamento desfavorável ou injusto;
- não conversão de um contrato de trabalho temporário num contrato permanente, quando legitimamente esperado pelo trabalhador;
- não renovação ou rescisão antecipada de um contrato a termo;
- danos, incluindo danos à reputação, nomeadamente nas redes sociais, ou prejuízos financeiros, incluindo a perda de oportunidades financeiras e de rendimentos;
- inclusão numa lista negra com base num acordo setorial ou industrial, formal ou informal, que pode impedir a pessoa de encontrar um futuro emprego no sector ou na indústria;
- rescisão antecipada ou anulação de contratos de fornecimento de bens ou de prestação de serviços;
- cancelamento de uma licença ou autorização.