



PROCEDIMENTO

WHISTLEBLOWING

Versão 2.0
24/03/2026

ÍNDICE

1. PREÂMBULO	3
1.1 OBJETIVO	4
1.2 CAMPO DE APLICAÇÃO	5
1.3 REFERÊNCIAS.....	5
1.4 REGISTRO DE MODIFICAÇÕES.....	6
1.5 ACRÔNIMOS E GLOSSÁRIO.....	8
2. QUADRO DE RESUMO	10
2.1 OBJETO DA DENÚNCIA	10
2.2 CONTEÚDO DA DENÚNCIA	13
2.2.1. DENÚNCIAS ANÔNIMAS.....	14
2.3 CANAIS DE DENÚNCIA.....	14
2.3.1 CANAIS DE DENÚNCIA INTERNA.....	15
2.3.2 GESTOR DA DENÚNCIA.....	16
2.4 ETAPAS DO PROCESSO DE DENÚNCIA INTERNA	17
2.4.1 RECEBIMENTO DA DENÚNCIA - PROCEDIMENTO PARA A GESTÃO DA DENÚNCIA	17
2.4.2 ANÁLISE PRELIMINAR	18
2.4.3 FASE DE INSTRUÇÃO.....	18
2.4.4 FASE DECISÓRIA E REPORTING.....	20
2.4.5 ARQUIVAMENTO E CONSERVAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO	21
2.5 CANAL EXTERNO DE DENÚNCIAS (ANAC), DIVULGAÇÃO PÚBLICA E DENÚNCIA ÀS AUTORIDADES JUDICIAIS ..	22
SEM PREJUÍZO DA PREFERÊNCIA PELO CANAL INTERNO, CONFORME ESCLARECIDO NAS DIRETRIZES DA ANAC, O DECRETO LEGISLATIVO ITALIANO N.º 24 DE 2023 REGE AS CONDIÇÕES E MODALIDADES PARA O EXERCÍCIO, PELO DENUNCIANTE, DO DIREITO DE ACIONAR UMA DENÚNCIA EXTERNA CASO SE VERIFIQUE UMA DAS CONDIÇÕES ESTABELECIDAS ABAIXO.	22
2.6 PROCEDIMENTO DE DENÚNCIA DAS RETALIAÇÕES	24
2.7 PROTEÇÃO DA CONFIDENCIALIDADE DO DENUNCIANTE.....	26
3. FLUXO DO PROCEDIMENTO.....	29
4. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES	30
5. PROTEÇÃO DO DENUNCIADO	33
6. SISTEMA DISCIPLINAR.....	33
7. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	34

1. PREÂMBULO

O presente procedimento para a gestão de denúncias (*whistleblowing*) é adotado em conformidade com o Decreto Legislativo italiano n.º 24 de 10 de março de 2023, que transpõe a Diretiva (UE) 2019/1937, com o objetivo de estabelecer um canal seguro, confidencial e acessível para o recebimento, a análise e o tratamento de denúncias relativas a irregularidades, infrações ou violações relevantes, garantindo a confidencialidade do denunciante, bem como a proibição de retaliações, nos casos previstos na legislação.

Além de constituir uma medida obrigatória para fins de conformidade regulatória, o sistema de denúncias (*whistleblowing*) insere-se em um sistema mais amplo de *governance* destinado a promover a detecção oportuna de condutas não conformes, com o objetivo de proteger a integridade da organização e a correção dos processos empresariais, e contribui de forma concreta para a promoção de um ambiente marcado pela legalidade, integridade, transparência e responsabilidade nas empresas do Grupo Almaviva.

O sistema funciona como um instrumento transversal de controle interno, integrado ao Modelo de organização, gestão e controle, nos termos do Decreto Legislativo italiano n.º 231/2001, e se relaciona funcionalmente às *normas* de certificação voluntárias adotadas, quando existentes e aplicáveis nas diversas empresas do Grupo.

Além disso, esse sistema de denúncias não só auxilia na identificação e gestão imediata de condutas ilícitas ou não conformes, como também gera informações e dados estruturados, úteis para alimentar o monitoramento do desempenho ESG e contribuir para a divulgação de informações não financeiras. Efetivamente, em conformidade com os princípios de confidencialidade e necessidade, as evidências coletadas por meio do sistema de *whistleblowing* contribuem de forma concreta para a definição de indicadores (KPIs) e para a avaliação da eficácia das *políticas* da empresa, reforçando o conteúdo do Relatório de Sustentabilidade e garantindo a coerência com os padrões internacionais de prestação de contas e com os requisitos previstos pela legislação europeia.

Conforme especificaremos melhor a seguir, estão incluídas entre as violações protegidas pelo Decreto Legislativo italiano 24/2023, incluindo as relativas ao Modelo de Organização, Gestão e Controle nos termos do Decreto Legislativo italiano 231/2001. Por violações do Modelo 231 entendem-se não apenas aquelas relacionadas aos crimes pressupostos, mas também o descumprimento dos protocolos, dos procedimentos empresariais, das *políticas* e dos sistemas de gestão adotados pelas empresas do Grupo, que fazem parte do Modelo ou que são essenciais para a sua implementação.

1.1 Objetivo

O objetivo do procedimento é regulamentar o processo de recebimento e gestão de denúncias (o chamado *whistleblowing*), de acordo com o Decreto Legislativo italiano 24/2023, por funcionários, consultores/colaboradores autônomos e/ou funcionários/colaboradores de empresas/fornecedores de bens ou serviços ou que realizem trabalhos em nome das empresas do Grupo Almaviva (doravante, a "Empresa" e o "Grupo"), bem como os métodos de gestão da instrução relevante, em conformidade com as regras de privacidade e as proteções previstas por lei para o denunciante, o denunciado e outras pessoas envolvidas na denúncia (por exemplo, facilitadores) no que diz respeito à obrigação de confidencialidade e à proibição de retaliação¹.

O âmbito de aplicação coincide com o descrito no Decreto Legislativo italiano 24/2023 e diz respeito a todas as infrações previstas no referido decreto, conforme especificado nos parágrafos a seguir.

O procedimento em questão, que constitui um anexo aos Modelos de organização, gestão e controle das Empresas, nos termos do Decreto Legislativo italiano n.º 231/2001, visa, além disso, informar adequadamente todos os destinatários da regulamentação sobre *whistleblowing* estabelecida pelo Decreto Legislativo italiano n.º 24/2023².

Para esse fim, as informações contidas no documento, juntamente com o *link* de acesso à plataforma, as instruções operacionais para a utilização dos canais de denúncia e a Política de Privacidade, são publicadas em uma seção específica do site das Empresas e na intranet corporativa.

Salvo indicação expressa em contrário no procedimento, faz-se referência ao Decreto Legislativo italiano n.º 24/2023, às Diretrizes da ANAC, publicadas pela Resolução n.º 311 de 2023, bem como ao Regulamento e às instruções operacionais disponíveis no site institucional da ANAC.

¹ Em conformidade com as disposições do Decreto Legislativo italiano n.º 24/2023, as empresas devem ativar canais de denúncia próprios, exceto no caso de empresas com menos de 249 funcionários, para as quais está prevista a possibilidade de estabelecer um canal de denúncia compartilhado.

² As Diretrizes da ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione, Autoridade Nacional Anticorrupção da Itália) de 12 de julho de 2023: ("Criação de canais de denúncia"): "Os sujeitos do setor público e do setor privado aos quais se aplica o Decreto Legislativo italiano n.º 24/2023, após consultar os representantes sindicais ou as organizações, de acordo com o art. 51, do Decreto Legislativo italiano n.º 81/2015 (são as organizações sindicais comparativamente mais numerosas do que os sindicatos nacionais, dos sindicatos nacionalmente representativos, seus representantes sindicais de empresa ou pela representação sindical unitária), definem, em um ato organizacional específico, os procedimentos para o recebimento e a gestão de denúncias, e estabelecer e ativar canais internos de denúncia apropriados.

No ato organizacional, adotado pelo corpo diretivo, é necessário definir pelo menos:

- o papel e as tarefas dos diferentes atores que têm permissão para acessar as informações e os dados contidos na denúncia, limitando sua transferência aos casos estritamente necessários;
- os métodos e limites de tempo para a retenção de dados que sejam apropriados e proporcionais para os fins do procedimento de *whistleblowing*.

Quando entidades privadas adotam modelos de organização e gestão de acordo com o Decreto Legislativo italiano n.º 231/2001, esses canais internos de denúncia estão previstos nesses modelos.

Para serem considerados adequados, os canais de denúncia interna devem garantir a confidencialidade, inclusive por meio do uso de ferramentas de criptografia, sempre que forem utilizados meios informáticos:

- do denunciante;
- do facilitador;
- da pessoa envolvida ou, em qualquer caso, das pessoas mencionadas na denúncia;
- o conteúdo da denúncia e a documentação relevante".

1.2 Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se às empresas do Grupo na Itália (“**Empresas do Grupo**”).

No caso das empresas no exterior, quer estejam localizadas na União Europeia (e, portanto, sujeitas à Diretiva UE 2019/1937) ou em países fora da UE, adotam-se medidas específicas e adequadas, em conformidade com a legislação local aplicável.

1.3 Referências

- ✓ Modelo Organizacional “231”
- ✓ Código disciplinar
- ✓ Código de ética e conduta
- ✓ QX-ZY-000-000 - A política do Grupo Almaviva: Qualidade, segurança e continuidade dos negócios, conformidade ambiental e energética, responsabilidade social, saúde e segurança ocupacional, diversidade, equidade e inclusão
- ✓ QX-L0-000-0007 - Política anticorrupção do Grupo Almaviva
- ✓ QX-XP-000-0001 – Anexo A: Endereços para uso dos canais de denúncia (correspondência em papel) e identificação das entidades de gestão das denúncias nas empresas individuais do Grupo
 - ✓ QX-XP-000-0002- Anexo B: Formulário de denúncia de condutas ilícitas *whistleblowing*.
- ✓ QX-XP-000-0003 - Anexo C: Informações sobre o processamento de dados pessoais de acordo com os artigos 13 e 14 do Regulamento (UE) 2016/679 em relação a denúncias de “*whistleblowing*”.
- ✓ QX-XP-000-0004 - Anexo D - Manual do usuário - Plataforma de denúncias de “*whistleblowing*”.
- ✓ DECRETO LEGISLATIVO n.º 231 de 8 de junho de 2001 “Regulamentos sobre a responsabilidade administrativa de pessoas jurídicas, empresas e associações, incluindo aquelas sem personalidade jurídica, de acordo com o Artigo 11 da Lei n.º 300 de 29 de setembro de 2000”.
- ✓ DECRETO LEGISLATIVO italiano n.º 24 de 2023, “Implementação da Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2019, relativa à proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União e às disposições relativas à proteção das pessoas que denunciam violações das leis nacionais”.
- ✓ DIRETIVA (UE) 2019/1937 relativa à “Proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União”;
- ✓ Regulamento UE 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas físicas no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, e que revoga a Diretiva 95/46/CE;
- ✓ Diretrizes da ANAC n.º 311 de 2023 “*Diretrizes relativas à proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União Europeia e das disposições normativas nacionais. Procedimentos para a apresentação e gestão de denúncias externas*”;
- ✓ Resolução da ANAC n.º 478, de 26 de novembro de 2025, que estabelece as “Diretrizes da ANAC sobre canais internos de denúncia”;
- ✓ Resolução da ANAC n.º 479, de 26 de novembro de 2025, que alterou a Resolução n.º 311, de 12 de julho de 2023, que estabelece as “Diretrizes relativas à proteção das pessoas que

- denunciam violações das disposições normativas nacionais - Procedimentos para a apresentação de denúncias externas”;
- ✓ D. Lgs. n.º 211 de 2025, que estabelece a nova regulamentação em matéria de medidas restritivas da União Europeia, que alterou o art. 1 do Decreto Legislativo italiano n.º 24 de 2023, incluindo as violações relativas a tais medidas no conjunto das previstas no referido Decreto.

1.4 Registro de modificações

N.º da versão	Descrição	Data de emissão
1.0	<p>Este procedimento substitui e codifica novamente o procedimento “QX-PP-000-0001 - Procedimento de Whistleblowing” existente.</p> <p>O procedimento incorpora as observações resultantes da auditoria realizada pela entidade certificadora DNV em relação à norma ISO 37001. Especificamente, foram atualizados os seguintes parágrafos: 1. Introdução, 1.2 Âmbito de aplicação, 1.3 Referências, 2.1 Objeto da denúncia, 2.2 Conteúdo da denúncia, 2.3.1 Canais de denúncia interna, 2.4.1 Recebimento da denúncia – Procedimento para a gestão da denúncia, 2.4.2 Fase de instrução, 2.4.3 Fase decisória e reporting, 2.4.4 Arquivamento e conservação da documentação, 2.7 Proteção da confidencialidade do denunciante. Foi inserido o parágrafo 2.2.1. Denúncias anônimas.</p>	17/07/2025
2.0	<p>O procedimento incorpora as orientações previstas nas Resoluções da ANAC 478 e 479, de 26 de novembro de 2025, entre as quais:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atualização da tabela da ANAC sobre canais de denúncia para empresas com menos de 50 funcionários que não adotam o “MOG 231” e não pertencem a setores sensíveis; - Adequação à legislação recentemente introduzida pelo Decreto Legislativo italiano n.º 211 de 2025, que estabelece a nova regulamentação em matéria de medidas restritivas da União Europeia, que alterou o art. 1 do Decreto Legislativo italiano n.º 24 de 2023, incluindo as violações relativas a tais medidas no conjunto das previstas no referido Decreto. <p>Salienta-se que a presente atualização não implica alterações substanciais na estrutura do procedimento, mas constitui um ajuste formal e de coordenação normativa destinado a garantir a conformidade com as disposições e diretrizes aplicáveis mais recentes.</p>	24/03/2026

Para fins de completude, segue abaixo o registro de alterações referente à versão anterior do procedimento com o código QX-PP-000-0001.

Nº de Revisão	Descrição	Data de emissão
1.0	Primeira emissão	30/06/2023

1.5 Acrônimos e glossário

Definições	
Modelo 231	Modelo de Organização, Gestão e Controle adotado pelas empresas do Grupo nos termos do Decreto Legislativo italiano n.º 231 de 8 de junho de 2001.
Empresas	Empresas pertencentes ao Grupo Almaviva
Grupo	Grupo Almaviva
Whistleblowing	Instituto de proteção aos funcionários ou colaboradores que denunciam irregularidades (art. 2, inciso 1, letra a do Decreto Legislativo italiano n.º 24 de 2023) destinado a regular o processo de denúncia, dentro da empresa, de crimes, delitos, violações ou outras irregularidades definidas pelo referido Decreto por uma pessoa que tenha tomado conhecimento deles como resultado de sua relação de trabalho e que prevê um sistema específico de proteções para o denunciante (denominado <i>whistleblower</i>), reconhecido por lei também no caso de medidas discriminatórias e retaliatórias implementadas contra o mesmo como resultado da denúncia feita.
Denúncia whistleblowing ou denúncia	Denúncia apresentada por um denunciante qualificado (<i>whistleblower</i>) relativa a condutas ilícitas, das quais o denunciante tomou conhecimento em virtude de sua relação de trabalho/colaboração.
Denúncia interna	Comunicação, por escrito, de informações sobre violações, apresentada por meio do canal de denúncias internas da Empresa.
Denúncia externa	Comunicação escrita ou oral de informações sobre violações, enviadas por meio do canal de denúncias externas à ANAC, referida no artigo 7 do Decreto Legislativo italiano n.º 24 de 2023.
Divulgação pública	Divulgar informações sobre as violações por meio da imprensa ou de meios eletrônicos, ou de qualquer outra forma que permita alcançar um grande número de pessoas.
Denúncia à autoridade judicial	Recorrer às autoridades judiciais para apresentar uma denúncia sobre condutas ilícitas de que tenham tomado conhecimento em um contexto de trabalho público ou privado.
Condutas ilícitas	Violações definidas pelo art. 2, inciso 1, letra a do Decreto Legislativo italiano n.º 24/2023.
Gestor da denúncia ou Gestor	Pessoa ou um departamento interno dedicado e autônomo com pessoal especificamente treinado ou uma entidade externa ³ encarregado da gestão do canal de denúncias.

³ A gestão do canal de denúncias de cada uma das empresas, nos termos do art. 4, inciso 2, do Decreto, pode ser confiada a uma pessoa, departamento ou comitê do Grupo que, sendo uma entidade legal distinta da entidade, é, de acordo com o Decreto, uma "parte externa" à entidade na qual o Denunciante se localiza, mesmo que pertença ao mesmo Grupo.

Definições	
Whistleblower ou Denunciante	Uma pessoa que denuncia ou divulga às autoridades judiciais ou contábeis violações da lei italiana ou da União Europeia que prejudicam o interesse público ou a integridade da administração pública ou entidade privada, das quais tomou conhecimento em um contexto de trabalho público ou privado. A definição abrange os funcionários, consultores/colaboradores autônomos ou trabalhadores assalariados ou colaboradores de empresas fornecedoras de bens e serviços, ou que realizam obras em benefício da Empresa, voluntários e estagiários, remunerados ou não, os acionistas e as pessoas com funções de administração, direção, controle, fiscalização ou representação, mesmo que tais funções sejam exercidas apenas de fato, que denunciem condutas ilícitas, crimes ou irregularidades de que tenham tomado conhecimento em razão de sua relação de trabalho.
Facilitador	Pessoa física que auxilia o denunciante no processo de denúncia, que atua no mesmo ambiente de trabalho e cuja assistência deve permanecer confidencial.
Plataforma de whistleblowing (Plataforma)	Ferramenta de TI adotada para o encaminhamento e gestão de denúncias internas de <i>whistleblowing</i> , que pode ser acessada por meio do site institucional do Grupo Almaviva, na seção apropriada de cada empresa do Grupo.

Abreviação usada	Nome completo
ANAC	Autoridade Nacional Anticorrupção (Itália)
TOR	The <i>Onion Routing</i> (um <i>software</i> livre que permite navegar anonimamente na <i>Web</i>)

2. QUADRO DE RESUMO

2.1 Objeto da denúncia

Por “Denúncia” entende-se a comunicação de violações — incluindo suspeitas fundamentadas — de disposições normativas italianas ou da União Europeia que prejudiquem o interesse público ou a integridade da Empresa com a qual o Denunciante ou reclamante mantenha uma das relações jurídicas qualificadas previstas no Decreto Legislativo italiano n.º 24 de 2023, bem como das medidas restritivas da União Europeia referidas no Capítulo I-A do Título I do Livro II do Código Penal, bem como do art. 12, inciso 1 bis, do Decreto Legislativo italiano n.º 286 de 1998⁴.

As violações, ou seja, os comportamentos, atos ou omissões objeto da Denúncia, aos quais se aplicam as disposições do Decreto Legislativo italiano n.º 24 de 2023, são as tipificadas pelo legislador no art. 2, inciso 1, alínea a) do Decreto.

Em particular,

- Para as empresas que, no último ano, empregaram⁵, em média, pelo menos 50 trabalhadores assalariados (com contratos de trabalho por tempo indeterminado ou determinado) ou que, independentemente do número de funcionários, atuam nos setores sensíveis⁶ referidos nas partes I B e II do Anexo 1 do Decreto Legislativo italiano n.º 24 de 2023: serviços, produtos e mercados financeiros, prevenção da lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo, proteção ambiental e segurança dos transportes, constata-se as seguintes violações:

4 Por meio do Decreto Legislativo de 30 de dezembro de 2025, n.º 211, em vigor desde 24 de janeiro de 2026 e que transpõe a Diretiva (UE) 2024/1226, o legislador introduziu no Código Penal o novo Capítulo I-bis do Livro II (“Crimes contra a política externa e a segurança comum da União Europeia”), prevendo um regime sancionatório penal e administrativo detalhado para as violações das medidas restritivas da União Europeia (as chamadas sanções da UE).

Entre os principais casos, destacam-se:

- a violação e o desvio das medidas restritivas da UE (art. 275 bis do Código Penal italiano);
- a violação das obrigações de informação relativas aos fundos e recursos econômicos de pessoas designadas (art. 275-ter do Código Penal italiano);
- a violação das condições das autorizações concedidas no âmbito das medidas restritivas (art. 275-quater do Código Penal italiano);
- as circunstâncias agravantes, atenuantes e de negligência relacionadas a tais condutas (arts. 275-sexies, 275-quinquies e 275-septies do Código Penal italiano).

Para efeitos de *whistleblowing*, o art. 7 do Decreto Legislativo italiano n.º 211/2025 ampliou expressamente o âmbito de aplicação do Decreto Legislativo italiano n.º 24 de 10 de março de 2023, incluindo entre as “violações” objeto de denúncia:

- os atos relacionados aos novos crimes previstos nos artigos 275-bis – 275-decies do Código Penal italiano; bem como as violações previstas no art. 12, inciso 1-bis, do Decreto Legislativo italiano n.º 286 de 25 de julho de 1998 relativas à imigração ilegal. Em particular, o inciso 1-bis pune as condutas que facilitem a entrada, o trânsito ou a permanência irregular de cidadãos de países terceiros, quando praticadas em violação das disposições da União Europeia ou da legislação italiana que atua uma medida restritiva da UE.

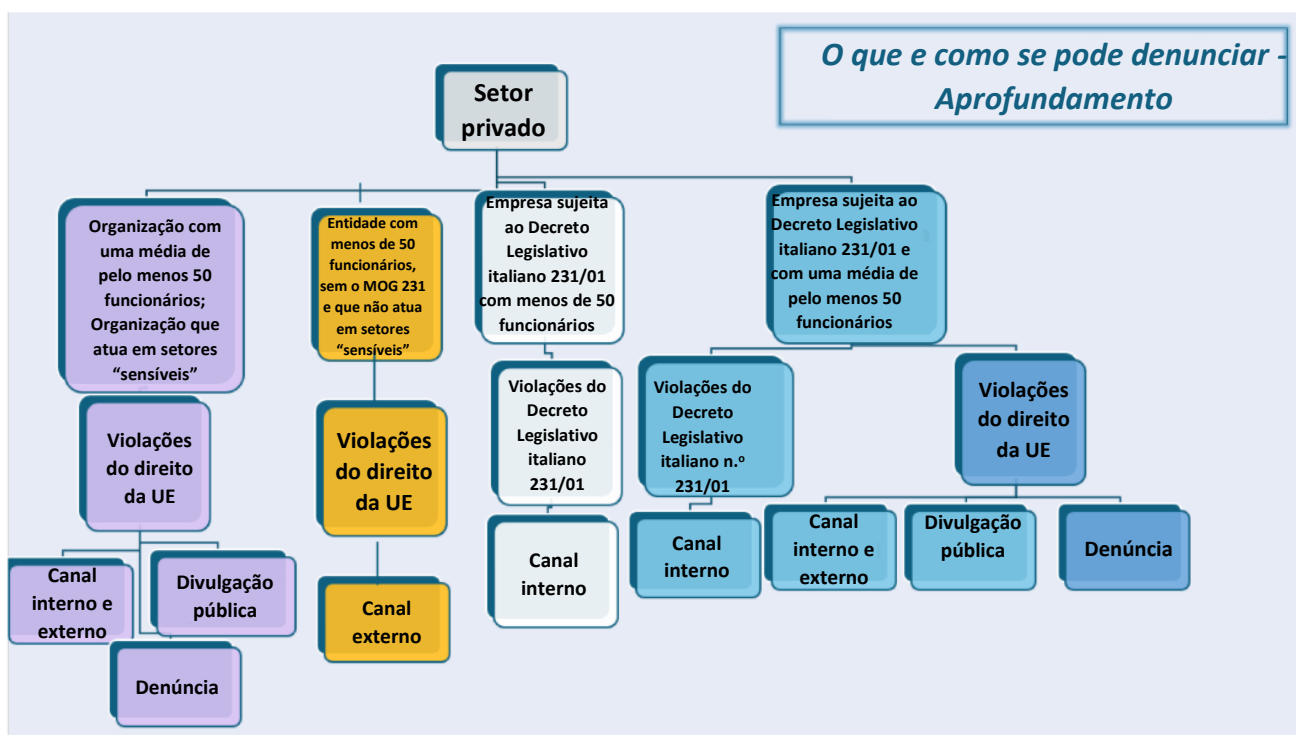
5 Para efeitos do cálculo da média dos trabalhadores empregados, deve-se tomar como referência o valor médio do quadro de funcionários (dados do INPS) em 31 de dezembro do ano civil anterior ao ano em curso, conforme consta nos registros das Câmaras de Comércio italianas. Quando a empresa é de recente constituição, tendo em vista que o dado em questão é atualizado trimestralmente, deve-se tomar como referência o valor médio calculado na última consulta do registro.

6 Para as empresas que atuam em setores sensíveis com menos de 50 funcionários, as violações relativas ao Decreto Legislativo italiano n.º 231 de 2001 só se aplicam caso tenham adotado um Modelo de organização, gestão e controle.

- condutas ilícitas relevantes nos termos do Decreto Legislativo italiano n.º 231 de 2001 ou violações dos Modelos de organização e gestão nele previstos, entendendo-se por violação também aquela relativa aos procedimentos empresariais, *políticas*, protocolos, bem como às normas de certificação voluntárias adotadas, quando existentes e aplicáveis nas diversas empresas do Grupo;
 - Infrações que se enquadram no escopo de atos nacionais ou da UE relacionados às seguintes áreas: contratos públicos; serviços, produtos e mercados financeiros e prevenção de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo; segurança e conformidade de produtos; segurança de transportes; proteção ambiental; segurança nuclear e de radiação; segurança de alimentos e rações, e saúde e bem-estar animal; saúde pública; proteção ao consumidor; privacidade e proteção de dados pessoais e segurança de redes e sistemas de informação;
 - atos ou omissões prejudiciais aos interesses financeiros da União Europeia;
 - atos ou omissões relativos ao mercado interno, incluindo violações das normas da União Europeia em matéria de concorrência e de auxílios estatais, bem como as violações relativas ao mercado interno vinculadas a atos que infringem as normas em matéria de imposto sobre as sociedades ou os mecanismos cujo objetivo seja obter uma vantagem fiscal que frustre o objeto ou a finalidade da legislação aplicável em matéria de imposto sobre as empresas;
 - atos ou condutas que frustram o objeto ou a finalidade das disposições previstas nos atos da União Europeia nos setores acima mencionados.
- Para as empresas que adotaram um Modelo de organização, gestão e controle, mesmo que não tenham empregado, no último ano, uma média de pelo menos 50 trabalhadores assalariados, identificam as seguintes violações:
- condutas ilícitas relevantes nos termos do Decreto Legislativo italiano n.º 231 de 2001 ou violações dos Modelos de organização e gestão nele previstos, entendendo-se por violação também aquela relativa aos procedimentos empresariais, *políticas*, protocolos, bem como às normas de certificação voluntárias adotadas, quando existentes e aplicáveis nas diversas empresas do Grupo.
- Para as empresas com uma média inferior a 50 funcionários, que não adotaram um Modelo de organização e gestão nos termos do Decreto Legislativo italiano n.º 231/2001 e que não atuam nos setores sensíveis referidos no anexo do Decreto Legislativo italiano n.º 24/2023, embora não esteja prevista a ativação obrigatória do canal de denúncia interna, é possível enviar a denúncia diretamente à ANAC por meio do canal externo, nos termos do art. 6, inciso 1, alínea a) do Decreto Legislativo italiano n.º 24/2023, nos seguintes casos:
- atos ou omissões prejudiciais aos interesses financeiros da União Europeia;
 - atos ou omissões relativos ao mercado interno, incluindo violações das normas da União

Europeia em matéria de concorrência e de auxílios estatais, bem como as violações relativas ao mercado interno vinculadas a atos que infringem as normas em matéria de imposto sobre as sociedades ou os mecanismos cujo objetivo seja obter uma vantagem fiscal que frustre o objeto ou a finalidade da legislação aplicável em matéria de imposto sobre as empresas;

- atos ou condutas que frustram o objeto ou a finalidade das disposições previstas nos atos da União Europeia nos setores acima mencionados.



Fonte: Resolução ANAC n.º 311 de 2023, alterada pela Resolução n.º 479, de 26 de novembro de 2025.

A conduta ilegal denunciada também deve estar relacionada a situações, fatos e circunstâncias dos quais o denunciante tenha tomado conhecimento direto em razão da relação de emprego/colaboração e, portanto, também inclui qualquer informação adquirida no curso e/ou como resultado do desempenho das funções de trabalho e/ou da relação de colaboração, ainda que de forma casual.

A denúncia pode ser feita:

- A. quando a relação jurídica estiver em andamento;
- B. durante o período de experiência;

- C. quando a relação jurídica ainda não tiver começado, se as informações sobre violações tiverem sido obtidas durante o processo de seleção ou em outros estágios pré-contratuais;
- D. após a dissolução do relacionamento legal, se as informações sobre a infração tiverem sido adquiridas antes da dissolução do relacionamento.

Nos termos do Decreto Legislativo italiano n.º 24 de 2023, não podem ser objeto de Denúncia:

- as contestações, reivindicações ou pedidos relacionados a um interesse de caráter pessoal do denunciante ou da pessoa que apresentou uma denúncia à Autoridade Judicial, que digam respeito exclusivamente às suas relações individuais de trabalho⁷;
- as denúncias de violações, sempre que já regulamentadas de forma obrigatória pelos atos da União Europeia ou italianos indicados na Parte II do anexo do Decreto relativo a serviços, produtos e mercados financeiros, prevenção de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo, segurança dos transportes e proteção do meio ambiente;
- as denúncias de violações em matéria de segurança nacional, bem como de contratos públicos relacionados a aspectos de defesa ou segurança nacional, a menos que tais aspectos sejam abrangidos pelo direito derivado pertinente da União Europeia.

2.2 Conteúdo da denúncia

Para permitir a análise, gestão e verificação adequadas da denúncia, é importante que o denunciante forneça, sempre que disponíveis, todos os elementos úteis para avaliar a veracidade dos fatos expostos e para dar início a eventuais investigações, incluindo:

- a. as circunstâncias de tempo e lugar em que os fatos denunciados ocorreram;
- b. detalhes pessoais ou outros elementos (como cargo e departamento em que a atividade é realizada) que permitam a identificação da(s) pessoa(s) que realizou(aram) os fatos denunciados ou a quem os fatos denunciados podem ser atribuídos;
- c. os dados pessoais da pessoa que faz a denúncia, indicando o cargo ou função que exerce na organização (a menos que se trate de uma denúncia anônima);
- d. uma indicação de quaisquer outras pessoas que possam relatar os fatos que estão sendo denunciados;
- e. uma indicação de quaisquer documentos que possam confirmar esses fatos;

⁷ Estão, portanto, excluídas, por exemplo, as denúncias relativas a disputas trabalhistas e fases pré-contenciosas, discriminação entre colegas, conflitos interpessoais entre o denunciante e outro trabalhador ou com superiores hierárquicos, bem como denúncias relativas ao tratamento de dados realizado no âmbito da relação individual de trabalho, na ausência de prejuízo ao interesse público ou à integridade da administração pública ou da entidade privada. (conforme a Resolução ANAC n.º 311 de 2023, pág. 29). Além disso, não são consideradas informações passíveis de notificação ou denúncia as notícias manifestamente infundadas, informações que já sejam de domínio público, bem como informações obtidas apenas com base em rumores ou boatos pouco confiáveis (os chamados “conversas de corredor”). (conforme Resolução da ANAC n.º 311 de 2023, pág. 27).

- f. qualquer outra informação que possa fornecer um feedback útil sobre a existência dos eventos denunciados.

2.2.1. Denúncias anônimas

Denúncias anônimas são permitidas, tanto em formato impresso quanto por meio da plataforma digital da empresa. Por meio dessa aplicação, é possível enviar denúncias anônimas também utilizando a rede TOR, que garante, além da proteção do conteúdo da comunicação, o anonimato das interações entre o denunciante e a aplicação, impedindo a identificação do endereço IP por parte do destinatário e por eventuais intermediários técnicos.

Conforme esclarecido nas Diretrizes da ANAC n.º 311, de 12 de julho de 2023, as denúncias anônimas podem ser tratadas da mesma forma que as denúncias comuns, desde que sejam devidamente fundamentadas, ou seja, contenham elementos concretos, claros e suficientes para permitir o início de um inquérito.

O Gestor de Denúncias da Empresa, responsável pelo recebimento por meio dos canais internos, deve registrar as denúncias anônimas recebidas e manter a documentação correspondente por um período máximo de cinco anos a partir da data de recebimento.

Essa obrigação visa garantir a rastreabilidade da denúncia, caso o denunciante (ou outro autor da denúncia) declare posteriormente à ANAC ter sofrido retaliações decorrentes dessa denúncia ou denúncia anônima específica.

Como as denúncias anônimas não permitem a identificação do denunciante, não se aplica o sistema de proteção da confidencialidade previsto pelo Decreto Legislativo italiano n.º 24/2023. Fica, no entanto, estabelecido que, caso a identidade do denunciante venha a ser posteriormente identificada, será aplicada a ele a proibição de retaliação prevista na legislação vigente⁸.

2.3 Canais de denúncia

Decreto Legislativo italiano n.º 24 de 2023 prevê os seguintes canais de denúncia:

- **interno;**
- **externo (ANAC);**
- **divulgação pública** (por meio da imprensa, mídia eletrônica ou meios de difusão capazes de atingir um grande número de pessoas).

⁸Da mesma forma, em casos de denúncia anônima, denúncia às autoridades judiciais ou contábeis, ou divulgação pública, se o denunciante for posteriormente identificado e sofrer retaliação, as medidas de proteção contra retaliação serão aplicadas.

Em primeiro lugar, os denunciantes são convidados a utilizar o canal interno disponibilizado pela Empresa como principal ferramenta para garantir uma gestão confidencial, rápida e eficaz das denúncias.

Somente quando se verificarem as condições específicas previstas no Decreto Legislativo italiano n.º 24/2023 – tais como a ineficácia do canal interno, o risco de retaliação ou situações de perigo iminente para o interesse público – será possível recorrer a uma denúncia externa ou a uma divulgação pública.

É importante destacar que, nos termos do mesmo decreto, a denúncia externa e a divulgação pública não são permitidas no caso de violações relevantes para os fins do Decreto Legislativo italiano n.º 231/2001 e do respectivo Modelo de organização, gestão e controle, que devem ser tratadas exclusivamente por meio dos canais internos estabelecidos pela organização.

2.3.1 Canais de denúncia interna

Em conformidade com o Decreto Legislativo italiano n.º 24 de 2023, das Diretrizes da ANAC e das *melhores práticas* nacionais e internacionais em matéria de denúncias, as empresas estabeleceram diversos canais de denúncia (por escrito e verbalmente), que funcionam de forma alternativa entre si, com o objetivo de garantir a eficácia do processo de denúncia e proporcionar acesso amplo e sem restrições a todos que desejarem apresentar uma denúncia.

Uma denúncia interna para o Gestor de denúncias da Empresa pode ser enviada de acordo com os seguintes modos⁹:

- a) **Envio por meio de plataforma digital** para o encaminhamento/aquisição e gestão de denúncias de *whistleblowing*.

A Plataforma permite, por meio de um procedimento informatizado de compilação guiada, fazer e enviar uma denúncia *whistleblowing* completa com os elementos e as informações, conforme estabelecido no parágrafo "Conteúdo da denúncia" e de acordo com as indicações contidas nas Diretrizes da ANAC.

Por meio da plataforma, é possível anexar um arquivo de áudio (canal oral).

De acordo com a legislação vigente, a Plataforma permite que a Empresa garanta a máxima proteção da confidencialidade da identidade do denunciante, do conteúdo da própria denúncia e da documentação anexa, pois prevê a criptografia imediata da denúncia por meio do uso de ferramentas e de um protocolo de criptografia que garantem sua inalterabilidade.

⁹ Sobre esse ponto, o Decreto afirma que "As entidades do setor público e as entidades do setor privado, tendo consultado as representações ou organizações sindicais referidas no artigo 51 do Decreto Legislativo italiano n.º 81 de 2015, ativam seus próprios canais de denúncia, que garantam, também por meio do uso de ferramentas de criptografia, a confidencialidade da identidade do denunciante, da pessoa envolvida e da pessoa em qualquer caso mencionada na denúncia, bem como as do conteúdo da denúncia e da documentação pertinente" (art. 4, inciso 1, do Decreto).

A plataforma digital, portanto, representa o canal preferencial, uma vez que está equipada com mecanismos de criptografia que melhor garantem a segurança e a confidencialidade tecnológica do processo de denúncia e permitem manter em sigilo todos os dados e as informações nela contidos.

A Plataforma digital pode ser acessada diretamente na página inicial do site institucional do Grupo, na seção relacionada a cada uma das empresas do Grupo. [Link de acesso às plataformas das empresas do Grupo](#)

- b) **Transmissão da denúncia em papel** (por correio comum ou carta registrada com aviso de recebimento endereçada à pessoa que está lidando com a denúncia), contendo na parte externa a inscrição "Para o Gestor de denúncias *whistleblowing* - Confidencialidade pessoal) por meio do **serviço postal para o endereço da sede legal** (conforme o Anexo A para os endereços de correio em papel da Empresa).

A denúncia pode ser feita por meio do formulário especial "*Formulário para denúncia whistleblowing*" disponível no site institucional do Grupo Almaviva (conforme o Anexo C) e na *intranet* corporativa. **Além disso, a pessoa interessada em apresentar uma denúncia por meio impresso deve indicar claramente no assunto da denúncia que se trata de uma denúncia em que pretende manter a identidade confidencial e beneficiar-se das proteções previstas no caso de eventuais retaliações sofridas em razão da denúncia.**

- c) **Solicitação de reunião presencial (canal oral)**¹⁰, que pode ser feita por escrito através da plataforma ou por meio de documento impresso.

2.3.2 Gestor da denúncia

A gestão das denúncias pode ser confiada ao Gestor da denúncia em uma composição monocrática ou colegiada.

Com relação a grupos de empresas, também se reconhece a possibilidade de confiar a gestão do canal de denúncia a uma "parte externa" à entidade considerada individualmente, de acordo com o art. 4, inciso 2 do Decreto, identificando tal pessoa dentro da *empresa* controladora (sujeito, cargo ou comitê) que, como uma entidade legal distinta da entidade, é, de acordo com o Decreto, uma "parte externa" à entidade na qual o denunciante está localizado, mesmo que pertença ao mesmo Grupo.

Em relação à legislação sobre *privacidade*, a pessoa (ou pessoas) gestora das denúncias, deverá:

- ser autorizada a processar dados pessoais por parte da Empresa, caso seja um sujeito interno, e receber treinamento específico sobre privacidade ou, no caso de um sujeito externo,

¹⁰Diretrizes da ANAC sobre canais internos de denúncia (Resolução n.º 478 de 26 de novembro de 2025).

ser responsável pelo processamento de acordo com um contrato especificamente celebrado com a Empresa;

- garantir independência e imparcialidade;
- receber treinamento profissional adequado sobre a disciplina de denúncia de *whistleblowing*, inclusive em relação a casos concretos¹¹.

A gestão das denúncias das Empresas é confiado, em uma composição colegiada, a um Comitê "Gestor de denúncias *whistleblowing*" (doravante também chamado de "**Comitê**").

Se os fatos denunciados disserem respeito a um dos membros do Comitê, direta ou indiretamente, ou a atividades que se enquadrem nas responsabilidades organizacionais a ele atribuídas, ele deverá relatar a situação de conflito aos outros membros e abster-se de participar do processo de gestão da denúncia e das atividades preliminares relacionadas.

Caso a situação de conflito de interesses envolva todos os membros, a divulgação será feita ao órgão de administração, que indicará outra pessoa para a gestão da denúncia.

Para obter informações sobre os canais do Gestor de cada uma das Empresas, consulte o Anexo A do presente procedimento, publicado no site institucional das Empresas e do Grupo.

2.4 Etapas do processo de denúncia interna

O processo de denúncia interna consiste nas seguintes etapas:

- recebimento das denúncias;
- análise preliminar;
- fase de instrução;
- fase decisória (avaliação das denúncias e encerramento das denúncias);
- arquivamento e conservação da documentação.

2.4.1 Recebimento da denúncia - Procedimento para a gestão da denúncia

Como parte da fase de recepção da denúncia, o Gestor realiza as seguintes atividades:

- a) emite ao denunciante um aviso de recebimento da denúncia ¹²no prazo de sete dias após a data do recebimento
- b) mantém contato com o denunciante e pode solicitar informações adicionais a ele, se necessário;
- c) acompanha diligentemente as denúncias recebidas, por meio do início e gestão da fase de instrução;

¹¹ Conforme as Diretrizes da ANAC n.º 311 de 2023.

¹² A confirmação do recebimento será automática somente se a denúncia for recebida por meio do portal (por meio da atribuição do código exclusivo).

- d) **reconhece a denúncia no prazo de três meses a partir da data de recebimento ou, na ausência de tal notificação, três meses a partir da expiração do prazo de sete dias da apresentação da denúncia;**
- e) no caso de solicitação de reunião presencial (canal oral), o Gestor marcará a reunião em prazo razoável (no máximo 10 dias a partir do recebimento da solicitação) e comunicará imediatamente ao Denunciante;
- f) fornece informações claras sobre o canal, os procedimentos e os pré-requisitos para a realização de denúncias internos, bem como sobre o canal, os procedimentos e os pré-requisitos para a realização de denúncias externas.

Caso a denúncia seja recebida por uma pessoa que não seja a responsável por recebê-la ou tratá-la, esta última deve encaminhá-la imediatamente ao Gestor de denúncias, no prazo máximo de sete dias a partir do recebimento, informando simultaneamente o denunciante.

2.4.2 Análise preliminar

Em primeiro lugar, o Gestor verifica se a denúncia foi apresentada por uma das pessoas habilitadas nos termos do Decreto Legislativo italiano n.º 24/2023 e que o objeto da mesma se enquadre no âmbito de aplicação desse decreto (os chamados pressupostos subjetivos e objetivos).

Caso, após a avaliação preliminar, a denúncia não preencha os requisitos subjetivos e/ou objetivos previstos no Decreto Legislativo italiano n.º 24/2023 e, portanto, não se qualifique como denúncia de *whistleblowing* nos termos da legislação vigente e do presente procedimento, o Gestor determinará o encaminhamento da mesma ao responsável e/ou departamento interno competente da Empresa, para que seja tratada, caso se verifiquem os pressupostos, como uma denúncia ordinária, de acordo com os procedimentos corporativos aplicáveis.

O Gestor informará imediatamente o denunciante sobre a reclassificação da denúncia e sobre o seu eventual encaminhamento a outro órgão competente.

Sem prejuízo da inaplicabilidade das proteções específicas previstas no Decreto Legislativo italiano n.º 24/2023, o Gestor pode, no entanto, avaliar, com o objetivo de garantir uma maior proteção ao denunciante e de acordo com a natureza da denúncia e as necessidades da investigação, a possibilidade de garantir a confidencialidade da identidade deste, respeitando os princípios de proporcionalidade e necessidade dos dados pessoais.

2.4.3 Fase de instrução

Na fase de instrução, o Gestor realiza uma verificação e análise das denúncias recebidas.

Mais especificamente, a fase de instrução inclui as seguintes atividades¹³:

- avaliação da existência dos requisitos essenciais no que se refere ao conteúdo da denúncia (conforme o parágrafo relativo ao “Conteúdo da denúncia”);
- verificação da validade das circunstâncias apresentadas na denúncia em conformidade com os princípios de imparcialidade e confidencialidade, realizando toda e qualquer atividade considerada apropriada;
- eventual troca de informações com o denunciante para obter esclarecimentos ou documentos complementares;
- eventual confronto ou solicitação de documentação dos responsáveis das estruturas em questão e, de qualquer forma, de todos aqueles em condição de oferecer uma contribuição para o exame da questão;
- qualquer solicitação de suporte às estruturas relevantes/interessadas e, quando necessário, a profissionais de fora da empresa.

No caso de denúncia oral por meio de encontro presencial, a conversa é documentada pelo Gestor por meio de gravação, mediante consentimento prévio do denunciante, em um dispositivo adequado para armazenamento e reprodução, ou por meio da elaboração de um ata específica que o denunciante deverá verificar, corrigir se necessário, e assinar.

Além disso, caso o conteúdo da denúncia se refira, mesmo que de forma conjunta, a violações relacionadas aos sistemas de gestão adotados pelas empresas, o Gestor providenciará o envolvimento das funções competentes, de acordo com os aspectos de respectiva relevância, a fim de garantir uma investigação completa e eficaz, bem como a eventual adoção das medidas corretivas e/ou preventivas adequadas.

Em particular:

- no que diz respeito aos Sistemas de Gestão SA 8000, a denúncia é compartilhada com o Responsável pelo Sistema de Gestão/Responsável de Qualidade e Customer Satisfaction;
- no que se refere ao Sistema de Gestão para a prevenção da corrupção em conformidade com a norma ISO 37001, a denúncia é encaminhada à Função de Conformidade, caso esta tenha sido instituída;
- no que se refere a condutas ilícitas relevantes nos termos do Decreto Legislativo italiano n.º 231/2001 ou a violações do Modelo de organização, gestão e controle, a denúncia é encaminhada ao Órgão de Fiscalização para os perfis de competência.

¹³ Quanto às metodologias, a fase de instrução, conforme esclarecido nas Diretrizes da ANAC n.º 478 de 26 de novembro de 2025, pode ser conduzida de acordo com a técnica de investigação prevista na norma UNI ISO 37008 sobre *internal investigations*.

Os destinatários das informações estão sujeitos às mesmas obrigações de confidencialidade previstas para o Gestor e atuam em conformidade com a legislação vigente em matéria de proteção de dados pessoais, com o princípio da “*necessidade de saber*” e com o princípio de necessidade dos dados.

O envolvimento das funções competentes é realizado de forma a preservar, por um lado, a autonomia e a integridade de cada Sistema de Gestão e, por outro, a confidencialidade da identidade do denunciante e das informações transmitidas. Para esse fim, o compartilhamento é feito, sempre que possível, de forma anônima ou por meios que não comprometam a segurança do canal e a criptografia adotada; quando for o caso, o diálogo também poderá ser feito verbalmente, limitando a circulação de informações escritas apenas aos elementos estritamente necessários.

Fica entendido que o Gestor poderá encaminhar a denúncia às instâncias competentes mesmo após a sua recepção, caso a investigação inicial revele novos aspectos relevantes. Da mesma forma, caso a Denúncia não se enquadre no âmbito de aplicação do Decreto Legislativo italiano n.º 24/2023, mas que, no entanto, apresentem indícios de possível violação em relação a outros sistemas de gestão, normas ou procedimentos corporativos adotados pelas empresas, o Gestor providenciará, de qualquer forma, o encaminhamento dos mesmos às funções competentes, de acordo com os mesmos critérios de sigilo e proteção de dados.

2.4.4 Fase decisória e reporting

Após a atividade preliminar realizada, o Gestor:

- determina o arquivamento da denúncia com fundamentação adequada, caso identifique elementos de evidente e manifesta falta de fundamento ou de irrelevância da denúncia para os fins do Decreto Legislativo italiano n.o 24 de 2023;
- transmite a documentação ao detentor ¹⁴do poder disciplinar para verificação dos fatos denunciado¹⁵, caso encontre elementos de justificativa para o fato denunciado.

O Gestor também deverá notificar o denunciante sobre o resultado final da denúncia e sobre o possível início de um processo disciplinar, conforme esclarecido na Seção 2.7 “*Proteção da confidencialidade do denunciante*”.

Todas as atividades de instrução realizadas e seus resultados devem ser adequadamente documentados, com referência especial às decisões tomadas.

Em particular, o Gestor elabora anualmente um relatório resumido sobre a gestão das denúncias recebidas.

14 O responsável pelo poder disciplinar para os funcionários é a Direção de Group People Management. Para obter a identificação correta do responsável pelo poder disciplinar nos demais casos, consultar o regulamento disciplinar das Empresas.

15 Ao encaminhar a denúncia a essas pessoas, a proteção da confidencialidade do denunciante deverá ser sempre garantida.

O *reporting* inclui, de forma agregada e respeitando a confidencialidade, informações como: o número total de denúncias recebidas, o objeto e o assunto das mesmas, as investigações eventualmente realizadas, os resultados e as medidas tomadas. Entre estas últimas, incluem-se, a título de exemplo, o arquivamento da denúncia, a adoção de medidas corretivas ou o eventual encaminhamento da documentação ao responsável pelo poder disciplinar.

O *reporting* é encaminhado aos principais órgãos de controle e de governança da organização, nomeadamente: ao Órgão de Fiscalização, ao Conselho de Administração, ao Conselho Fiscal e, quando existentes, aos responsáveis ou às funções encarregadas da fiscalização dos Sistemas de Gestão adotados pelas Empresas. A atividade de *reporting* também assume importância estratégica para fins de prestação de contas não financeira: os dados contidos no relatório contribuem para a elaboração do balanço de sustentabilidade, oferecendo elementos objetivos para a avaliação da eficácia das políticas empresariais em matéria de ética, integridade e transparência.

2.4.5 Arquivamento e conservação da documentação

O arquivamento e a conservação das denúncias, independentemente da forma como foram apresentadas (por meio eletrônico, oralmente ou em papel), devem ocorrer em total conformidade com os princípios de confidencialidade e rastreabilidade, conforme previsto no Decreto Legislativo italiano n.º 24/2023 e pela legislação vigente em matéria de proteção de dados pessoais.

Para essa finalidade, adotam-se medidas organizacionais e técnicas específicas destinadas a garantir a segurança dos dados, a proteção da identidade do denunciante e a gestão adequada da documentação em todas as etapas do processo.

A seguir, apresentamos as modalidades de conservação previstas para cada canal de denúncia.

As denúncias enviadas por meio da plataforma digital são gerenciadas por um sistema de *workflow* rastreável, que permite monitorar cada etapa do processo. Todas as denúncias são registradas em um *banco de dados* resumido e protegido, projetado para garantir a confidencialidade dos dados processados.

Toda a documentação – incluindo as informações obtidas ou produzidas durante as fases de análise, verificação e investigação – é arquivada de forma segura graças ao uso de sistemas de criptografia e medidas de segurança cibernética adequadas, em conformidade com a legislação vigente em matéria de proteção de dados pessoais.

Se a denúncia for enviada em papel, ela será armazenada junto com toda a documentação recebida em um armário fechado a chave na sala do Gestor, tomando-se o cuidado de separar os dados de identificação da parte denunciante do restante da documentação.

Os originais das denúncias são arquivados e armazenados em um ambiente seguro, a fim de permitir a reconstrução dos diferentes estágios do próprio processo, a confidencialidade e a proteção dos dados pessoais do denunciante e do denunciado.

Caso a denúncia tenha sido apresentada verbalmente, a gravação, a transcrição e a ata da reunião serão mantidas em ambiente protegido pelo Gestor, que também se encarregará de separar os dados de identificação do denunciante do restante da documentação.

A documentação original, em papel e/ou em formato digital, deve ser mantida por cinco anos.

2.5 Canal externo de denúncias (ANAC), divulgação pública e denúncia às autoridades judiciais

Sem prejuízo da preferência pelo canal interno, conforme esclarecido nas Diretrizes da ANAC, o Decreto Legislativo italiano n.º 24 de 2023 rege as condições e modalidades para o exercício, pelo denunciante, do direito de acionar uma denúncia externa caso se verifique uma das condições estabelecidas abaixo.

As modalidades pelas quais o denunciante pode apresentar uma denúncia externa à ANAC são definidas pela própria ANAC e indicadas no site da ANAC <https://whistleblowing.anticorruzione.it/#/>, em uma seção específica.

Mais precisamente, é permitido efetuar uma denúncia diretamente por meio do canal externo quando:

- não for prevista, no âmbito de trabalho, a ativação obrigatória do canal interno de denúncia ou se este, mesmo que obrigatório, não esteja ativo ou, mesmo que ativado, não esteja em conformidade com os requisitos da legislação;
- o denunciante já tenha efetuado uma denúncia interna e esta não tenha tido um seguimento¹⁶;
- O denunciante tem motivos fundamentados para acreditar, com base em circunstâncias concretas apresentadas e em informações efetivamente acessíveis — e, portanto, não em meras suposições —, que, caso apresentasse uma denúncia interna:
 - tal medida não teria efeito prático devido às circunstâncias específicas do caso em questão. Considere-se, por exemplo, o caso em que haja um receio fundamentado de que nenhuma medida seja tomada devido a um acordo entre quem recebe a denúncia e a pessoa envolvida na violação; ou em consequência da ocultação ou destruição de provas de condutas ilícitas de que o denunciante tenha conhecimento; ou ainda, considere-se a

¹⁶ Isso se refere a casos nos quais a pessoa não recebeu um feedback oportuno, as atividades de instrução não foram realizadas ou o resultado não foi comunicado ao denunciante dentro dos prazos prescritos. Qualquer atraso ou omissão em uma ou mais etapas da gestão da denúncia é uma fonte de responsabilidade disciplinar para o Gestor e pode levar à imposição de sanções administrativas contra as empresas por parte da ANAC (conforme o art. 21 do Decreto Legislativo italiano n.º 24 de 2023).

hipótese em que o Gestor da denúncia se encontre em conflito de interesses porque a denúncia diz diretamente respeito a ele, seja como denunciado ou como denunciante¹⁷;

- isso poderia acarretar o risco de retaliação. Considere-se, por exemplo, o caso em que a pessoa tenha um receio fundamentado de poder sofrer retaliação devido a situações e eventos que já ocorreram em sua própria administração/organização (como no caso em que já tenha sido sugerido à pessoa a possibilidade de sofrer um prejuízo em caso de denúncia, ou quando a mesma tenha conhecimento de retaliações anteriores ou violações do dever de confidencialidade);
- A denúncia refere-se a violações diferentes das previstas no Decreto Legislativo italiano n.º 231 de 2001, para as quais está previsto apenas o canal interno;
- o denunciante tem motivos razoáveis para acreditar que a violação pode constituir um perigo iminente ou óbvio para o interesse público.

Os denunciantes também podem fazer diretamente uma divulgação pública, de acordo com o art. 15 do Decreto Legislativo italiano n.º 24 de 2023¹⁸, residualmente, quando:

- o denunciante tenha efetuado anteriormente uma denúncia interna e externa, ou tenha efetuado diretamente uma denúncia externa e nenhuma resposta tenha sido recebida dentro dos prazos prescritos sobre as medidas previstas ou tomadas para dar seguimento às denúncias;
- o denunciante tem motivos razoáveis para acreditar que a violação pode constituir um perigo iminente ou óbvio para o interesse público;
- o denunciante tem motivos razoáveis para acreditar que a denúncia externa pode envolver risco de retaliação ou não ter um seguimento efetivo devido às circunstâncias específicas do caso, como quando as provas podem ser ocultadas ou destruídas, ou quando há um receio

17 Conforme as Diretrizes da ANAC n.º 311 de 2023, atualizadas pela Resolução n.º 479, de 26 de novembro de 2025.

18 "1. Um denunciante que faz uma divulgação pública se beneficia da proteção prevista neste Decreto se, no momento da divulgação pública, uma das seguintes condições for atendida:

- a) o denunciante tenha efetuado anteriormente uma denúncia interna e externa, ou tenha efetuado diretamente uma denúncia externa, nas condições e na forma estabelecidas nos artigos 4 e 7, e não tenha recebido nenhuma resposta dentro dos prazos estabelecidos nos artigos 5 e 8 com relação às medidas previstas ou tomadas para acompanhar as denúncias;
- b) o denunciante tem motivos razoáveis para acreditar que a violação pode constituir um perigo iminente ou óbvio para o interesse público;
- c) o denunciante tem motivos razoáveis para acreditar que a denúncia externa pode envolver risco de retaliação ou não ter um seguimento efetivo devido às circunstâncias específicas do caso, como quando as provas podem ser ocultadas ou destruídas, ou quando há um receio bem fundamentado de que o destinatário da denúncia possa estar em conluio ou envolvido com o autor da violação.

2. As regras de sigilo profissional dos jornalistas, com referência à fonte da notícia, permanecem inalteradas" (art. 15 do Decreto Legislativo italiano n.º 24 de 2023).

bem fundamentado de que o destinatário da denúncia possa estar em conluio ou envolvido com o autor da violação¹⁹.

Por fim, o Decreto reconhece aos sujeitos protegidos o direito de recorrer diretamente à autoridade judicial competente para apresentar denúncia relativa a condutas ilícitas de que tenham tomado conhecimento no âmbito do contexto de trabalho, conforme definido no presente Procedimento.

Fica esclarecido que o âmbito objetivo das denúncias reguladas pelo Decreto pode abranger também violações que não constituam crime, enquanto o recurso à Autoridade Judicial diz respeito, em regra, a condutas penalmente relevantes ou a fatos passíveis de apuração em instância judicial.

2.6 Procedimento de denúncia das retaliações

Em relação ao *whistleblower*, que efetua uma denúncia de acordo com este procedimento, nenhuma forma de retaliação ou medida discriminatória, direta ou indireta, com efeitos nas condições de trabalho é permitida ou tolerada por razões direta ou indiretamente relacionadas à denúncia.

A saber, qualquer conduta, ato ou omissão, mesmo que apenas tentado ou ameaçado, colocado em prática em razão da denúncia, da denúncia à autoridade judicial ou da divulgação pública e que cause ou possa causar, direta ou indiretamente, dano injustificado ao denunciante ou à pessoa que efetuou a denúncia²⁰.

Exemplos de comportamento retaliatório:

- demissão, suspensão ou medidas equivalentes;
- rebaixamento de categoria ou não promoção;
- mudança de funções, mudança de local de trabalho, redução de salário, mudança de horário de trabalho;
- suspensão de formação ou qualquer restrição de acesso à mesma;
- notas de mérito negativas ou referências negativas;
- adoção de medidas disciplinares ou outras sanções, inclusive multas;
- coerção, intimidação, assédio ou ostracismo;
- discriminação ou outro tratamento desfavorável;
- não conversão de um contrato de trabalho por tempo determinado em um contrato de trabalho por tempo indeterminado, quando o funcionário tinha uma expectativa legítima de tal conversão;

19 Conforme o Procedimento Whistleblowing da ANAC 2023.

20 Além disso, o denunciante é protegido, caso por meio da denúncia revele “por justa causa” informações ou fatos abrangidos pelo sigilo oficial, empresarial ou profissional, ou seja, quando, no momento da revelação ou divulgação, houver motivos fundamentados para considerar que a revelação ou divulgação dessas mesmas informações seja necessária para revelar a violação e a denúncia, a divulgação pública ou a notificação à autoridade judicial ou contábil efetuada. Nesses casos, não se configura a responsabilidade civil, administrativa e penal (por exemplo, pelos crimes previstos nos artigos 622 e 623 do Código Penal).

- não renovação ou rescisão antecipada de um contrato de trabalho de prazo determinado;
- danos, inclusive à reputação de uma pessoa, especialmente nas mídias sociais, ou danos econômicos ou financeiros, inclusive perda de oportunidades econômicas e perda de renda;
- inclusão em listas impróprias com base em um acordo setorial ou industrial formal ou informal, o que pode resultar na impossibilidade de a pessoa encontrar emprego no setor ou na indústria no futuro;
- rescisão ou cancelamento antecipado de contrato de fornecimento de bens ou serviços;
- cancelamento de licença ou permissão;
- solicitação de submeter-se a exames psiquiátricos ou médicos.

A gestão dos avisos de retaliação nos setores público e privado é de responsabilidade da ANAC, que pode se valer da colaboração da Inspeção da Função Pública e do Serviço Público e da Inspeção Nacional do Trabalho na Itália.

A declaração de nulidade de atos retaliatórios é uma questão que depende da autoridade judicial. Uma vez que o denunciante prove que efetuou uma denúncia em conformidade com a legislação e que sofreu uma conduta considerada retaliatória, o ônus de provar que tal conduta não está de forma alguma relacionada à denúncia recai sobre o empregador²¹.

Para tanto, é essencial que o suposto responsável forneça todos os elementos que permitam deduzir a ausência do caráter retaliatório da medida tomada contra o denunciante²².

A proteção também se aplica:

- ao facilitador (uma pessoa física que auxilia o denunciante no processo de denúncia e que atua no mesmo contexto de trabalho);
- às pessoas no mesmo contexto de emprego do denunciante, a pessoa que efetuou uma denúncia ou a pessoa que efetuou uma divulgação pública e que estejam ligadas a eles por um relacionamento afetivo ou familiar estável até o quarto grau;
- aos colegas de trabalho do denunciante ou da pessoa que efetuou uma denúncia ou uma divulgação pública, que trabalham no mesmo ambiente de trabalho do denunciante e que têm um relacionamento regular e corrente com essa pessoa;
- às organizações de propriedade do denunciante ou para as quais essas pessoas trabalham, bem como organizações que atuam no mesmo ambiente de trabalho dessas pessoas.

21 Assim, estabelece-se uma inversão do ônus da prova (art. 17 Decreto legislativo italiano n.º 24/2023). O ônus de provar que a medida tomada é motivada por razões não relacionadas à denúncia ou à divulgação pública recai sobre a Empresa e a pessoa que as executou.

22 Conforme o Procedimento Whistleblowing da ANAC.

As modalidades pelas quais o denunciante - ou qualquer outro sujeito dentre os indicados acima - pode comunicar a retaliação à ANAC são definidas por esta última e indicadas no site da ANAC, em uma seção dedicada.

As Empresas devem aplicar as sanções disciplinares adequadas caso sejam constatadas medidas de retaliação contra o denunciante ou contra as pessoas envolvidas na denúncia.

2.7 Proteção da confidencialidade do denunciante

A identidade do denunciante e qualquer outra informação da qual ela possa ser inferida, direta ou indiretamente, não podem ser divulgadas sem o consentimento expresso do denunciante a pessoas que não sejam as competentes para receber ou dar seguimento à denúncia.

A confidencialidade também é garantida no caso de denúncias - internas ou externas - ou, a pedido do denunciante, por meio de uma reunião direta com a pessoa que processa a denúncia.

A confidencialidade do denunciante é protegida mesmo quando a denúncia é feita por outros meios que não os estabelecidos de acordo com o decreto ou chega a funcionários que não os autorizados e competentes para lidar com denúncias, aos quais, em qualquer caso, as denúncias devem ser encaminhadas sem demora.

Nos dois casos descritos abaixo e expressamente previstos no decreto citado, para divulgar a identidade do denunciante, além do consentimento expresso do denunciante, também é necessária uma comunicação por escrito do denunciante contendo as razões para tal divulgação:

- em processos disciplinares, quando a divulgação da identidade do denunciante for indispensável para a defesa da pessoa acusada da infração disciplinar;
- em procedimentos instituídos após denúncias internas ou externas, quando essa divulgação também for indispensável para a defesa da pessoa em questão.

No âmbito de processos disciplinares, a identidade do denunciante não poderá ser revelada quando a alegação da acusação disciplinar for baseada em investigações separadas e adicionais à denúncia, mesmo que sejam posteriores a ela²³.

Se a acusação for baseada, no todo ou em parte, na denúncia e o conhecimento da identidade do denunciante for indispensável para a defesa do acusado, a denúncia só poderá ser usada para fins de processos disciplinares se a pessoa que fez a denúncia permitir expressamente a divulgação de sua identidade.

23 Conforme o art. 12 (“Obrigações de confidencialidade”) do Decreto Legislativo italiano n.º 24 de 2023

No caso de denúncias enviadas por meio de correspondência física, a confidencialidade da identidade do denunciante (assim como do conteúdo da denúncia) é protegida da seguinte forma:

- a correspondência em papel endereçada ao Gestor é entregue lacrada (tal como foi entregue pelo serviço postal);
- a cada denúncia atribui-se um código exclusivo, que é comunicado ao denunciante durante o feedback;
- o nome do denunciante é separado do conteúdo da denúncia e substituído pelo código alfanumérico atribuído na fase de registro inicial no Registro de Denúncias mantido para esse fim;
- a denúncia e a documentação em papel são conservados em um armário fechado a chave;
- os dados relativos à conduta ilegal denunciada são contidos, juntamente com a documentação anexa, em um arquivo de protocolo confidencial específico, ao qual somente o Gestor da denúncia tem acesso e, se necessário, a equipe de instrução designada pelo Gestor.

No caso de gestão do procedimento por meio do sistema informático, a proteção oferecida assume a forma do fornecimento de uma plataforma que utiliza um protocolo de criptografia adequado para garantir maior proteção da confidencialidade da identidade do denunciante, do conteúdo da denúncia e da documentação anexada à mesma.

Por meio desse protocolo de criptografia, os dados de identificação do funcionário são segregados em uma seção dedicada da plataforma, acessível apenas pelo Gestor.

(Consulte o Anexo D para obter mais detalhes sobre as modalidades operacionais e técnicas de uso da plataforma e sobre como proteger a confidencialidade do canal de denúncias digital).

Além disso, a fim de garantir a máxima proteção da confidencialidade, o acesso à documentação relativa às denúncias e às atividades de investigação é permitido apenas ao Gestor de denúncias e, na medida do necessário, às pessoas autorizadas. Em todos os casos, o acesso é feito em total conformidade com as obrigações de confidencialidade e com o princípio de necessidade dos dados. A proibição de divulgar a identidade do denunciante refere-se não apenas ao nome do denunciante, mas também a todos os elementos da denúncia, incluindo a documentação anexada, na medida em que sua divulgação, mesmo que indiretamente, possa permitir a identificação do denunciante. O processamento de tais dados deve, portanto, ser tratado com a máxima cautela, começando com a retenção dos dados se, por motivos de instrução, outras partes precisarem tomar conhecimento deles.

A proteção da confidencialidade é estendida à identidade das pessoas envolvidas e das pessoas mencionadas na denúncia até a conclusão dos procedimentos iniciados por conta da denúncia, sujeita às mesmas garantias previstas em favor do denunciante.

Mais especificamente, as medidas de proteção também se aplicam:

- ✓ ao facilitador que, na qualidade de pessoa física, auxilia o Denunciante no processo de denúncia, atua no mesmo ambiente de trabalho e cuja assistência deve permanecer confidencial;
- ✓ às pessoas no mesmo contexto de emprego do denunciante, a pessoa que efetuou uma denúncia ou a pessoa que efetuou uma divulgação pública e que estejam ligadas a eles por um relacionamento afetivo ou familiar estável até o quarto grau;
- ✓ aos colegas de trabalho do denunciante ou da pessoa que efetuou uma denúncia ou uma divulgação pública, que trabalham no mesmo ambiente de trabalho do denunciante e que têm um relacionamento regular e corrente com essa pessoa;
- ✓ às organizações de propriedade do Denunciante ou da pessoa que efetuou uma denúncia à autoridade judicial ou contábil, ou que efetuou uma divulgação pública, ou nas quais essas mesmas pessoas trabalham, bem como às organizações que atuam no mesmo contexto profissional das pessoas acima mencionadas.

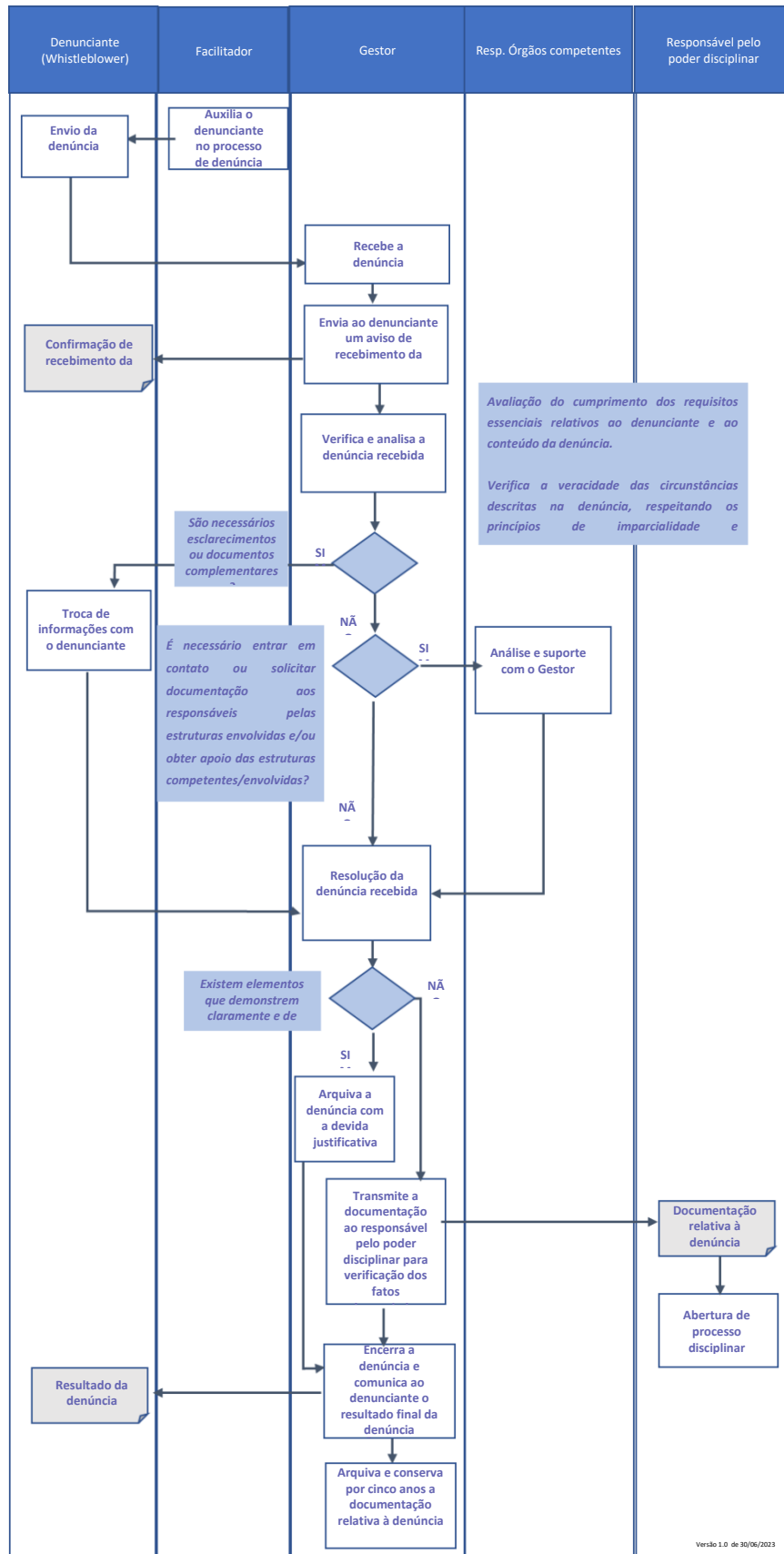
A identidade do Denunciante não pode, portanto, ser revelada e é protegida em qualquer contexto posterior à Denúncia, exceto nos casos em que seja configurável uma responsabilidade por calúnia ou difamação nos termos das disposições do Código Penal italiano ou uma responsabilidade de natureza civil, e nas hipóteses em que o anonimato não seja oponível por lei (por exemplo, solicitações da Autoridade Judicial nos casos previstos em lei, investigações criminais, fiscais ou administrativas, inspeções de órgãos de fiscalização, etc.)²⁴.

Qualquer abuso deste procedimento, como denúncias que sejam claramente oportunistas e/ou feitas com o único objetivo de prejudicar o denunciante ou outras pessoas, e casos em que se estabeleça que o denunciante agiu com o conhecimento de que estava divulgando informações falsas, bem como qualquer outro caso de uso impróprio ou exploração intencional da instituição coberta por este procedimento, também darão origem a responsabilidade em foros disciplinares e outros foros competentes²⁵.

24 Em processos criminais, a identidade do denunciante é coberta por sigilo na forma e dentro dos limites previstos no artigo 329 do Código de Processo Penal italiano. Essa disposição prevê a obrigação de sigilo sobre os atos realizados em investigações preliminares "até que o réu possa ter conhecimento deles e, em qualquer caso, não depois do encerramento da investigação preliminar".

25 As proteções não são garantidas quando a responsabilidade criminal do denunciante por delitos de difamação ou calúnia ou, em qualquer caso, pelos mesmos delitos cometidos com a denúncia às autoridades judiciais ou contábeis, ou sua responsabilidade civil, pelo mesmo motivo, em casos de dolo ou negligência grave, for estabelecida, mesmo por uma sentença de primeira instância; nesses casos, uma sanção disciplinar pode ser imposta ao denunciante ou ao denunciado (consulte as indicações da ANAC no site www.anticorruzione.it).

3. FLUXO DO PROCEDIMENTO



4. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

DENÚNCIA INTERNA

ATIVIDADES	Denunciante (<i>Whistleblower</i>)	Gestor	Facilitador	Resp. Unidades envolvidas ou Responsável pela Qualidade e Customer Satisfaction e Órgão de Fiscalização	Responsável pelo poder disciplinar
Envio da denúncia	R		C		
Recebimento das denúncias:		R			
- Emite ao denunciante um aviso de recebimento da denúncia no prazo de sete dias após a data do recebimento		R			
- Mantém contato com o denunciante e pode solicitar informações complementares a ele, se necessário	C	R			
- Dá seguimento diligentemente às denúncias recebidas		R			
- Reconhece a denúncia no prazo de três meses a partir da data de recebimento ou, na ausência de tal notificação, três meses a partir da expiração do prazo de sete dias para o envio da denúncia		R			
- Coloca à disposição informações claras sobre o canal, os procedimentos e as condições prévias para a realização de denúncias internas, bem como sobre o canal, os procedimentos e as condições prévias para a realização de denúncias externas.		R			

ATIVIDADES	Denunciante (Whistleblower)	Gestor	Facilitador	Resp. Unidades envolvidas ou Responsável pela Qualidade e Customer Satisfaction e Órgão de Fiscalização	Responsável pelo poder disciplinar
Análise preliminar		R			
Fase de instrução		R			
- avaliação do cumprimento dos requisitos essenciais com relação ao denunciante e ao conteúdo da denúncia	C	R			
- verificação da validade das circunstâncias apresentadas na denúncia em conformidade com os princípios de imparcialidade e confidencialidade, realizando toda e qualquer atividade considerada apropriada		R		C	
- eventual troca de informações com o denunciante para obter esclarecimentos ou documentos complementares	C	R			
- eventual confronto ou solicitação de documentação dos responsáveis das estruturas em questão e, de qualquer forma, de todos aqueles em condição de oferecer uma contribuição para o exame da questão		R		C	
- qualquer solicitação de suporte às estruturas relevantes/interessadas e, quando necessário, a profissionais de fora da empresa		R		C	
Fase decisória (avaliação das denúncias e encerramento das denúncias)		R			

ATIVIDADES	Denunciante (<i>Whistleblower</i>)	Gestor	Facilitador	Resp. Unidades envolvidas ou Responsável pela Qualidade e Customer Satisfaction e Órgão de Fiscalização	Responsável pelo poder disciplinar
- ordena o arquivamento do denúncia com a devida justificativa, se considerar que a denúncia é manifestamente infundada		R			
- transmite a documentação ao responsável pelo poder disciplinar para verificação dos fatos denunciados, caso encontre elementos de justificativa para o fato denunciado		R			C
- informa o denunciante sobre o resultado final da denúncia e sobre o possível início de um processo disciplinar	I	R			
Arquivamento e conservação da documentação		R			

Legenda:

R = Responsável(is)

C = Colabora

I = Informado

5. PROTEÇÃO DO DENUNCIADO

A proteção da identidade do denunciado deve ser garantida pelos membros das Empresas, pelo Gestor, pela ANAC, bem como pelas autoridades administrativas às quais as denúncias são encaminhadas, na medida de sua competência, até a conclusão dos procedimentos iniciados com base na denúncia e no respeito às mesmas garantias previstas em favor do denunciante.

Em cada denúncia, o denunciado e outras pessoas envolvidas na denúncia podem não receber imediatamente uma declaração *de privacidade* específica sobre o tratamento de seus dados, caso exista o risco de que, ao fornecer tal declaração, se comprometa a capacidade de verificar eficazmente a veracidade da denúncia ou de coletar as evidências necessárias.

A pessoa denunciada pode ser ouvida ou é ouvida, a seu pedido, inclusive por meio de processo por escrito, mediante a coleta de observações por escrito e documentos.

Essa pessoa não tem o direito de ser informada sobre a denúncia que diz respeito a ela, a menos que seja instaurado um processo disciplinar contra ela, com base total ou parcial na denúncia.

O denunciado não poderá solicitar o conhecimento do nome do denunciante, exceto nos casos expressamente previstos em lei.

Para a proteção do denunciado, não ficam prejudicadas as ações e os direitos que lhe são conferidos por lei. E, de fato, essa pessoa goza dos direitos de defesa previstos na legislação e nos contratos em qualquer processo disciplinar ou judicial decorrente da denúncia.

Durante a fase de instrução, a pessoa afetada pela denúncia (o denunciado) pode ser ouvida, inclusive por meio de comentários e documentos por escrito.

6. SISTEMA DISCIPLINAR

Em conformidade com a legislação vigente, com os Acordos Coletivos Nacionais de Trabalho individuais e com as normas internas, se surgirem denúncias de má-fé (caluniosas ou difamatórias) ou condutas ilegais ou irregulares, a Empresa adotará sanções disciplinares:

- contra aqueles que são responsáveis por qualquer ato de retaliação ou discriminação ou em qualquer caso de preconceito ilegal, direto ou indireto, contra o denunciante (ou qualquer pessoa que tenha cooperado na apuração dos fatos que são objeto de uma denúncia) por motivos relacionados, direta ou indiretamente, à denúncia;
- contra o denunciado, pelas responsabilidades apuradas;
- contra qualquer pessoa que violar as obrigações de confidencialidade mencionadas no Procedimento;
- contra funcionários, conforme previsto em lei, que tenham feito uma denúncia infundada com intenção maliciosa ou negligência grave.

As medidas disciplinares serão proporcionais à extensão e à gravidade da má conduta verificada, podendo chegar até a rescisão do contrato de trabalho nos casos mais graves.

Com relação a terceiros (parceiros, fornecedores, consultores, agentes, etc.), os recursos e ações legais se aplicam além das cláusulas contratuais sobre a conformidade com o Código de Ética e de Conduta.

Para obter mais detalhes, consulte o Modelo organizacional "231" e o Código Disciplinar da Empresa.

7. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Durante os procedimentos, o controlador de dados (conforme definido pelo art. 4 do Regulamento (UE) 2016/679) é a empresa do Grupo à qual a denúncia se refere, na medida em que é a entidade responsável pela determinação das finalidades e dos meios do tratamento de dados pessoais no âmbito da gestão da denúncia²⁶.

A política de privacidade sobre denúncias *whistleblowing* (conforme o Anexo C) é publicada no site institucional e na *intranet*.

As denúncias e a documentação relacionada são mantidas pelo tempo necessário para o processamento da denúncia e, em qualquer caso, por um período não superior a cinco anos a partir da data da comunicação do resultado final do procedimento de denúncia, em conformidade com as obrigações de confidencialidade previstas na legislação europeia e italiana de proteção de dados pessoais.

²⁶ "O tratamento de dados pessoais relativos à recepção e à gestão de denúncias é efetuado pelas entidades referidas no artigo 4, na sua qualidade de responsáveis pelo tratamento dos dados, em conformidade com os princípios estabelecidos nos artigos 5 e 25 do Regulamento (UE) 2016/679 ou nos artigos 3 e 16 do Decreto Legislativo italiano n.º 51 de 2018, fornecendo as informações adequadas aos denunciadores e às pessoas envolvidas, nos termos dos artigos 13 e 14 do referido Regulamento (UE) 2016/679 ou do artigo 11 do citado Decreto Legislativo italiano n.º 51 de 2018, bem como" tomar medidas apropriadas para proteger os direitos e as liberdades dos titulares" (art. 13, inciso 4 do Decreto).