



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

5 Certificações ISO: Um marco de excelência que só a Alias Tecnologia tem.



ÍNDICE

- 03** Objetivo
- 03** Abrangência
- 03** Definições
- 03** Normas, Procedimentos e Requisitos de Compliance
- 04** Responsabilidades
- 04** Diretrizes de Ética e Integridade
- 07** Diretrizes de Segurança da Informação e Privacidade de Dados
- 11** Diretrizes de Qualidade e Melhoria Contínua
- 13** Controle das Revisões

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para seleção, contratação, monitoramento e gestão de fornecedores, garantindo que todas as relações estejam alinhadas aos princípios de segurança da informação, privacidade de dados, qualidade, integridade, ética e compliance.

2. ABRANGÊNCIA

Aplica-se a todos os fornecedores (críticos e não críticos), prestadores de serviços e subcontratados que forneçam produtos, serviços ou mão de obra à Alias Tecnologia.

3. DEFINIÇÕES

- **Due Diligence:** Processo de investigação, análise e avaliação detalhada de uma empresa, pessoa ou projeto antes de realizar uma parceria, investimento ou contratação. O objetivo é identificar riscos, confirmar informações, verificar conformidade legal e regulatória, e assegurar que a decisão tomada seja segura e bem fundamentada.
- **Fornecedores:** Designação genérica para pessoa física ou jurídica que produz, monta, cria, constrói, transforma, importa, exporta, distribui ou comercializa produtos ou serviços ou realiza tarefas na empresa mediante um contrato de prestação de serviços, sem vínculo empregatício.
- **Fornecedores Críticos:** Fornecedor de produtos ou serviços essenciais para o funcionamento da organização. Sua falha pode comprometer diretamente as operações e a continuidade dos negócios da Alias Tecnologia.
- **Homologação:** Processo de validação e aprovação de produtos, serviços ou fornecedores, garantindo que atendem aos requisitos e padrões estabelecidos pela organização.

4. NORMAS, PROCEDIMENTOS E REQUISITOS DE COMPLIANCE

- **ABNT NBR ISO/IEC 27001:2022** – Segurança da informação, segurança cibernética e proteção à privacidade – Sistemas de gestão de segurança da informação – Requisitos.
- **ABNT NBR ISO/IEC 27701:2019** – Técnicas de Segurança – Extensão da ABNT ISO/IEC 27001 e ABNT NBR ISO/IEC 27002 para gestão da Privacidade da informação – Requisitos e diretrizes.
- **ABNT NBR ISO 9001:2015** – Sistemas de gestão da qualidade – Diretrizes.
- **ABNT NBR ISO 37301:2021** – Sistemas de gestão de compliance – Requisitos.
- **ABNT NBR ISO 37001:2017** – Sistemas de gestão antissuborno – Requisitos.

5. RESPONSABILIDADES

- **Fornecedores Críticos e Não Críticos:** Todos os fornecedores são responsáveis por conhecer, cumprir e fazer cumprir as diretrizes estabelecidas nesta Política de Relacionamento com Fornecedores. É dever do fornecedor assegurar que suas práticas, processos e subcontratados estejam alinhados aos princípios de ética, integridade, segurança da informação, privacidade de dados, qualidade e conformidade legal definidos pela Alias Tecnologia.

6. DIRETRIZES DE ÉTICA E INTEGRIDADE

6.1 Integridade e Transparência nas Relações

A Alias Tecnologia conduz suas relações comerciais com base em **ética, honestidade e transparência**, e espera o mesmo comportamento de todos os seus fornecedores e parceiros de negócios. De acordo com as diretrizes dessa política, os fornecedores devem:

- Atuar com veracidade nas informações, mantendo comunicação clara e precisa com a Alias.
- Garantir que todos os dados, relatórios e documentos fornecidos sejam autênticos e completos, vedando qualquer forma de omissão ou manipulação de informações.
- Conduzir as atividades em conformidade com as leis, regulamentos e padrões internacionais de integridade e compliance.
- Adotar práticas de governança corporativa e controles internos eficazes para prevenir riscos de integridade.
- Assegurar que todas as suas subcontratações, prestadores de serviço e demais integrantes de sua cadeia terceirizada também cumpram integralmente as normas, políticas e diretrizes da Alias Tecnologia, bem como as legislações e boas práticas aplicáveis de ética e compliance.

A transparência deve ser um pilar presente desde o processo de contratação até a execução dos serviços, fortalecendo a confiança e a credibilidade na relação entre a Alias e seus fornecedores.

6.2 Prevenção à Fraude, Corrupção e Lavagem de Dinheiro

A Alias Tecnologia mantém uma postura inegociável em relação à integridade em todas as suas relações comerciais, adotando tolerância zero a qualquer forma de suborno, fraude, corrupção, desvio de recursos ou lavagem de dinheiro. Nesse sentido, os fornecedores que mantêm relacionamento com a Alias Tecnologia devem:

- Manter políticas e controles dos processos que assegurem integridade em suas operações.

Política de Relacionamento com Fornecedores

Classificação da informação: Pública



- Não oferecer, prometer, solicitar ou aceitar vantagem indevida, direta ou indiretamente, a qualquer colaborador, cliente, parceiro ou representante da Alias Tecnologia.
- Implementar mecanismos de prevenção, detecção e reporte de suspeitas de irregularidades.
- Reportar imediatamente à Alias Tecnologia qualquer indício ou evidência de fraude, corrupção, suborno ou lavagem de dinheiro, por meio do canal https://aliasnet.legaletica.com.br/client/se_home.aspx ou aliasnet@legaletica.com.br.
- Cooperar integralmente com investigações internas e ações corretivas.
- Manter um compromisso contínuo com a prevenção e o combate à corrupção, à fraude e a quaisquer atos ilícitos.

6.3 Prevenção de Conflito de Interesses

Os fornecedores devem evitar situações que possam comprometer a imparcialidade, objetividade ou independência em suas relações com a Alias. Nesse sentido, os fornecedores que mantêm relacionamento com a Alias Tecnologia devem:

- Declarar, de forma transparente, qualquer vínculo familiar, societário, financeiro ou relacionamento pessoal relevante (incluindo amizades que possam gerar influência nas decisões) com colaboradores da Alias que possa configurar conflito de interesses.
- Abster-se de participar de decisões ou processos em que possuam interesse pessoal ou benefício próprio.
- Garantir que todos os representantes envolvidos na relação comercial com a Alias atuem em conformidade com princípios éticos e imparciais.

A Alias reserva-se o direito de avaliar e decidir sobre a continuidade de contratos quando identificadas situações de conflito de interesse.

6.4 Presentes, Brindes e Hospitalidades

A Alias Tecnologia proíbe qualquer forma de presente, brinde, doação ou hospitalidade que possa influenciar decisões de negócio ou gerar constrangimento ético.

As seguintes diretrizes se aplicam:

- Presentes, brindes e convites somente poderão ser oferecidos em ocasiões institucionais ou comemorativas, com valor simbólico e sem expectativa de contrapartida.
- É vedada a oferta de qualquer item em dinheiro, vale-presente, viagem, hospedagem, entretenimento ou benefício pessoal a colaboradores ou representantes da Alias Tecnologia.

- Situações de cortesia devem estar alinhadas ao código de conduta e políticas de integridade da Alias Tecnologia.
- Fornecedores devem manter registro transparente dessas ações, quando ocorrerem, assegurando rastreabilidade e prestação de contas.

6.5 Conformidade Legal, Regularidade Documental e Direitos Humanos

A Alias Tecnologia estabelece que todos os seus fornecedores devem conduzir suas atividades em plena conformidade com as legislações, normas e princípios éticos aplicáveis, assegurando a integridade, a transparência e a responsabilidade em todas as suas operações e relações comerciais. Desta forma, os fornecedores devem seguir as seguintes diretrizes:

- Cumprir integralmente as legislações fiscais, tributárias, ambientais, trabalhistas, previdenciárias e de saúde e segurança ocupacional, conforme a legislação vigente.
- Assegurar integridade financeira, compliance corporativo e regularidade documental, mantendo cadastros e certidões válidas.
- Proibir o trabalho infantil, forçado ou análogo à escravidão, em qualquer fase da cadeia produtiva.
- Promover um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e respeitoso, livre de assédio, discriminação ou abuso.
- Adotar condições adequadas de saúde e segurança para todos os colaboradores envolvidos na prestação de serviços à Alias Tecnologia.
- Comunicar imediatamente à Alias quaisquer irregularidades relacionadas a práticas trabalhistas, ambientais, de direitos humanos ou de compliance.

Cabe aos fornecedores manter registros contábeis, operacionais e societários atualizados, precisos e organizados, incluindo contratos sociais, licenças, certificações e demais documentos comprobatórios exigidos por lei. Esses documentos devem ser apresentados à Alias Tecnologia sempre que solicitados, garantindo a rastreabilidade e a conformidade das informações.

A Alias Tecnologia reserva-se o direito de realizar, a qualquer momento, análises e verificações documentais para assegurar o cumprimento das exigências legais, normativas e éticas estabelecidas nesta política.

Essas diretrizes refletem o compromisso da Alias e de seus parceiros com uma cadeia de suprimentos ética, justa, transparente e sustentável, fundamentada no respeito à legislação, aos direitos humanos e às boas práticas de governança corporativa.

7. DIRETRIZES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS

7.1 Abordagem da Segurança da Informação nos Contratos de Fornecedores

- Todos os contratos de fornecedores críticos devem incorporar cláusulas específicas de segurança da informação e privacidade, abordando padrões como ISO 27001, ISO 27701 e LGPD. É recomendado que seja realizada uma análise junto ao núcleo jurídico, considerando o tipo de serviço prestado, para avaliar a necessidade de incluir cláusulas sobre segurança da informação e privacidade de dados mesmo em fornecedores que não sejam classificados como críticos.
- As cláusulas devem detalhar responsabilidades do fornecedor quanto a confidencialidade, integridade, disponibilidade, classificação de dados e proteção de informações pessoais.
- Os contratos devem ser revisados anualmente ou sempre que houver uma alteração significativa nas normas ou na natureza do serviço.
- O fornecedor crítico deve preencher o questionário de homologação de fornecedores antes de assinar o contrato.
- A Alias deve revisar e avaliar se as políticas do fornecedor estão em conformidade com a ISO 27001, LGPD e outras normas relevantes.
- O contrato deve conter cláusulas claras sobre expectativas de segurança da informação, responsabilidades, sanções para não conformidade e processos de comunicação em caso de incidentes.
- Em caso de discrepâncias ou áreas de preocupação, deve ser realizado uma negociação com o fornecedor para garantir alinhamento e comprometimento.

7.2 Gestão da Segurança da Informação na Cadeia de Fornecimento de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação)

- Fornecedores críticos devem demonstrar e certificar a aderência à norma ISO 27001 e a outras normas relevantes ou passar pela avaliação de fornecedores.
- A subcontratação requer a aprovação da empresa e os subcontratados devem aderir às mesmas normas e regulamentações que o fornecedor crítico principal.
- Sistemas e produtos fornecidos devem passar por avaliações e testes de segurança antes de serem integrados.

7.2.1 Auditorias, Evidências e Conformidade

- Fornecedores devem manter registros e evidências de controles de segurança e privacidade, incluindo políticas internas, logs de acesso e relatórios de auditoria.

- A Alias Tecnologia pode conduzir ou solicitar auditorias regulares para avaliar a conformidade do fornecedor crítico e de seus subcontratados.
- Não conformidades podem levar a ações corretivas, suspensão de fornecimento ou rescisão contratual.

7.3 Privacidade e Sigilo de Informações

- Os fornecedores devem tratar informações classificadas da Alias Tecnologia apenas para os fins acordados em contrato, respeitando a classificação de dados e níveis de confidencialidade estabelecidos.
- Os fornecedores devem tratar todas as informações da Alias Tecnologia como confidenciais, mantendo esse compromisso mesmo após o encerramento das atividades ou rescisão contratual.
- É proibido copiar, imprimir, reproduzir, armazenar ou compartilhar informações sem autorização formal.
- É proibida a utilização de informações para benefício próprio, de terceiros ou qualquer outra finalidade não autorizada.
- Todos os dados pessoais compartilhados pelo fornecedor devem ser coletados, processados e armazenados de acordo com a LGPD e a ISO 27701, garantindo segurança, rastreabilidade e direito de acesso quando necessário.
- Os fornecedores devem eliminar ou devolver, de forma segura, todos os dados pessoais recebidos, tratados ou armazenados em nome da Alias Tecnologia, imediatamente após o término da relação contratual, salvo quando houver obrigação legal para sua retenção.
- Fornecedores devem implementar controles técnicos e organizacionais adequados, incluindo criptografia, autenticação e monitoramento de acesso, para proteger dados confidenciais e pessoais.
- Eventuais incidentes de privacidade ou vazamento de dados devem ser comunicados à Alias Tecnologia em até 24 horas, com registro das ações corretivas adotadas.
- É obrigatório que o fornecedor mantenha canal interno de denúncia ou utilize o canal de denúncia da Alias Tecnologia para reportar irregularidades envolvendo dados ou informações confidenciais.
- Os fornecedores devem cooperar integralmente com a Alias Tecnologia em eventuais investigações, auditorias ou solicitações relacionadas à privacidade e à proteção de dados pessoais, fornecendo todas as informações e evidências necessárias.

7.4 Monitoramento, Análise Crítica e Gestão de Mudanças dos Serviços de Fornecedores**7.4.1 Objetivo**

- Manter a segurança da informação ao longo do ciclo de vida do contrato, mesmo quando surgirem mudanças nos serviços ou nas condições.

7.4.2 Monitoramento

- Estabelecer uma frequência periódica para o monitoramento dos fornecedores, incluindo revisões anuais e avaliações extraordinárias quando aplicável.
- Os fornecedores críticos devem fornecer relatórios, quando solicitados, sobre a saúde e a segurança dos sistemas e serviços. Essas solicitações deverão ocorrer, no mínimo, a cada 2 anos ou em caso de recadastramento decorrente de desqualificação, conforme o PR-100 Procedimento Homologação de Fornecedores.
- Eventuais violações ou incidentes de segurança devem ser relatados no prazo de 24 horas.
- Eventuais violações ou incidentes de segurança da informação devem ser reportados no prazo máximo de 24 horas.

7.4.3 Análise Crítica

- Sempre que um fornecedor, especialmente os classificados como críticos, pretender implementar mudanças significativas em seus serviços, será realizada uma análise crítica para avaliação dos impactos na segurança da informação e impactos no sistema de gestão da empresa.
- A análise envolverá a equipe de Segurança da Informação da Alias Tecnologia.

7.4.4 Gestão de Mudanças

- Qualquer mudança proposta que possa afetar a segurança da informação deve ser aprovada antes de ser implementada, isso pode ser feito por meio de e-mails e/ou chamados as áreas da Alias Tecnologia.
- Podem ser solicitadas a qualquer momento evidências para comprovar que as mudanças realizadas atendem as necessidades de segurança da informação de ambas as partes.
- A empresa e o fornecedor crítico trabalharão juntos para garantir que as mudanças sejam feitas de forma a manter ou melhorar a postura de segurança.

7.5 Gestão da Segurança da Informação na Cadeia de Fornecimento de TIC

- Avaliar a aderência dos subcontratados às normas de segurança da informação.

- Caso não possua questionário, solicitar evidências, como certificações ou auditorias, que demonstrem a conformidade dos subcontratados.
- Assegurar que o fornecedor tenha procedimentos estabelecidos para avaliar e monitorar a segurança da informação de seus subcontratados.

7.6 Responsabilidade e Conformidade

Os fornecedores devem assegurar que suas equipes compreendam e cumpram as diretrizes de segurança da informação e privacidade da Alias Tecnologia, incluindo o sigilo das informações acessadas e o cumprimento das legislações aplicáveis, especialmente as relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

7.7 Notificações de Incidentes de Segurança da Informação e Privacidade dos Dados

Para fins desta diretriz, considera-se incidente de segurança da informação qualquer evento que possa comprometer a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações da Alias Tecnologia, de seus clientes, parceiros ou colaboradores. Isso inclui, mas não se limita a:

- Acesso não autorizado a sistemas, dados ou redes;
- Perda, vazamento, alteração ou destruição indevida de informações;
- Uso indevido, fraude, ou tentativa de exploração de vulnerabilidades;
- Falhas de segurança envolvendo dispositivos, contas de acesso ou credenciais;
- Ameaças, ataques cibernéticos ou suspeitas de comportamento anômalo.

Ao identificar qualquer situação que se enquadre nessas condições, o fornecedor deve comunicar imediatamente a Alias Tecnologia através do e-mail sgi@aliasnet.com.br, fornecendo o máximo de detalhes possíveis sobre o ocorrido.

Por outro lado, considera-se incidente de privacidade de dados qualquer evento que envolva dados pessoais, incluindo, mas não se limitando a:

- Acesso, divulgação ou compartilhamento não autorizado de dados pessoais;
- Perda, alteração ou destruição de dados pessoais;
- Qualquer violação que possa afetar os direitos dos titulares dos dados.

Nos casos de incidentes relacionados à privacidade de dados pessoais, conforme previsto na LGPD, o fornecedor deverá relatar a ocorrência diretamente ao e-mail dpo@complylgpd.com.br, para que sejam adotadas as medidas cabíveis e o tratamento adequado da ocorrência.

8. DIRETRIZES DE QUALIDADE E MELHORIA CONTÍNUA

A Alias Tecnologia valoriza a excelência e a melhoria contínua em toda a sua cadeia de fornecimento, assegurando que os serviços e produtos entregues atendam aos padrões de qualidade, prazo e desempenho esperados. Nesse sentido, os fornecedores devem atuar de forma comprometida com a satisfação da Alias e de seus clientes, observando as seguintes diretrizes:

8.1 Satisfação e Entregas de Qualidade

Os fornecedores devem garantir que os serviços e produtos fornecidos estejam em conformidade com os requisitos técnicos, contratuais e normativos aplicáveis, assegurando uma taxa mínima de **85% de satisfação nas entregas**.

- As entregas devem ocorrer dentro dos prazos e condições estabelecidas em contrato, mantendo a consistência na qualidade e a confiabilidade operacional.
- Devem ser adotadas práticas de controle de qualidade que assegurem a conformidade antes da entrega de qualquer produto, serviço ou componente.
- É responsabilidade do fornecedor comunicar de forma imediata qualquer não conformidade, falha de processo ou atraso que possa comprometer o desempenho acordado.

8.2 Cumprimento de SLA e Requisitos Contratuais

O fornecedor deve observar rigorosamente os Acordos de Nível de Serviço (SLA) definidos nos contratos com a Alias Tecnologia, assegurando:

- Níveis de disponibilidade e desempenho conforme acordado contratualmente, garantindo, no mínimo, 99% de disponibilidade mensal e tempos de resposta compatíveis com o grau de criticidade do serviço;
- Atendimento técnico e suporte conforme as janelas e prazos previstos;
- Implementação de planos de contingência e continuidade para evitar interrupções nas operações;
- Comunicação prévia à Alias sobre qualquer alteração relevante que possa impactar o cumprimento do SLA.

Observação: Os prazos e metas de SLA definidos em contrato são de observância obrigatória, sendo passíveis de penalidades em caso de descumprimento.

8.3 Relatórios de Indicadores de Desempenho

Os fornecedores devem monitorar, registrar e disponibilizar indicadores de desempenho

referentes à qualidade, prazos, atendimento e conformidade contratual.

- Relatórios de desempenho poderão ser solicitados pela Alias, conforme o tipo de serviço ou contrato.
- As informações devem ser apresentadas de forma objetiva, auditável e compatível com os critérios de avaliação definidos pela Alias.
- Em casos de não conformidade recorrente, poderão ser solicitados planos de ação corretiva e evidências de sua implementação.

8.4 Melhoria Contínua e Avaliação de Fornecedores

A Alias Tecnologia estimula a adoção de uma cultura de melhoria contínua entre seus fornecedores, promovendo a busca constante por eficiência, inovação e sustentabilidade.

- O fornecedor deve demonstrar o comprometimento com o aprimoramento de seus processos, produtos e serviços, adotando práticas de gestão da qualidade em conformidade com a ISO 9001.
- A Alias poderá realizar avaliações de desempenho e auditorias para verificar a aderência às exigências contratuais, legais e normativas.
- O fornecedor deve cooperar plenamente nas ações de auditoria, fornecendo informações e evidências de forma transparente.

8.5 Ações Corretivas e Preventivas

- Quando identificadas não conformidades, falhas operacionais ou descumprimentos contratuais, o fornecedor deverá apresentar plano de ação corretiva contendo prazos, responsáveis e medidas para evitar reincidências.
- Devem ser implementados mecanismos preventivos para mitigação de riscos e melhoria da eficiência operacional.
- A Alias poderá reavaliar a qualificação do fornecedor caso as não conformidades sejam recorrentes ou de impacto relevante.

8.6 Comprometimento com a Sustentabilidade e Responsabilidade Social

Os fornecedores devem atuar de forma socialmente responsável, adotando práticas sustentáveis em seus processos, de acordo com os princípios de governança, ética e responsabilidade socioambiental da Alias Tecnologia.

- Espera-se o cumprimento das legislações ambientais vigentes e o uso racional de recursos.
- A sustentabilidade deve ser considerada um componente estratégico do desempenho e da melhoria contínua.

8.7 Responsabilidade Técnica e Contratual

- O fornecedor deve designar um responsável técnico formalmente indicado, com competência comprovada, para responder pela execução dos serviços perante a Alias Tecnologia.
- O fornecedor será responsável por incidentes, falhas ou danos decorrentes de sua atuação, devendo garantir a reposição ou indenização correspondente quando comprovada sua responsabilidade.

9. CONTROLE DAS REVISÕES

Revisão	Data	Histórico das Alterações
00	27/01/2025	Emissão inicial
01	08/12/2025	Inclusão das diretrizes referentes às responsabilidades de ética, compliance e qualidade, além de aprimoramento textual das diretrizes de segurança da informação, tornando-as mais completas, precisas e alinhadas ao negócio da Alias Tecnologia. Foi alterado o título do documento, conforme nova estrutura da revisão.
02	29/01/2026	Correção dos itens 7.4 e 7.6, com a unificação em um único item para tratar do "Monitoramento, Análise Crítica e Gestão de Mudanças dos Serviços de Fornecedores"
03	05/02/2026	Revisão do item 8.1 Satisfação e Entrega de Qualidade.



www.aliasnet.com.br



Alias Tecnologia



contato@aliasnet.com.br



0800 068 6868



(41) 99811-2794