

	<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM PRESTADORES DE SERVIÇOS</b>	Emissão 21/02/2020	Classificação Pública
Identificação PUB POL RPS		Versão 1.0	Tipo Documento Política

## 1. OBJETIVO

Definir diretrizes que orientam o relacionamento da Gerencianet com seus prestadores de serviços, prezando pela excelência e conformidades com a lei, estabelecendo os requisitos para prestação de serviços para a Gerencianet.

## 2. ABRANGÊNCIA

Esta política se aplica a todos os envolvidos no relacionamento com prestadores de serviços, contemplando os colaboradores da Gerencianet, os prestadores de serviços e todos os seus associados.

## 3. REFERÊNCIAS

- ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos
- Código de Defesa do Consumidor (CDC)

## 4. DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste documento, aplicam-se os termos e definições contidos no “Anexo I – Glossário”.

## 5. PREMISSAS BÁSICAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Os requisitos básicos para ser um prestador de serviços da Gerencianet consistem em passar por determinadas etapas do Processo de Contratação, determinado pela Gerência Administrativa da Gerencianet, como por exemplo:

- i. Número mínimo de cotações (se aplicável);
- ii. Análise e seleção do prestador de serviços;
- iii. Homologação de documentos;
- iv. Análise do contrato de prestação de serviços;
- v. Dentre outros possíveis.

### 5.1. VEDAÇÕES

A Gerencianet:

- i. Não realiza negociações com prestadores de serviços que estejam envolvidos com a exploração de trabalho infantil, degradante, escravo ou que degradem o meio ambiente;
- ii. Não trabalha com prestadores de serviços que exponham riscos a nossa imagem ou reputação;
- iii. Não permite em seus processos de compra, formalização de contratos com instituições:
  - a) Que tenham administradores ou sócios que possuam relação de parentesco com colaboradores da Gerencianet que atuem na área responsável pela contratação sem que haja prévio comunicado ao

	<p align="center"><b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM PRESTADORES DE SERVIÇOS</b></p>	Emissão 21/02/2020	Classificação Pública
Identificação PUB POL RPS		Versão 1.0	Tipo Documento Política

departamento Gerência Administrativa, a fim de evitar qualquer tipo de conflito de interesse no processo de contratação do Prestador de Serviços;

- b) Que sejam declaradas pela União, Estados ou Município como inidôneas;
- c) Que sofra sanção ou punição por participação em ato de corrupção contra a administração pública, nacional ou estrangeira;
- d) Que não tenha honrado com o pagamento de débito trabalhista oriundo de sentença condenatória transitado em julgado.

## 6. HOMOLOGAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

- i. A documentação exigida para o cadastramento dos prestadores de serviços é um dos critérios básicos e iniciais para o processo de seleção e contratação. Os documentos para homologação serão solicitados pela Gerência Administrativa;
- ii. A quantidade e os tipos de documentos solicitados podem variar de acordo com o segmento e/ou área de atuação do Prestador de Serviços;
- iii. A Gerencianet trabalha com prestadores de serviços que se comprometem a:
  - a) Repudiar condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza;
  - b) Respeitar a Declaração Universal dos Direitos Humanos combatendo à discriminação em todas as suas formas;
  - c) Obedecer e fazer com que seus empregados, representantes e prestadores de serviços obedeçam a toda legislação, normas e regulamentos aplicáveis à condução do objeto social;
  - d) Conhecer e respeitar o Código de Conduta Ética e Moral para Fornecedores e Prestadores de Serviços, que é devidamente disponibilizado pela área responsável;
  - e) Reconhecer, aceitar e valorizar a diversidade do conjunto de pessoas que compõem a empresa;
  - f) Adotar práticas para a prevenção e o combate à corrupção e a qualquer tipo de ato ilícito.

## 7. CONTRATOS E RENOVAÇÃO DE CONTRATOS

- i. Independente da modalidade, tipo de serviço e magnitude do serviço prestado, a aprovação e/ou renovação do contrato deve ter o envolvimento da pessoa que se relaciona com o prestador de serviço e passar pela análise do departamento Jurídico da Gerencianet, observados o fluxo de trabalho do referido setor;
- ii. Ao solicitar para o departamento Jurídico a análise do contrato, o colaborador/departamento solicitante do serviço deve observar se as condições da prestação dos serviços descritos condizem com o solicitado;
- iii. A prestação dos serviços deve ser sempre posterior à homologação do contrato com as correspondentes assinaturas, excetuando-se os casos em que for necessária a realização de testes anteriores e observados os requisitos de confidencialidade e sigilo inerentes;
- iv. O colaborador solicitante do serviço deve assinar o termo de ciência e concordância da política de relacionamento com prestadores de serviço e fornecedores.

	<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM PRESTADORES DE SERVIÇOS</b>	Emissão 21/02/2020	Classificação Pública
Identificação PUB POL RPS		Versão 1.0	Tipo Documento Política

## 8. CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

- i. Com o intuito de garantir a segurança das informações, a Gerencianet poderá divulgar informações privadas apenas à prestadores de serviços autorizados, e somente se, a informação for essencial para a atividade do serviço contratado;
- ii. Documentos digitais ou físicos serão arquivados em local seguro, sendo o acesso à tais arquivos liberado apenas para os envolvidos autorizados;
- iii. É vedada a divulgação, por parte de prestador de serviço e seus representantes, de informações internas da Gerencianet, que venham a ter acesso;
- iv. O prestador de serviços deve assinar o “Acordo de Confidencialidade”, também conhecido como “NDA”, que será entregue pelo departamento responsável;
- v. Em caso de violação e/ou comprometimento de dados pessoais ou quaisquer informações, a Gerencianet deve ser reportada imediatamente;
- vi. A Gerencianet respeita e protege todas as informações sigilosas ou sob propriedade industrial que seus prestadores de serviços venham a compartilhar.

## 9. AVALIAÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS

Todos os prestadores de serviços são avaliados periodicamente seguindo critérios definidos pela Gerência Administrativa. Os requisitos poderão ser aprimorados com o avanço do relacionamento com os diferentes tipos de prestadores de serviços.

A Gerência Administrativa e os departamentos solicitantes da prestação de serviço participam do processo de avaliação do Prestador de Serviços, podendo ser entendidos como critérios possíveis, mas não se limitando a:

- i. Processo envolvendo a homologação de documentos;
- ii. Conformidade com o que foi solicitado em contrato e o serviço que foi prestado;
- iii. Avaliação realizada pelos usuários quanto à qualidade do serviço prestado;
- iv. Dentre outros possíveis critérios.

A definição da importância do serviço prestado compete aos departamentos que utilizam tais serviços e à Gerência Administrativa.

Abaixo seguem alguns critérios utilizados para o cálculo de indicadores de desempenho, mas não se limitam a:

- i. Documentação/Certificação;
- ii. Práticas e Políticas Internas de Responsabilidade Socioambiental, PLD/FT e Anticorrupção;
- iii. Flexibilidade e disponibilidade;
- iv. Prazo para efetivação da prestação de serviço;
- v. Cordialidade e atendimento;
- vi. Número de divergências;
- vii. Tratativa das divergências;

	<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM PRESTADORES DE SERVIÇOS</b>	Emissão 21/02/2020	Classificação Pública
Identificação PUB POL RPS		Versão 1.0	Tipo Documento Política

- viii. Qualidade do serviço prestado;
- ix. Avaliação dos usuários;
- x. Dentre outros possíveis.

## 10. CRITÉRIOS DE DESQUALIFICAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

De acordo com o resultado da avaliação, o prestador de serviço poderá ser desqualificado dos relacionamentos mantidos pela Gerencianet, sempre levando em consideração a criticidade e impacto da desqualificação deste prestador de serviços.

A desqualificação do prestador de serviços ocorrerá quando itens básicos de qualidade não forem atendidos, sendo primariamente avaliado um novo prestador de serviços para suprir a necessidade do serviço requerido, seguindo os critérios de análise da Gerência Administrativa.

Além dos critérios de qualidade, pode haver descontinuidade imediata no relacionamento com o prestador de serviço em situações que indiquem comportamento não ético, que não atenda políticas internas da Gerencianet ou que fira a legislação vigente.

Haverá monitoramento e/ou desqualificação do prestador de serviços que apresentar indícios de:

- Práticas que violem a PLD/FT e a Política Anticorrupção;
- Violação do Código de Defesa do Consumidor;
- Violação dos Direitos Humanos;
- Fraude e corrupção;
- Má conduta e assédio;
- Não conformidade com as leis e normas regulamentadoras;
- Ausência de transparência nas negociações comerciais;
- Descumprimento de legislação vigente e de cláusulas contratuais;
- Violação do “Acordo de Confidencialidade” da Gerencianet;
- Práticas abusivas de mercado;
- Dentre outros possíveis.

A desqualificação do prestador de serviços se dará por meio de comunicação formal, com o prestador de serviços sendo informado sobre os procedimentos de encerramento da prestação de serviços, de acordo com as políticas internas da Gerencianet.

## 11. COMUNICAÇÃO

- i. Em caso de qualquer alteração no tipo de serviço prestado, frequência e natureza do serviço, no contrato deverão ser observadas as disposições contratuais quanto à prorrogação ou aditivação da obrigação, devendo, para tanto, passar pelo crivo do departamento Jurídico de maneira prévia;

	<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM PRESTADORES DE SERVIÇOS</b>	Emissão 21/02/2020	Classificação Pública
Identificação PUB POL RPS		Versão 1.0	Tipo Documento Política

- ii. As interações com o prestador de serviço, como cotação, solicitação, alterações do pedido ou local de entrega, cancelamento, pagamento ou qualquer tipo de negociação deve ocorrer unicamente através de vias formais de comunicação: E-mail, telefone, correspondência, fax etc., sendo todos estes meios de comunicação exclusivamente corporativos;
- iii. Salienta-se, ainda, que as comunicações tratadas presencialmente devem ter a devida formalização através dos meios de comunicação supracitados;
- iv. O colaborador solicitante do serviço é o responsável por informar ao departamento Jurídico quando o serviço não estiver mais sendo utilizado, inclusive para evitar cobranças por algo que não está mais sendo usado.

## 12. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

Esta política será revisada anualmente, e sua alteração acontecerá caso seja constatada necessidade de atualização do seu conteúdo. Poderá, ainda, ser alterada a qualquer tempo em razão de circunstâncias que demandem tal providência, conforme entendimento da Gestão da Gerencianet.

	<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM PRESTADORES DE SERVIÇOS</b>	Emissão 21/02/2020	Classificação Pública
Identificação PUB POL RPS		Versão 1.0	Tipo Documento Política

## ANEXO I – GLOSSÁRIO

**CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (CDC):** Código de Defesa do Consumidor, estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social. O CDC tem uma abrangência que envolve desde relações de compra de produtos, de bens duráveis, até as contratações de serviços. Suas normas objetivam regularizar as relações de consumo, protegendo o consumidor de prejuízos na aquisição de produtos e serviços.

**CONTRATO:** Pacto entre duas ou mais pessoas, que se obrigam a cumprir o que foi entre elas combinado sob determinadas condições.

**COTAÇÃO:** Processo de procurar no mercado referência de preço, moeda, título etc.

**DIVERGÊNCIA:** Disparidade ou avaria, que pode ser identificada durante as fases do relacionamento com o prestador de serviço (Homologação, entrega e conformidade de Nota Fiscal e Qualidade).

**HOMOLOGAÇÃO:** Aprovação, ratificação ou confirmação oficial de certos atos particulares, a fim de que possam se investir de força executória ou se apresentar com validade jurídica.

**PRESTADOR DE SERVIÇOS:** Compreende-se como Prestador de Serviços a pessoa física ou jurídica que desenvolve qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração.

**PLD/FT:** Sigla de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e combate ao Financiamento ao Terrorismo.