

1. OBJETIVO

Definir o procedimento para gerir todas as comunicações que ocorram da parte do Fornecedor tal como definido no Código de Conduta do Fornecedor do Município de Lisboa e que tenham origem na Linha de Apoio ao Fornecedor.

Este mecanismo é um dos instrumentos de gestão dos riscos associados às cadeias de abastecimento do ML, constituindo-se como um suporte aos/às trabalhadores/as dos fornecedores, parceiros e subcontratados.

2. ÂMBITO

Este procedimento aplica-se fornecedores, parceiros, subcontratados ou seus/suas trabalhadores/as.

3. DOCUMENTAÇÃO

NP ISO 20400- Compras Sustentáveis: Linhas de Orientação

Programa de Valorização do Fornecedor para a Sustentabilidade / Linha de Apoio ao Fornecedor

Matriz de Melhoria Contínua

4. ABREVIATURAS E DEFINIÇÕES

DA – Departamento de Aprovisionamento

ML - Câmara Municipal de Lisboa

Fornecedor – Fornecedores, parceiros e subcontratados e os/as seus/suas trabalhadores/as

Linha de Apoio ao Fornecedor – Ferramenta de apoio à comunicação entre os fornecedores, parceiros e subcontratados e os/as seus/suas trabalhadores/as e o ML.

UO – Unidade Orgânica



5. PROCEDIMENTO

5.1 Destinatários da Linha de Apoio ao Fornecedor

A Linha de Apoio ao Fornecedor destina-se a estabelecer um canal de comunicação entre fornecedores, parceiros e subcontratados e os/as seus/suas trabalhadores/as e o ML, no âmbito da compra sustentável.

5.2 Canais a utilizar para a Linha de Apoio ao Fornecedor

A Linha de Apoio ao Fornecedor, é constituída por:

E-mail dedicado: iso20400comprassustentaveis@cm-lisboa.pt

Número de telefone dedicado: 217 988 183

Morada: Campo Grande, 25, 9º, Bloco A | 1749-055 Lisboa

A informação sobre a Linha é disponibilizada: nos documentos pré e pós contratuais, contrato, e anunciada nos canais de comunicação do Município, incluindo no seu *website*.

Todas as comunicações que forem efetuadas pela Linha de Apoio ao Fornecedor ficam registadas, cumprindo o RGPD e, serão tratadas nos termos dos pontos seguintes.

5.3 Classificação das Comunicações Recebidas

As comunicações a serem efetuadas por este canal dizem respeito à temática das compras e podem enquadrar-se nas seguintes categorias, mas não se limitar às mesmas:

1. **pedidos de esclarecimento** sobre a aplicação de critérios de sustentabilidade, aplicação das leis da concorrência ou falta de transparência, pelos fornecedores;
2. **comunicação de irregularidades ou preocupações** relativas a situações de não conformidade com a política de compras sustentáveis ou o Código de Conduta do Fornecedor, da parte dos/as trabalhadores/as dos fornecedores, parceiros e sobretudo subcontratados;
3. **relato de violações específicas** de legislação ou compromissos em vigor e outras preocupações no âmbito da sustentabilidade. As situações de não conformidade podem enquadrar-se no âmbito de violações de direitos humanos, ausência de condições de proteção social, incumprimento da legislação laboral ou ambiental, riscos de corrupção, conflitos de interesse, ou outros temas;
4. **comunicações de elogios e sugestões de melhoria.**

5.4 Como Funciona a Linha de Apoio ao Fornecedor

As comunicações efetuadas pela Linha estão sujeitas ao seguinte tratamento:

1. As comunicações dão entrada por uma das vias de contacto disponíveis;



2. O emissor da comunicação recebe uma mensagem automática a acusar a receção;
3. As comunicações serão classificadas pelo responsável pela Linha, no âmbito da categoria apropriada e registadas na Matriz de Melhoria Contínua:
4. A comunicação será analisada, seguindo os seguintes trâmites:
 - a. Se for um **pedido de esclarecimento**, este será respondido no prazo de 48 horas úteis, pela equipa, procurando esclarecer a situação e/ou remetendo para os documentos aplicáveis;
 - b. Se for a **comunicação de irregularidade**, é analisado o fundamento da situação apresentada à luz da Política e dos procedimentos em vigor. Se não se confirmar, será efetuada uma resposta ao emissor contextualizando a situação e esclarecendo o seu não fundamento. Se se confirmar, a situação será sinalizada com a UO respetiva (se diferente do DA) e serão tomadas medidas de correção imediatas e estabelecido um prazo de resolução. O prazo de implementação das ações corretivas, não deve ultrapassar os 30 dias úteis. Após o fecho da situação, o emissor deverá ser informado sobre a resolução da situação.
 - c. As **preocupações** apresentadas que ainda não constituem comunicação de irregularidades são registadas como ações de melhoria contínua, na Matriz de Melhoria Contínua. O emissor deverá receber uma resposta num prazo não superior a 10 dias úteis.
 - d. A **comunicação de uma situação de violação específica**, requer uma análise do seu fundamento e potencialmente a abertura de um processo para recolha de evidências. Devem ser envolvidas as UO respetivas (se diferentes do DA) e ouvidas outras PI envolvidas. Se a situação for relativa a violações de direitos humanos ou práticas laborais, serão desencadeados os mecanismos de informação às autoridades competentes, e onde aplicável, será definido um plano de reparação. O prazo de implementação das ações corretivas, não deve ultrapassar os 30 dias úteis;
 - e. A comunicação dos elogios e sugestões de melhoria, serão num primeiro momento, agradecidas e comunicadas às respetivas UO e PI. Num segundo momento, se a sugestão de melhoria for pertinente é registada na Matriz de Melhoria e comunicada ao emissor.
5. As comunicações e o respetivo processo constituem entradas para a análise de risco e melhoria contínua dos anos seguintes.

5.4.1. Orientações para Análise de Comunicações

As comunicações deverão ser analisadas com diligência e independência, pois constituem uma peça fundamental para a melhoria continua do processo de compras sustentáveis do ML. Este processo deverá ser o mais padronizado possível, de modo a obter os melhores resultados. A análise deve ser realizada de modo a:

- Ser justa e livre de qualquer tipo de julgamento;
- Interpretada conforme os factos;
- Ser livre de interpretações e julgamentos pessoais;
- Identificar evidências concretas sobre os factos descritos;



- Na falta de evidências contactar o emissor da comunicação de modo a identificar evidências mais concretas.

5.5 Revisão e atualização

Este procedimento deve ser revisto e atualizado, sempre que haja alguma alteração significativa ao **Canal de Apoio à Compra Sustentável**, ou na atividade da organização que assim o justifique, garantindo uma periodicidade anual.

REGISTO DE REVISÕES

Descrição da revisão	Edição	Elaborado	Data
Versão original.	00	DA	30/11/2022

