

MANUAL DE PROTOCOLO DE SELECÇÃO DE FORNECEDORES

Histórico do Protocolo

Edição	Avaliação e Refinamento
02	Revisão anual: (1) eliminação das referências à política de subcontratação do GCO não aplicável à atividade funerária, (2) inclusão da categoria de fornecedores "a pedido do cliente" e (3) introdução de melhorias técnicas na redação.
01	Criação do Manual de Protocolo de Seleção de Fornecedores, á luz dos procedimentos do GCO.

1 OBJETIVO E ALCANÇE

Para efeitos deste Manual de Protocolo, o Grupo Catalana Occidente é constituído pelo Grupo Catalana Occidente, S.A. e suas empresas subsidiárias e grupos de interesse económico dos quais fazem parte (doravante, indistintamente, "GCO" ou "Grupo"), e por sua vez, -o Negócio Funerário do Grupo é composto tanto pelas empresas que integram o subgrupo comercial constituído pela Asistea Serviços Integrales, S.L.U. e pelas suas filiais e agrupamentos de interesse económico de que fazem parte (doravante, "Asistea"), como pelas empresas que integram o subgrupo comercial constituído pela Memora Serviços Funerários, S. L. e as suas filiais e agrupamentos de interesse económico de que fazem parte (doravante, "Mémora"), designadamente em Portugal a Servilusa – Agências Funerárias, S.A. e as suas participadas (doravante "Servilusa"); agindo todas sob marcas e denominações próprias e, igualmente, sob a marca comum do Negócio Funerário do Grupo (doravante, individualmente, a "Entidade" e, coletivamente e doravante, a "Empresa Funerária").

Este Manual de Protocolo de seleção de fornecedores para o Negócio Funerário resulta da competência das Entidades do Grupo, em razão do seu objeto social ou da jurisdição em que exercem a sua atividade, desenvolverem um Protocolo de detecção de conflitos de interesses com entidades do setor público, do Grupo, uma vez que se entende que o Negócio Funeral deverá ter um Manual de Protocolos próprio, servindo de enquadramento geral o Manual de Protocolo de Seleção de Fornecedores do Grupo, e que tem por objetivo estabelecer um protocolo do Negócio Funeral para a seleção de fornecedores.

Este Manual de Protocolo é aplicável aos diretores e funcionários do Negócio Funerário, independentemente do seu cargo e nível hierárquico, bem como à rede de colaboradores relacionados com o Negócio Funerário (doravante, os “Sujeitos Obrigados”)

2 PRINCIPIOS GERAIS DE RECRUTAMENTO

2.1 Princípios Gerais de Contratação

1. Os contratos basear-se-ão exclusivamente nos critérios comerciais de ambas as partes, sem qualquer promessa, oferta ou concessão de benefício ou vantagem de qualquer natureza injustificada, que possa favorecer qualquer uma das partes ou um terceiro. Sempre e em qualquer caso, serão respeitados os princípios derivados do Código de Ética da Empresa Funerária.

2. O fornecedor deve ter na sua organização interna medidas suficientes para controlar, prevenir e detetar a prática de qualquer tipo de conduta criminosa.

3. Em geral, serão escolhidos pelo menos três fornecedores e, caso, devido ao tipo de protocolo de seleção, não seja possível, o mesmo deverá ser validado pela Direção responsável pelo contrato, e dentro deste, por um nível superior ao que corresponderia de acordo com a regulamentação de autorização de pagamento estabelecida em cada caso pela Entidade Empresarial Funerária correspondente.

4. Da mesma forma o disposto neste Manual de Protocolo, se aplicará quando uma Entidade do Grupo subcontrata funções fundamentais ou atividades críticas ou importantes.

5. Em geral, e sempre que possível pelas especificidades do Negócio Funerário, os contratos não excederão o período de três anos. Aqueles em que um prazo maior seja considerado adequado deverão ter a aprovação explícita da Direção responsável pelo contrato, que deixará um registo escrito dos motivos que levaram à prorrogação do prazo.

6. O fornecedor deve comprometer-se, tanto durante a vigência do contrato como após a sua cessação, a não divulgar, transmitir ou revelar informação sobre o Grupo e/ou a Entidade que o contrata.

7. O fornecedor deve respeitar e comprometer-se a não violar os direitos de propriedade intelectual e industrial do Grupo e/ou Entidade que o contrata.

8. Em cumprimento da Lei 92/2017, de 22 de agosto, sobre medidas para prevenir e combater a fraude, não serão efetuados pagamentos nem serão aceites cobranças em dinheiro de valor igual ou superior a 3.000€, ou qualquer outro valor que venha a ser estabelecido pelo referido regulamento.

Para estes efeitos, os meios de pagamento definidos na regulamentação de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo sob a forma de numerário são:

- Papel-nota e moeda metálica, nacional ou estrangeira.
- Instrumentos negociáveis ou meios de pagamento ao portador (como, por exemplo, cheques).
- Cartões pré-pagos, entendidos como cartões não nominativos que armazenam o acesso a fundos que podem ser utilizados para efetuar pagamentos, adquirir bens ou serviços ou obter dinheiro, quando os referidos cartões não estão vinculados a uma conta bancária.
- Matérias-primas utilizadas como reservas de valor de alta liquidez.

Sem prejuízo de tudo o que precede, estas disposições serão adaptadas ao Negócio Funerário em Portugal, de acordo com a regulamentação aplicável na sua jurisdição.

9. De acordo com o disposto na Lei 183/2000, de 10 de agosto, que estabelece medidas de combate aos atrasos de pagamento nas operações comerciais, ou

quaisquer regulamentos que complementem, desenvolvam ou substituam para isso, a Direção responsável pelo contrato deverá controlar que o fornecedor envie a fatura no prazo de 10 dias a partir da data de recebimento da mercadoria ou da prestação dos serviços ou outro prazo que possa ser estabelecido pela referida regulamentação.

Da mesma forma, o prazo de pagamento ao fornecedor não poderá ultrapassar 60 dias, contados a partir da data de recebimento da mercadoria ou prestação dos serviços.

Sem prejuízo de tudo o que precede, estas disposições serão adaptadas ao Negócio Funerário em Portugal, de acordo com a regulamentação aplicável na sua jurisdição

10. O promotor do contrato deve ter realizado uma análise na qual tenha tido em conta:

- Identificação do fornecedor.
- Características do fornecimento e serviço objeto do contrato.
- Requisitos.
- Critério de seleção.
- Documentação fornecida.
- Avaliação.

Será desejável que o fornecedor cumpra com a Lei geral do trabalho e tenha no seu quadro de pessoal colaboradores com algum grau de deficiência física, contribuindo assim para o cumprimento do Lei n.º 4/2019, de 10 de janeiro, que aprova os direitos das pessoas com deficiência e promove a sua inclusão social (LGD), procurando que as empresas procedam à contratação de 2% do total do quadro de funcionários, com um grau declarado de deficiência.

Sem prejuízo de tudo o que precede, estas disposições serão adaptadas ao Negócio Funerário em Portugal, de acordo com a regulamentação aplicável na sua jurisdição.

Caso o contrato envolva a utilização de serviços TIC com terceiros prestadores de serviços TIC em nome das Entidades do Grupo, ter-se-á de analisar se o fornecedor cumpre as normas de segurança da informação adequadas e que serão incluídas cláusulas contratuais fundamentais inspiradas no Regulamento DORA como

referência para a segurança da informação, em particular, sobre os seguintes elementos: (i) descrição clara e completa de todas as funções e serviços TIC a prestar pelo fornecedor; (ii) locais onde as funções e serviços TIC contratados ou externalizados devem ser prestados e onde os dados devem ser tratados, incluindo o local de armazenamento, e a exigência de o fornecedor notificar previamente quaisquer alterações planeadas (iii) as disposições em matéria de disponibilidade, autenticidade, integridade e confidencialidade relativas à proteção dos dados, incluindo os dados pessoais; iv) as garantias de que os dados pessoais e não pessoais tratados serão acessíveis e recuperáveis e devolvidos num formato facilmente acessível em caso de insolvência, cessação ou interrupção das atividades do fornecedor ou cessação das disposições contratuais; v) as descrições dos níveis de serviço, incluindo as atualizações e revisões; vi) a obrigação do fornecedor de prestar assistência sem custos adicionais ou com um custo especificado para o fornecedor; vii) a obrigação do fornecedor de prestar assistência sem custos adicionais ou com um custo especificado para o fornecedor; e (viii) as condições de participação do prestador em programas de sensibilização para a segurança das TIC e em atividades de formação em matéria de resiliência operacional digital.

O promotor poderá avaliar a acreditação de tais compromissos por parte do fornecedor através do contributo dos seguintes elementos: adesão a códigos de conduta, mecanismos de certificação, garantias contratuais, declarações de responsabilidade e/ou auditorias independentes, bem como a formalização do questionário sobre privacidade política elaborada pelo Grupo, que pode ser utilizada alternativamente como significa demonstrar o cumprimento das obrigações por parte do prestador responsável pelo tratamento.

- Capacidade financeira e técnica do fornecedor.
- Reputação e posição no mercado.
- Normas e licenças permanentes reconhecidas no setor industrial em questão.
- Estrutura de controle e conformidade regulatória.
- Compromisso do Fornecedor com a política ambiental do Negócio Funerário.
- Práticas socialmente responsáveis nas esferas económica, social e ambiental.
- Planos/capacidades de continuidade de negócios do fornecedor.
- Custos.

2.2 Monitoramento de Fornecedores

Neste contexto, a capacidade do Negócio Funeral de satisfazer as expectativas dos seus clientes depende em grande parte da qualidade dos produtos e serviços prestados pelos seus fornecedores. É por isso que o acompanhamento contínuo dos seus fornecedores é um fator fundamental para verificar se mantêm os níveis de qualidade exigidos.

Sempre que seja detetado um produto ou serviço “não conforme”, o Departamento de Compras da Empresa Funerária registrará a ocorrência e procederá à sua gestão junto do fornecedor para reparação, substituição ou outra solução adequada ao caso concreto. O processo de monitorização será registado e documentado, deixando a necessária rastreabilidade e o fornecedor poderá ser sujeito a auditorias por parte da Entidade caso se considere necessário.

Os critérios de monitoramento utilizados para registar incidentes serão baseados na qualidade do serviço/produto, custo, prazos de entrega, atrasos ou falta de serviço, meio ambiente e sustentabilidade, segurança, continuidade, privacidade de informações, corrupção, lavagem de dinheiro, capital e o resto dos critérios que foram levados em consideração para sua seleção.

2.3 Avaliação de Fornecedores

Anualmente, o Departamento de Compras do Negócio Funeral realizará uma avaliação dos seus fornecedores com base na análise dos incidentes detetados, bem como na sua capacidade de responder com ações satisfatórias aos mesmos.

Independentemente deste protocolo de avaliação, qualquer fornecedor que não preste um bom serviço do ponto de vista da qualidade do produto/serviço, incorra em reclamações ambientais, ou de responsabilidade social, não cumpra a legislação vigente ou o contrato ou possa afetar o risco reputacional poderá ser descartado como fornecedor do Negócio Funerário.

3 PROTOCOLO DE SELEÇÃO DE FORNECEDORES

O protocolo de Seleção de Fornecedores é determinado/estruturado com base nos diferentes tipos de fornecedores de que recorrem os diferentes Departamentos envolvidos neste protocolo. Para enquadrar os diferentes fornecedores na sua tipologia, foram criados “Grupos de Fornecedores”. Cada um destes grupos possui suas particularidades e seu tratamento será realizado individualmente, por isso

será descrito um Subprocesso para cada um deles. Contudo, em qualquer seleção de fornecedores serão tidos em conta critérios sociais, éticos e ambientais; estes últimos de acordo com os princípios e critérios refletidos no Código de Ética e na Política de Alterações Climáticas e Ambiente da Empresa Funerária, que têm como enquadramento geral o Código de Ética e a Política de Alterações Climáticas e Ambiente da GCO, respetivamente.

A estrutura do fornecedor é a seguinte:

- 3.1 Fornecedores de Benefícios Contínuos.
- 3.2 Fornecedor Estratégico.
- 3.3 Prestadores de Serviços Específicos (Serviço de Emergência).
- 3.4 Fornecedores que Prestam Obras de Grande Porte (Área Imobiliária).
- 3.5 Fornecedores de Benefícios Recorrentes.
- 3.6 Fornecedores de Tecnologia GCO e Serviços AIE
- 3.7 Outros Benefícios dos Fornecedores.
- 3.8 Fornecedores supervisionados pelo Departamento Jurídico do Grupo ou, quando aplicável, da Empresa Contratante
 - 3.9 Fornecedores a pedido do Cliente

3.1 Fornecedores de Benefícios Contínuos

DEFINIÇÃO: São aqueles fornecedores que possuem um relacionamento de longo prazo ou permanente. Estão incluídos todos aqueles que atuam ao nível de todas as Entidades do Grupo

Etapas		Actividade
1	Surgem necessidades.	São aquelas necessidades que devem ser atendidas por um longo ou permanente período de tempo (Segurança, Limpeza, Manutenção de Instalações, Manutenção de Jardins, Manutenção Predial Integral, Rede de Autônomos, Empresas de Móveis, Malas e Encomendas, Agência de Viagens, Arquivo, Papel e Escritório de Materiais, entre outros).
2	Cubra as necessidades	Uma vez detetadas as necessidades, estas deverão ser atendidas pelos fornecedores em questão.
3.1	Selecionar Fornecedores (Autónomos).	Este tipo de Provedor é selecionado com base nas necessidades a serem atendidas. Antes da formalização do contrato, analisa-se que estão em dia com os pagamentos à Fazenda e à Segurança

		Social e que possuem Prevenção de Riscos Laborais, devendo entregar à Entidade do Grupo correspondente toda a documentação, para além da já indicada, que , se aplicável, poderá exigir a regulamentação em vigor
3.2	Selecione Fornecedores (Resto de Fornecedores Fornecimento Contínuo).	<p>A seleção deste tipo de fornecedores é efetuada através de concurso, exceto no caso de Fornecedores Estratégicos. (ver seção 3.2)</p> <p>Em geral, serão levados em consideração todos os critérios contidos neste Manual e no caso de ofertas semelhantes, será selecionado levando em consideração:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preço • Qualidade do produto ou serviço fornecido e grau de adaptação às necessidades da entidade • Capacidade técnica do fornecedor e serviço pós-venda • Prazos de entrega <p>Caso contrário, os motivos que motivaram a seleção deverão ser explicitamente indicados pelo responsável pela decisão e esta deverá ser autorizada pelo superior hierárquico, a quem compete autorizá-la com base no seu valor, nos termos do a regulamentação sobre autorização de pagamentos que as Entidades do Grupo tenham estabelecido em cada caso</p>
4	Aprovação de seleção de fornecedores.	Aprovação pela Administração responsável pelo contrato, de acordo com a regulamentação de autorização de pagamentos que as Entidades do Grupo tenham estabelecido em cada caso
5	Formalização contratual	<p>É formalizado o contrato que vincula os serviços a prestar pelo fornecedor pelo tempo nele estipulado.</p> <p>Os departamentos jurídicos de cada Entidade Contratante são responsáveis pela revisão e validação do contrato.</p> <p>É assinado pela Área e/ou Gerência responsável.</p>
6	Notificar ações aos demais departamentos da área responsável.	Por parte da Área responsável pela execução/coordenação das ações a realizar, os restantes departamentos da área responsável são notificados do seu conhecimento e da derivação das ações a realizar por cada um deles (se qualquer)
7	Arquivar documentação	<p>Toda a documentação associada é arquivada digitalmente no respetivo drive de rede e fisicamente no arquivo exclusivo do departamento jurídico da Entidade Contratante, que tem a função de guarda dos originais.</p> <p>Da mesma forma, uma cópia será arquivada na Base de Dados de Contratos da Entidade Contratante. .</p> <p>Toda esta documentação será conservada de acordo com os critérios de purificação do Grupo ou, quando aplicável,</p>

	de cada uma das Entidades, tudo de acordo com a regulamentação em vigor.
--	--

3.2 Fornecedor Estratégico

DEFINIÇÃO: Fornecedor que fornece produtos ou serviços com características especiais dentro do setor (Ciência da Computação), o que dificulta a localização de um concorrente. Estão incluídos todos aqueles que atuam ao nível de todas as Entidades do Grupo.

Etapas	Atividades
1 Surgem Necessidades	São aquelas necessidades com características especiais dentro do setor, devido à especialização (serviços de informática) ou ao tipo de atividade (Fornecimentos funerários).
2 Cobrir Necessidades	Uma vez detetadas as necessidades, estas deverão ser atendidas pelos fornecedores em questão.
3 Selecionar Fornecedores	<p>Serão estudados dois orçamentos, a menos que pelas peculiaridades do bem ou serviço não existam outros concorrentes no mercado (exemplo: modelos de urnas, porta-jóias, etc.). Anualmente, os membros do Comitê Gestor participam de feiras especializadas para as quais atendem uma percentagem significativa de empresas funerárias, para que se obtenha informação sobre o produto e, se for caso disso, seja elaborado um relatório comparativo.</p> <p>Em geral, serão levados em consideração todos os critérios contidos neste Manual e no caso de ofertas semelhantes, serão selecionadas as mais económicas daquelas que se adequam às necessidades. Caso contrário, as razões que motivaram a seleção deverão ser explicitamente indicadas pelo responsável pela decisão, incluindo, se for caso disso, a avaliação constante do relatório anterior, e deverá ser autorizada pelo superior hierárquico, cujo responsabilizar-se por autorizá-lo com base no seu valor, de acordo com a regulamentação de autorização de pagamentos que as Entidades do Grupo estabeleçam em cada caso.</p> <p>Antes da formalização do contrato, analisa-se que estão em dia com os pagamentos à Fazenda e à Segurança Social e que possuem Prevenção de Riscos Laborais, devendo entregar à Entidade do Grupo correspondente toda a documentação, para além da já indicada, que, se aplicável, pode ser exigido pelas regulamentações vigentes.</p>

4	Aprovação seleção do fornecedor	Aprovação pela Administração responsável pelo contrato, de acordo com a regulamentação de autorização de pagamentos que as Entidades do Grupo tenham estabelecido em cada caso
5	Formalização contratual	É formalizado o contrato que vincula os serviços a prestar pelo fornecedor pelo tempo nele estipulado. A revisão e validação do contrato é da responsabilidade da Direção Jurídica do Grupo ou, quando aplicável, da Entidade do Grupo contratante, sendo este assinado pela Área e/ou Direção responsável.
6	Arquivar documentação	Toda a documentação associada é arquivada digitalmente no respetivo drive de rede e fisicamente no arquivo exclusivo do departamento jurídico da Entidade Contratante. Da mesma forma, uma cópia será arquivada na Base de Dados de Contratos da entidade contratante. Toda esta documentação será conservada de acordo com os critérios de purificação do Grupo ou, quando aplicável, de cada uma das Entidades, tudo de acordo com a regulamentação em vigor.

3.3 Prestadores Específicos (Serviço de Emergência)

DEFINIÇÃO: São aqueles fornecedores que possuem relacionamento de curto prazo ou pontual. Estão incluídos os fornecedores que atuam ao nível de todas as Entidades do Grupo

Etapas	Atividades
1.- Surgem Necessidades	Estas necessidades podem surgir como consequência, por exemplo, de obras de manutenção corretiva, ações no território, pequenas obras, entre outras
2.- Cobrir Necessidades	Uma vez detetadas as necessidades, estas deverão ser atendidas pelos fornecedores em questão
3.- Seleção de fornecedores classificados como contínuos.	Será procurado o fornecedor adequado para a realização do trabalho dentro da lista de fornecedores de prestação contínua
4.- Aprovar Projeto e Fornecedor.	Uma vez selecionado o fornecedor, é preparada a documentação relevante para cada caso (orçamentos, contrato, relatório de trabalho, etc.).
5.- Execução das ações a realizar	Uma vez disponíveis as autorizações devidamente documentadas, são realizadas as ações pertinentes.

	Acompanhamento pela Área responsável pelas ações realizadas pelo fornecedor.
6.- Notificar as ações aos demais departamentos da Área responsável	Pela Área Responsável pela execução/coordenação das ações a realizar, os restantes departamentos afetados da Entidade Contratante são notificados para o seu conhecimento e a derivação das ações a realizar por cada um deles (se houver).
7.-Arquivar documentação	Toda a documentação associada é arquivada digitalmente no respetivo drive de rede e fisicamente no arquivo exclusivo da Área responsável, com cópia arquivada na Base de Dados de Contratos da Entidade Contratante. Toda esta documentação será conservada de acordo com os critérios de purificação do Grupo ou, quando aplicável, de cada uma das Entidades, tudo de acordo com a regulamentação em vigor.

3.4 Fornecedores Prestadores de Grandes Obras (Área Imobiliária)

DEFINIÇÃO: São aqueles fornecedores que se relacionam com alguma Entidade do Grupo em relação a Grandes Obras.

Etapas	Atividade
Surgem Necessidades	Esta necessidade pode surgir devido a investimentos, reabilitação, imperativos legais/regulamentares ou outras causas. Aprovação da Direção Geral de Negócio e/ou da Direção de Projetos e Ativos
Anterior Documentação obra	Aprovação pelo Departamento responsável pela documentação do Projeto nos termos gerais e contratação de técnicos competentes (processo fornecedor, outros serviços).
Aprovar Projeto de Trabalho	Aprovação pela Direção Geral e/ou Direção de Investimentos, de acordo com a regulamentação sobre autorizações de pagamento que as Entidades do Grupo tenham estabelecido em cada caso.

Documentar obra.	Preparação exaustiva da documentação de trabalho pelo Departamento responsável pela sua coordenação
Concurso de Fornecedores	<p>Os fornecedores apresentam suas propostas em relação à obra.</p> <p>A Área Imobiliária é responsável pela triagem de fornecedores.</p> <p>Em geral, serão levados em consideração todos os critérios contidos neste Manual e no caso de ofertas semelhantes, serão selecionadas as mais económicas daquelas que se adequam às necessidades. Caso contrário, os motivos que motivaram a seleção deverão ser explicitamente indicados pelo responsável pela decisão e esta deverá ser autorizada pelo superior hierárquico, a quem compete autorizá-la com base no seu valor, nos termos dos regulamentos sobre autorização de pagamento que as Entidades do Grupo estabeleceram em cada caso</p>
Selecionar fornecedor	Com base nos critérios estipulados na etapa anterior, o fornecedor é selecionado.
Aprovar fornecedor	É aprovado pela Direção Geral e/ou pela Direção de Investimentos, de acordo com a regulamentação de autorização de pagamentos que as Entidades do Grupo tenham estabelecido em cada caso
Formalização Contratual.	<p>O contrato é elaborado com o fornecedor selecionado.</p> <p>O Departamento Jurídico do Grupo ou, quando aplicável, o da Entidade Contratante é responsável pela revisão e validação do contrato.</p> <p>O contrato é formalizado, assinado pela Direção Geral de Negócio e Direção Corporativa e/ou Direção de Investimento correspondente.</p>
Contratar Coordenador de Segurança (PRL).	Processo de seleção de fornecedores. Outros benefícios.
Notificar ações às Áreas Imobiliárias	Por parte da Área Responsável pela execução/coordenação das ações a realizar, as restantes Áreas afetadas da Entidade Contratante são notificadas para o seu conhecimento e a derivação das ações a realizar por cada uma delas (se houvesse algum)
Arquivar documentação	<p>Toda a documentação associada é arquivada digitalmente na unidade de rede correspondente e fisicamente no arquivo exclusivo das áreas afetadas da Entidade Contratante, com cópia arquivada na Base de Dados de Contratos gerida pelo departamento jurídico da Entidade Contratante.</p> <p>Toda esta documentação será conservada de acordo com os critérios de purificação do Grupo ou, quando aplicável, de</p>

	cada uma das Entidades, tudo de acordo com a regulamentação em vigor.
--	---

3.5 Fornecedores de Benefícios Recorrentes

DEFINIÇÃO: São aqueles fornecedores que estão envolvidos em ações específicas de longo prazo. Por exemplo, aqueles investimentos em escritórios ou crematórios que não sejam grandes obras, bem como investimentos em veículos. Estão incluídos todos aqueles que atuam ao nível de todas as Entidades Empresariais Funerárias.

Etapas		Actividade
1	Surgem necessidades	Estas necessidades são atendidas por determinados fornecedores de forma recorrente ou individualizada. Estas necessidades podem surgir devido a investimentos, imperativos legais ou outras causas, incluindo a renovação da frota automóvel.
2	Seleção de fornecedores recorrentes	<p>A seleção dos fornecedores é realizada por meio de concurso, a menos que pelas peculiaridades do serviço não existam concorrentes no mercado.</p> <p>Todos os anos, os membros da Comissão de Gestão participam em feiras especializadas frequentadas por uma percentagem significativa de empresas funerárias, para que seja obtida informação sobre o produto e, se for caso disso, elaborado um relatório comparativo.</p> <p>Em geral, serão levados em consideração todos os critérios contidos neste Manual e no caso de ofertas semelhantes, serão selecionadas as mais econômicas daquelas que se adequam às necessidades. Caso contrário, os motivos que motivaram a seleção deverão ser explicitamente indicados pelo responsável pela decisão e esta deverá ser autorizada pelo superior hierárquico, a quem compete autorizá-la com base no seu valor, nos termos da regulamentação sobre autorização de pagamentos, que em cada caso as entidades do Grupo estabeleceram</p>
3	Aprovar fornecedor recorrente .	É aprovado pela Área responsável pelo contrato, de acordo com a regulamentação de autorização de pagamento que as Entidades do Grupo estabeleceram em cada caso.

4	Aprovação de seleção de fornecedores	O provedor presta seus serviços em todo o país
5	Monitoramento recorrente de fornecedores	A Direção Operacional e Logística e Direção de Projetos e Ativos monitoriza continuamente as ações realizadas pelo fornecedor recorrente.
6	Arquivar documentação	Toda a documentação associada é arquivada digitalmente no respetivo drive de rede e fisicamente no arquivo exclusivo da área jurídica e/ou financeira. Da mesma forma, uma cópia será arquivada na Base de Dados de Contratos da entidade contratante. Toda esta documentação será conservada de acordo com os critérios de purificação do Grupo ou, quando aplicável, de cada uma das Entidades, tudo de acordo com a regulamentação em vigor.

DEFINIÇÃO: São aqueles fornecedores que estão envolvidos em ações específicas de longo prazo. Por exemplo, aqueles investimentos em escritórios ou crematórios que não sejam grandes obras, bem como investimentos em veículos. Estão incluídos todos aqueles que atuam ao nível de todas as Entidades Empresariais Funerárias

3.6 Fornecedores de Tecnologia e Serviços GCO, A.I.E.

DEFINIÇÃO: São aqueles fornecedores que possuem um relacionamento diferente dos acima expostos.

Enquanto a Empresa Funerária for parceira e, portanto, fizer parte do GCO, este Manual contém a título informativo as disposições aplicáveis à seleção de fornecedores de GCO Tecnologias e Serviços e AIE.

Etapas		Atividade
1	Surgem necessidades recorrentes	Estas necessidades são cobertas por determinados fornecedores de forma recorrente e individualizada em todo o território português (Sinalização, Telecomunicações, etc.)
2	Necessidades de cobertura	Serão procurados fornecedores adequados e qualificados para atender às necessidades específicas das compras a serem realizadas ou para executar corretamente os serviços solicitados

3	Seleção de fornecedores recorrentes	<p>Em geral, serão levados em consideração todos os critérios contidos neste Manual e no caso de ofertas semelhantes, será selecionado levando em consideração:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preço • Qualidade do produto ou serviço fornecido e grau de adaptação às necessidades da entidade • Capacidade técnica do fornecedor e serviço pós-venda • Prazos de entrega <p>Caso contrário, os motivos que motivaram a seleção deverão ser explicitamente indicados pelo responsável pela decisão e deverão ser autorizados pelo superior hierárquico, a quem compete autorizá-la com base na seguinte tabela denominada "O limites para aceitação de orçamentos (OPT) de acordo com o nível de responsabilidade."</p>
4	Aprovar fornecedores recorrentes	É aprovado pela Área responsável pelo contrato, de acordo com a regulamentação de autorização de pagamento que as Entidades do Grupo estabeleceram em cada caso.
5	Fornecer serviço de provedor recorrente	O provedor presta seus serviços em todo o país.
6	Monitoramento recorrente de fornecedores	A Área responsável monitora continuamente as ações realizadas pelo fornecedor recorrente.
7	Arquivar documentação.	<p>Toda a documentação associada é arquivada digitalmente no respectivo drive de rede e fisicamente no arquivo exclusivo das áreas afetadas da Entidade Contratante, com cópia arquivada na Base de Dados de Contratos da Entidade Contratante.</p> <p>Toda esta documentação será conservada de acordo com os critérios de purificação do Grupo ou, quando aplicável, de cada uma das Entidades, tudo de acordo com a regulamentação em vigor.</p>

As solicitações serão feitas ao fornecedor considerado mais adequado e sem limite económico, tendo em conta os critérios de seleção do fornecedor.

Os limites para aceitação de orçamentos (OPT) de acordo com o nível de responsabilidade, estabelecidos para GCO Tecnologias e Serviços e AIE, são os seguintes:

Importe	Conforme PTTO	Aceitação PTTO
Até 5.000€	Da pessoa que fez o pedido	Gerente ou Diretor de Departamento
De 5.001€ até 20.000€	Da pessoa que fez o pedido	Diretor ou Diretor Geral Representante
De 20.001€ até 50.000€	Da pessoa que fez o pedido	Representante do Diretor Geral
De 50.001 até 250.000€	Diretor Geral Representante Diretor	Vice-Diretor Geral
De 250.001€ até 10.000.000€	Diretor Geral Adjunto (não membro do Comitê de Gestão) Diretor Geral Representante Diretor	Individualmente CEO Diretor geral Diretor geral adjunto Diretor Geral Adjunto (membro do Comitê de Endereço) 2 cargos conjuntos de: Diretor Geral Adjunto
De 10.000.001€ a 50.000.000€	Diretor Geral Adjunto Subdiretor General Diretor Apoderado General Diretor	Individualmente CEO Diretor geral Cobranças conjuntas 2 de: Diretor geral adjunto Diretor Geral Adjunto (com um membro do Comitê de Gestão)
A partir de 50.000.001€	Diretor geral adjunto Vice-Diretor Geral Diretor Geral Representante Diretor	Individualmente CEO Cobranças conjuntas 2 de: Diretor geral Diretor geral adjunto Subdiretor General (com um membro do Comité de Direção)

3.7 Fornecedores Outros Serviços

DEFINIÇÃO: São aqueles fornecedores que possuem um relacionamento diferente dos acima expostos.

Etapas		Atividade
1	Surgem necessidades	Surgem necessidades (Comerciais, Imobiliárias, Avaliações, Técnicas, Artes Gráficas, etc.).
2	Aprovação	As necessidades são apresentadas à Administração responsável para aprovação de acordo com a regulamentação de autorização de pagamentos que as Entidades do Grupo estabeleceram em cada caso.
3.1	Seleção de fornecedores (empresas não avaliadoras).	Em geral, serão levados em consideração todos os critérios contidos neste Manual e no caso de ofertas semelhantes, serão selecionadas as mais econômicas daquelas que se adequam às necessidades. Caso contrário, deverão ser esclarecidos os motivos que motivaram a seleção e a mesma deverá ser autorizada pelo superior hierárquico, a quem compete autorizá-la com base no seu valor, de acordo com o regulamento de autorização de pagamentos que as Entidades do Grupo estabeleceram em cada caso
3.2	Seleção de Fornecedores Recorrentes (Empresas Avaliadoras)	A seleção dos fornecedores é feita por meio de concurso. Em geral, serão levados em consideração todos os critérios contidos neste Manual e no caso de ofertas semelhantes, serão selecionadas as mais econômicas daquelas que se adequam às necessidades. Caso contrário, os motivos que motivaram a seleção deverão ser explicitamente indicados pelo responsável pela decisão e esta deverá ser autorizada pelo superior hierárquico, a quem compete autorizá-la com base no seu valor, nos termos do a regulamentação sobre autorização de pagamentos que as Entidades do Grupo tenham estabelecido em cada caso.
4.1	Formalização Contratual (empresas não Avaliadoras).	O contrato será formalizado, pela Administração responsável, de acordo com as normas de autorização de pagamentos que, em cada caso, as Entidades do Grupo tenham estabelecido.
4.2	Formalização da Colaboração (Empresas Avaliadoras).	Nenhum contrato será formalizado, trata-se de uma colaboração entre a Empresa Avaliadora e a Entidade. Deve ser devidamente autorizado pela Administração correspondente.

3.8 Fornecedores supervisionados pelo Departamento Jurídico do GCO, pela Agência Funerária ou, quando aplicável, pela Empresa Contratante

Etapas	Atividade	Áreas
Ações Territoriais	São aqueles benefícios geridos diretamente pelas Direções Territoriais, e não sujeitos à coordenação de outras Áreas, que requerem a supervisão do Departamento Jurídico do GCO, da Empresa Funerária ou, se for o caso, da Entidade Contratante.	Território nacional e internacional (Portugal).

3.9 Fornecedores a pedido do Cliente

DEFINIÇÃO: Fornecedores selecionados/solicitados pelos próprios clientes aquando da contratação e conceção do serviço funerário que a família pretende receber.

	Etapas	Atividade
1	Surgem necessidades por solicitação do próprio cliente	São os elementos dos serviços funerários que o cliente solicita como parte do serviço funerário completo que está a contratar. Por exemplo: meios de comunicação em que pretendem publicar um anúncio, etc.
2	Cumprimento das necessidades	Uma vez detetadas as necessidades, devido aos pedidos efetuados pelos clientes, estas devem ser satisfeitas pelos fornecedores em questão. A Servilusa deve contactar os fornecedores indicados pela família para poder prestar o serviço funerário decidido pelos clientes.
3	Contacto com o fornecedor solicitado pela família	O contacto com este tipo de fornecedor é feito caso a caso de acordo com a definição de cada serviço fúnebre. Excecionalmente, nestas situações, poderão não ser tidos em conta todos os critérios de seleção de fornecedores constantes do presente Manual.
4	Formalização Contratual	Geralmente, estes pedidos a fornecedores a pedido do cliente são feitos caso a caso, sem a assinatura de um contrato formal, deixando

	<p>sempre a rastreabilidade do pedido por escrito (por exemplo, por correio eletrônico).</p> <p>Com os fornecedores mais comuns em cada local, devido a pedidos repetidos das famílias, dados os usos e costumes do local, serão celebrados “contratos-quadro” com esses fornecedores, dentro dos princípios gerais deste Manual e que abrangem os pedidos específicos que são efetuados a pedido dos clientes.</p> <p>Os serviços jurídicos de cada Entidade Contratante são responsáveis pela revisão e validação do contrato-quadro aplicável em cada caso concreto. Este é assinado pela Área e/ou Direção responsável.</p>
5 Arquivo da documentação	<p>Toda a documentação associada é arquivada digitalmente na unidade de rede correspondente e fisicamente no arquivo exclusivo do serviço jurídico da entidade adjudicante, que é responsável pela guarda dos originais. É igualmente arquivada uma cópia na base de dados dos contratos da entidade adjudicante.</p> <p>Toda esta documentação será conservada de acordo com os critérios do Grupo ou, se for caso disso, de cada uma das Entidades, tudo em conformidade com a regulamentação em vigor.</p>

4 VALIDAÇÃO LEGAL DE CONTRATOS

1. Todos os contratos serão enviados via e-mail, previamente à assinatura, para os departamentos jurídicos afetos a cada Entidade que contrata. Excetuam-se os contratos de adesão bancária, os quais serão revistos pela Direção Financeira do Grupo, ou, quando aplicável, da Entidade Contratante.

2. O departamento jurídico de cada Entidade Contratante:

- Verificar a regularidade jurídica das cláusulas contratuais.

- Validar legalmente o contrato.

Os responsáveis pela contratação deverão solicitar a validação jurídica e registrar o contrato e a documentação acessória na base de dados de contratos da Entidade Contratante e notificar o Departamento Jurídico do Grupo ou, se for o caso, o da Entidade Contratante de qualquer modificação e/ou rescisão contratual, antes de sua entrada em vigor, para sua nova validação e, ainda, registrá-la na base de dados de contratos correspondente para fins de atualização, para adequado monitoramento, juntamente com os controles implementados na aplicação de controle interno, fornecedores.

Neste contexto, incluem-se tanto os contratos específicos assinados com os vários fornecedores como os “contratos-quadro” assinados com os fornecedores solicitados pelos clientes mais comuns, tal como descrito na secção 3.9.

5 REVISÃO DO MANUAL

O conteúdo do Manual deverá ser revisto pela Comissão de Verificação de Conformidade do GCO, sob proposta da função de verificação de conformidade da Empresa Funerária, tendo como enquadramento geral o Manual de Protocolo de Seleção de Fornecedores do Grupo, sempre com periodicidade anual, não surja que aconselhem a realização da referida revisão num prazo mais curto.

No caso de modificações técnicas ou menores, serão aprovadas pelo referido Comité em virtude das delegações dos Órgãos de Administração de Asistea/Memora. Nesse caso, o responsável pela função de verificação do cumprimento do Negócio Funerário informará do mesmo os respetivos Órgãos Administrativos.

As modificações mais relevantes deverão ser aprovadas pelos Órgãos de Administração da Asistea/Memora sob proposta do Comité de Verificação da Conformidade do Grupo, e as demais Entidades Empresariais Funerárias descritas na secção “Objetivo e Âmbito” deverão levá-las em consideração.

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

1 Histórico do PSGI

Edição	Avaliação e Refinamento
12	Revisão do ponto 4.1 Qualificação de fornecedores, 4.3 Avaliação de fornecedores de serviços e 6 Documentos relacionados
11	Revisão da metodologia de avaliação de fornecedores.
10	Revisão da metodologia de avaliação de formadores.
09	Revisão do processo de aprovação do Manual SGI e dos PSGI
08	Revisão da metodologia de avaliação de formadores.
07	Integração dos procedimentos de Avaliação de Fornecedores das várias empresas do grupo num único documento, mais fácil de consultar e que permite sistematizar a informação. Este procedimento único promove a eficiência e eficácia na gestão documental. Inclusão da secção 1 Histórico do documento por forma a evidenciar as alterações efetuadas. Atualização para o novo acordo ortográfico.

2 Objetivo

Estabelecer os critérios de qualificação e avaliação dos fornecedores.

3 Âmbito

Aplicável a todos os fornecedores que influenciem de forma direta a qualidade dos nossos serviços.

4 Modo de proceder

4.1 Qualificação de fornecedores

A seleção dos fornecedores é feita, de acordo como protocolo “PROT 05 Manual de Protocolo de Seleção de Fornecedores”, após avaliação da gama de dispositivos, nome no mercado, preço e prazo de entrega e se já são fornecedores na europa.

Para a qualificação dos fornecedores, o grupo Servilusa tem em conta, a informação que possui sobre o fornecedor, através de contactos anteriores das empresas do grupo, ou por informações recolhidas no mercado.

Os novos fornecedores são convidados a assinar juntamente com o grupo Servilusa, um contrato e um Pacto de Sustentabilidade, os fornecedores existentes mais relevantes para a atividade assinam o Pacto de Sustentabilidade e os Anexos do Contrato, onde constam as Cláusulas do RGPD, Confidencialidade e Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social.

Os fornecedores do processo de realização do serviço funerário poderão ainda ser auditados com suporte num check-list, ficando a sua qualificação dependente dos resultados da auditoria e capacidade de resposta do fornecedor.

Elaborado por: (QARS)	Verificado por: (DRHDO)	Aprovado por: (DGN, DC)

4.2 Avaliação de fornecedores de produtos

O grupo Servilusa, quando necessário, recorre à contratação de produtos e serviços de consultoria, nomeadamente no âmbito da formação, higiene e segurança, qualidade, ambiente e responsabilidade social, entre outros.

Através de consultas ao mercado ou de referências e de experiências anteriores, a seleção tem em conta:

- metodologia de trabalho,
- preço,
- acreditação (no caso de formação),
- implementação do Sistema de Gestão Integrado,
- preocupações ambientais, segurança e saúde no trabalho, sociais e económicas.

Qualquer fornecedor de serviços contratado é considerado aprovado. A sua desaprovação poderá ter lugar, sempre que perante um pedido de ação corretiva do grupo Servilusa o fornecedor não apresente uma resposta considerada aceitável pela DGN ou DC, respetivamente.

Os fornecedores de produto são avaliados com base na seguinte metodologia:

Cada fornecimento é avaliado relativamente a quatro parâmetros:

- Conformidade: é avaliado um conjunto de parâmetros, aplicáveis consoante o tipo de fornecimento em questão.
- Cumprimento do prazo de entrega: é avaliado se foi ou não cumprido o prazo de entrega estipulado com o fornecedor.
- Faturação: é avaliado se são respeitados os preços acordados com os fornecedores
- Atendimento: é avaliada a disponibilidade, simpatia e rapidez de resposta demonstrada pelo fornecedor nos contactos com ele efetuados.

A avaliação de cada fornecimento é feita numa escala de 0 a 100 pontos distribuídos da seguinte forma pelos diferentes parâmetros de avaliação:

- Conformidade: 50 pontos
- Cumprimento do prazo de entrega: 30 pontos
- Faturação: 10 pontos
- Atendimento: 10 ponto

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

Após a avaliação efetuada, cada fornecimento é enquadrado individualmente numa das seguintes classificações:

Classificação	Definição	Critério
Fornecimento classe A	Fornecimento que ou cumpre todos os parâmetros de avaliação ou não cumpre apenas um dos parâmetros menos relevantes "faturação" ou "atendimento".	≥ 90 pontos
Fornecimento classe B	Fornecimento que cumpre os dois principais parâmetros de avaliação "conformidade" e "cumprimento prazo de entrega".	$80 \text{ pontos} \leq x < 90 \text{ pontos}$
Fornecimento classe C	Fornecimento que não cumpre simultaneamente os dois principais parâmetros de avaliação "conformidade" e "cumprimento prazo de entrega".	$50 \text{ pontos} \leq x < 80 \text{ pontos}$
Fornecimento classe D	Fornecimento que não cumpre o principal parâmetro de avaliação "conformidade".	< 50 pontos

Decorrente da avaliação global de todos os fornecimentos prestados à Servilusa, cada fornecedor é também enquadrado numa das seguintes classificações:

Classificação	Definição	Critério
Fornecedor classe A	Fornecedor de confiança que cumpre com elevada regularidade os requisitos estabelecidos.	≥ 90 pontos
Fornecedor classe B	Fornecedor capaz, contudo, necessita de empreender algumas ações de melhoria.	$80 \text{ pontos} \leq x < 90 \text{ pontos}$
Fornecedor classe C	Fornecedor com grandes problemas em cumprir os requisitos estabelecidos e passível de ser eliminado da lista de fornecedores aceites. Necessita por isso, de empreender ações corretivas urgentes.	$50 \text{ pontos} \leq x < 80 \text{ pontos}$

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES		
Fornecedor classe D	Fornecedor sem capacidade para cumprir os requisitos estabelecidos e que deve ser eliminado da lista de fornecedores aceites.	<50 pontos

Os fornecedores que no final do ano estejam classificados como "Fornecedor Classe A" ou como "Fornecedor Classe B" mantêm-se automaticamente na nossa lista de fornecedores aceites.

Os fornecedores que no final do ano estejam classificados como "Fornecedor Classe C" podem vir a ser excluídos da nossa lista de fornecedores aceites, caso não cumpram com ação corretiva.

Os fornecedores que no final do ano estejam classificados como "Fornecedor Classe D" são excluídos da nossa lista de fornecedores aceites.

Independentemente da sua avaliação, qualquer fornecedor que não esteja a prestar um bom serviço, quer do ponto de vista da qualidade, quer do ponto de vista do ambiente, da segurança e saúde no trabalho e da responsabilidade social, é de imediato contactado e chamado à atenção para resolução das falhas.

Só se podem efetuar encomendas a fornecedores com classificação de "Fornecedor Classe D " com autorização formal da DGN ou da DC.

Cada área de processo é responsável por manter as listas de fornecedores com o resultado da sua qualificação/avaliação, esta deve ser enviada atualizada sempre que solicitada pelo Responsável de Compras e pela QARS.

4.3 Avaliação de fornecedores de serviços

O Grupo Servilusa, quando necessário, recorre à contratação de serviços de consultoria, nomeadamente no âmbito da formação, higiene e segurança, qualidade, ambiente e responsabilidade social, entre outros.

Através de consultas ao mercado ou de referências e de experiências anteriores, a seleção tem em conta:

- metodologia de trabalho
- preço
- acreditação (no caso de formação)
- implementação de Sistemas de Gestão

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

- preocupações ambientais, segurança e saúde no trabalho, sociais e económicas

Qualquer fornecedor de serviços contratado é considerado aprovado. A sua desaprovação poderá ter lugar, sempre que perante um Pedido de Ação Corretiva do Grupo Servilusa o fornecedor não apresente uma resposta considerada aceitável pela Direção Geral, ou perante uma nova seleção de fornecedores.

É da responsabilidade do Corporativo manter a lista de fornecedores de serviços atualizada.

4.4 Avaliação de formadores

Após receção do questionário de reação à formação, os formadores são avaliados.

É feita a média da avaliação de todos os parâmetros referentes à prestação do formador.

Sempre que este tenha uma avaliação média inferior a 3,0, recebe um pedido de ação corretiva. Se acontecer por duas vezes, o formador é considerado "Não aprovado" e não volta a ser aceite, a não ser com autorização formal da DC.

5 Registos

QARS312

6 Documentos relacionados

PROT 05 MANUAL DE PROTOCOLO DE SELECÇÃO DE FORNECEDORES