



# MANUAL DE GESTÃO LIPOR

# MANUAL DE GESTÃO

## **NOME**

LIPOR – Associação de Municípios para a Gestão Sustentável de Resíduos do Grande Porto

## **SEDE**

Baguim do Monte, Gondomar

## **ÂMBITO DE ATUAÇÃO**

Gestão, valorização e tratamento dos Resíduos Urbanos produzidos pelos oito Municípios que a integram.

## **MUNICÍPIOS ASSOCIADOS/ ÁREA GEOGRÁFICA DE ATUAÇÃO**

Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Porto, Póvoa de Varzim, Valongo e Vila do Conde

# PROMULGAÇÃO

O presente Manual de Gestão descreve os meios e os procedimentos adotados pela LIPOR - Associação de Municípios para a Gestão Sustentável de Resíduos do Grande Porto, para assegurar um Sistema de Gestão da LIPOR adequado às suas atividades e serviços, constituindo o suporte material que descreve a estrutura funcional, responsabilidades, práticas, processos, procedimentos e recursos para a definição e realização da Política da LIPOR.

O Sistema de Gestão tem como referência de base a promoção da melhoria contínua do desempenho das suas atividades, ao nível da formação, ambiente, energia, qualidade e inovação, bem como das condições de segurança, higiene e saúde nos postos de trabalho nas Unidades Operacionais, devendo ser sempre uma preocupação constante de todos os Colaboradores, competindo a todos os elementos envolvidos, direta ou indiretamente, observar o cumprimento das determinações referenciadas neste Manual.

Salienta-se que assim como a Qualidade não é obtida à custa do Ambiente, a defesa do Ambiente também não é conseguida à custa da Qualidade - os processos complementam-se e são continuamente melhorados.

A Política da LIPOR reflete os seus padrões, o comprometimento do Conselho de Administração relativamente à garantia da qualidade, à prevenção da poluição, proteção e defesa do ambiente, à gestão da segurança e saúde, à responsabilidade social e à investigação, desenvolvimento e inovação, estando assinada pelo seu Presidente.

Como Presidente do Conselho de Administração da LIPOR, designo o Administrador Delegado como nosso representante para os Sistema de Gestão, coadjuvado pela Equipa de Direção e demais Colaboradores, bem como para Representante da Administração para as questões relacionadas com a Responsabilidade Social.

# ORGANIZAÇÃO



A LIPOR - Associação de Municípios para a Gestão Sustentável de Resíduos do Grande Porto desde a sua constituição, em 1982, manteve sempre o estatuto jurídico de Associação de Municípios, tendo por objeto imediato a reciclagem, valorização, tratamento e aproveitamento final dos resíduos sólidos entregues pelos Municípios associados, bem como proceder à gestão, manutenção e desenvolvimento das infraestruturas necessárias para o efeito.

A LIPOR tem um Código de Ética e de Conduta aprovado pelos seus órgãos de decisão, amplamente divulgado junto dos Colaboradores nomeadamente através da realização de formações internas e de fóruns de debate. O Código de Ética e Conduta da LIPOR estabelece as linhas de orientação comportamental em matéria de ética profissional e é aplicável a todos os Colaboradores. As suas regras, princípios e valores devem ser observados por quaisquer pessoas ou entidades que trabalhem ou prestem serviço à LIPOR, qualquer que seja a natureza jurídica da sua relação, ou seja, qualquer Parte Interessada [Consulte o Código de Ética e Conduta da LIPOR disponível no site da Lipor].

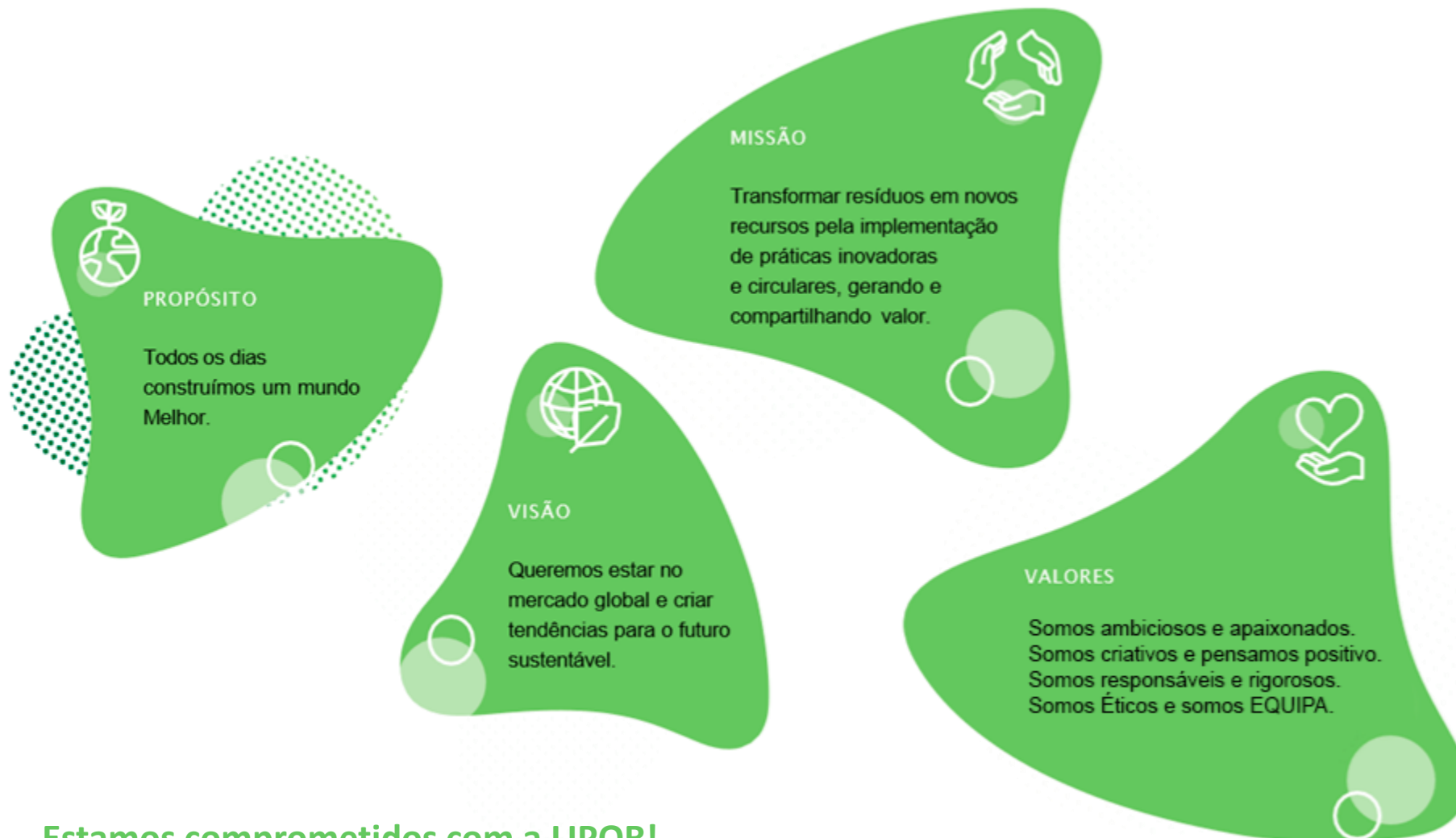
Assumindo que as Partes Interessadas são todo e qualquer agente que influencia ou é influenciado de forma direta ou indireta pela Organização, a LIPOR reconhece importância de manter um canal de comunicação aberto, usado para promover a partilha de ideias que contribuem para a melhoria do seu desempenho e do seu posicionamento como entidade sustentável, como são exemplo o Relatório Integrado da LIPOR editado anualmente.

Os principais processos de envolvimento que suportam a Estratégia de Sustentabilidade da LIPOR, tais como o mapeamento, priorização e revisão dos mecanismos de auscultação e envolvimento com as Partes Interessadas, são realizados de forma contínua e estão integrados nos processos funcionais da Organização, ou seja, estão sujeitos a revisões periódicas, de dois em dois anos, para assegurar uma adequada adaptação às mudanças organizacionais e de negócio.

Sempre numa perspetiva de melhoria contínua e de proximidade com as suas Partes Interessadas, a LIPOR, como agente ativo e motor de mudança, acredita no seu papel, defende os princípios do desenvolvimento sustentável, aplicando-os na sua gestão diária para, desta forma, ser cada vez mais uma Organização de referência.

Neste sentido, são promovidos um grande número de projetos em diversas áreas que têm transformado a Organização e melhorado significativamente o seu desempenho. Estes projetos abarcam diversos setores estratégicos, desde a área técnica de gestão de resíduos, à inovação, ao controlo de gestão até à educação e sensibilização ambiental e à responsabilidade social.

# PROPÓSITO | MISSÃO | VISÃO | VALORES



**Estamos comprometidos com a LIPOR!**

# POLÍTICA

Em todas as suas atividades, produtos e serviços, bem como no relacionamento com todas as Partes Interessadas, a LIPOR definiu, no âmbito da sua Estratégia de Gestão Sustentável, como sua Política para a Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde, Responsabilidade Social, Inovação e Energia:

Consolidar a Organização como uma entidade de referência na área da gestão sustentável dos resíduos urbanos, promovendo a economia circular e uma abordagem ao risco por processos para evitar perda de valor e potenciar impactos positivos;

Assegurar a disponibilização de informação e de todos os recursos necessários para definir e atingir os objetivos e metas da Organização, nomeadamente dos diferentes Sistemas de Gestão;

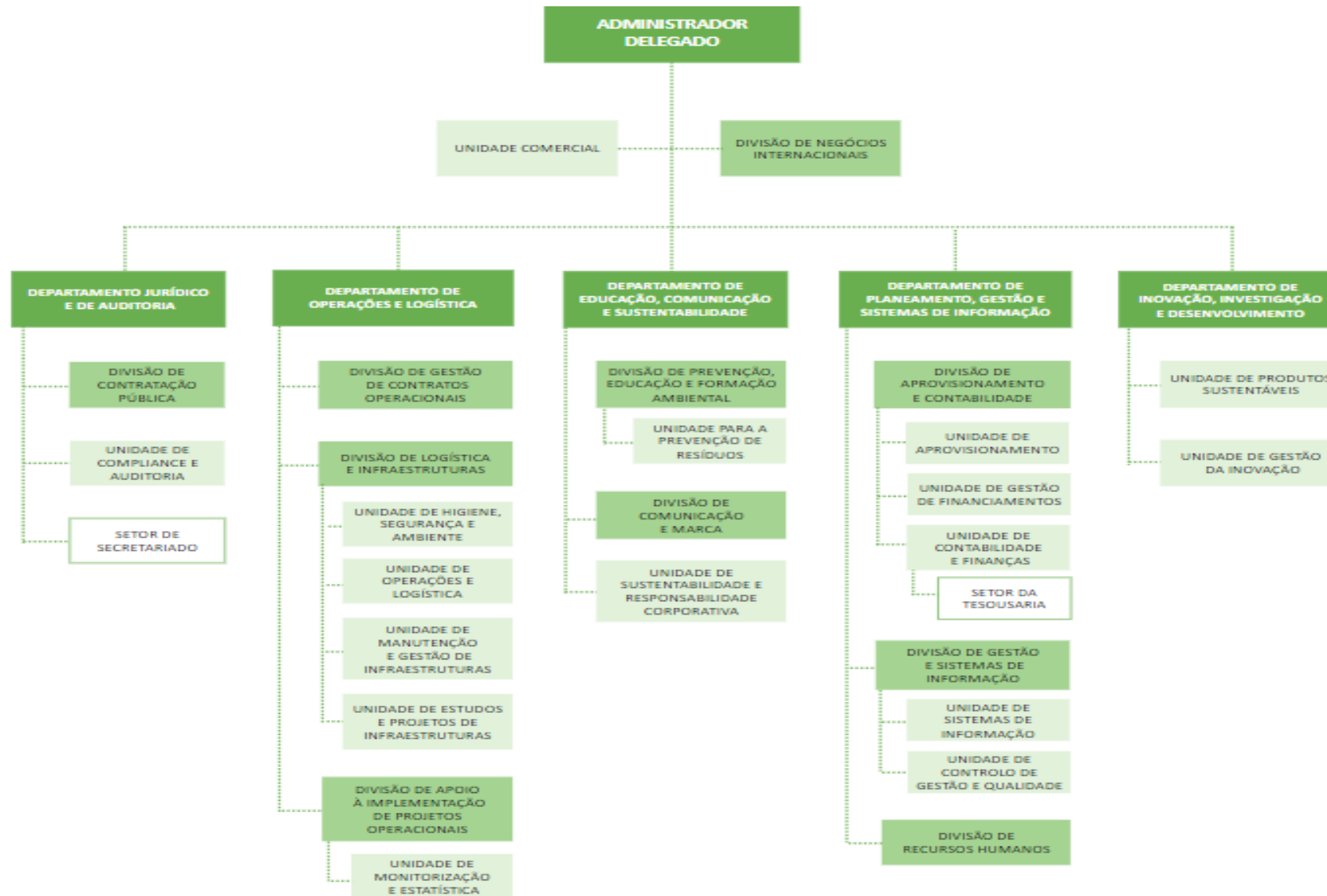
Cumprir as obrigações de conformidade para com os requisitos legais e outros requisitos que a Organização subscreva. Respeitar os princípios de instrumentos de regulação internacionais, nomeadamente as Convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e as normas internacionais de Direitos Humanos (apresentadas em anexo, e disponíveis na nossa página da Internet);

- Potenciar a proteção do ambiente, prevenindo todas as formas de poluição, promovendo o combate às alterações climáticas, a proteção da biodiversidade e dos ecossistemas da comunidade envolvente. Promover a qualidade, tendo em consideração a natureza, dimensão, acidentes decorrentes e impactes ambientais potenciais das nossas atividades;
- Prevenir a ocorrência de lesões e doenças profissionais, promovendo a higiene, segurança e saúde no trabalho, assegurando a eliminação de perigos e redução dos riscos;
- Garantir a consulta e participação dos trabalhadores e seus representantes no domínio da segurança, higiene e saúde;
- Promover a melhoria contínua da organização, potenciando a eficácia e eficiência dos recursos;
- Promover uma cultura de inovação para a criação de valor enquanto responsabilidade de todos, fomentando um ambiente de trabalho propício à partilha de lições aprendidas, criatividade e colaboração;
- Potenciar a criação e a partilha de conhecimento interno;
- Fomentar as compras públicas sustentáveis, de forma a criar um impacto positivo na sociedade e na economia, e um menor impacto no ambiente;
- Cooperar em parceria com outras entidades, potenciando a partilha de valor;
- Assegurar, de forma sistemática, a melhoria do desempenho energético através da conceção, implementação de práticas e de uma cultura de eficiência energética na Organização;
- Contribuir para garantir uma resposta adequada às expectativas das partes interessadas, aumentando progressivamente a satisfação e confiança na Organização;
- Promover a cultura e os valores da LIPOR.

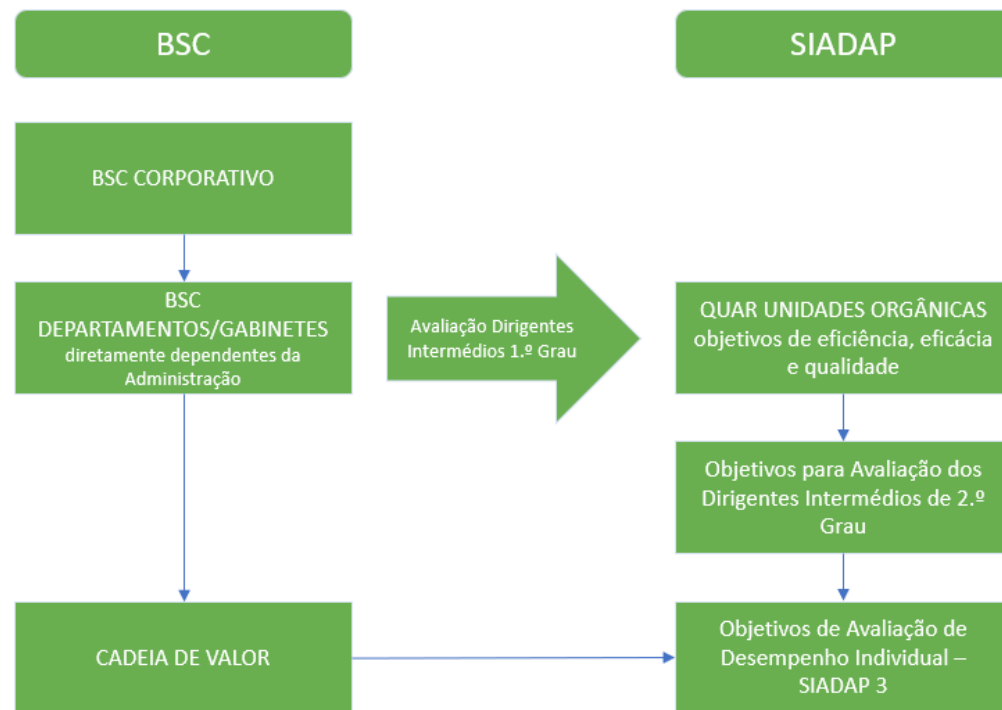
Todos os dias contruímos um mundo melhor!

# ORGANOGRAMA

As atribuições e responsabilidades na LIPOR estão descritas no Regulamento Interno da Macroestrutura Organizacional da Associação, publicado em Diário da República, 2.ª Série – 105 – 31 de maio de 2023 – Aviso n.º 10695/2023, de 31 de maio.



# ESTRATÉGIA DA LIPOR



A estratégia da LIPOR tem uma mensagem inerente muito forte, que demonstra, de forma basilar e indissociável, o conceito de uma gestão integrada, cujo principal objetivo é o de manter o equilíbrio financeiro, proteger os Recursos Naturais e o Ambiente, não esquecendo a sua responsabilidade para com a Comunidade e os seus Colaboradores.

A LIPOR prioriza a análise dos resultados em tempo útil, a incorporação da estratégia “definida” na estratégia “emergente” e assume-se como uma Organização versátil, receptiva à mudança e à melhoria contínua, com o objetivo de estabelecer relações de parceria “ganho-ganhas”. A análise do risco e a identificação de novas oportunidades assenta numa metodologia estruturada e transversal a toda a Organização, cujo objetivo é reconhecer e avaliar a potencial falha de um processo e os seus efeitos estabelecendo ações sempre que necessário, sendo que a gestão de oportunidades é realizada sempre que adequado ou aquando a revisão dos processos.

Ou seja, o fator decisivo para o sucesso diário da LIPOR é estar consciente das suas forças e fraquezas, bem como do contexto em que se enquadra antevendo cenários para manter e melhorar o seu desempenho.

No âmbito do processo de gestão estratégica, o contexto da Organização é analisado, anualmente, traduzindo-se na (re)definição da agenda estratégica, com a identificação das linhas de orientação para as diferentes áreas da LIPOR e definição dos objetivos estratégicos para as diferentes perspetivas organizacionais. No Balanced ScoreCard (BSC) são definidas um conjunto de iniciativas que permitem o atingimento dos objetivos, sendo que para cada processo da Cadeia de Valor da LIPOR são estabelecidos um conjunto de indicadores de desempenho numa ótica de melhoria contínua.

A elaboração do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de cada Unidade Orgânica é uma responsabilidade do seu dirigente, sendo o suporte para a avaliação do desempenho individual do mesmo. É através desta ferramenta que se assegura o alinhamento da estratégia a todos os níveis da Organização.



## PRODUTOS | SERVIÇOS

**RECICLÁVEIS** | Provenientes da recolha seletiva, os resíduos são separados por tipologia de material de modo a serem encaminhados para a indústria da reciclagem. O material tem que cumprir com os padrões de qualidade definidos pelas Especificações Técnicas para a retoma de resíduos.

**ENERGIA** | Resultado da valorização energética do biogás ou dos resíduos urbanos provenientes da recolha de resíduos indiferenciados, são produzidos cerca de 170.000 MWh de energia elétrica por ano, dos quais cerca de 90% são enviados à rede pública, permitindo abastecer um aglomerado populacional da ordem de 150 mil habitantes.

**NUTRIMAIS** | Engloba uma gama de produtos desenvolvidos para a produção agrícola. O portefólio é constituído por corretivos agrícolas e substratos orgânicos e o vermicomposto. O desenvolvimento dos produtos NUTRIMAIS baseiam-se em critérios de rigor, qualidade e sustentabilidade ambiental.

**ECOFONE** | É um serviço de recolha seletiva, porta-a-porta, de resíduos recicláveis, estando disponível para todos os habitantes da cidade do Porto, com especial enfoque nos setores de comércio, serviços e restauração. Todo o serviço é gratuito para o cliente, que através de uma chamada telefónica pode requisitar a recolha dos resíduos e a troca dos sacos para os acondicionar, contribuindo para a reciclagem multimaterial.

**FORMAÇÃO ACADEMIA LIPOR** | É um serviço que pretende desenvolver e aperfeiçoar competências através da formação e qualificação de pessoas, utilizando métodos e equipamentos pedagógicos avançados. A oferta formativa estende-se a distintas áreas do conhecimento, integrando, deste modo, cursos ou ações de formação especificamente desenhados para corresponderem às necessidades de mercado.

# PRODUTOS | SERVIÇOS

**CAMPOS DE FÉRIAS** | O principal objetivo deste serviço é ocupar, de uma forma pedagógica e lúdica, os tempos livres dos jovens, inculcando neles valores ambientais e sociais.

**PARQUE AVENTURA E TRILHO ECOLÓGICO** | É um espaço que promove a atividade física ao ar livre, a alimentação saudável, o respeito pelo ambiente e a socialização, ou seja, a formação integral do indivíduo. Decorrente do processo de selagem, recuperação, valorização ambiental e paisagística do antigo Aterro Sanitário de Ermesinde, a LIPOR criou uma área lúdica, de lazer e formação que pode ser utilizada pela população do Grande Porto.

**CONSULTADORIA INTERNACIONAL** | A LIPOR no âmbito da estratégia e atividade internacional (Global Waste Management) incorpora no seu negócio uma vertente de prestação de serviços a outros Países e regiões, através de consultoria técnica especializada, desenhando soluções customizadas à realidade e dimensão do Projeto e do destino, por forma a superar as expectativas dos seus Clientes internacionais.

**SERVIÇO DE INTERVENÇÃO AMBIENTAL CUSTOMIZADO** | É dirigido a entidades da área educativa, social ou empresarial, que necessitem de apoio técnico especializado na operacionalização do seu processo de gestão de resíduos. Desenvolvido em total articulação com os serviços municipais, o SIAC apresenta-se como uma oferta de proximidade, assente numa abordagem simples, mas ambiciosa e criteriosa, que muda a realidade de gestão de resíduos das instituições, tornando-a comum e sustentável.

## Unidades Operacionais:

- (CT) Centro de Triagem (Reciclagem Multimaterial)/ Plataformas de Triagem
- (CVO) Central de Valorização Orgânica
- (CVE) Central de Valorização Energética
- Confinamento Técnico / (AS) Aterro Sanitário

## Contratos de Operação por Entidades Externas:

- CT [PreZero]
- CVO [PreZero Ambiente]
- CVE [Port' Ambiente]
- Aterro Sanitário [LUSÁGUA]
- Unidade de Biogás [PA Residel – Otimização Energética de Resíduos S.A. (Ermesinde) | Painhas, S.A. (Matosinhos)]

# NORMAS | ÂMBITO

## SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A LIPOR decidiu, estrategicamente, integrar e desenvolver os Sistemas de Gestão como elemento de motivação, aprendizagem, coerência e racionalização interna e como elemento central na uniformização dos padrões de resposta e respetivos níveis de serviço.

O âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade para o referencial NP EN ISO 9001, estando implementado na:

- Receção de resíduos urbanos para valorização, triagem de resíduos provenientes da recolha seletiva;
- Gestão de contratos de exploração das infraestruturas de operação e tratamento;
- Serviços de formação, comunicação e sensibilização ambiental;
- Conceção, produção e comercialização de produtos sustentáveis resultantes das operações de gestão de resíduos.

A LIPOR pauta as suas atividades pela excelência operacional, tendo o Sistema de Gestão da Qualidade como principais objetivos:

- Ajudar a Organização a garantir a satisfação de clientes;
- Ajudar na compreensão e tradução das necessidades e expectativas dos clientes em especificações dos produtos e serviços;
- A abordagem do sistema de gestão da qualidade incentiva as organizações a analisar os requisitos dos clientes, a definir os processos que contribuem para a realização de um produto aceitável pelo cliente e a manter estes processos sob controlo;
- Permite criar o enquadramento certo para a melhoria contínua.



# NORMAS | ÂMBITO

## SISTEMA DE GESTÃO DO AMBIENTE

O âmbito do Sistema de Gestão do Ambiente para o referencial NP EN ISO 14001, estando implementado na:

- Receção de resíduos urbanos para valorização, triagem de resíduos provenientes da recolha seletiva;
- Gestão de contratos de exploração das infraestruturas de operação e tratamento;
- Serviços de formação, comunicação e sensibilização ambiental;
- Conceção, produção e comercialização de produtos sustentáveis resultantes das operações de gestão de resíduos.

A implementação do Sistema de Gestão Ambiental visa:

- Melhorar a capacidade de antecipação face às crescentes expectativas de desempenho ambiental;
- Assegurar a contínua análise dos requisitos legais e da política ambiental em geral, reduzindo os riscos associados ao incumprimento legal;
- Promover uma melhor gestão de resíduos, nomeadamente no que respeita à redução de quantidades;
- Garantir um melhor controlo dos riscos ambientais (e dos custos associados), através de um controlo operacional eficaz e da manutenção de planos de monitorização que garantam a sua prevenção e/ou minimização.



# NORMAS | ÂMBITO

## SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

O âmbito do O Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho para o referencial NP EN ISO 45001, estando implementado na:

- “Receção de resíduos urbanos para valorização, triagem de resíduos provenientes da recolha seletiva;
- Gestão de contratos de exploração das infraestruturas de operação e tratamento;
- Serviços de formação, comunicação e sensibilização ambiental;
- Conceção, produção e comercialização de produtos sustentáveis resultantes das operações de gestão de resíduos.

A LIPOR tem organizado, conforme o previsto legalmente, os serviços de segurança e saúde no trabalho, tendo como principais objetivos:

- Identificação de perigos, avaliação de riscos dos diferentes postos de trabalho e definição de medidas de controlo necessárias;
- Identificação de requisitos legais aplicáveis e avaliação da conformidade legal;
- Prevenção de acidentes;
- Prevenção de emergências;
- Contribuir para a melhoria da cultura de segurança (formação/ comunicação);
- Melhoria contínua das condições de trabalho;
- Promover a vigilância da saúde, bem como a Organização e manutenção dos registos clínicos e outros elementos informativos relativos a cada trabalhador.



# NORMAS | ÂMBITO

## SISTEMA DE GESTÃO DE ENERGIA



O âmbito do O Sistema de Gestão de Energia para o referencial NP EN ISO 50001, estando implementado na:

- Receção de resíduos urbanos para valorização, triagem de resíduos provenientes da recolha seletiva;
- Serviços de formação, comunicação e sensibilização ambiental;
- Concessão, produção e comercialização de produtos sustentáveis resultantes das operações de gestão de resíduos, excluindo as instalações do Centro de Triagem, Central de Valorização Orgânica, Central Fotovoltaica e Posto de Biogás.

A implementação do Sistema de Gestão de Energia visa:

- Reduzir os custos com energia;
- Melhorar a performance energética dos processos e atividades;
- Sistematizar as atividades de gestão de energia;
- Adotar um modelo de gestão de energia com base numa política e na gestão dos objetivos;
- Identificação de requisitos legais aplicáveis e avaliação da conformidade legal;
- Aumentar o nível global de sensibilização, dentro da Organização e em toda a cadeia de valor, para os benefícios da gestão de energia;
- Reduzir os impactes ambientais, nomeadamente diminuição da emissão de gases CO2e para atmosfera;
- Reforçar a imagem da Organização.



# NORMAS | ÂMBITO

## SISTEMA DE GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL



O âmbito do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social para o referencial SA 8000 :

“Gestão e tratamento de resíduos sólidos urbanos.”

Sendo transversal a toda a LIPOR, o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social tem como objetivos:

- Percecionar mais rapidamente o resultado do trabalho desenvolvido;
- Proporcionar incentivos que beneficiem Colaboradores, fornecedores e outras partes interessadas;
- Melhorar o ambiente organizacional interno através da demonstração da preocupação da LIPOR com os seus Colaboradores e do estabelecimento de condições ainda mais adequadas de saúde de e segurança;
- Melhorar a informação e comunicação, e, portanto, maior fiabilidade das partes interessadas (clientes, comunidade, fornecedores, outros...);
- Consolidar a imagem e aumento da reputação da LIPOR como socialmente responsável.



# NORMAS | ÂMBITO

## SISTEMA DE GESTÃO DE INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO



O âmbito do Sistema de Gestão de Investigação, Desenvolvimento e Inovação para o referencial NP 4457:2021

“Investigação, desenvolvimento e inovação de soluções sustentáveis de gestão de resíduos.”

A LIPOR vê na certificação, segundo a Norma Portuguesa 4457:2021 - Sistema de Gestão de Investigação, Desenvolvimento e Inovação (SGIDI), uma ferramenta de apoio ao aumento do nível de maturidade em inovação. Este percurso pauta-se pela promoção da Cultura de Inovação e o alavancar de competências que permitem a alteração do modelo de negócio, previsto na estratégia global da organização, para um novo posicionamento no mercado. Através deste referencial de gestão, a LIPOR monitoriza a implementação da estratégia de inovação e assegura a medição do seu impacto, através da criação de valor, nas suas várias vertentes: económica, ambiental e social.

A estratégia de Investigação e Desenvolvimento desenvolvida na LIPOR possui o foco em 3 áreas de intervenção: valorização de escórias de incineração; produtos para a agricultura; e metais e polímeros para a indústria. Esta estratégia pretende criar mais valor partilhado produzindo novos produtos sustentáveis para o mercado, aumentando as externalidades positivas e reduzindo as negativas, e otimizando as operações através da digitalização.

O SGIDI estrutura-se através de seis processos, um relativo às atividades de Gestão de Inovação e cinco transversais a toda a organização, nomeadamente:

- Processo de Gestão de Ideias;
- Processo de Gestão de Estudos e Projetos;
- Processo de Gestão de Portfólio;
- Processo de Desenvolvimento de Produtos
- Processo de Gestão de Interface e Conhecimento





# NORMAS | ÂMBITO

## SISTEMA DE GESTÃO DA ATIVIDADE FORMATIVA (ACADEMIA)



A certificação da **Atividade Formativa** tem como objetivos:

- Melhorar a capacidade, qualidade e fiabilidade do serviço de formação prestado;
- Satisfazer as necessidades do mercado e responder às expectativas dos clientes;
- Promover a credibilização e a competitividade como entidade formadora.

No âmbito do Sistema de Gestão da Atividade Formativa, encontram-se identificados e caracterizados todos os processos, organizados de acordo com a lógica do ciclo formativo: planeamento, desenvolvimento e avaliação da formação.

A atividade formativa encontra-se certificada de acordo com os requisitos da Portaria n.º 851/2010 de 6 de setembro, republicada pela Portaria n.º 208/2013 de 26 de junho e aplica-se ao trabalho desenvolvido pela Academia LIPOR.

# PARTES INTERESSADAS

Consideramos que o envolvimento com as nossas Partes Interessadas é determinante para envolver todos aqueles que nos influenciam e impactam, e por isso, recorremos à adoção dos princípios da Norma AA1000AP (2018), propondo-nos à obtenção de licença aquando da Verificação do Relatório integrado da LIPOR.

A Norma AA1000AP - AccountAbility Principles 2018, tem como objetivo fornecer um conjunto prático de princípios orientadores, através dos quais as Organizações conseguem, gerir, melhorar e comunicar o seu desempenho ao nível de assunção de responsabilidades e transparência, face aos impactos das suas políticas, decisões, ações, produtos e serviços e também, em matéria de sustentabilidade.

Sobre as nossas Partes Interessadas:

Na LIPOR temos identificados 12 Grupos de Interesse, nos quais estão identificadas as nossas 25 Partes Interessadas.



# PARTES INTERESSADAS

São consideradas Partes Interessadas críticas, as que têm, simultaneamente, influência e dependência moderada/alta e que se encontram mapeadas na matriz de influência-dependência:

		Influência da Parte Interessada na Organização			
		Sem Influência	Influência Baixa	Influência Moderada	Influência Alta
Dependência da Parte Interessada à Organização	Dependência Alta			Colaboradores	Conselho Administração Exploradores das Unidades Operacionais Municípios Associados
	Dependência Moderada			Fornecedores Outros Parceiros	Clientes Comunidade Entidades Gestoras
	Dependência Baixa				Instituições Financeiras e Financiadoras
	Sem Dependência				Autoridades Reguladoras e Licenciadoras Media e líderes de opinião

Só através de um relacionamento próximo é possível ter um conhecimento das questões prementes, prestar um serviço de excelência e promover projetos que correspondam às expectativas dos que trabalham com a LIPOR. A nossa estratégia de envolvimento está refletida no mapeamento dos Mecanismos de Comunicação e Envolvimento com as Partes Interessadas, associados com a sua causa principal e respetivo impacto.

# PARTES INTERESSADAS

PARTES INTERESSADAS	EXPECTATIVA	OBRIGAÇÕES DE CONFORMIDADE NO SISTEMA DE GESTÃO	SISTEMA DE GESTÃO (SG)
Clientes Serviço (Educação e Sensibilização Ambiental)	Apoios para desenvolvimento de ações de sensibilização ambiental. Cumprimento de protocolo (quando aplicável).	Cumprimento do protocolo (quando aplicável). Satisfação das necessidades dos clientes.	SGQ
Clientes Serviço (Academia)	Preço (quando aplicável). Programa do curso (conteúdo e data). Infraestruturas adequadas.	Preço (quando aplicável). Cumprimento do programa. Infraestruturas adequadas. Satisfação das necessidades dos clientes.	SGQ
Clientes Serviço (Baguim do Monte)	Receção e tratamento de resíduos recicláveis e orgânicos. Cumprimento dos requisitos legais (licenciamento unidades).	Acompanhamento e inspeção visual da descarga. Satisfação das necessidades dos clientes. Cumprimento dos requisitos.	SGA   SGQ
Clientes Serviço (Maia)	Preço. Receção e tratamento de resíduos indiferenciados. Cumprimento dos requisitos legais (licenciamento unidades).	Preço. Acompanhamento e inspeção visual da descarga. Satisfação das necessidades dos clientes. Cumprimento dos requisitos.	SGA   SGQ
Clientes Serviço (Parque Aventura)	Infraestruturas adequadas e cuidadas.	Infraestruturas adequadas e cuidadas. Satisfação das necessidades dos clientes.	SGA   SGQ
Clientes Serviço (recolhas: ECOFONE; Orgânicos)	Periodicidade e horário de recolha. Recolha de resíduos recicláveis e orgânicos. Tratamento dos resíduos recolhidos. Cumprimento dos requisitos legais (licenciamento unidades).	Planeamento das recolhas. Inspeção visual da descarga. Satisfação das necessidades dos clientes. Cumprimento dos requisitos.	SGA   SGQ
Clientes Serviço (Visitas)	Visita de acordo com o solicitado.	Infraestruturas adequadas e cuidadas. Satisfação das necessidades dos clientes.	SGQ
Colaboradores	Bom ambiente de trabalho. Prevenção das afeções de saúde e segurança. Adoção das melhores práticas disponíveis. Gestão de competências.	Cumprimento de requisitos legais (avaliação e apreciação de riscos no posto de trabalho; aspetos ambientais; contrato coletivo de trabalho).	Todos SG
Comunidade	Responsabilidade Social. Baixa afetação ambiental. Manter relações mutuamente benéficas.	Manutenção dos sistemas de gestão.	Todos SG
Entidade Certificadora	Cumprimento de requisitos gerais de certificação.	Cumprimento de requisitos gerais de certificação.	Todos SG
Entidades Gestoras/ Clientes Produto	Preço. Requisitos de conformidade. Cumprimento dos requisitos legais (licenciamento unidades).	Preço. Cumprimento de especificações técnicas. Planeamento das entregas. Satisfação das necessidades dos clientes. Cumprimento dos requisitos.	SGA   SGQ
Entidades Reguladoras e licenciadoras	Requisitos legais de produto, ambiente e higiene, segurança e saúde no trabalho e energia. Requisitos de contratação pública.	Cumprimento de requisitos legais aplicáveis. Cumprimento de requisitos de contratação pública. Comunicação das monitorizações de acordo com o estabelecido nos requisitos de conformidade.	SGA   SGQ   SGSST
Exploradores Unidades Operacionais	Manter relações continuadas e mutuamente benéficas.	Planeamento. Cumprimento do contrato. Entrega de produto/ serviço de acordo com os requisitos acordados. Relatórios de medição e monitorização de acordo com o estabelecido.	Todos SG
Fornecedores/ Prestador de Serviço	Manter relações continuadas e mutuamente benéficas.	Entrega de produto/ serviço de acordo com os requisitos acordados.	Todos SG
Municípios Associados	Rentabilidade continuada. Comportamentos éticos.	Cumprimento do regulamento de controlo interno; código ética.	SGRS   SGSST
Universidades, Centros Tecnológicos e Polos de Investigação	Manter relações continuadas e mutuamente benéficas.	-	Todos SG

# CADEIA DE VALOR



# CADEIA DE VALOR

## ÁREA RESPONSÁVEL PELO PROCESSO

### PROCESSOS SUPORTE

GESTÃO GERAL	DONO DO PROCESSO
Processo Gestão Estratégica	DPGSI
Processo Gestão Orçamental: Orçamento	UCGQ
Processo Reporte de Informação: Fecho Contabilístico Mensal	UCF
Processo Reporte de Informação: Reporte de Gestão	UCGQ
Processo Reporte de Informação: Relatório&Contas	UCGQ
Processo de Gestão de Sistemas de Informação: Desenvolvimento Software	USI
Processo de Gestão de Sistemas de Informação: Apoio Técnico e Suporte	USI
Processo de Gestão de Sistemas de Informação: Manutenção Tecnológica	USI
Processo de Melhoria e Sistemas de Gestão: Gestão de Sistemas	PIVOTS SISTEMAS DE GESTÃO
Processo de Gestão de Projetos: Gestão de Estudos e Projetos	DIID
Processo de Gestão Jurídico: Apoio Jurídico	DJA
Processo de Gestão de Financiamentos	UGF
GESTÃO RH	
Processo Gestão de Recursos Humanos: Formação	DRH
Processo Gestão de Recursos Humanos: Gestão da Saúde e Bem Estar	DRH
Processo Gestão de Recursos Humanos: Acolhimento	DRH
Processo Gestão de Recursos Humanos: Processamento Salarial	DRH
GESTÃO IDI	
Processo de Gestão de IDI: Gestão de Inovação	UGI
Processo de Gestão de IDI: Gestão de Interfaces e do Conhecimento	DIID
Processo de Gestão de IDI: Gestão de Ideias	DIID
Processo de Gestão de IDI: Gestão de Protefólio e Projetos	DIID
Processo de Gestão de IDI: Processo de Desenvolvimento de Produtos	DIID
COMPRAS E AQUISIÇÃO	
Processo Compras e Aquisição: Gestão de Armazém	UA
Processo Compras e Aquisição: Compra	UA
Processo Compras e Aquisição: Pagamento a Fornecedores	UCF

### MACRO PROCESSOS

LOGÍSTICA ENTRADA	DONO DO PROCESSO
Processo de Receção de Resíduos	DGCO
Processo Logística e Recolhas	DOL
OPERAÇÕES	
Processo Gestão de Operações	UOL
Processo Gestão da Exploração	UMGI
Processo de Gestão de Infraestruturas: Gestão Espaços Verdes	UMGI
Processo de Gestão de Infraestruturas: Gestão da Manutenção	UMGI
Processo de Gestão de Infraestruturas: Gestão Frota	UMGI
Processo de Gestão de Infraestruturas: Gestão de Ferramentaria	UMGI
LOGÍSTICA SAÍDA	
Processo de Expedição de Produtos	UNIDADE COMERCIAL/ DOL
MARKETING E VENDAS	
Processo Comercialização de Produtos	UNIDADE COMERCIAL
Processo Gestão Suportes de Comunicação Externa e Interna	DCM
Processo do PCEA - Plano de Comunicação e Educação Ambiental	DECS
SERVIÇOS E PÓS-VENDA	
Processo Gestão da Materialidade	USRC
Processo Apoio Técnico ao Cliente	DAIPO
Processo de Gestão de Serviços de Formação (Academia LIPOR)	DPEFA
Processo de Gestão de Internacionalização	DNI
Processo de Resposta a Call's	DNI

# ANEXO I

## INSTRUMENTOS DE REGULAÇÃO

A norma SA8000 e os seus requisitos é o nosso principal referencial para as questões da Responsabilidade Social, que nos comprometemos a cumprir no seu todo.

Instrumentos de regulação internacionais, nomeadamente as Convenções da OIT e as normas internacionais de Direitos Humanos que a Lipor se compromete a respeitar no âmbito da sua estratégia de Responsabilidade Social Corporativa.

- Convenção da OIT nº 1 (Horário de Trabalho - Indústria) e Recomendação nº 116 (Redução de horas de trabalho);
- Convenções da OIT nº 29 (Trabalho Forçado) e nº 105 (Abolição do Trabalho Forçado);
- Convenção da OIT nº 87 (Liberdade de Associação);
- Convenção da OIT nº 98 (Direito de Organização e Negociação Coletiva)
- Convenções da OIT nº 100 (Igualdade de Remuneração) e nº 111 (Discriminação - Emprego e Ocupação);
- Convenção da OIT nº 102 (Segurança Social – Contribuições Mínimas Padrão);
- Convenção da OIT nº 131 (Fixação do Salário Mínimo);
- Convenção da OIT nº 135 (Representantes dos Trabalhadores);
- Convenção da OIT nº 138 e Recomendação nº 146 (Idade Mínima para Trabalhar);
- Convenção da OIT nº 155 e Recomendação nº 164 (Saúde e Segurança Ocupacional);
- Convenção da OIT nº 159 (Reabilitação Profissional e Emprego - Pessoas com Deficiência)
- Convenção da OIT nº 169 (Povos Indígenas e Tribais);
- Convenção da OIT nº 177 (Tele-trabalho);
- Convenção da OIT nº 181 (Agências Privadas de Emprego);
- Convenção da OIT nº 182 (Piores Formas de Trabalho Infantil);
- Convenção da OIT nº 183 (Proteção da Maternidade);
- Código de Práticas da OIT sobre HIV/ SIDA e o Mundo do Trabalho;
- Declaração Universal dos Direitos Humanos;
- O Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos, Sociais e Direitos culturais;
- O Pacto Internacional sobre Direitos Cívicos e Políticos;
- A Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança;
- A Convenção das Nações Unidas sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres;
- A Convenção das Nações Unidas sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial;
- Os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e os Direitos Humanos.

# ANEXO I

## ABREVIATURAS

- BSC - Balanced ScoreCard;
- QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização;
- DPGSI - Departamento de Planeamento, Gestão e Sistemas de Informação;
- UCGQ - Unidade de Controlo de Gestão e Qualidade;
- UCF - Unidade de Contabilidade e Finanças;
- USI - Unidade de Sistemas de Informação;
- DIID - Departamento de Inovação, Investigação e Desenvolvimento;
- DJA - Departamento Jurídico e de Auditoria;
- UGF - Unidade de Gestão de Financiamentos;
- DRH - Divisão de Recursos Humanos;
- UGI - Unidade de Gestão de Inovação;
- UA - Unidade de Aprovisionamento;
- DGCO - Divisão de Gestão De Contratos Operacionais;
- DOL - Departamento de Operações e Logística;
- UOL - Unidade de Operações e Logística;
- UMGI - Unidade de Manutenção e Gestão de Infraestruturas;
- DCM - Divisão de Comunicação e Marca;
- DECS - Departamento de Educação, Comunicação e Sustentabilidade;
- USRC - Unidade de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa;
- DAIPO - Divisão de Apoio à Implementação de Projetos Operacionais;
- DPEFA - Divisão de Prevenção, Educação e Formação Ambiental;
- DNI - Divisão de Negócios Internacionais.