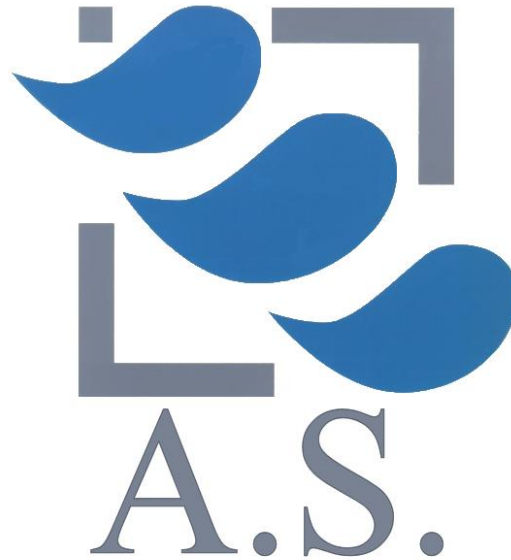




EMPRESA DAS ÁGUAS DE SANTARÉM – EM, S.A.



Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

**RELATÓRIO DE EXECUÇÃO
2019**



Nota Introdutória

A A.S. – Empresa das Águas de Santarém – E.M., S.A. (adiante A.S.), foi constituída em 14 de Dezembro de 2007 com 100% do capital detido pelo Município de Santarém. Iniciou a sua atividade no dia 01 de Fevereiro de 2008.

É a empresa responsável pela conservação da qualidade da água para consumo humano, pela sua distribuição ao domicílio e pela recolha e drenagem de águas residuais do Concelho de Santarém.

Seguindo o disposto na deliberação de 1 de Abril de 2009 do CPC – Conselho de Prevenção da Corrupção, a A.S. respondeu ao inquérito sobre avaliação da gestão dos riscos de corrupção e infrações conexas nas áreas da contratação pública e da concessão de benefícios públicos.

No seguimento dessa ação e atendendo à recomendação n.º 1/2009, de 1 de Junho de 2009 do CPC, foi elaborado o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas para o ano de 2009 que veio a ser plenamente implementado nos anos seguintes.

Em 2014 foi elaborado um novo Plano de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas, com a atualização da estrutura orgânica da empresa e seus responsáveis, tendo a A.S., nos anos seguintes, e em cumprimento da Recomendação do CPC, de 1 de julho de 2009, elaborado os relatórios anuais de execução, analisando-se o grau de implementação das medidas.

Atendendo à maturidade de implementação do PPRCIC do ano de 2014, a A.S., durante o ano de 2016, efetuou uma profunda análise dos riscos e medidas existentes na empresa e apresentou um novo PPRCIC, o qual foi remetido ao CPC em Dezembro de 2016, e entrou em vigor em Janeiro de 2017.

Assim, atendendo à mencionada Recomendação do CPC, procede-se à elaboração do relatório anual de execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas de 2019. Desta feita, analisa-se a implementação do mesmo durante o ano de 2019.



Manteve-se a metodologia anteriormente adotada de consulta aos responsáveis pela implementação das medidas e seus colaboradores, com vista à promoção do diálogo e incentivo à deteção e tratamento dos riscos de corrupção e infrações conexas que sejam identificados.

Sistematizou-se a informação recolhida estabelecendo uma correspondência direta entre as medidas previstas e expostas no Plano e as medidas entretanto implementadas ou em execução. Manteve-se, por isso, a coerência formal relativamente aos anos transatos.

De relevar que foi efetuado, durante o ano de 2019, uma monitorização interna com vista a aumentar o grau de execução do Plano. Como adiante se constata nas conclusões, esse trabalho contínuo obteve resultados positivos.

O presente relatório será, como os anteriores foram, publicitados pelos meios internos com vista a dar a conhecer a todos os colaboradores o trabalho desenvolvido e no site da A.S. onde o cidadão comum poderá consultar e escrutinar os resultados.



1- Âmbito

O Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas de 2018 aplica-se à atividade da A.S. - Empresa das Águas de Santarém, EM – S.A., bem como, aos membros do Conselho de Administração, ao pessoal dirigente e a todos os trabalhadores e colaboradores da empresa, independentemente do regime legal que lhes é aplicável.

O presente Relatório de Execução versa sobre o grau de execução das medidas que foram identificadas para fazer face aos riscos ocorridos no ano de 2019.

2 - Metodologia utilizada

Cada Direção/Serviço identificou e caracterizou os respetivos riscos de corrupção e infrações conexas no Plano de Prevenção de Riscos e Infrações Conexas de 2019, tendo-os classificado segundo uma escala de risco e um grau de probabilidade da sua ocorrência.

A partir desta base foram propostas medidas de correção para os riscos identificados e imputada a responsabilidade pela execução dessas medidas aos responsáveis de cada área de atividade/atuação.

Assim, o presente relatório foi elaborado atendendo à informação que foi transmitida pelos responsáveis, depois de auscultados os respetivos colaboradores, sobre a execução de cada medida. Foi recolhida a informação e procedeu-se à elaboração do presente relatório, tendo o mesmo sido posteriormente revisto e aprovado em Conselho de Administração.

De relevar, que a informação ora apresentada integra ainda as diversas contribuições que foram sendo recolhidas durante o ano de 2019, onde houve a oportunidade duma análise mais pormenorizada.

3 – Estrutura formal

Manteve-se a estrutura clara e direta que se utilizou em anos anteriores.

A nota introdutória e exposição inicial sobre o âmbito e metodologia servem para capear e justificar o mapa de monitorização que contém a informação relevante relativa à execução, em 2019, das medidas propostas no Plano de Prevenção de Riscos e Infrações Conexas.



O mapa de monitorização apresenta uma composição formal de acordo com o organograma que foi identificado no Plano de Prevenção de Corrupção de Riscos e Infrações Conexas, com vista a poder ser efetuada uma confrontação direta entre o conteúdo no Plano de Prevenção de Riscos e Infrações Conexas e a sua respetiva execução.

Nestes termos, a composição formal do mapa de monitorização apresenta os seguintes dados:

- a) Identificação da Direção em causa
- b) Identificação da Unidade Orgânica correspondente
- c) O risco identificado
- d) A frequência desse risco
- e) A medida proposta no Plano de Prevenção de Corrupção e Infrações Conexas de 2017
- f) O responsável pela implementação dessa medida
- g) Em que fase de execução se encontra
- h) A metodologia utilizada

Para além da recolha de informação, justifica-se efetuar um tratamento da mesma com vista a retirar as necessárias conclusões analíticas.

Mapa de Monitorização

Direção-Geral

Unidade Orgânica	Riscos Identificados	Frequência Risco:[1]	Medidas Propostas	Responsável	Fase de execução			Metodologia / Mecanismos de execução e controlo
					I[2]	EC[3]	NI[4]	
Secretariado Direção	Ocultação e/ou alteração de Informação	Muito Frequente	Tratamento uniformizado da documentação conforme instruções internas relativas à Gestão Documental.	Administradora Executiva	X			Todos os documentos que são rececionados na Empresa são registados no Programa de Gestão Documental. Aquando do registo do documento, o mesmo somente é dirigido para quem deve ter conhecimento do mesmo. Contudo, para que exista uma dupla verificação, dificuldades de acesso ou para fazer face a ausência imprevista foi criado um sistema de alerta para a Direção-Geral e Secretariado. Atendendo a este procedimento, a documentação registada está ao dispor também da Direção-Geral e não apenas do secretariado.
			Análise interna trimestral a registo escolhidos aleatoriamente (medida que já está implementada e que passa a constar do PPRCIC)	Administradora Executiva / DAF	X			No ano 2019 não foram detetados indícios de ocultação ou não tratamento de informação
	Passagem de informação confidencial		Administradora Executiva / DAF	X			Atendendo ao procedimento criado para a distribuição da documentação por via de Programa de Gestão Documental, apenas têm permissão para visionar ou consultar processos documentais quem tenha intervenção nos mesmos. No ano de 2019, não foram detetados indícios de fuga de informação confidencial.	
Gabinete de Comunicação	Não cumprimento dos procedimentos na aquisição de bens e serviços definidos. Falta de imparcialidade nos processos de aquisição de bens e serviços (risco transversal)	Frequente	Centralização das consultas aos fornecedores no Aprovisionamento	Responsável Comunicação/ Aprovisionamento	X			Os mecanismos implementados detetaram o cumprimento dos normativos. Os formulários e a configuração das aplicações de aquisição de bens e serviços condiciona a evolução da compra ao cumprimento das regras, o que permite um maior garante de controlo.
	Informação colocada no Site institucional da empresa ou outra fonte de comunicação exterior desatualizada ou errada		Antes da publicação de uma notícia ou conteúdo o mesmo deve ser validado pelo responsável	Administradora Executiva	X			As publicações no site são sempre alvo de aprovação prévia pela Administradora Executiva. O cumprimento desta regra é comprovado pela troca de mails que comprovam que as comunicações divulgadas no site ora são aprovadas na primeira instância ou posteriormente quando a Administradora Executiva sugere alterações ao conteúdo. A divulgação é efetuada com o mail de aprovação final.
			Verificação e atualização permanente dos conteúdos do site	Responsável Comunicação/ Relação com clientes	X			O site está a ser atualizado e melhorado nos seus conteúdos à medida com alguma regularidade, sempre que imposto legalmente, quando se verifica a necessidade de um ajuste por parte do responsável pela comunicação ou de alguma informação que lhe chega e também nas situações em que é necessário comunicar ou informar algo de novo.
			Monitorização dos conteúdos e atualização do site, nomeadamente avisos legais obrigatórios, com relatórios regulares.	Administradora Executiva + DAF+Organização e Auditoria/ QAS	X			A monitorização continua a ser efetuada com dupla responsabilidade e revisão pelo responsável da divulgação no site e pelo seto detentor da informação a disponibilizar.

Unidade Orgânica	Riscos Identificados	Frequência Risco:[1]	Medidas Propostas	Responsável	Fase de execução			Metodologia / Mecanismos de execução e controlo
					I[2]	EC[3]	NI[4]	
Gabinete Jurídico	Manipulação da fundamentação das respostas/pareceres através de restrição da informação consultada para a elaboração da proposta de decisão, tendo em vista o favorecimento ilícito	Pouco frequente	Reforço dos procedimentos internos de gestão e controlo, através das seguintes medidas: a) estrutura hierarquizada de decisão, com a consequente análise das matérias em diferentes níveis; b) Divulgação dos despachos incidentes sobre matérias mais controvertidas; c) Maior acompanhamento dos processos mais complexos ou que envolvam montantes mais elevados d) Duplo grau de apreciação. e) Auditoria aleatória aos processos	Resp Gabinete Jurídico	X			Os processos iniciam-se todos por via de Programa de Gestão Documental, pelo que as questões quando surgem são analisadas pelos responsáveis da área até decisão de remessa para o Gabinete Jurídico. Após análise do Gabinete Jurídico, a informação jurídica relevante é transmitida, pela mesma via, aos responsáveis da área que podem, desta feita, decidir sobre a oportunidade das ações propostas ou formas de reação jurídica. Relativamente aos atos processuais relevantes ou informação jurídica relevante, a mesma é transmitida por via de Programa de Gestão Documental aos responsáveis e interessados. No que concerne aos processos judiciais relativos a dívidas de clientes, a Direção Comercial efetua, periodicamente um pedido de estado de situação dos processos com vista a obter informação sobre crédito recuperado.
	Erro intencional da apreciação do processo, possibilitando a sua anulação contenciosa ou proposta de deferimento (incorreto) do pedido	Frequente	Listagens trimestrais com processos em curso e estado (medida já em prática)	Resp Gabinete Jurídico		X		É efetuada uma listagem de processos judiciais em curso e seu estado, sendo que é assegurada uma revisão dos principais processos. É efetuada uma análise dos processos relativos à recuperação de dívida, efetuando-se o tratamento de dados relativos à interposição de ações judiciais, bem como recuperação efetiva.
	Inação intencional no cumprimento de exigências e/ou prazos legais		Declaração de inexistência de incompatibilidades de funções nos RH	Resp Gabinete Jurídico/ Resp. RH		X		Uma vez que apenas existe uma única prestadora de serviços, a verificação de incompatibilidades é feita na renovação dos contratos. Atendendo a que a mesma é advogada com cédula profissional ativa, caso exista alguma incompatibilidade, a profissional é obrigada, de acordo com o Código de Deontologia dos Advogados, a recusar ter intervenção.
	Incompatibilidade de funções (transversal aos RH)		Caderno de encargos com especial referência no caso de prestadores de serviços	Resp Gabinete Jurídico/ Resp. RH		X		No caso de procedimentos externos, à partida devem ser os próprios prestadores demonstrar que não há incompatibilidade. Pode ser incluído um formulário que deverá ser analisado pelo gabinete jurídico em determinado tipo de prestação de serviços, nomeadamente jurídico, TOC e ROC.
Sistemas de Informação	Acesso a informação não autorizado	Pouco Frequente	Auditoria de acessos aos utilizadores com realização aleatória periódica	Resp. Sistemas de Informação		X		Continuou-se uma revisão do processo relativo às auditorias de acessos indevidos a informação por via de verificação aos computadores (software não autorizado e partilhas não autorizadas). Em 2019 a recolha de evidências foi realizada por amostragem com periodicidade anual aproximada.
	Manipulação de dados/fornecimento de informação a terceiros, abuso de confiança, favorecimento próprio ou de terceiros		Revisão do procedimento de gestão da segurança na organização.	Resp. Sistemas de Informação		X		Existe a Política da Segurança da Informação da Empresa. O Documento encontra-se disponível para todos os colaboradores no Portal do Colaborador. A Política está em revisão com vista à adequação ao Regulamento Geral de Proteção de Dados.
	Violação de segurança de serviços externos – manutenção de sistemas e desenvolvimento de aplicações informáticas		Garantir que existe um contrato ou acordo sobre o nível de serviços. Na utilização de serviços específicos (outsourcing) devem estar previstos: A segurança; Propriedade dos dados e acesso aos mesmos; Os serviços disponíveis; As disposições de emergência (por exemplo, se o fornecedor cessa a sua atividade)	Resp. Sistemas de Informação	X			Na abertura dos procedimentos a confidencialidade é exigida nos cadernos de encargos e caso tenham acesso externo aos servidores o mesmo é removido com a cessação do contrato. As situações de prestação de serviços foram reduzidas substancialmente pelo que o risco diminui consideravelmente.

Unidade Orgânica	Riscos Identificados	Frequência Risco:[1]	Medidas Propostas	Responsável	Fase de execução			Metodologia / Mecanismos de execução e controlo
					I[2]	EC[3]	NI[4]	
Sistemas de Informação	Manipulação de dados/fornecimento de informação a terceiros, abuso de confiança, favorecimento próprio ou de terceiros	Pouco Freqüente	Criar políticas, normas e procedimentos para: · Atribuição de privilégios de acesso; · Garantir transação de informação segura; · Criar processos de garantia de níveis de serviço	Resp. Sistemas de Informação	X			Está implementada uma solução informática que ajuda na elaboração das listagens de controlo de acessos a pastas partilhadas e partilhas. As listagens estão a ser elaboradas com periodicidade indefinida. A atribuição de privilégios de acesso é efetuada mediante pedido formal do responsável ao Responsável de Sistemas de Informação. Foram instaladas VPN para controlo de acessos externos. O controlo das VPN existentes encontra-se no hardware dos equipamentos e é verificado com uma periodicidade indefinida.
	Acessos Lógicos							
Controlo de Gestão	Adulteração e omissão de informação	Pouco Freqüente	Auditorias internas e externas Elaboração de relatórios trimestrais e anuais Revisão periódica dos procedimentos contabilísticos	Resp. Controlo de Gestão	X			Foi implementada a obrigatoriedade de elaboração de relatórios trimestrais e anuais a serem apresentados também ao Município, situação que se mantém desde 2015. Implementação da divulgação interna pelos responsáveis das diversas áreas de relatórios das auditorias sempre, que considerados relevantes. Desde o ano de 2016, os relatórios mensais dos vários departamentos, bem como os relatórios trimestrais da área financeira, passaram a ser do conhecimento do controlo de gestão com vista à análise periódica aleatória e deteção de erros. A metodologia manteve-se em 2017, 2018 e 2019.
	Favorecimento ou branqueamento de situações irregulares detetadas							
	Alteração dos dados de cumprimento de objetivos (transversal à empresa)	Freqüente	Monitorização trimestral aleatória aos resultados dos objetivos	Resp. Controlo de Gestão / Responsáveis DC, DO e DAF	X			Trimestralmente são os responsáveis que remetem ao Controlo de Gestão os dados relativos ao cumprimento de objetivos. Os mesmos são tratados pela Responsável do Controlo de Gestão e discutidos em reunião conjunta com responsáveis de todas as áreas, responsável pelo Controlo de Gestão, QAS e Administradora Executiva.

[1] Após a identificação do risco o mesmo foi classificado, segundo uma escala de gravidade e um grau de probabilidade da sua ocorrência nos seguintes termos:

Muito Freqüente, Freqüente, Pouco Freqüente, Inexistente.

[2] I: Implementada

[3] EC: Em curso

[4] NI: Não implementada



EMPRESA DAS ÁGUAS DE SANTARÉM – EM, S.A.

A.S.

Direção Administrativa e Financeira

Unidade Orgânica	Riscos Identificados	Frequência Risco:[1]	Medidas Propostas	Responsável	Fase de execução			Metodologia / Mecanismos de execução e controlo
					I[2]	EC[3]	NI[4]	
Serviços Gerais	Ocultação de documentos que entrem na empresa	Frequente	Conferência da receção dos documentos. Avaliação de procedimentos.	Resp. Departamento Administrativo	X			Semanalmente o Responsável efetua uma conferência dos documentos rececionados com os documentos inseridos na aplicação informática. Tal conferência é efetuada numa base de amostragem aleatória.
	Erro no reencaminhamento dos documentos através da Gestão Documental		Implementação de atribuições automáticas no processo de expediente. Avaliação de procedimentos	Resp. Departamento Administrativo Resp. Gabinete Informação	X			Foi efetuado o desenvolvimento na aplicação informática para que sejam efetuados reencaminhamentos automáticos por tipo de documento. Na área financeira já se encontra totalmente implementado as atribuições automáticas. Foi elaborada e disponibilizada, uma listagem em formato digital para os restantes casos de documentação.
Aprovisionamento	Recurso excessivo de aquisições	Pouco frequente	Planeamento rigoroso das ações através de sensibilização dos serviços Planeamento anual, pelos respetivos departamentos, das aquisições, sobretudo no que concerne a contratos continuados.	Resp. Departamento Administrativo /Responsáveis da DO, DC e DAF	X X			Anualmente, aquando da elaboração do orçamento, as diferentes direções têm de efetuar uma estimativa de custos associados aos contratos, sobretudo no que concerne aos contratos continuados. Depois todas as aquisições, antes da adjudicação, são pré-verificadas pelo responsável de aprovisionamento de forma a que exista, um controlo rigoroso nas aquisições. E de acordo com o orçamentado. To das as adjudicações e aprovações estão centralizadas na Administradora Executiva
	Falta de imparcialidade na relação com os fornecedores, favorecimento (transversal à empresa)	Frequente	Monitorização dos processos e desempenho dos trabalhadores	Resp. Departamento Administrativo	X			To das as adjudicações e aprovações estão centralizadas na Administradora Executiva pelo que existe sempre dupla anuência relativamente ao fornecedor escolhido.
			Análise aleatória de peças e procedimentos nos processos de aquisição de bens e serviços e realização de relatório	DAF/ Organização e Auditoria/QAS/ Controlo de Gestão	X			Foi efetuado o acompanhamento de três procedimentos por trimestre aleatoriamente pelo Resp. do Departamento Administrativo. O procedimento iniciou-se em 2018 e manteve-se em 2019.
	Falta de critérios objetivos na avaliação de propostas		Maior objetividade nos critérios de seleção de fornecedores, nomeadamente nos critérios dos cadernos de encargos.	Resp. Departamento Administrativo/Responsáveis DAF, DO, DC	X			Uma vez que o critério valor é o que prevalece nos procedimentos de aquisição, os critérios objetivos de seleção de fornecedor estão previstos sobretudo nas especificações técnicas nos cadernos de encargos. Portanto, todos os responsáveis têm de ser sensibilizados para, nos procedimentos de aquisição da sua responsabilidade, sejam o mais objetivos possíveis nas especificações constantes nos cadernos de encargos
	Roturas de stock	Pouco Frequente	Rotina informática adequada / Avaliação de fornecedores	Resp. Departamento Administrativo	X			Encontra-se implementada uma aplicação informática para gestão de stocks com a informação dos stocks mínimos e máximos. Durante o ano de 2014 foi implementada, com grande sucesso, a avaliação de fornecedores e que está em pleno funcionamento desde 2015. São também efetuados inventários parciais de stock com regularidade não só para evitar a falta de material mas também para evitar perdas.
Gestão de Edifícios	Falta de imparcialidade na relação com os fornecedores de serviços, sobretudo na manutenção e obras de intervenção nos edifícios, favorecimento (transversal à empresa)	Frequente	Centralização do procedimento no aprovisionamento	DAF/ Organização e Auditoria/QAS/	X			O processo de aquisição de bens e serviços está centralizado totalmente no Aprovisionamento.
			Auditoria aleatória de peças e procedimentos de processos de aquisição de bens e serviços.	Controlo de Gestão	X			To das as adjudicações e aprovações estão centralizadas na Administradora Executiva pelo que existe sempre dupla anuência relativamente ao fornecedor escolhido.
	Omissão ou inexactidão no inventário do património	Muito frequente	Revisão do inventário/ Monitorizações regulares.	Resp. Departamento Administrativo	X			São efetuados inventários parciais de stock, com regularidade mas sem periodicidade definida, para monitorizar perdas e rever stocks.
			Cumprimento de procedimento interno de contagem de ativos fixos	Responsáveis da DO, DC e DAF	X			Relativamente aos ativos fixos, decorreu no ano de 2018 um procedimento externo para levantamento e reconciliação contabilística de todos os ativos fixos da empresa.



EMPRESA DAS ÁGUAS DE SANTARÉM – EM, S.A.

Unidade Orgânica	Riscos Identificados	Frequência Risco:[1]	Medidas Propostas	Responsável	Fase de execução			Metodologia / Mecanismos de execução e controlo
					I[2]	EC[3]	NI[4]	
Dep. Recursos Humanos	Pagamento indevido de remunerações e abonos	Frequente	Verificação de lista de remunerações e abonos por amostragem aleatória	Resp. Departamento de Recursos Humanos	X			Mensalmente só são considerados os vencimentos fechados com uma pré-verificação do responsável dos Recursos Humanos. Esta verificação é efetuada a todos os funcionários.
	Favorecimento na aprovação de horas extraordinárias e ajudas de custo	Muito Frequente	Critérios objetivos e de responsabilização na verificação e aprovação pelo superior hierárquico	Responsáveis DC, DO, DAF	X			Todas as ajudas de custo e horas extras são aprovadas pelo responsável direto, pelo responsável de departamento e validadas pelo DRH. Mensalmente é enviado um relatório mensal com a evolução das ajudas de custo e horas extras por direção. Falta apenas programar a realização de monitorização externa aleatória.
	Monitorização regular das aprovações, no meadamente por via de gráfico evolutivo e análises e relatórios aleatórios.		Monitorização regular das aprovações, no meadamente por via de gráfico evolutivo e análises e relatórios aleatórios.	Resp. Dep. RH/ DAF/Controle de Gestão/ Auditoria e Qualidade	X			Aprovações centralizadas na Administradora Executiva.
	Falta de imparcialidade nos concursos de admissão de pessoal	Pouco Frequente	Júri composto por vários elementos, com rotatividade dos seus elementos.	Resp. Departamento de Recursos Humanos	X			Os júris de admissão são compostos por responsável de Recursos Humanos, Responsável da área da contratação e o Diretor da área. Será rotativo consoante as funções a contratar.
	Parcialidade na avaliação de colaboradores	Frequente	Critérios objetivos na avaliação de desempenho.	Resp. Departamento de Recursos Humanos/ Resp.DC, DO, DAF	X			A avaliação de desempenho é efetuada em duas vertentes, avaliação pelo responsável dos comportamentos e competências do colaborador e pelos objetivos da empresa.
	Incompatibilidade de funções	Pouco Frequente	Fórmula de declaração devidamente preenchida e atualizada no Portal do Colaborador ou ficha de colaborador	Resp. Departamento de Recursos Humanos	X			Esta declaração será solicitada quando for necessário e no âmbito de funções em que se justifique.
Dep. Financeiro	Pagamento por valores diferentes dos escriturados, pagamentos em duplicado ou pagamentos indevidos e sem suporte papel	Frequente	Procedimentos de controlo interno. Rotina informática adequada. Criação de procedimentos e monitorização dos mesmos	Resp. Departamento Financeiro	X			Foi criado e implementado um procedimento interno com vista a que os documentos financeiros sejam apenas veiculados por via de programa de gestão documental, prevenindo-se, assim, a duplicação de tratamento de documentos que podia dar azo a movimentos financeiros. Através das reconciliações bancárias, são efectuados os controlos de movimentos de tesouraria e banco e confrontação dos valores. A emissão das ordens de pagamento é feita pela Contabilidade, verificada pela responsável do Departamento Financeiro, aprovada e autorizada pela Administração e registada pela tesouraria (com base em transmissões electrónicas, em e-mail e programas informáticos), existindo, por isso diversos graus de revisão/ autorização. Não são efectuados pagamentos sem que exista suporte de papel ou aprovação superior pela Administração.
	Pagamentos efetuados sem aprovação de faturas	Muito frequente	Não serem efetuados pagamentos sem a devida aprovação dos documentos, independentemente da sua urgência ou com o fim de não se pagarem coimas.	Resp. Departamento Financeiro	X			Não são efectuados pagamentos sem que as respectivas facturas estejam aprovadas ou exista autorização expressa da Administração. Continuou em 2019 o processo de sensibilização junto dos responsáveis com vista a agilizar os processos de aprovação de facturas, com vista a reduzir o tempo de aprovação. Pretende-se, assim, minimizar ou anular a informação reflectida no mapa das dívidas em mora (mapa obrigatório de envio para o Tribunal de Contas e com publicação no sítio da internet da AS). Sensibilizados também os responsáveis para a exigência de maior controlo relativamente a facturas que são recepcionadas, mas cujos trabalhos ainda não foram efetuados ou bens entregues, no sentido de darem indicações de devolução da factura. Daí a necessidade de aprovações num limite de tempo muito reduzido para que estas situações sejam salvaguardadas e em que não seja necessário a posterior emissão de nota de crédito.
	OES de trabalhos para a própria entidade sem fecho	Muito frequente	Informação disponível no início do mês seguinte a que os dados dizem respeito para não se lançarem proveitos por estimativa que podem empolar negativamente os Resultados Líquidos da empresa	Resp. Departamento Financeiro	X			Foi tentada uma solução por via do programa informático gerador das OES mas a mesma não estava a ser exequível. Assim, passou a existir a disponibilização de dados, reunidos e trabalhados por cada departamento, com periodicidade trimestral. Esses dados são analisados e tratados contabilisticamente e espelham-se nos relatórios trimestrais de execução orçamental e nos relatórios e contas anuais.

Unidade Orgânica	Riscos Identificados	Frequência Risco:[1]	Medidas Propostas	Responsável	Fase de execução			Metodologia / Mecanismos de execução e controlo
					I[2]	EC[3]	NI[4]	
Dep. Financeiro	Pagamentos efetuados sem aprovação das ordens de pagamento	Frequente	Os ficheiros dos pagamentos só poderão ser efetuados depois de previamente aprovadas as ordens de pagamento	Resp. Departamento Financeiro	X			Os ficheiros dos pagamentos só são autorizados pela Administração. O controlo é feito através do envio da informação para pagamento, complementada com o mapa dos pagamentos a efectuar, onde constam as ordens de pagamento correspondentes, que são verificadas pela responsável do departamento e autorizadas pela Administradora Executiva.
	Falta de valores no depósito diário das caixas do Atendimento Presencial/Cobranças		Procedimento de controlo interno. Auditoria interna	Resp. Departamento Financeiro	X			Com a entrega diária das caixas é feita a contagem de valores e numerário pela Tesouraria na presença do colaborador ou colaboradora da relação com clientes. Nestes termos, é feita uma confrontação entre o valor da caixa e o mapa diário de tesouraria. Em relação à Loja do Cidadão, dada a distância física, são os colaboradores aí adstritos que fazem as entregas diárias à empresa de valores. O controlo feito pela Tesouraria reflecte-se posteriormente na confrontação com os extractos bancários e reconciliações bancárias, para detecção de eventuais irregularidades.
	Montante cobrado diferente do mapa diário de tesouraria.		Conferência pela Tesouraria, dos mapas emitidos pelos diversos serviços e o mapa resumo da cobrança efetuada na tesouraria.	Resp. Departamento Financeiro	X			Com a entrega diária das caixas é feita a contagem de valores e numerário pela Tesouraria na presença do colaborador ou colaboradora da relação com clientes. Nestes termos, é feita uma confrontação entre o valor da caixa e o mapa diário de tesouraria. Em relação à Loja do Cidadão, dada a distância física, são os colaboradores aí adstritos que fazem as entregas diárias à empresa de valores. O controlo feito pela Tesouraria reflecte-se posteriormente na confrontação com os extractos bancários e reconciliações bancárias, para detecção de eventuais irregularidades.
	Balanço à Tesouraria		Monitorização interna feita com a regularidade que se entenda necessária e sem aviso prévio	Resp. Departamento Financeiro	X			Os valores realizados por cada uma das caixas do Atendimento Presencial é feito através do fecho diário. Após esse fecho que está documentado pela folha de caixa e identificado o colaborador(a) que o fez, é entregue na Tesouraria onde a responsável por este sector confere, sempre com a presença do(a) colaborador(a) do AP, com vista a despistar erros de contagem. Após este procedimento, também diariamente, é realizado o mapa resumo de todas as operações que ocorreram, para posterior entrega à empresa de valores. Estes controlos diários permitem aferir se o valor total dos documentos corresponde ao total dos meios monetários entregues. No entanto, como através desta medida diária, não se controla os fundos de manio que estão adstritos aos vários colaboradores do Atendimento Presencial, continuou a ser realizado sem aviso prévio e com a regularidade considerada necessária para a realização de inventários/auditorias não só à Tesouraria, mas também ao Atendimento Presencial e Loja do Cidadão, onde para além de se estabelecer a contagem de todos os meios monetários desse dia, foi também feito o controlo dos fundos de manio que estavam adstritos a cada um dos colaboradores.



EMPRESA DAS ÁGUAS DE SANTARÉM – EM, S.A.

Unidade Orgânica	Riscos Identificados	Frequência Risco:[1]	Medidas Propostas	Responsável	Fase de execução			Metodologia / Mecanismos de execução e controlo
					I[2]	EC[3]	NI[4]	
QAS/ Organização e Auditoria	Adulteração e/ou omissão de informação	Pouco Frequente	Monitorizações internas com relatórios regulares.	Resp. Organização e Auditoria/ QAS e DAF/ Controlo de Gestão	X			Trimestralmente é efetuado o ponto de situação do planeamento QAS, bem como, de outras situações inerentes ao Sistema de Gestão Integrado. Anualmente, são realizadas 2 auditorias internas, com elaboração dos respetivos relatórios. Em complemento às auditorias referidas, é realizada ainda, uma auditoria externa por entidade certificada. De referir, que é efetuada no mínimo, uma vez por ano, a Revisão pela Gestão, onde é descrito com maior detalhe o ponto de situação do Sistema de Gestão Integrado, incluindo, o estado das não conformidades e respetivas ações.
	Favorecimento ou branqueamento de situações irregulares detetadas	Frequente	Revisão procedimento associado às situações não conforme com vista à existência de mecanismos padronizados e objetivos de procedimentos em caso de deteção de situações irregulares.	Resp. Organização e Auditoria/ QAS e Resp. Departamento Administrativo	X			O Procedimento associado às situações não conforme, foi alterado a 10/10/2017, aquando da adaptação do sistema às novas versões das normas ISO 9001 e ISO 14001 em 2019 foi revisto novamente.
	Parcialidade nos procedimentos de controlo a seu cargo	Pouco Frequente	Duplo grau de decisão e revisão. Fiscalização interna.	Resp. Organização e Auditoria/ DAF/ Controlo de Gestão	X			Considera-se que a auditoria interna efetuada ao Sistema de Gestão Integrado é uma monitorização interna, na qual é avaliada, de forma aleatória, a implementação ou não das ações corretivas, sendo esta avaliação, ainda reforçada, pela auditoria externa.

[1] Após a identificação do risco o mesmo foi classificado, segundo uma escala de gravidade e um grau de probabilidade da sua ocorrência nos seguintes termos:

Muito Frequente, Frequente, Pouco Frequente, Inexistente.

[2] I: Implementada

[3] EC: Em curso

[4] NI: Não implementada



EMPRESA DAS ÁGUAS DE SANTARÉM – EM, S.A.

A.S.
Direção Comercial

Unidade Orgânica	Riscos Identificados	Frequência Risco-[1]	Medidas Propostas	Responsável	Fase de execução			Metodologia / Mecanismos de execução e controlo
					I[2]	EC[3]	NI[4]	
Relação com Clientes	Receção intencional de documentos com elementos falsos, inexatos; Falsificação de documentos; Atendimento privilegiado/ preferencial ilícito;	Pouco Frequente	Rotatividade dos funcionários. Controlo periódico dos documentos emitidos e das certidões passadas. Sistema de senhas de atendimento por ordem de chegada	Diretora Comercial/ Resp. Relação com Clientes	X			O Sistema de atendimento por ordem de chegada está implementado (por via de senhas) com atendimento prioritário nos termos legalmente estipulados. A rotatividade no atendimento foi concretizada em 2016 com a abertura do novo balcão (loja do cidadão). Desde 2014 que é efetuado um controlo dos documentos e certidões passadas.
	Valores entregues na tesouraria diferentes dos faturados	Muito Frequente	Controlo entre os valores cobrados no atendimento e registados na contabilidade. Monitorização regular, procedendo a controlo aleatório de uma caixa, sendo a verificação efetuada conjuntamente com a tesouraria. Deve registar-se tais auditorias.	Diretora Comercial/ Resp. Relação com Clientes/ Departamento Financeiro	X			Efetua-se, auditorias que têm o seguinte mecanismo: é aleatoriamente escolhida uma caixa e faz-se a confirmação dos valores com a tesouraria. É efetuado um documento de verificação, assinado pelos intervenientes e arquivado pelo Responsável pela Relação com Clientes.
	Indicações que possam dar origem a favorecimentos	Frequente	Sensibilização dos funcionários e acompanhamento diário da atividade. Acompanhamento da atividade deveria incluir Dc, Rc, FC, CL e nesse caso supervisionado pela comissão de ética.	Diretora Comercial/ Resp. Relação com Clientes	X			Com a implementação do sistema de certificação de qualidade os processos estão bem definidos e as indicações são uniformes. Existem outros meios de difusão da informação de forma a que todos os clientes tenham a mesma informação.
	Aceitação de meios de pagamento incorretamente preenchidos		Sensibilização dos colaboradores para análise do documento antes de ser aceite	Diretora Comercial/ Resp. Relação com Clientes/ Departamento Financeiro	X			Trabalho contínuo de sensibilização de colaboradores, no entanto, apenas se registam situações pontuais e rastreáveis por outros intervenientes no processo, com destaque para Departamento Financeiro.
	Pedido de trocos para as caixas feito diariamente e mais do que uma vez		Planeamento antecipado das necessidades evitando a deslocação de meios monetários entre secções durante o horário de expediente	Diretora Comercial/ Resp. Relação com Clientes	X			Os pedidos de trocos para as caixas é obrigatoriamente efetuado na véspera. Em situações esporádicas e/ou urgentes o funcionário da relação com clientes desloca-se à tesouraria.



EMPRESA DAS ÁGUAS DE SANTARÉM – EM, S.A.

Unidade Orgânica	Riscos Identificados	Frequência Risco:[1]	Medidas Propostas	Responsável	Fase de execução			Metodologia / Mecanismos de execução e controlo
					I[2]	EC[3]	NI[4]	
Gestão de Faturação e Cobranças	Emissão de Notas de Crédito	Frequente	Fiscalização periódica. Regulamentação interna que inclua a dupla validação padronização de patamares de decisão e comunicação entre DC e DF	Diretora Comercial/ Resp. Faturação e Cobranças	X			As notas de crédito são muitas vezes emitidas sem que exista dupla revisão. Contudo, as mesmas contêm fundamentação anexada, que segue para a contabilidade, e que consta em relatório mensal.
	Apropriação de dinheiros provenientes de cobranças		Fiscalização, sem aviso prévio, para confrontação dos valores em caixa com os documentos referentes a cobranças	Diretora Comercial/ Resp. Faturação e Cobranças/ Departamento Financeiro	X			Foram efetuadas auditorias mensais com o seguinte mecanismo: é aleatoriamente escolhida uma caixa e faz-se a confirmação dos valores com a tesouraria. É efetuado um documento de verificação, assinado pelos intervenientes e arquivado pelo Responsável pela Relação com Clientes. Também foi implementada a menção aos valores em dívida na fatura, pelo que os próprios clientes também podem alertar para situações de erro. São efetuadas no último trimestre do ano duas verificações em parceria com o Departamento Financeiro e Controlo de Gestão.
	Refaturação, provocando notas de créditos no SGA		Reorganização dos serviços com controlo de notas de crédito emitidas. Emissão de listagem mensal do SGA com NC que remete para o DF o qual articula com o valor faturado juntamente com os restantes valores cobrados	Diretora Comercial/ Resp. Faturação e Cobranças/ Departamento Financeiro	X			É efetuada uma relação mensal de todas as notas de crédito emitidas no SGA, sendo as mesmas remetidas para o Departamento Financeiro e Direção-Geral. Continua a metodologia, sendo feito report através dos mapas analíticos enviados a cada mês.
	Serviços de faturação através de OES podendo existir favorecimento e ocultação de valores		Monitorizações pontuais e implementação de um sistema de controlo que verifique as OES para pagamento e faturas lançadas.	Diretora Comercial/ Resp. Faturação e Cobranças	X			Desde 2015 que se efetuam auditorias pontuais e aleatórias de algumas OES. O tarifário em vigor com os trabalhos tipificados diminui o risco de favorecimento.
	Alteração ou inexecução de leituras de forma danosa para a empresa pelos administrativos que pode ter impacto na faturação.		Fiscalização periódica e aleatória de leituras e serviços. Revisão aleatória e por amostragem dos motivos e consequências das alterações detetadas.	Diretora Comercial/ Resp. Faturação e Cobranças	X			É efetuado um controlo mensal das leituras descarregadas no programa de gestão de faturação, sendo que o SGA tem um histórico das leituras pelo que, desconformidades ou incongruências, são facilmente detetáveis. Novo sistema automatizado que reduz a interferência humana.
	Má execução ou inexecução propositada de leituras.	Muito Frequente	Realização de análises aleatórias de registos de rotas e de leitor, com elaboração de relatório periódico.	Diretora Comercial/ Resp. Faturação e Cobranças	X			A rotatividade de leitores foi totalmente implementada, uma vez que o erro de leitura é detetado geralmente quando existe essa rotatividade. É ainda efetuada uma despistagem na altura da faturação uma vez que existe um alerta do programa de gestão.
			Rotatividade das rotas dos leitores.	Diretora Comercial/ Resp. Faturação e Cobranças	X			Encontra-se implementada a rotatividade das rotas dos leitores. Tal é tido em conta no plano de trabalho efetuado pelo responsável.
Dinamização Comercial	Favorecimento nas condições de prestação de serviço	Pouco Frequente	Auditoria aleatória de contas de grandes clientes.	Diretora Comercial/ Resp. Dinamização Comercial	X			A análise é feita de forma mensal em que se analisam todos os clientes com consumo igual ou superior a 200m3, verificando se existe variações de consumo significativas, agindo em conformidade com cada caso. Por exemplo: se um "grande consumidor" reduzir substancialmente o consumo é feito o contacto com o mesmo para se perceber o motivo, instalação de furo, fecho de fábrica por período de férias, etc.
	Favorecimento de fornecedores (transversal à empresa)	Frequente	Centralização do processo de aquisição de bens e serviços no aprovisionamento.	Diretora Comercial/ Resp. Dinamização Comercial e Aprovisionamento	X			Encontram-se implementados mecanismos, de forma a que a consulta a fornecedores seja centralizado no aprovisionamento/Administração. Nomeadamente foram criados formulários próprios no programa de gestão integrada para a centralização das compras no aprovisionamento.
			Monitorização interna.	DAF/Controlo de Gestão/ Organização e Auditoria e QAS	X			Durante o ano de 2019 foram efetuadas monitorizações trimestrais relativas à verificação da efetiva centralização dos procedimentos de aquisições no Aprovisionamento. Verificou-se que o procedimento de aquisição se encontra a funcionar corretamente, obrigando à justificação, aprovação e verificação de cabimentação financeira.



EMPRESA DAS ÁGUAS DE SANTARÉM – EM, S.A.

Unidade Orgânica	Riscos Identificados	Frequência Risco:[1]	Medidas Propostas	Responsável	Fase de execução			Metodologia / Mecanismos de execução e controlo
					I[2]	EC[3]	NI[4]	
Contadores	Utilização abusiva de viaturas por parte de colaboradores	Muito Frequente	Monitorização regular da base de dados de utilização e consumos de viaturas e monitorização da localização das viaturas através de GPS	Diretora Comercial/ Resp. Contadores	X			Encontra-se implementado um sistema de monitorização semestral onde é efetuado o controlo aleatório dum percurso de um dia das viaturas e o trabalho distribuído desse dia. Com essa periodicidade é extraída a informação e feita a validação pelo responsável com vista à deteção de erros, riscos, etc. mensalmente é efetuado um controlo, que consiste no cruzar de dados entre pelo menos uma Ordem de Serviço e respetivo percurso da viatura e o trabalho distribuído. Com periodicidade aleatória, o responsável da gestão de faturação recebe e verifica os relatórios dos GPS das viaturas. Existe ainda aleatoriamente uma monitorização efetuada pelos Recursos Humanos com vista a verificar o cumprimento dos trabalhos destinados. Alteração das ajudas de custo que reduz o risco de uso abusivo das viaturas.
	Apropriação indevida de Materiais da AS		Monitorização regular entre o material aplicado e levantado em armazém, fiscalização de obras efetuadas, acompanhamento aleatório da obra. Na substituição de novos materiais devolver os danificados. Controlo de materiais, fiscalização em obra por amostragem e equivalência com a descrição de material registado em OS ou OES, pontualmente e transversal aos diversos funcionários (Exemplo: 1 por mês)	Diretora Comercial/ Resp. Contadores	X			Nas Ordens de Serviço (OS) consta qual o material necessário para a reparação/ obra. Tais OS são alvo de posterior fiscalização aleatória pelo Responsável que verifica se o material requisitado é idêntico ao material que foi usado em obra. Concomitantemente, é efetuada uma fiscalização, no local, à obra com vista a verificar se o material requisitado e que consta na OS foi utilizado. Relativamente ao material levantado e danificado, o mesmo é entregue nos serviços técnicos para resíduos, com exceção dos contadores que têm tratamento próprio, após verificação. Com vista à melhoria do procedimento acima referido, implementou-se em 2015 a obrigatoriedade da fiscalização das intervenções ser efetuada por trabalhador diferente do executante. A metodologia manteve-se em 2016, 2017, 2018 e 2019.
	Favorecimento na escolha dos serviços a executar	Muito Frequente	Alteração periódica de serviços através de rotatividade de colaboradores	Diretora Comercial/ Resp. Contadores	X			Os serviços são distribuídos aleatoriamente numa base diária. Os funcionários que efetuam os serviços – no meadamento o corte de abastecimentos – apenas têm conhecimento da área de intervenção numa base diária. A distribuição do serviço é rotativa mas validada pelo Responsável sendo a decisão sobre a área de intervenção escolhida de forma não sequencial.
	Não execução ou execução tardia de corte	Frequente	Fiscalização regular entre OS e serviços efetivamente executados. Rotatividade de colaboradores.	Diretora Comercial/ Resp. Contadores	X			Os cortes encontram-se em dia e apenas não estão executados os que implicam contratação de acompanhamento policial. Existe rotatividade na execução dos cortes.

[1] Após a identificação do risco o mesmo foi classificado, segundo uma escala de gravidade e um grau de probabilidade da sua ocorrência nos seguintes termos:

Muito Frequente, Frequente, Pouco Frequente, Inexistente.

[2] I: Implementada

[3] EC: Em curso

[4] NI: Não implementada



EMPRESA DAS ÁGUAS DE SANTARÉM – EM, S.A.

Direção Qualidade

Unidade Orgânica	Riscos Identificados	Frequência Risco:[1]	Medidas Propostas	Responsável	Fase de execução			Metodologia / Mecanismos de execução e controlo
					I[2]	EC[3]	NI[4]	
Ambiente e Qualidade	Preparação do programa periódico de colheitas e análises de forma a não existir favorecimento nos pontos de colheita;	Pouco Frequente	Rotação dos pontos de colheita	Resp. Ambiente e Qualidade	X			De acordo com o Regulador do Sector (ERSAR), o programa anual de controlo de qualidade da água só é aprovado se 75% dos pontos de amostragem forem novos, ou seja, só se podem manter 25% dos pontos de amostragem que são, geralmente, as escolas, hospitais e centros de saúde. Nestes termos, existe obrigatoriamente uma rotação anual dos pontos de colheita. A Empresa faz anualmente uma listagem de pontos de amostragem, os pontos relativos a 2019, foram inseridos em Setembro de 2018, no portal da ERSAR e aprovados pela mencionada entidade.
	Uso e fornecimento indevido de informação reservada		Apresentar relatórios periódicos dos trabalhos desenvolvidos pela empresa prestadora de serviços, os tratamentos efetuados, os resultados das análises, alterações e beneficiações introduzidas para uso e fornecimento indevido de informação reservada.	Resp. Ambiente e Qualidade	X			Legalmente a Empresa está obrigada à divulgação trimestral dos resultados de análises efetuadas no âmbito do Programa de Controlo de Qualidade da Água (PCQA). Essa divulgação é efetuada obrigatoriamente no site da Empresa e remetida também para a Câmara Municipal de Santarém. Internamente são efetuados relatórios mensais com quadros resumo das análises, que são remetidos à Administradora Executiva e Controlo de Gestão. Em sede de relatório mensal são identificadas as situações de eventual incumprimento e mecanismo de resolução. Em 2019 manteve-se a apresentação dos relatórios mensais tendo sido relatados os incumprimentos detetados que já foram resolvidos.
	Parcialidade na escolha de fornecedores de serviços, nomeadamente laboratórios de análises (transversal à empresa)	Frequente	Centralização do processo de aquisição no Aprovisionamento.	Resp. Ambiente e Qualidade/ Aprovisionamento	X			O processo de aquisição de qualquer fornecimento de bens ou serviços é centralizado no Aprovisionamento e tal é uma regra transversal da empresa. No caso concreto da avaliação da qualidade da água destinada ao consumo humano, os fornecedores têm de estar integrado numa listagem da ERSAR de laboratórios acreditados, pelo que existe naturalmente uma limitação dos fornecedores a serem consultados. A seleção de fornecedores a serem consultados é efetuada de acordo com as regras constantes no Regulamento Interno de Aquisições.
	Favorecimento na atribuição de licenças de ligações à rede pública de drenagem de águas residuais	Pouco Frequente	Critérios objetivos de atribuição de licenças; Duplo grau de apreciação do processo.	Resp. Ambiente e Qualidade	X			Em todos os pedidos de ramal é feita uma análise da necessidade licenciamento junto da CMS, DGPC ou IP, sendo dado início à instauração do processo assim que o pagamento do ramal seja feita. O Diretor de Operações dá sempre o aval ao licenciamento uma vez que é este que assina a carta que segue para qualquer uma das entidades na qual seja preciso licenciar a execução do ramal.
	Não identificação da totalidade dos problemas em favorecimento de pessoa responsável		Procedimento de reporte hierárquico de informação	Resp. Ambiente e Qualidade	X			Tal como mencionado anteriormente, a execução do ramal é sempre do conhecimento do Diretor de Operações, sendo avalizado por este o licenciamento dos ramais, através de assinatura de carta que segue com o pedido de licenciamento.



EMPRESA DAS ÁGUAS DE SANTARÉM – EM, S.A.

Unidade Orgânica	Riscos Identificados	Frequência Risco:[1]	Medidas Propostas	Responsável	Fase de execução			Metodologia / Mecanismos de execução e controlo
					I[2]	EC[3]	NI[4]	
QAS/ Organização e Auditoria	A adulteração e/ou omissão de informação	Pouco Frequente	Monitorizações internas com relatórios regulares.	Resp. Organização e Auditoria/ QAS e DAF/ Controlo de Gestão	X			Trimestralmente é efetuado o ponto de situação do planeamento QAS, bem como, de outras situações inerentes ao Sistema de Gestão Integrado. Anualmente, são realizadas 2 auditorias internas, com elaboração dos respetivos relatórios. Em complemento às auditorias referidas, é realizada ainda, uma auditoria externa por entidade certificada. De referir, que é efetuada no mínimo, uma vez por ano, a Revisão pela Gestão, onde é descrito com maior detalhe o ponto de situação do Sistema de Gestão Integrado, incluindo, o estado das não conformidades e respetivas ações.
	Favorecimento ou branqueamento de situações irregulares detetadas	Frequente	Revisão procedimento associado às situações não conforme com vista à existência de mecanismos padronizados e objetivos de procedimentos em caso de deteção de situações irregulares.	Resp. Organização e Auditoria/ QAS e Resp. Departamento Administrativo	X			O Procedimento associado às situações não conformes, foi alterado a 10/10/2017, aquando da adaptação do sistema às novas versões das normas ISO 9001 e ISO 14001 e em 2019 sofreu uma nova alteração.
	Parcialidade nos procedimentos de controlo a seu cargo	Pouco Frequente	Duplo grau de decisão e revisão. Fiscalização interna.	Resp. Organização e Auditoria/ DAF/ Controlo de Gestão	X			Considera-se que a auditoria interna efetuada ao Sistema de Gestão Integrado é uma monitorização interna, na qual é avaliada, de forma aleatória, a implementação ou não das ações corretivas, sendo esta avaliação, ainda reforçada, pela auditoria externa.

[1] Após a identificação do risco o mesmo foi classificado, segundo uma escala de gravidade e um grau de probabilidade da sua ocorrência nos seguintes termos:

Muito Frequente, Frequente, Pouco Frequente, Inexistente.

[2] I: Implementada

[3] EC: Em curso

[4] NI: Não implementada



EMPRESA DAS ÁGUAS DE SANTARÉM – EM, S.A.

Direção de Operações

Unidade Orgânica	Riscos Identificados	Frequência Risco :[1]	Medidas Propostas	Responsável	Fase de execução			Metodologia / Mecanismos de execução e controlo
					I[2]	EC[3]	NI[4]	
Apoio Administrativo	Ocultação e/ou alteração de Informação	Muito Frequente	Tratamento uniformizado da documentação conforme instruções internas relativas à Gestão Documental.	Diretor de Operações	X			O tratamento da documentação é efetuado de acordo com as normas internas aplicáveis ao GD.
	Passagem de informação confidencial		Análise trimestral a registos escolhidos aleatoriamente	Diretor de Operações/ DAF	X			A análise casuística de registos em 2019 foi efetuada, sem qualquer registo de anomalias.
			Fiscalização da informação existente com elaboração de relatório	Diretor de Operações/ DAF	X			
Cadastro/ SIG	Incorreção ou inexistência propositada de inventariação de bens em cadastro	Frequente	Procedimento interno definido com vista à comunicação dos dados ao Cadastro e Contabilidade.	Diretor de Operações/ Organização e Auditoria			X	Uma vez que ainda não terminou o processo de recolha e introdução de dados no cadastro julgamos que a metodologia ainda não foi criada por esse motivo.
			Fiscalização afeito na aos carregamentos de informações.	DAF/ Organização e Auditoria/ QAS e Controlo de Gestão				X
Controlo de perdas	Favorecimento na escolha das áreas da rede a fiscalizar	Frequente	Planeamento das áreas a fiscalizar. Rotatividade de equipas e/ou colaboradores nas ações de fiscalização.	Operações/ Resp. Perdas	X			Foi implementado e está em funcionamento um software que dá um alerta sobre a existência de fugas e que aciona o processo da sua reparação.
	Omissão propositada de reporte de deteção de perdas	Pouco Frequente	Procedimento interno com regras objetivas	Diretor de Operações/ Resp. Perdas	X			Foi implementado e está em funcionamento um software que dá alertas sobre a existência de fugas e da sua reparação. Abertura de OES na deteção.
	Parcialidade na escolha de fornecedores (transversal à empresa)	Frequente	Centralização do processo de aquisição no Aprovisionamento.	Diretor de Operações/ Resp. Perdas e Aprovisionamento	X			Nas adjudicações acima de 5.000€ são consultadas no mínimo, 3 empresas. Com exceção de situações de urgência justificada. Todas as aquisições encontram-se centralizadas no Departamento Administrativo/ Aprovisionamento, salvo situações de urgência devidamente justificadas e com autorização expressa da Administração. Metodologia mantém-se e está enraizada.
Departamento de Redes	Adjudicação de Obras através de procedimentos de compra	Frequente	Efetuar consultas a um mínimo de dois ou três candidatos, quando o valor previsível e a urgência da intervenção o justifiquem. Centralização das consultas no Aprovisionamento	Diretor de Operações/ Resp. DR ou DEEE/ Aprovisionamento	X			Nas adjudicações acima de 5.000€ são consultadas no mínimo, 3 empresas. Com exceção de situações de urgência justificada. Todas as aquisições encontram-se centralizadas no Departamento Administrativo/ Aprovisionamento, salvo situações de urgência devidamente justificadas e com autorização expressa da Administração. A metodologia mantém-se e está enraizada.
	Fiscalização deficiente, que permita a eventual execução da empreitada com qualidade inferior à prevista nos respetivos projetos de execução, com favorecimento da entidade executante		Constituição de equipa multidisciplinar com vista à realização de fiscalização de obras, com rotatividade possível. Em obras de relevância e valor acrescido, deve preferencialmente efetuar-se a contratação de técnicos especializados. Controlo interno (Responsável da área e Diretor de Serviços) no que respeita ao controlo orçamental da empreitada (Trabalhos a mais e a menos)	Diretor de Operações	X			Foi constituída uma equipa multidisciplinar com vista a efetuar uma fiscalização abrangente das obras. Em simultâneo foi efetuada uma Instrução de Trabalho onde se definem os métodos de trabalho a serem seguidos nas fiscalizações. As conclusões dessas fiscalizações ficam documentadas nos próprios processos da empreitada. A metodologia mantém-se eficaz.



EMPRESA DAS ÁGUAS DE SANTARÉM – EM, S.A.

Unidade Orgânica	Riscos Identificados	Frequência Risco:[1]	Medidas Propostas	Responsável	Fase de execução			Metodologia / Mecanismos de execução e controlo
					I[2]	EC[3]	NI[4]	
Departamento de Redes	Participação como elementos do Júri nas comissões de avaliação de propostas no âmbito dos procedimentos de compra com o risco de Favorecimento de Candidatos	Frequente	Implementar um regime de rotatividade, nas nomeações dos técnicos para participação como elementos do júri nas respetivas comissões.	Diretor de Operações/ Resp. Departamento Administrativo	X			A nomeação do júri é efetuada atendendo a uma rotatividade dos membros consoante as áreas de intervenção/ a contratar. Foram efetuadas monitorizações pelo gabinete Jurídico.
	Pressão direta ou indireta para favorecimento na orçamentação de ramais		Monitorização interna regular	Diretor de Operações/ Resp. DR	X			Orçamentos com preços estipulados em tarifário passando o processo por vários departamentos e vários responsáveis. A metodologia está implementada.
Departamento de Exploração e Eficiência Energética	Existência deficiente, de um sistema estruturado de avaliação das necessidades de operação, manutenção e de construção, que implica a adoção de medidas essenciais de reparação, obstando a que sejam assegurado processo de aquisição com prazos adequados	Frequent	Aprovação de instruções/procedimentos escritos que regulem os procedimentos de planeamento.	Diretor de Operações/ Resp. Departamento Administrativo	X			Foram implementados planos de manutenção preventiva nas instalações e nas redes de forma a minimizar os processos de aquisição urgentes, seguindo-se assim as normas do regulamento interno de contratação. Uma vez que o armazém faz, no âmbito da redução de perdas, avaliações periódicas do stock, também este mecanismo faz alertar a ausência ou a abundância de cada material, fazendo-se, assim, acertos consoante as necessidades reportadas pelo Departamento de Redes.
	Ausência ou programação deficiente da calendarização dos trabalhos		Aprovação de instruções/procedimentos escritos que regulem os procedimentos de planeamento	Diretor de Operações/ Resp. DR ou DEEE	X			Definição e implementação de planos de manutenção preventiva e foram definidos as metodologias de trabalho a seguir. Conforme acima se referiu, foram implementadas em 20H e sedimentadas em 20B várias instruções de trabalho com procedimentos que obrigam a um maior planeamento das intervenções e manutenção. A metodologia manteve-se em 20B.
	Utilização abusiva de viaturas por parte de colaboradores		Monitorização regular da base de dados de utilização e consumos de viaturas e monitorizações da localização das viaturas através de GPS	Diretor de Operações/ Resp. DR ou DEEE	X			Monitorização aleatória ou em casos que existam suspeitas de abuso. A mesma é efetuada por via de cartrack (GPS). Os encarregados efetuam estas monitorizações e comunicam aos responsáveis, podendo os responsáveis também efetuar monitorizações, diretamente e sem aviso prévio. Também existe uma monitorização efetuada no âmbito do cumprimento das normas de segurança, realizado com periodicidade aleatória pelo Departamento Administrativo e de Recursos Humanos, que efetua uma monitorização dos circuitos das equipas, acabando por detetar, se for caso disso, abusos na utilização das viaturas.
	Apropriação indevida de Materiais em Armazém e não aplicados em obra pelos operários	Muito Frequente	Monitorização regular entre o material aplicado e levantado em armazém, fiscalização de obras efetuadas	Diretor de Operações/ Resp. DR ou DEEE	X			Existe um controlo no armazém entre o que consta na Ordem de Execução de Serviço e material levantado. O responsável efetua a conferência aleatória anual. No âmbito da monitorização das perdas de armazém, o Aproveitamento efetua avaliações periódicas do stock, efetuando uma maior monitorização das saídas e entradas de material
	Controlo de Ordens de Execução de Serviço, o seu estado (aberto/fechado) sem que o serviço tenha sido efetuado	Frequent	Controlo e acompanhamento pelo responsável	Diretor de Operações/ Resp. DR ou DEEE	X			É efetuado um controlo semanal por parte dos Encarregados. Mensalmente o Responsável efetua uma validação. A informação relevante consta em relatórios mensais. De relevar que o controlo deste fator passou a fazer parte dos padrões de qualidade, pelo que passou a existir um maior controlo trimestral no âmbito da análise do cumprimento de objetivos. Esta situação faz ainda parte dos temas auditados externamente no âmbito da certificação do Sistemas de Gestão Integrada.
	Obras efetuadas por colaboradores da AS fora da hora de serviço em benefício próprio		Monitorização interna regular	Monitorização interna regular			X	



EMPRESA DAS ÁGUAS DE SANTARÉM – EM, S.A.

Unidade Orgânica	Riscos Identificados	Frequência Risco:[1]	Medidas Propostas	Responsável	Fase de execução			Metodologia / Mecanismos de execução e controlo
					I[2]	EC[3]	NI[4]	
Projetos	Pressão direta ou indireta para favorecimento na aquisição de bens ou serviços (transversal à Empresa). Favorecimento na elaboração de cadernos de encargos	Frequente	Centralização das consultas aos fornecedores no Aprovisionamento	Diretor de Operações/ Aprovisionamento	X			Encontram-se implementados mecanismos de forma a que, a consulta a fornecedores seja centralizado no aprovisionamento. No meadamente foram criados formulários próprios no programa de gestão integrada para a centralização das compras no aprovisionamento.
	Pressão direta ou indireta para favorecimento na análise de projetos		Análise aleatória de casos, com regularidade trimestral e elaboração de reporte hierárquico.	Diretor de Operações/ DAF/ Organização e Auditoria/ QAS/ Controlo de Gestão	X			Os projetos são apreciados e decididos pelo Diretor de Operações. A análise é feita pela data de entrada e registo na empresa e a resposta dentro do prazo estipulado. Existiram alguns casos, muito pontuais, em que o prazo de análise foi mais dilatado mas justificado por serem períodos de férias dos responsáveis.

[1] Após a identificação do risco o mesmo foi classificado, segundo uma escala de gravidade e um grau de probabilidade da sua ocorrência nos seguintes termos:

Muito Frequente, Frequente, Pouco Frequente, Inexistente.

[2] I: Implementada

[3] EC: Em curso

[4] NI: Não implementada

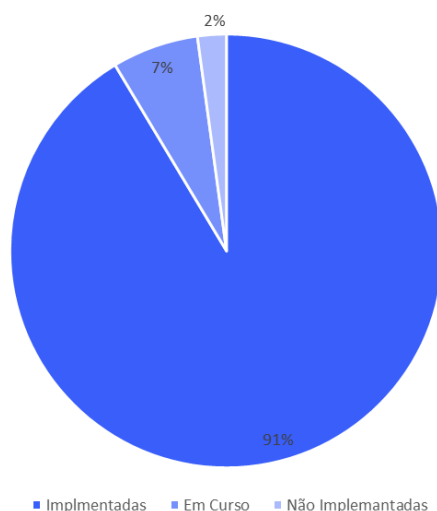
5 – Análise e Conclusões

O Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas identificou 80 riscos, tendo sido propostas 93 medidas para fazer face aos riscos identificados.

Em 2019, verificou-se que das 93 medidas propostas, 85 encontravam-se implementadas, 6 encontravam-se com a implementação em Curso e 2 não estavam implementadas.

Do quadro de monitorização acima exposto, verifica-se que, durante o ano de 2019, a implementação do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas é quase total.

Taxa de Execução das Medidas Propostas



A análise do quadro de monitorização realça que existiu uma preocupação em ultrapassar as dificuldades de implementação de algumas medidas, encontrando-se caminhos que servissem exatamente os mesmos propósitos. Efetivamente, durante o ano de 2019, foram sendo encontradas soluções para as medidas que não estavam totalmente ajustadas ou ajustaram-se os mecanismos de execução.

Durante o ano de 2019 efetuou-se um trabalho de recolha e análise de dados que resultou não só num esforço de concretização da implementação das medidas mas também de resolução de problemas de introdução de mecanismos.

Conclui-se, portanto, que em 2019 o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas existente foi monitorizado de forma coerente e fidedigna.