

# Plano de Prevenção de Riscos de Gestão incluindo Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

Relatório de Execução 2023



# CMPEAE - EMPRESA DE ÁGUAS E ENERGIA DO MUNICÍPIO DO PORTO, EM

**Pessoa Coletiva:** 507 718 666

Capital Social: 80 000 000 Euros

Matriculada na 1.ª Conservatória do Registo Comercial do Porto

**Sede:** Rua Barão de Nova Sintra, 285

4300-367 Porto **Tel.:** 22 519 08 00

geral@aguasdoporto.pt

www.aguasdoporto.pt

# Índice

l. Introdução	4
II. Enquadramento	
III. Caracterização da Empresa	
III.1. Governo da Sociedade	
III.2. Objeto Social	
III.3. Missão, Visão e Valores	
III.4. Objetivos Estratégicos	8
III.5. Estrutura Organizacional	
III.6. Visão Geral da Empresa	11
III.6.1. Celebração do Contrato-Programa das Ribeiras	11
/ O M	11
III.6.2. Melhoria Contínua da Relação com os Clientes	11
III.6.3. Pessoas, Cultura e Organização: Identidade AEdP:	12
,	
IV. Execução do Plano	14
IV.1. Metodologia de análise do Plano	15
IV.1.1. Conceitos	15
IV.1.2. Âmbito de aplicação	16
IV.1.3. Execução e monitorização do plano	17
IV.2. Avaliação da Execução das Ações	23
IV.3. O Plano de Gestão dos Riscos	
V. O Regime Geral da Prevenção da Corrupção	
VI. Recomendações	
VII. Conclusões	
VIII. Situações de Incumprimento	
IX. Divulgação	

# I. Introdução

No âmbito dos deveres de informação definidos na alínea e) do artigo 21.º dos Estatutos da Empresa e na alínea e) do número 1 do artigo 42.º da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, na sua última redação, o Conselho de Administração da CMPEAE – Empresa de Águas e Energia do Município do Porto, EM, (doravante designada por "AEdP", "AEdP" ou "Empresa") apresenta o Relatório de Execução do Plano de Prevenção de Riscos Gerais incluindo Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (doravante designado por "PPRCIC" ou "Plano") do ano de 2023.

O Relatório está estruturado nas seguintes áreas:

- Enquadramento
- Caraterização da Empresa
- Execução do Plano

### II. Enquadramento

O Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC), criado pela Lei n.º 54/2008, de 4 de setembro, no exercício das suas atribuições, fez aprovar a Recomendação n.º 1/2009 do CPC, publicada na 2.ª Série do Diário da República, n.º 140, de 22 de julho, nos termos da qual impôs às entidades gestoras de dinheiros, valores ou patrimónios públicos a elaboração de um plano de gestão dos riscos e de um relatório anual sobre a execução do mesmo. Desde então, o dever de colaboração de todas as entidades públicas, incluindo o Setor Empresarial local, contribui em larga medida para o conhecimento da realidade, bem como para a definição das medidas a adotar neste âmbito. Identificam-se como atividades de risco agravado as que abrangem aquisições de bens e serviços, empreitadas de obras públicas e concessões sem concurso. Na sua Deliberação de 6 de maio de 2009 sobre o Código dos Contratos Públicos, o Conselho de Prevenção da Corrupção considerou que o regime preconizado pelo Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua última redação, por produzir um previsível incremento de contratos públicos na sequência de ajustes diretos, pode contribuir para a violação das regras de transparência e de objetividade que regem a contratação pública. Posteriormente, o Conselho de Prevenção da Corrupção, através da Recomendação n.º 3/2015, veio sugerir a identificação dos riscos de gestão, associados as todas as unidades da estrutura orgânica das entidades e dirigentes de topo.

A Lei n.º 94/2021, de 21 de dezembro, aprovou medidas previstas na Estratégia Nacional Anticorrupção, alterando o Código Penal, o Código de Processo Penal e leis conexas, determinando os crimes de responsabilidade que titulares de cargos políticos cometam no exercício das suas funções, bem como as sanções que lhes são aplicáveis e os respetivos efeitos.

Por seu turno, o Decreto-Lei n.º 109-E/2021 de 9 de dezembro veio revogar a Lei n.º 54/2008, de 4 de setembro, criando o Mecanismo Nacional Anticorrupção ("MENAC") e fazendo cessar a atividade do Conselho e estabelecendo o regime geral de prevenção da corrupção ("RGPC"). A atuação do MENAC é de âmbito nacional e está dotada de poderes de iniciativa, de controlo e de sanção, podendo apoiar as entidades públicas na adoção e implementação dos programas de cumprimento normativo previstos no RGPC. Em síntese, o MENAC:

- o Tem como missão prevenir e combater a corrupção e infrações conexas,
- o emite orientações a que devem obedecer a adoção e implementação dos programas de cumprimento normativo pelas entidades abrangidas pelo RGPC;
- o fiscaliza, em articulação com as inspeções gerais ou entidades equiparadas e inspeções regionais, a qualidade, eficácia e atualização dos instrumentos de cumprimento normativo adotados pela Administração Pública e pelo setor público empresarial para prevenção da corrupção e de infrações conexas.

Considerando que a AEdP, é uma empresa local que presta um conjunto de serviços públicos essenciais, em regime de gestão delegada, territorialmente limitada ao Município do Porto, que dispõe e utiliza necessariamente meios e recursos públicos, pelo que se torna imperioso promover a monitorização e dinamização do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

A elaboração deste relatório foi atribuída às unidades de Governance & Compliance Auditoria Interna, tendo sido envolvidos os responsáveis hierárquicos das restantes áreas da AEdP, de forma a se proceder à identificação dos riscos de corrupção e infrações conexas, bem como à indicação das medidas a implementar ou em curso, que previnam a sua ocorrência, sendo essa implementação uma responsabilidade de cada responsável hierárquico.

Neste contexto, foi elaborado o presente Relatório de Execução referente ao ano de 2023, tendo como propósito:

- ✓ Apresentar os riscos identificados e as medidas de mitigação definidas e implementadas pelas diferentes áreas funcionais, em 2023; e
- ✓ Aferir o grau de implementação das ações previstas.

### III. Caracterização da Empresa

### III.1. Governo da Sociedade

A AEdP é uma entidade empresarial local de âmbito municipal dotada de autonomia estatutária, administrativa e financeira, constituída, em outubro de 2006, nos termos da Lei n.º 58/98, de 18 de agosto, que aprovou a Lei das Empresas Municipais, Intermunicipais e Regionais (entretanto revogada pela Lei n.º 53-F/2006, de 29 de dezembro, e esta, subsequentemente, pela Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto). Regese, atualmente, pelos seus Estatutos, pelas deliberações dos órgãos que a integram ou dos que sobre ela exercem poderes e pela Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, e, no que nesta não for especialmente regulado, pela lei comercial e, subsidiariamente, pelo regime do setor empresarial do Estado.

### III.2. Objeto Social

O objeto social da empresa corresponde à gestão integrada e sustentável de todo o ciclo urbano da água no Município do Porto, o que engloba as seguintes áreas de atividades: distribuição de água (sistema em baixa), drenagem e tratamento de águas residuais (sistemas em baixa e em alta), drenagem de águas pluviais, gestão das linhas de água (rios e ribeiras urbanas) e gestão da frente marítima. A esta área de negócio juntou-se a gestão da energia no universo municipal, após a alteração dos Estatutos da empresa em novembro de 2020. Transversal a ambos os setores é a atividade de promoção da educação ambiental e da sustentabilidade e biodiversidade (Figura 1).

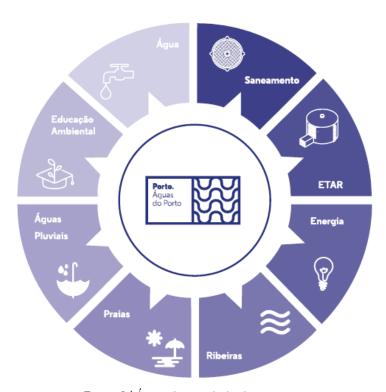


Figura 1 | Áreas de atividade da empresa

### III.3. Missão, Visão e Valores

A gestão estratégica da AEdP está alicerçada num conjunto de princípios orientadores que se traduzem na sua missão, visão e valores, representando as aspirações e diretrizes seguidas pela Empresa (Figura 2).



Figura 2 | Missão, visão e valores

### III.4. Objetivos Estratégicos

A atividade da AEdP assenta no Mapa Estratégico enquanto ferramenta que facilita a visualização da estratégia da Empresa e explicita os seus mecanismos de boa gestão. Sabendo que o abastecimento de água, o saneamento de águas residuais e a drenagem de águas pluviais são serviços públicos essenciais, a AEdP coloca o seu foco no cliente com o intuito de atingir a excelência na satisfação das suas necessidades e na antecipação das suas expetativas. Neste sentido, o Mapa Estratégico da empresa é encimado pela Perspetiva Clientes, sendo as outras três perspetivas interpretadas como suas potenciadoras.

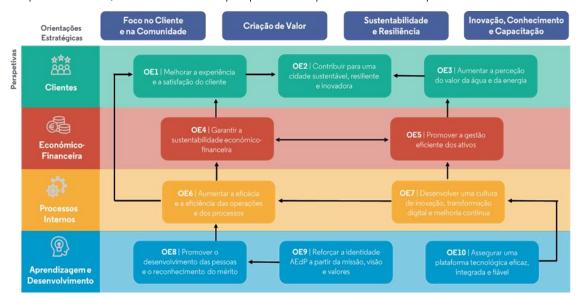


Figura 3 | Mapa Estratégico

A macroestrutura vigente na AEdP é a que se apresenta no organograma da Figura 4, dividindo-se em 9 direções e 6 unidades, a saber:

# Organograma Águas e Energia do Porto (AEdP) Planeamento Estratégico Conselho de Administração Pessoas e Organização Organização Conselho de Administração Administração Financeira Jurídica e Contencioso Sistemas de Informação Compliance Compliance Auditoria Informação Compliance Comunicação Compliance Comunicação Comunicação

Figura 4 | Organograma

Constituem-se áreas de Negócio a Gestão de Clientes, Abastecimento de Água, Drenagem Urbana, Ativos e Engenharia, Laboratório e Energia. Nas áreas de Suporte incluem-se Administrativa e Financeira, Jurídica e de Contencioso, Pessoas e Organização, Sistemas de Informação, Sustentabilidade e Comunicação, Planeamento Estratégico, Centro de Gestão de Operações. Por fim, constituem as áreas de Staff o Governance & Compliance e a Auditoria Interna.

As declarações de Missão desta macroestrutura em 31 de dezembro de 2023 são as seguintes:

### Sustentabilidade e Comunicação

cultural, valorizando o património histórico, capacitando a comunidade para o valor da água e da energia e reforçando a perceção interna e externa sobre a imagem da empresa enquanto um olayer de serviços públicos essenciais de referência

### Abastecimento de Água

Garantir a gestão integral e sustentável do Sistema de Abastecimento de Água, desde os pontos de entrega até à torneira do consumidor, promovendo a sustentabilidade económica, ambiental e social e assegurando ininterruptamente a continuidade qualidade, segurança e a excelência do serviço

### Gestão de Clientes

Assegurar o cumprimento de níveis de serviço de celeridade e qualidade ajustados às necessidades dos Clientes, no que respeita à contratação, faturação e cobrança dos serviços prestados, promovendo continuamente a adoção das melhores práticas e a implementação de soluções integradas e facilitadoras da relação de excelência com os Clientes.

### Administrativa e Financeira

Garantir a produção de informação financeira e de gestão transparente, atempada e apta a apoiar a gestão na implementação e monitorização da estratégia da empresa, numa dialética construtiva e oermanente, bem como, a gestão eficaz e

### Ativos e Engenharia

Promover uma gestão eficiente e inteligente dos ativos da empresa, priorizando os investimentos a realizar no âmbito da construção, modernização e renovação das infraestruturas hidráulicas, e assegurando a conformidade das ligações às redes, através do acompanhamento célere e eficiente de processos de obras de infraestruturas públicas e prediais, de modo a garantir a prestação de um serviço público de excelência e focado na satisfação do cliente.

### Jurídica e de Contencioso

Promover o apoio jurídico transversal à empresa e o cumprimento da legislação que lhe é aplicável, em especial ao nível da contratação pública e da proteção de dados, o tratamento célere e eficaz dos processos de contraordenação e de recuperação de créditos da empresa, em estreito alinhamento com a sua estratégia e com vista à respetiva sustentabilidade económico-financeira.

### Pessoas e Organização

Promover o desenvolvimento das Pessoas e da Organização, contribuindo para a criação de valor nas áreas de negócio e de suporte da Empresa, num ciclo constante de melhoria contínua, capaz de garantir a coerência entre os princípios declarados ea smelhores práticas desenvolvidas ao nível da estratégia de gestão de pessoas, segurança e saúde no trabalho, processos e capazinação.

### Sistemas de Informação

Gerir eficazmente os sistemas de informação e os recursos tecnológicos da empresa, promovendo a segunaroa, fiabilidade, disponibilidade e atualização, prosseguindo com a inovação e transformação digital da experiência do cliente, das operações e a dos processos, impulsionando a colaboração entre as áreas de negócio e de suporte, em articulação com os principais

### Energia

Disponibilizar um centro de competências integradas para implementar as melhores práticas de operação e manutenção de todas as infraestruturas municipais no domínio da energia, com vista à obtenção de eficiência operacional, combate à pobreza energética e à promoção da sustentabilidade económica e

### Laboratório

Garantir o controlo analítico de todo o ciclo urbano da água, tendo por base os princípios de imparcialidade, independência, integridade e inovação, de modo a gerar confiança no uso sustentável da água.

### Planeamento Estratégico

externo e o acesso a fundos externos, bem como impulsionar a convergência com o quadro regulatório e a cooperação institucional, tendo em vista a criação de valor para todos os stakeholders.

### **Governance & Compliance**

### **Drenagem Urbana**

do serviço e promovendo a sua sustentabilidade económica e ambiental, pela gestão eficiente dos ativos, redução de afluências indevidas, utilização oficiente e circular dos recursos, melhoria do acossistemas aquáticos, e valorização das linhas d agua e da frente marítima.

### Auditoria Interna

Promover a diminuição da exposição ao risco e a melhoria do controlo interno, fomentando as boas práticas numa relação de aprendizagem e parceria

### Gestão de Operações

Gerir de forma eficaz e eficiente os recurso operacionais disponíveis e assegurar um nível de excelência na resposta a pedidos diversos e ocorrências diárias imprevistas.

### III.6. Visão Geral da Empresa

Para uma melhor compreensão da atividade da Empresa, da organização interna e informação mais relevante sobre as operações, pode ser consultada a informação do Relatório e Contas Anual, do Relatório de Execução Orçamental com periodicidade trimestral, assim como os Instrumentos de Gestão Previsional.

Sem prejuízo da consulta destes documentos, destacamos para o ano 2023 os seguintes acontecimentos:

### III.6.1. Celebração do Contrato-Programa das Ribeiras

Em julho de 2023, foi celebrado entre o Município do Porto e a AEdP, pelo prazo de três anos, o Contrato-Programa no domínio da Limpeza e Desobstrução de Linhas de Água, Rios e Ribeiras urbanas, bem como a sua renaturalização. Nesse sentido, foram atribuídas incumbências no desenvolvimento de projetos de desentubamento, reabilitação e renaturalização das linhas de água, tendo por base a adoção de soluções baseadas na natureza (NBS, da sigla em inglês).

Desta forma, o Município do Porto delegou na AEdP, um conjunto de competências, entre as quais se destacam:

- Limpeza e manutenção dos leitos e margens a céu aberto localizados em domínio público
- Limpeza, manutenção e reparação de infraestruturas entubadas localizadas em domínio público
- Identificação e monitorização de focos de poluição
- Instalação e manutenção de sistema de monitorização em tempo real
- Monitorização da qualidade da água dos rios e ribeiras
- Desenvolvimento de atividades de educação ambiental
- Desenvolvimento de projetos de reabilitação, desentubamento e implementação de soluções de base natural (NBS)

### III.6.2. Melhoria Contínua da Relação com os Clientes

No âmbito da Transformação Digital e da Inovação, destaca-se o início do processo de seleção do software MDM (Metering Data Management) para melhorar o acesso aos dados da telemetria que até então estava dificultado pela falta de histórico, informação em tempo real e diversos critérios de visualização.

No âmbito da Comunicação, foram tomadas medidas e passos importantes para tornar a relação com o cliente cada vez mais eficaz e sustentável. O primeiro grande passo, em março de 2023, foi o projeto "0% papel no atendimento presencial", permitindo a assinatura do Contrato de Fornecimento de Água e Drenagem de Águas Residuais Domésticas em formato digital, eliminando a utilização do papel nesta atividade. A eliminação do papel não só contribui para uma atuação mais sustentável da empresa com a redução dos consumos, mas também para uma maior agilidade, transparência e segurança nos

procedimentos, já que elimina a circulação de documentos físicos e impressões seguidas de digitalizações.

Com vista a garantir uma experiência positiva e satisfatória ao cliente, a qualidade no seu atendimento é fundamental. Para tanto foi necessário desenvolver um conjunto de ações que permitissem não só ir ao encontro das necessidades e expetativas do cliente, mas também de as superar, sempre que tal seja possível. Neste âmbito merecem destaque as sequintes ações:

- Inquéritos de satisfação com o atendimento ao cliente em formato digital;
- a auditoria de qualidade às chamadas telefónicas;
- procedimentos de acompanhamento das reclamações e dos inquéritos com classificação insatisfatória;

Ainda no âmbito da qualidade do atendimento, em novembro de 2023 a AEdP iniciou o processo de certificação do atendimento com o LAC (Líder de Atendimento ao Cliente), um programa que, em síntese, analisa e certifica as organizações que estejam em conformidade com os parâmetros de excelência na relação com o cliente. Este programa traz uma importante ferramenta de gestão e de melhoria contínua e consequentemente um impacto positivo no prestígio e na imagem da empresa perante os seus clientes.

A NORBI, plataforma tecnológica agregadora de informação inaugurada no final de 2022, sofreu alguns desenvolvimentos e melhorias para garantir a jornada já iniciada de transformar a comunicação com os clientes, através da otimização dos processos de pedidos de informação, sugestões, reclamações, elogios e outros conexos. Em 2023, e no âmbito do projeto "Fale connosco", a AEdP iniciou o desenvolvimento da arquitetura do módulo do site onde os clientes poderão encontrar um conjunto de perguntas e respostas, rigorosamente selecionadas de acordo com o histórico de questões que a AEdP recebe diariamente. Com esta nova ferramenta, pretende-se, num futuro próximo, ajudar o cliente para que este que encontre a resposta que necessita de forma célere e eficaz, sem necessitar de contactar a AEdP. No decurso do preconizado no Plano de Segurança da Água da Cidade do Porto, devidamente implementado, e do Plano de Comunicação de Emergência do Abastecimento de Água, em janeiro de 2021 foi criado e nomeado o Gabinete de Crise do Sistema de Abastecimento de Água do Porto (GCSAA).

Após pouco mais de um ano após a sua criação, fruto das recentes alterações ao nível da macroestrutura e das lideranças da AEdP que são pivôs do Gabinete, revelou-se necessária uma revisão e atualização do GCSAA, por forma a manter o mesmo com a informação o mais atualizada possível para garantia da resposta fiável e eficaz a todas as situações de crise ao nível do SAA. Deste modo, o Gabinete foi atualizado e aprovado em março de 2023, garantindo o estreitamento, a agilidade e a priorização necessária ao relacionamento com os Clientes e Munícipes ao nível da comunicação em situações de emergência.

No ano de 2023 merece destaque a implementação do Manual de Gestão de Tempos e Organização do Trabalho. Até então as práticas na Empresa não eram suficientes para evidenciar o cumprimento das exigências legais previstas no Código de Trabalho e do Acordo de Empresa, sobretudo, em relação aos intervalos de descanso, horários de trabalho, trabalho suplementar, férias e faltas, entre outros. Pretendese, com a implementação deste manual, contribuir para a criação de procedimentos internos que melhorem as práticas da AEdP, promovendo um maior rigor, transparência e controlo da disciplina do trabalho. Além disso, a elaboração deste documento teve também como premissa disponibilizar a todos os colaboradores um documento interno simples, para consulta, capaz de garantir o acesso à informação de forma eficaz. Por conseguinte, o Portal do Colaborador ganhou uma nova imagem e o controlo de assiduidade passou a ser efetuado através dos equipamentos biométricos com reconhecimento facial.

No âmbito da gestão de desempenho, em 2023 procedeu-se à segunda revisão do Manual de Gestão de Desempenho, particularmente, no que respeita ao peso dos fatores de ponderação para cálculo de avaliação de desempenho por grupo funcional, métrica das competências, descritivo da métrica dos objetivos e da Avaliação Final e a revisão de processo de diferenciação de desempenhos. Esta segunda revisão do documento procurou normalizar e aperfeiçoar as regras sobre a gestão de desempenho dos colaboradores, melhorando e promovendo o Sistema de Gestão de Desempenho (D2C) como uma ferramenta de suporte diário à gestão de pessoas.

Na área de Segurança e Saúde do Trabalho, foram desenvolvidos e implementados processos e procedimentos que visam o cumprimento da legislação e a promoção da saúde e bem-estar dos colaboradores, através de atividades de controlo e regulamentação das atividades operacionais. Numa ótica de melhoria contínua e numa fase de preparação para a implementação de um sistema de gestão integrada, deu-se continuidade ao desenvolvimento de um plano de ação transversal para promover uma qestão de risco adequada e de carácter preventivo.

A AEdP, no final de 2023, contava com 576 colaboradores, repartidos da seguinte forma:

Área Funcional	31.12.2022	31.12.2023
Direção de Águas	258	
Direção Abastecimento de Água		78
Direção Drenagem Urbana		138
Centro de Gestão de Operações		36
Direção de Engenharia	58	
Direção Ativos e Engenharia		73
Gestão de Clientes	61	62
Direção Administrativa e Financeira	53	64
Direção de Energia	20	20
Direção Jurídica e de Contencioso	20	19
Direção de Sistemas de Informação	16	24
Laboratório	16	19
Direção de Pessoas e Organização	13	15
Suporte Institucional	12	
Governance & Compliance		4
Direção de Sustentabilidade	8	
Comunicação	4	
Direção Sustentabilidade e Comunicação		15
Planeamento Estratégico	7	8
Auditoria Interna	1	1
Total	547	576

A distribuição dos colaboradores de acordo com o grau de escolaridade pelo grupo funcional era como segue:

Escolaridade	ridade Operacional e Administrativo		Técnico	Gestão	Total
Ensino Superior	21	3	126	54	204
Ensino Secundário	124	12	39	0	175
Ensino Básico	170	10	17	0	197
Total	315	25	182	54	576

O universo de colaboradores da AEdP distingue-se pela sua diversidade a nível etário e ao nível de escolaridade, especialmente concentrado nas atividades de negócio da Empresa, pelo que a informação, sensibilização e formação deste universo de pessoas, continua a ser uma preocupação, desafio e investimento diários na Empresa.

Para superar este desafio, estão em constante revisão, campanhas de maior proximidade e de inclusão das pessoas nos processos de transformação, desenvolvendo instrumentos de comunicação, guias informativos, que promovam a estabilidade, a equidade, a previsibilidade e a uniformidade na atuação dos colaboradores.

# IV. Execução do Plano

Efetuada a caraterização da Empresa, na estratégia, nas atividades, nas pessoas, descreve-se de seguida a metodologia de análise de monitorização de execução do PPRCIC.

### IV.1. Metodologia de análise do Plano

### IV.1.1. Conceitos

### Sobre a corrupção

O conceito de corrupção prende-se sempre pela verificação, promessa ou omissão de determinado comportamento que, numa dada circunstância, constitui um crime.

Em Portugal, a definição de corrupção, enquanto crime, consta do Código Penal e de legislação avulsa, estando previstos na lei diferentes ilícitos típicos de corrupção, assim como outros crimes conexos. De salientar que todos os casos de corrupção constituem uma infração de natureza penal. A corrupção implica:

- Uma ação ou omissão;
- A prática de um ato lícito ou ilícito;
- A contrapartida de uma vantagem indevida;
- Para o próprio ou para um terceiro.

Os atos de corrupção exercem um efeito negativo na competitividade dos agentes económicos, distorcendo a veracidade do mercado e colocando entraves ao seu próprio desenvolvimento. A ausência de medidas fortes de combate apropriado a estes fenómenos provoca não só o descrédito das instituições e dos países, como coloca, também, em perigo a sustentabilidade do próprio mercado e das suas empresas.

### Sobre as infrações conexas

Muito próximos da corrupção existem outros crimes igualmente prejudiciais ao bom funcionamento das instituições e dos mercados, designadamente, o suborno, o peculato, o abuso de poder, a concussão, o tráfico de influências e a participação económica em negócio. Comum a todos estes crimes é a obtenção por parte de um ou de um determinado grupo (de pessoas, organização, empresa) de uma vantagem (ou compensação) não devida.

O fenómeno da corrupção e das infrações conexas assume, quer um caráter transnacional, quer um caráter transversal a toda a sociedade e constitui atualmente uma das grandes preocupações, não apenas dos diversos Estados, mas também de organizações internacionais de âmbito global e regional.

Situações como a morosidade e falta de transparência das práticas administrativas constituem contextos favoráveis à ocorrência de práticas de corrupção e infrações conexas.

### <u>Identificação dos Riscos</u>

A gestão do risco é, assim, um processo dinâmico e extensível às diferentes áreas de atividade, baseado na regular avaliação dos riscos e da eficácia das medidas de mitigação implementadas. O risco é um evento, situação ou circunstância com probabilidade de ocorrência e potencial consequência positiva ou negativa na consecução dos objetivos de uma unidade organizacional.

Como "risco", para efeitos deste relatório, considera o Conselho de Prevenção e Corrupção "o facto, acontecimento, situação ou circunstância suscetível de gerar corrupção ou uma infração conexa", reforçando que o processo de identificação dos riscos envolve duas vertentes:

- a) A probabilidade reflete o maior ou menor grau de certeza quanto à ocorrência do risco identificado.
- b) O impacto mede a gravidade das consequências decorrente do risco identificado.

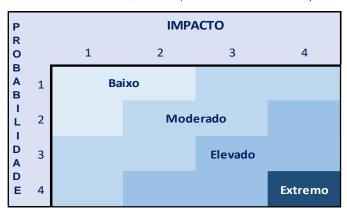
Na AEdP a probabilidade é avaliada em função da seguinte escala:

Probabilidade	Descrição	Valor
Reduzida	Poderá ocorrer apenas em circunstâncias excecionais.	1
Moderada	Poderá ocorrer em alguma circunstância.	2
Alta	lrá provavelmente ocorrer em diversas circunstâncias.	3
Muito Alta	É expectável que ocorra em quase todas as circunstâncias.	4

Na AEdP o impacto é avaliado em função da seguinte escala:

Impacto	Descrição	Valor
Insignificante	Sem impacto significativo na área funcional.	1
Médio	Tem impactos indesejáveis na área funcional.	2
Elevado	Afeta o desempenho de forma significativa na área funcional.	3
Muito elevado	Tem impacto inaceitável ou incorrigível na área funcional.	4

Assentes nestas escalas, a avaliação do risco fixa-se em quatro níveis, com reflexo no prazo de atuação:



AVALIAÇÃO DO RISCO						
Nível do Risco Prazo de atuação						
Baixo	1 ano					
Moderado	6 meses					
Elevado	3 meses					
Extremo	1 mês					

# IV.1.2. Âmbito de aplicação

O PGRCIC identifica os riscos críticos de gestão, incluindo as principais áreas que potencialmente poderão ser sujeitas a atos de corrupção, bem como os respetivos controlos, tendo em vista, sempre, a sua prevenção.

O PGRCIC aplica-se a todos os colaboradores que, independentemente do vínculo contratual, integram o quadro de pessoal, a prestadores de serviços, e ainda a todas as entidades públicas ou privadas e outros interessados que diretamente ou indiretamente se relacionam com a Empresa.

O Plano, para além de se adaptar a todas as áreas de intervenção e competência da AEdP, segue os seguintes princípios de orientação:

- Promover os princípios de carácter ético e deontológico;
- Adotar práticas que promovam a simplificação e a partilha de procedimentos;
- Otimizar os procedimentos de controlo interno, minimizando a ocorrência de erros e não conformidades, com aposta clara na proatividade e prevenção;
- Fortalecer os mecanismos facilitadores de comunicação que assegurem os esclarecimentos a eventuais dúvidas de conduta e de participação de atos de corrupção ou infrações conexas.

### IV.1.3. Execução e monitorização do plano

Atentos às as recomendações do Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC):

Sobre a gestão de conflitos de interesses por parte das entidades públicas - Importa destacar a Recomendação n.º 5/2012, de 7 de novembro de 2012, revogada pela Recomendação de 8 de janeiro de 2020, do CPC, que prevê a implementação de mecanismos de acompanhamento e gestão de conflitos de interesses por parte das entidades públicas. De acordo com estas Recomendações, o conflito de interesses no setor público "pode ser definido como qualquer situação em que um agente público, por força do exercício das suas funções, ou por causa delas, tenha de tomar decisões ou tenha contacto com procedimentos administrativos de qualquer natureza, que possam afetar, ou em que possam estar em causa, interesses particulares seus ou de terceiros e que por essa via prejudiquem ou possam prejudicar a isenção e o rigor das decisões administrativas que tenham de ser tomadas, ou que possam suscitar a mera dúvida sobre a isenção e o rigor que são devidos ao exercício de funções públicas." Nessa ordem de razão constituirão situações de conflito de interesse os "casos abusivos ou eticamente censuráveis, ou seja, as situações suscetíveis de originar interesses incompatíveis entre a esfera pública e a privada ou entre a prossecução do interesse coletivo e o particular, salienta-se que o conceito de conflito de interesses inclui qualquer situação, real, aparente ou potencial, de sobreposição de interesses privados sobre os interesses públicos que os titulares de cargos públicos, políticos e administrativos, estão obrigados a defender, quer durante o exercício do mandato ou funções, quer mesmo em momentos anteriores ao exercício ou após a sua cessação. Podem ser igualmente situações geradoras de conflito de interesses, "situações que envolvam trabalhadores que deixaram o cargo público para assumirem funções privadas, como trabalhadores, consultores ou outras, porque participaram, direta ou indiretamente, em decisões que envolveram a entidade privada na qual ingressaram, ou tiveram acesso a informação privilegiada com interesse para essa entidade privada ou, também, porque podem ainda ter influência na entidade pública onde exerceram funções, através de ex-colaboradores." Chama o CPC a atenção que "neste enquadramento, destaca-se que tanto podem gerar conflitos de interesses situações de trabalhadores que deixam o cargo público para assumir funções privadas, como situações de trabalhadores que detêm interesses particulares que poderão vir a ser incompatíveis com o interesse geral inerente ao futuro exercício do cargo público".

- b) Sobre prevenção de riscos de corrupção na contratação pública, Recomendação de 2 de outubro de 2019. A mais recente alteração ao Código dos Contratos Públicos (CCP) operada pelo Decreto-Lei nº 111-B/2017 de 31 de agosto, em vigor desde janeiro de 2018, trouxe consigo a figura do Gestor do Contrato (GC), prevista no respetivo artigo 290°-A. Esta nova figura inserese nas medidas de transparência e boa gestão pública. Assim, as entidades adjudicantes deverão passar a designar um Gestor do Contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução deste, sendo o representante designado para gerir um ou mais contratos e quem assume a responsabilidade de proceder à implementação de todas as medidas e ações necessárias, preventivas e corretivas, que garantam o cumprimento da finalidade contratada. Neste domínio, é entendimento comum ser adequado o Gestor do Contrato declarar a inexistência de conflito de interesses, (auto)declaração esta que pode e deve ser mais concreta, mais específica e mais direcionada do que aquela que tem de ser assinada pelos membros do júri. Foi nesse sentido que esta preocupação passou a integrar o PPRCIC da AEdP. com enfoque na aplicação de medidas que mitiguem o risco que o exercício da função acarreta, impedindo a par - que o Gestor de Contrato exerça outras funções no procedimento contratual, nomeadamente a de função de membro de júri.
- c) O Conselho de Prevenção da Corrupção considera relevante que todos os decisores e operadores no domínio da gestão pública mantenham os cuidados próprios de uma cultura promotora dos mais elevados índices de transparência, de ética e de integridade, mediante a adoção de medidas de prevenção e mitigação de riscos no âmbito das suas condutas, incluindo o reforço dos instrumentos de controlo interno, reforço este aplicado na Empresa.

Neste contexto procura-se avaliar as funções da empresa que, pela sua natureza intrínseca, poderão potenciar o risco de corrupção ou de infrações conexas, tais como as situações ou ações de risco daí resultantes.

Em relação às situações de risco procedeu-se à uniformização e agregação da relação das ações tipicamente consideradas indevidas ou incorretas, e que podem originar os seguintes problemas éticos:

Ações indevidas /incorretas	Principais problemas éticos
Utilização de bens públicos em proveito	
próprio (equipamentos, transportes,	
instalações, materiais, etc.);	
<ul> <li>Acumulação de funções não autorizadas;</li> </ul>	
Execução inadequada de procedimentos de	
contratação pública (empreitadas e aquisição	
de bens e serviços);	<ul> <li>Conflito de interesses</li> </ul>
<ul> <li>Processamento indevido de remunerações,</li> </ul>	
absentismo, pagamentos, cobranças;	Dano patrimonial ou financeiro
Concessão indiscriminada de benefícios	
públicos (patrocínios e donativos);	❖ Falta de isenção e/ou transparência
Não acautelamento da boa gestão dos	na fundamentação das decisões
dinheiros públicos;	
Execução inadequada de contratos;	Tratamento parcial ou desigual
• Uso indevido da posição ocupada e de	
facilidades profissionais;	Utilização indevida de informação
<ul> <li>Aceitação indevida de ofertas;</li> </ul>	
• Vantagens/benefícios pessoais e	
favorecimento de terceiros (familiares,	
políticos, agentes económicos ou outros	
grupos de interesses);	
• Divulgação de informação privilegiada,	
confidencial ou sensível;	
<ul> <li>Divulgação de dados pessoais.</li> </ul>	

Como principais medidas de mitigação a estes problemas éticos, foram identificadas as sequintes:

### Principais medidas de mitigação

- Existência de Código de Ética e Conduta Empresarial;
- Existência de Conselho de Ética;
- Existência de atribuição de delegação de competências;
- Existência de mecanismos de monitorização e/ou controlo da atividade;
- Análise trimestral a registos aleatórios;
- Realização de auditorias internas;
- Existência de procedimentos formalizados para o lançamento e gestão de empreitadas e a aquisição de bens e serviços, em cumprimento da legislação em vigor;
- Existência de política de composição do júri de avaliação de propostas de concursos;
- Sistema informático que suporte, de forma integrada, a informação, desde a requisição e pedido de compra, entrada de mercadoria, autorização de pagamento, pagamento da fatura;
- Sistema informático definido de acordo com a delegação de competências para aprovação de requisição e pedido de compra;
- Existência de mecanismos legais para os colaboradores reportarem situações de conduta eventualmente inapropriadas;
- Existência de um Orçamento de Exploração Anual;
- Norma para autorização de despesas e respetiva cabimentação;
- Cumprimento da legislação aplicável em vigor;
- Existência de plano de formação focado na pessoa/função;
- Existência de regras de separação de funções;
- Existência de perfil digital de acesso aos sistemas informáticos adequado à função do colaborador;
- Categorização da informação (confidencial, reservada, interna, pública);
- Revisão de dados por segundo colaborador;
- Tratamento uniformizado da documentação/informação;
- Existência de ferramentas de registo, que dão nota dos prazos, dos circuitos, das decisões;
- Autorização do exercício de atividade privada através dos instrumentos adequados;
- Aleatoriedade na distribuição de trabalho;
- Rotatividade de técnicos, desde que tal seja possível face à dimensão das áreas e rotatividade obrigatória em caso de reclamações ou situações de conduta eventualmente incorretas;
- Declaração de inexistência de conflitos de interesses;
- Existência de política de subcontratação e acompanhamento de serviços externos.

As áreas funcionais identificaram as seguintes macro situações de risco:

Situações de risco transversais: acumulação de funções, avaliação do desempenho, acesso a informação privilegiada, confidencial ou sensível, acesso a sistemas de informação e tecnologia.

Situações de risco específicas da atividade: acesso a meios financeiros, gestão de clientes, contacto com o cliente, recrutamento e seleção, gestão de stocks, fiscalização, tratamento de correspondência, suspensão de serviços, contratação pública (empreitadas e aquisição de bens e serviços).

Atentos à adesão do PPRCIC à realidade, desenvolveu-se uma agregação das atividades de risco, situações de risco, problemas éticos e tipologia das ações de controlo, da qual resultou uma classificação de domínios de risco, como se representa abaixo, na Figura 6, por forma a tornar a monitorização da execução do plano, mais operacional, uniforme, mensurável e auditável, conforme se apresenta na Figura 7- Situações de Risco e na Figura 8-Tipologia de Ações de Controlo.



Figura 6 - Domínios de Risco

Figura 7 – Situações de Risco

Tipo de Risco		Riso	00	
Domínio	Baixo	Moderado	Elevado	Total Gera
Cliente	5	2		7
Eventual conflito de interesses.	1			1
Eventual descaminho de valores.	1			1
Eventual descaminho de valores.		2		2
Eventual desigualdade de tratamento.	3			3
Ética	2	1		3
Danos decorrentes por decisão tomada em conflito de interesses.	1			1
Eventual descaminho de valores.	1			1
Eventual tratamento de favor; eventual conflito de interesses.		1		1
Informação			2	2
Acesso indevido à informação.			1	1
Utilização indevida de dados pessoais.			1	1
Organização	3	11	2	16
Eventual conflito de interesses.	2	1	1	4
Eventual dano patrimonial ou financeiro; dano para a concorrência.			1	1
Eventual dano patrimonial para a Empresa; eventual conflito de interesses.		1		1
Eventual descaminho de valores.		3		2
Eventual descaminho de valores.		1		1
Eventual desigualdade de tratamento.		3		3
Eventual processamento indevido de valores		1		1
Eventual tratamento de favor; eventual conflito de interesses.	1	2		3
Total Geral	10	14	4	28

Figura 8 – Tipologia de Ações de Controlo

Tipologia de Ações Controlo	Risco					
Domínio	Baixo	Moderado	Elevado	Total Geral		
Cliente	5	2		7		
Realização de auditorias de procedimentos.	3	2		5		
Reporte periódico de controlo de atividade.	2			2		
Ética	2	1		3		
Análise trimestral a registos aleatórios.		1		1		
Existência de Código de Ética e Conduta Empresari	1			1		
Existência de Norma Execução Orçamental.	1			1		
Informação			2	2		
Normativo interno			1	1		
Normativo interno			1	1		
Organização	3	11	2	16		
Análise trimestral a registos aleatórios.		2		2		
Cumprimento de segregação de funções.			1	1		
Existência de procedimentos formalizados.		1		1		
Política de subcontratação de serviços.		1		1		
Realização de auditorias de procedimentos.	2	3		5		
Reporte periódico de controlo de atividade.	1	4	1	6		
Total Geral	10	14	4	28		

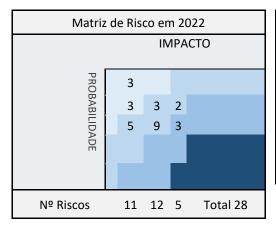
### IV.2. Avaliação da Execução das Ações

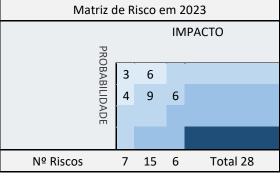
Durante o ano de 2023, foram verificados diversos procedimentos de controlo interno que minimizam a ocorrência de erros e não conformidades, com particular enfâse neste PPRCIC.

Das recomendações efetuadas no relatório de execução do ano anterior, e que foram executadas, destacam-se as seguintes:

- A evolução do Sistema de Controlo Interno com a realização de questionários de autoavaliação às áreas funcionais e o desenvolvimento do Manual de Controlo Interno:
- A adesão da AEdP à Associação Grace Empresas Responsáveis no âmbito do projeto "Compromisso Ético 2030";
- Ainda no âmbito do projeto referido no ponto anterior, a revisão do Código de Conduta Empresarial da AEdP com vista a reforçar a identidade AEdP a partir da missão, da visão e dos valores;
- A sensibilização das Lideranças para o tema da acumulação de funções previsto no artigo 14.º do
   RGPC que determina, em síntese, a obrigatoriedade de divulgar as regras, minutas e procedimentos a observar neste tipo de pedidos por parte dos colaboradores;
- A identificação e tratamento das funções de risco de contacto com os clientes, fornecedores e
  outras entidades, tendo sido construída uma matriz de risco com critérios, pressupostos e
  princípios que visam melhorar o entendimento das Lideranças de todos os níveis organizacionais
  sobre a razão de determinados riscos e o que fazer para os prevenir;
- Uma nova forma de comunicação sobre os temas da corrupção com a introdução do Dia Internacional Contra a Corrupção (9 de dezembro), aproveitando-se a oportunidade para promover a utilização responsável do canal de denúncias e o princípio da não retaliação.

As evidências obtidas em contexto de auditoria ou de reuniões de monitorização regulares do plano, permitiram aferir o grau de implementação das ações previstas. Assim, verificou-se a redução do nível de risco, resultado da implementação de medidas de mitigação, visível na Figura seguinte:





# IV.3. O Plano de Gestão dos Riscos

No Quadro seguinte estão identificados por domínio, o tipo de risco, as situações de risco, o nível de risco, bem como a tipologia das ações de controlo, facilitando, assim, a análise do plano de gestão de riscos.

Kisco	Dominio 🕶	Risco	Situação de Risco Tratamento diferenciado de	Key word	Probabilidade	Impacto	Risco	Prazo	Ação Tipo
1	O	Eventual desigualdade	situações idênticas na ausência de metodologias ou procedimentos	Procedim	Madazak	Made	Madaada	6	Existência de procedimentos formalizados.
1	Organização	de tratamento.	e/ou não cumprimento de regras.	entos	Moderada	Médio	Moderado	6 meses	Existencia de procedimentos formalizados.
		Eventual	Tratamento diferenciado de situações idênticas na classificação,						
2	Cliente	desigualdade de tratamento.	análise e/ou resposta a reclamações.	Reclamaç ões	Reduzida	Médio	Baixo	l ano	Reporte periódico de controlo de atividade.
	_	Eventual processamen	Danos patrimoniais e financeiros no processamento de abonos,	Remuner					
3	Organização	to indevido de valores	remunerações, prestações sociais e absentimo.	ações	Moderada	Médio	Moderado	6 meses	Análise trimestral a registos aleatórios.
4	Organização	Eventual descaminho de valores.	Danos patrimoniais e financeiros nas atividades de pagamento e registos de valores.	Pagament os	Moderada	Médio	Moderado	6 meses	Realização de auditorias de procedimentos.
5	Organização	Eventual descaminho de valores.	Danos patrimoniais e financeiros nas atividades de cobrança e registos de valores.	Recebim entos	Moderada	Médio	Moderado	6 meses	Reporte periódico de controlo de atividade.
6	Organização	Eventual conflito de	Conflito de interesses na composição de júris dos	Contrataç ão Pública	Moderada	Médio	Moderado	6 meses	Realização de auditorias de procedimentos.
		interesses. Eventual tratamento	procedimentos.  Tramitação contratual extra	00 / 00/100					
7	Organização	de favor; eventual conflito de interesses.	plataforma eletrónica. Falta de isenção e transparência na fundamentação da decisão de contratar.	Contrataç ão Pública	Reduzida	Médio	Baixo	l ano	Realização de auditorias de procedimentos.
		Eventual tratamento	Falta de isenção e transparência na fundamentação da decisão de						
8	Organização	de favor; eventual conflito de	contratar e da escolha do procedimento por ajuste direto a uma só entidade e por consulta	Contrataç ão Pública	Moderada	Médio	Moderado	6 meses	Realização de auditorias de procedimentos.
		interesses. Eventual	prévia. Tratamento diferenciado de						
9	Cliente	desigualdade de tratamento.	situações idênticas, na aprovação e fiscalização de projetos de redes prediais.	Licenciam ento	Reduzida	Médio	Baixo	l ano	Reporte periódico de controlo de atividade.
		Eventual dano patrimonial	Danos patrimoniais e financeiros	Empreita					
10	Organização	ou financeiro; dano para a	na execução inadequada dos contratos de empreitada.	das	Moderada	Elevado	Elevado	3 meses	Reporte periódico de controlo de atividade.
	011	concorrência. Eventual	Dano patrimonial ou financeiro na						
11	Cliente	descaminho de valores. Eventual	cobrança de faturas negativas.	Dinheiro	Moderada	Médio	Moderado	6 meses	Realização de auditorias de procedimentos.
12	Cliente	descaminho de valores. Eventual	Dano patrimonial ou financeiro na anulação de faturas.	Dinheiro	Moderada	Insignificante	Baixo	l ano	Realização de auditorias de procedimentos.
13	Cliente	descaminho de valores.	Dano patrimonial ou financeiro na anulação de cobranças.	Dinheiro	Moderada	Insignificante	Moderado	l ano	Realização de auditorias de procedimentos.
14	Organização	Eventual conflito de interesses,	Dano patrimonial ou financeiro na execução de diligência de penhora.	Decisão	Reduzida	Insignificante	Baixo	l ano	Reporte periódico de controlo de atividade.
15	Organização	Eventual desigualdade	Tratamento parcial ou desigual na instauração, tramitação de contra-	Decisão	Moderada	Insignificante	Moderado	l ano	Reporte periódico de controlo de atividade,
		de tratamento. Eventual	ordenações. Dano patrimonial ou financeiro na						
16	Cliente	conflito de interesses.	suspensão de fornecimento de água.	Dinheiro	Reduzida	Médio	Baixo	l ano	Realização de auditorias de procedimentos.
17	Informação	Acesso indevido à informação.	Acesso e utilização de informação da Empresa, para fins ilegais ou estranhos à atividade da Empresa.	Informaçã o	Moderada	Elevado	Elevado	3 meses	Normativo interno
18	Organização	Eventual desigualdade de tratamento.	Tratamento diferenciado de situações idênticas na responsabilidade civil extracontratual da empresa.	Decisão	Moderada	Insignificante	Moderado	l ano	Reporte periódico de controlo de atividade.
19	Organização	Eventual conflito de interesses,	Tratamento desigual nos prazos de resposta em responsabilidade civil extracontratual da empresa	Decisão	Reduzida	Insignificante	Baixo	l ano	Realização de auditorias de procedimentos.
20	Ética	Eventual tratamento	Dano patrimonial para a Empresa. Lesão de Interesses da empresa	Decisão	Moderada	Médio	Moderado	6 meses	Análise trimestral a registos aleatórios.
		de favor; Danos decorrentes	ressarcimento dos danos sofridos Dano para a Empresa decorrente						
21	Ética	de lesão de interesses de	de conflito de interesses, incluindo, tratamento de favor, nomeadamente, dano patrimonial	Decisão	Reduzida	Insignificante	Baixo	l ano	Existência de Código de Ética e Conduta Empresarial.
		terceiros Eventual	e dano reputacional. Conflito de interesses na participação de decisão relacionada						
22	Organização	conflito de interesses.	com a contratação pública.	Decisão	Moderada	Elevado	Elevado	3 meses	Cumprimento de segregação de funções e duplo controlo e validação. Analise a registos aleatórios.
23	Organização	tratamento de favor;	Tratamento desigual na avaliação de fornecedores, prestadores de	Decisão	Moderada	Elevado	Moderado	3 meses	Análise trimestral a registos aleatórios.
24	Cliente	Eventual desigualdade	serviços, e empreiteiros. "Dano patrimonial ou financeiro decorrente da incorreta	Dinheiro	Reduzida	Médio	Baixo	l ano	Realização de auditorias de procedimentos.
2.1	Chente	de tratamento	identificação e/ou manobra de	Dilliello	Nedozida	medio	DaixO	1 8110	realização de additorias de procedimentos.
			Danos patrimoniais e financeiros se						
25		Eventual descaminho de valores.	Danos patrimoniais e financeiros se os débitos, receita em sede de pagamento voluntário não são	Dinheiro	Moderada	Médio	Moderado	6 meses	Reporte periódico de controlo de atividade.
		de valores.	remetidos para execução fiscal.						
		Eventual	Danos patrimoniais e financeiros na						
		dano patrimonial para a	execução inadequada do contrato de prestação de serviços enquanto terciarização de serviços;						
26	Organização	para a Empresa; eventual	tercianzação de serviços; impunidade por incumprimentos contratuais	Terceiros	Moderada	Elevado	Moderado	3 meses	Política de subcontratação de serviços.
		conflito de interesses.							
27	Informação	Utilização indevida de dados	Utilização dos dados pessoais, para fins ilegais ou estranhos à	Informaçã o	Moderada	Elevado	Elevado	3 meses	Normativo interno
		pessoais.	atividade da Empresa.						
			Danos patrimoniais e financeiros						
		Eventual	com os bens sobrantes nas intervenções nas infraestruturas da						
	Ética	descaminho	AEdP.	Bens	Reduzida	Médio	Baixo	l ano	Existência de Norma Execução Orçamental.
28	2.000	de valores.							

A AEdP apresenta uma dinâmica de atuação e intervenção ao nível da procura da excelência organizacional e melhoria contínua nas operações de suporte e atividades do negócio, pelo que na avaliação da execução deste PPRCIC também se destacam as seguintes ações de melhoria, com impacto na redução dos riscos de gestão incluindo os riscos de fraude e corrupção:

### Domínio: Cliente

Significado: Orientação para o cliente, através da simplificação das formas de relacionamento, da disseminação dos meios digitais de contacto, da melhoria das condições físicas de atendimento e da redução das razões de contacto com a empresa, nomeadamente das reclamações.

*Princípio de orientação*: Fortalecer os mecanismos facilitadores de comunicação que assegurem os esclarecimentos a eventuais dúvidas de conduta e de participação de atos de corrupção ou infrações conexas.

### Ações com impacto no desempenho da Empresa

- o Medidas excecionais de apoio aos clientes para a regularização de dívidas;
- Acompanhamento da dívida de forma integrada e integral através de ferramentas adequadas à sua imediata regularização;
- o Script de atendimento telefónico (SAT);
- o Modelo de contratação simplex;
- o Otimização do foco na apreciação dos projetos;
- o Regressos das vistorias ao formato presencial;
- Aumento da capacidade de resposta nas várias fases de um processo de redes prediais;
- o Protocolo de aviso via mensagem SMS aos Munícipes;
- o Registo de reclamações por telefone;
- o Envio de mensagens ao cliente com referências de pagamento;
- o Equipamentos de recirculação de numerário nos balcões de atendimento;
- o Senha virtual de atendimento através da leitura dos QRCodes;
- o H2Bill para agilizar agilizar a emissão de faturas dos serviços técnicos pagos pelos clientes;
- Alteração das cláusulas contratuais dos serviços de abastecimento de água, drenagem de águas residuais e gestão de resíduos urbanos;
- o Tratamento centralizado de pedidos de informação, pedidos de serviço e reclamações de clientes (Plataforma Norbi).

A AEdP tem vindo a adotar um conjunto de boas práticas na otimização de processos, associadas ao desenvolvimento de canais e guias informativos com a descrição dos serviços que presta, dos requisitos dessa prestação, dos prazos médios de decisão e dos pagamentos associados; condições estas, essenciais, por um lado, à diminuição do risco de solicitações indevidas e, por outro lado, à construção de relações de confiança entre o cliente e a Empresa, sendo a comunicação bilateral um assunto cada vez mais relevante para consolidar e para estreitar a relação direta com o Cliente.

### Domínio: Organização

*Significado*: Procura da eficácia, do desenvolvimento das Pessoas e da Organização, incorporação de mudanças sistemáticas que permitam encontrar soluções competitivas e aumentar a eficiência e a qualidade do serviço.

*Princípio de orientação*: Otimizar os procedimentos de controlo interno, minimizando a ocorrência de erros e não conformidades, com aposta clara na proatividade e prevenção.

### Ações com impacto no desempenho da Empresa

- o Mecanismos de monitorização/controlo da atividade;
- o Criação e automatização de novos indicadores de desempenho;
- o Ferramenta dinâmica de gestão do Plano Anual de Compras;
- o Plataforma de Gestão Integrada dos Processos de Contraordenação;
- o Manual de Procedimentos da Secretaria Central;
- o Integração do script de atendimento telefónico (SAT) com outros serviços internos;
- o Plataforma de submissão e gestão de pedidos aos Serviços Jurídicos (H2Lex);
- H2Meter para gestão dos roteiros dos serviços de colocação, ligação, desligamento, retirada e substituição de contadores;
- o Monitorização dos níveis de utilização dos veículos ao serviço;
- o Laboratório acreditado pela NP EN ISO/IEC 17025;
- o Plano de Gestão Patrimonial de Infraestruturas;
- o Desenvolvimento do projeto de inventariação de ativos;
- o Certificação do Sistema Integrado de Gestão;
- o Nomeação do Responsável pelo Cumprimento Normativo.

A AEdP tem efetuado um forte investimento na disponibilização de plataformas tecnológicas eficazes e fiáveis, procurando a interoperabilidade de sistemas. Este compromisso com a inovação acelerou o processo de digitalização e de transformação de pessoas, processos e prevenção de erros, com particular destaque para a implementação de métodos de priorização dos pedidos, distribuição e acompanhamento do trabalho, fiabilidade e normalização da informação.

### Domínio: Informação

Significado: Monitorização de toda a atividade da Empresa e do reporte dos resultados.

*Principio de orientação:* Adotar práticas que promovam a simplificação e a partilha de conhecimento e procedimentos.

### Ações com impacto no desempenho da Empresa

- o Modelo Integral de Direção;
- o Matriz RACI (Responsável, a Autoridade, o Consultado e o Informado);
- o Plataforma de definição de Perfil Digital;
- o H2Optimal Projeto Cibersegurança;
- o Plano de Prevenção de Riscos Corrupção e Infrações Conexas;
- o Procedimentos de controlo interno que minimizam a ocorrência de erros e não conformidades;
- o Plano de auditorias internas e de formação de bolsa de auditores;
- o Digitalização do reporte de execução orçamental;
- o Robotização das tarefas rotineiras e redução do número de ferramentas informáticas utilizadas pelos diversos intervenientes.
- o Regulamento de utilização do correio eletrónico;
- o Tutoriais para utilizar o MS Teams, o SharePoint e OneDrive.

O Projeto "Pessoas, Cultura e Organização: Identidade AEdP" de carácter transversal a toda a Empresa permitiu rever os conceitos estratégicos com forte relevo organizacional, em especial a missão, os valores e as contribuições para os cinco principais stakeholders - acionista, clientes, colaboradores, comunidade e entidades da cidade e do ambiente – e permitiu articular e consolidar a importância de adotar comportamentos e regras de natureza ética no que respeita às relações com estes stakeholders.

# Domínio: Ética /Pessoas

*Significado*: Afirmação da empresa enquanto imagem de marca do Porto e da Água como elemento estruturante do desenvolvimento da cidade, através do desenvolvimento de ações de educação para a água, do reforço da responsabilidade social e da valorização do património em prol da comunidade.

Princípio de orientação: Promover os princípios de carácter ético e deontológico.

### Ações com impacto no desempenho da Empresa

- o Formação Interna sobre Prevenção Riscos Corrupção;
- o Formação Interna sobre Controlo Interno;
- o Canal de Denúncias em canal interno e canal aberto;
- Manual de Governo Societário:
- o Revisão do Código de Conduta;
- o Manual de Gestão do Desempenho
- o Manual de Organização dos Tempos de Trabalho;
- o Matriz de Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos Ocupacionais;
- o Plano de Ação de Segurança e Saúde Ocupacionais;
- o Plano de Comunicação de Emergência do Abastecimento de Água;
- o Criação e nomeação do Gabinete de Crise do Sistema de Abastecimento de Água do Porto;
- o Aplicação da Política Remuneratória (a integrar no novo Modelo de Gestão de Consequências);
- o Ação de sensibilização: Celebração do Dia Internacional Contra a Corrupção (dia 9 de dezembro);
- o Desenvolvimento do Plano da Continuidade do Negócio.

A AEdP criou uma sólida campanha de comunicação interna com um enfoque especial nos novos valores, para que que estes sejam interiorizados por todos os colaboradores e que se repercutam nos seus comportamentos diários. A dinamização destas ações tem por objetivos permitir o desenvolvimento de melhores níveis de motivação, competências funcionais e de liderança, contendo em si procedimentos padronizados e metodologias que constituem uma estratégia de diminuição da exposição ao risco, nomeadamente de corrupção e infrações conexas.

### V. O Regime Geral da Prevenção da Corrupção

No ano de 2023 procurou-se dar continuidade à adaptação, iniciada no 2.º semestre de 2022, do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção para fazer corresponder às exigências legais previstas no Regime Geral da Prevenção da Corrupção estabelecido no Decreto-Lei n.º 109-E/2021 de 9 de dezembro. Merece ainda destaque as últimas orientações emitidas pelo Guia do Mecanismo Nacional Anticorrupção ("MENAC"), de setembro de 2023, sobre os instrumentos do RGPC e que contém notas explicativas sobre o tema, nomeadamente, sobre o acompanhamento da execução do Plano, métodos e cuidados na elaboração dos relatórios de avaliação.

Obrigação 1 do RGPC: implementação de um programa de cumprimento normativo e a nomeação de um responsável pelo seu cumprimento, que inclua um plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas, abrangendo a totalidade da organização e da atividade da empresa, cujo propósito é o de identificar, analisar e classificar riscos e situações que possam expor a entidade a atos de corrupção e infrações conexas, assim como de conter as medidas preventivas e corretivas que permitam reduzir a probabilidade de ocorrência e o impacto dos riscos e situações identificados;

### Em curso na Empresa:

-A constituição de uma estrutura de compliance que efetue o acompanhamento e atualização do PPRCIC a 3 anos, e a elaboração dos respetivos relatórios de execução, sem prejuízo do envolvimento dos responsáveis hierárquicos, de forma a se proceder à identificação dos riscos de corrupção e infrações conexas, bem como à indicação das medidas a implementar ou em curso, que previnam a sua ocorrência. -O cumprimento da Nomeação do Responsável pelo Cumprimento Normativo que iniciou funções em setembro de 2023.

 Obrigação 2 do RGPC: a criação de <u>um sistema de avaliação abrangendo mecanismos de</u> <u>controlo interno</u> e controlo da execução do PPR, visando avaliar a sua eficácia e garantir a sua melhoria;

### Em curso na Empresa:

- Em estreita articulação e cooperação com todas as áreas da Empresa, foi elaborada a primeira matriz de identificação das situações de risco, identificação das atividades de controlo interno e respetiva monotorização, tal como a identificação das medidas a implementar;
- Elaboração da primeira baseline dos riscos corporativos;
- Elaboração da matriz da dupla materialidade.
- Obrigação 3 do RGPC: um Código de Conduta, aplicável a todos os dirigentes e trabalhadores
  e dado a conhecer aos mesmos, que deve estabelecer os princípios, os valores e as regras da
  empresa em matéria de ética profissional e identificar as sanções disciplinares aplicáveis em caso
  de incumprimento;

### Em curso na Empresa:

- A revisão do Código de Conduta para, num primeiro momento, fazer uma adequação às novas exigências normativas, e num momento subsequente, reforçar a identidade da AEdP através da adequação deste instrumento às especificidades da atividade.
- A continuação da construção de uma estrutura de Compliance que desenvolva um edifício da Cultura Ética - desde um programa de ética formal, uma comissão de ética, uma liderança ética (em todos os sentidos) e valores éticos (manual de acolhimento, manual de gestão de processos de pessoas) - para todos e para as grandes áreas de negócio.

 Obrigação 4 do RGPC: um <u>Canal de Denúncias</u>, que permita dar seguimento a denúncias de atos de corrupção e infrações conexas, em cumprimento do disposto no Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações;

### Em curso na Empresa:

Desde junho de 2022 que a empresa disponibiliza no portal do colaborador um canal digital de denúncias interno, ao abrigo do disposto na Lei n.º 93/2021, de 21 de dezembro, que estabelece o Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações. A conceção do procedimento interno para o tratamento de denúncias, explica o seu funcionamento e demonstra o compromisso de garantia de anonimato e de confidencialidade, assim como a proteção de quem efetuou a denúncia e de quem a trata. Desde logo, a equipa interna que gerirá as denúncias submetidas será totalmente imparcial e independente no seguimento da denúncia, reportando diretamente ao Conselho de Administração o relatório conclusivo do caso aberto, juntamente com as devidas recomendações/ações adotadas.

No final de 2023 foi introduzida no Código de Conduta Empresarial da AEdP uma nova disposição sobre o Canal de Denúncias.

• Obrigação 5 do RGPC: um programa de formação interno, que instrua dirigentes e trabalhadores sobre as políticas e procedimentos de prevenção da corrupção e infrações conexas implementadas pela empresa.

### Em curso na Empresa:

-A constituição de uma estrutura de compliance que desenvolva a identificação de entidades e programas de formação especializada em compliance, canais de denúncia, prevenção da corrupção, tal como os grupos de destinatários.

Assim, a par da aplicação do programa de cumprimento normativo, no próximo triénio 2024 – 2026 o Plano de Gestão dos Riscos será focado em dois grandes objetivos táticos, designadamente:

- 1. A continuação do processo e sua revisão da identificação dos meios da empresa para prevenir/evitar/impedir, as situações de trabalho que possam gerar oportunidades de risco/fraude para os colaboradores identificação e tratamento das funções de risco de contacto com os clientes, os fornecedores e outras entidades.
- 2. A continuação da construção do "Simplex" do PPRC de forma a garantir a participação colaborativa e sustentável de todas as áreas funcionais.

### VI. Recomendações

Tendo em vista a prevenção e a minimização do grau de risco nos domínios acima identificados, bem como a diminuição da probabilidade de ocorrência e respetivo impacto negativo, e tendo sido identificadas diversas janelas de oportunidade, agora para um espaço temporal a 3 anos (2024-2026), devem manter-se as seguintes recomendações táticas:

# 1. Alcance de um Compromisso Ético

A AEdP faz-se de Pessoas e as pessoas necessitam de orientações para o comportamento esperado, em total consonância com a visão, a missão e os valores da empresa. A Empresa deve aperfeiçoar e desenvolver o edifício da Cultura Ética, desde: um programa de ética formal, a criação de uma Comissão de Ética, o desenvolvimento de uma liderança ética (em todos os sentidos) e valores éticos (manual de acolhimento, manual de gestão de processos de pessoas), para todos e para as duas grandes áreas de negócio, a água e a energia. A Empresa tem de alcançar um Compromisso Ético, de todos, agora que está fixada a Identidade AEdP.

### Meios:

- Desenvolver a comunicação e a formação, como instrumentos integradores e agregadores em contexto de trabalho, para o exercício íntegro, ético e transparente das funções de trabalho.
- Criar programas/eventos de esclarecimento e divulgação de temas transversais, como, cidadania, conhecimento, sustentabilidade, integridade, ética.
- Informar e sensibilizar os colaboradores sobre os riscos inerentes ao incumprimento das normas de ética e conduta.

### 2. Orientação à Gestão de Risco e Controlo Interno

De momento, a AEdP tem em curso um Plano Estratégico que visa (não só, mas também) a identificação dos riscos inerentes à sua atividade, e que podem ser estratégicos, financeiros, operacionais, reputacionais, de cumprimento normativo, regulatórios, ambientais, incluindo, a fraude e corrupção. Este desafio envolveu um processo de adesão coletiva que exigiu o desenho da situação atual e o caminho que será percorrido até 2030, considerando os riscos identificados.

### Meios:

- Promover e manter cultura de prevenção e gestão de risco, nas pessoas, nas equipas, nas áreas,
   na Empresa, na comunidade e na relação com o cliente.
- No âmbito do Modelo de Gestão do Risco Empresarial iniciado em 2022, foi feita a primeira matriz
  de risco que permitirá construir a base para obter o padrão de atuação proativa, em vez de
  reativa.
- Em 2023, destaque para a elaboração do Manual de Controlo Interno, criado para sistematizar o modelo de controlo interno da empresa, através da definição das normas e princípios gerais do sistema de controlo interno, bem como das regras e dos critérios para a sua monitorização e avaliação.

 Garantir as evidências da aplicação por parte das lideranças de cada área funcional das medidas preventivas/mecanismos de controlo.

### 3. Orientação ao Sistema da Qualidade

A Empresa iniciou o desenvolvimento de uma linguagem comum, uniforme, que permita a convergência entre todos, numa atitude de melhoria contínua. Dentro disto, destacam-se alguns instrumentos, incluindo programas que visam planear, uniformizar e orientar a forma de atuação na empresa internamente e externamente.

### VII. Conclusões

O ano de 2023 serviu para consolidar as ações já iniciadas no período anterior com o objetivo de participar, monotorizar e abranger os conceitos, como a gestão dos tempos de trabalho, a gestão de desempenho, a transição digital, a segurança e prevenção dos riscos.

As auditorias realizadas em 2023 foram feitas no princípio que a sua ação terá como resultado a prevenção de riscos associados à atividade da AEdP e não na posição de procura da infração. Certo que aqui houve uma cooperação e disponibilidade de todas as lideranças que foram partilhando informação e propostas de medidas de controlo interno e até de ajustamentos ou correções a medidas.

O desenvolvimento de canais e guias informativos com a descrição dos serviços prestados pela AEdP tem sido determinante na sua atuação, nomeadamente porque faz diminuir o risco de solicitações indevidas e, sobretudo, porque fortalece a relação confiança entre o cliente e a AEdP.

Por esse motivo, o PPRCIC deve continuar a ser encarado como uma ferramenta de apoio à gestão suscetível de ser adaptado à realidade da AEdP, a cada momento, incluindo a integração de novas áreas de atividade.

Por fim, a construção do edifício de *Compliance* que realize o acompanhamento do Plano a 3 anos, incluindo, a elaboração dos respetivos relatórios de execução, sem prejuízo do envolvimento das lideranças, porquanto a identificação dos riscos de corrupção e infrações conexas deve ser um trabalho contínuo. Nesta estrutura deverão ser incluídas as medidas a implementar ou em curso que previnam a ocorrência de corrupção ou infrações conexas, assumindo uma postura preventiva.

Tudo isto não será possível sem o envolvimento do Conselho de Administração e das diferentes lideranças da AEdP, que contribuíram e contribuem diária e decisivamente para o grau de cumprimento do Plano.

### VIII. Situações de Incumprimento

Todas as transações ou atos relativamente aos quais exista a suspeita de corrupção ou atividades conexas praticadas por colaboradores da AEdP serão devidamente investigados pela área interna responsável e/ou nomeada para o efeito.

Na eventualidade das suspeitas serem confirmadas após investigação, os infratores serão objeto de instauração de processo disciplinar, bem como das respetivas sanções aplicáveis em conformidade com a política interna da Empresa, sendo o processo comunicado às autoridades policiais e de investigação competentes, caso se justifique.

### IX. Divulgação

Será dado conhecimento deste documento ao Município do Porto (Direção Municipal da Presidência/Divisão Municipal de Auditoria Interna) e, naturalmente, à AEdP, através da divulgação no seu site institucional.

Para dar cumprimento ao disposto no número 7 do artigo 6.º do RGPC, este documento será comunicado às seguintes entidades:

- a) Ao MENAC;
- b) Ao Ministro das Finanças;
- c) À Ministra Adjunta e dos Assuntos Parlamentares;
- d) Ao Tribunal de Contas;
- e) À Inspeção-Geral de Finanças.

Aprovado em Reunião do Conselho de Administração 07.02.2024

Filipe Araújo Presidente do Conselho de Administração

Ana Cabral

Administradora Executiva

Ruben Fernandes

Administrador Executivo