



---

## ÍNDICE

I. ENQUADRAMENTO.....	1
II. MONITORIZAÇÃO DO PLANO .....	2
1. Execução das medidas previstas para os Riscos Transversais .....	3
2. Execução das medidas previstas para os Riscos de Processo .....	6
III. PRINCIPAIS RESULTADOS .....	12
IV. CONCLUSÕES .....	13
V. RECOMENDAÇÕES .....	14
VI. PUBLICIDADE E TRANSPARÊNCIA.....	15
SIGLAS .....	16
Anexo I - Riscos Transversais .....	17
Anexo II - Riscos de Processo.....	21

Reunião de  
07 JUN. 2022

Docº Agendado com o  
Nº 99

## I. ENQUADRAMENTO

A **Resolução do Conselho de Ministros nº 37/2021**, de 6 de abril de 2021, aprova a Estratégia Nacional Anticorrupção 2020-2024, no alinhamento da **Recomendação n.º 1/2009**, de 1 julho, do Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC).

Esta **Resolução** sistematiza o ciclo de análise de riscos e planos de prevenção ou gestão de riscos em quatro momentos relevantes:

1. **Planeamento**: identificar os riscos associados à natureza da atividade do organismo e aos serviços que presta, bem como as medidas adequadas à prevenção desses riscos;
2. **Execução**: pôr em prática as medidas preventivas identificadas no passo anterior, garantindo a formação aos trabalhadores para compreensão dessas medidas;
3. **Verificação**: confirmar a aplicação das medidas preventivas por parte dos responsáveis e envolvidos e prever canais de denúncia de práticas desviantes ao plano elaborado;
4. **Atuação**: analisar a eficácia do plano de prevenção ou gestão de riscos e **elaborar um relatório** que permita melhorar o plano e as medidas implementadas.

Relatório de Execução -  
Análise da eficácia do  
PPRGIC

O Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os de Corrupção e Infrações Conexas (PPRGIC), dos SMAS de Sintra, foi elaborado em 2013. Em 2016, decorrente das novas atribuições dos SMAS e da redefinição e reestruturação de processos e procedimentos, houve necessidade de atualizar o PPRGIC. No ano de 2020 foi revista, de forma profunda, a identificação dos riscos e identificadas medidas e mecanismos de controlo já existentes e definidas ações adicionais a implementar.

Dando cumprimento às recomendações emanadas, os SMAS de Sintra fizeram a monitorização necessária ao seu Plano, a qual será objeto de avaliação no presente Relatório de Execução do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os de Corrupção e Infrações Conexas.

Esta monitorização tem o objetivo de verificar o grau de cumprimento das medidas e mecanismos de controlo implementados, a adequação das medidas/ações identificadas, aferindo da necessidade de reapreciação do risco e definição de outras medidas preventivas mais ajustadas.

Por último referir que compete aos dirigentes/gestores de processo supervisionar e garantir a execução/implementação das suas medidas preventivas para o tratamento do risco, gerindo os recursos necessários para a sua concretização e assegurando o cumprimento dos prazos estabelecidos.

Reunião de  
07 JUN. 2022

Docº Agendado com o  
Nº 11

## II. MONITORIZAÇÃO DO PLANO

A elaboração do Relatório de Execução do PPRGCIC compete à Divisão de Auditoria, Sistema de Gestão Integrado e Comunicação (DAC), com base na avaliação efetuada por cada dirigente/gestor de processo aos riscos identificados para as suas áreas de atividade.

Concorrem também para esta monitorização as *“ações de auditoria administrativa, jurídica, tecnológica de gestão de sistemas e controlo interno conducentes à melhoria continua dos processos, procedimentos, métodos e critérios de gestão e apoio à tomada de decisão na promoção das boas práticas.”*<sup>1</sup>

No âmbito do Sistema de Gestão Integrado (SGI) – sendo as normas de referência nestes Serviços a ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 - a auditoria (interna e externa) permite determinar se os processos implementados estão em conformidade com os objetivos planeados, requisitos legais e outros e se são mantidos com eficácia, tendo em vista a deteção antecipada de Não Conformidades (NC) e Oportunidades de Melhoria (OM).

Neste sentido, a DAC promove e garante a realização de todas as auditorias previstas no Plano Anual de Auditorias e acompanha e monitoriza o registo e tratamento das constatações registadas.

A análise/monitorização dos riscos relacionados com a atividade dos SMAS de Sintra consta da **Matriz de Riscos e Oportunidades Organizacionais (Mod.217)**, onde estão identificados os riscos no âmbito do PPRGCIC. Neste documento é verificada a eficácia no tratamento dos riscos, assim como a sua reapreciação após a concretização do seu tratamento eficaz, e confirmado o controlo dos mesmos em níveis aceitáveis para os SMAS de Sintra.

Na **Matriz de Riscos e Oportunidades Organizacionais** estão identificados **42 Riscos Transversais (RT)** com 26 medidas e **114 Riscos de Processo (RP)** com 53 medidas.

Não constam desta avaliação os riscos que estão controlados, sem ações/medidas de controlo adicionais às já existentes, identificadas na matriz como “Monitorizar as medidas de controlo existentes”.

A elaboração do **Relatório de Execução** do PPRGCIC tem por base a informação relativa à concretização das medidas definidas por área de intervenção e processo, classificando-as de acordo com o seguinte estado de execução:

- ✓ **SIM** - Ações Implementadas (as medidas implementadas têm vindo a demonstrar-se eficazes)
- ✓ **NÃO** - Ações Por Iniciar (ainda não foi iniciada a implementação)
- ✓ **EM CURSO** - Ações Em Curso (ainda não há possibilidade de avaliação da eficácia)

Reunião de  
07 JUN. 2022

Docº Agendado com o  
Nº ))

<sup>1</sup> Alínea a) do artigo 11.º da Estrutura Orgânica dos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Sintra

### 1. Execução das medidas previstas para os Riscos Transversais

#### RISCOS TRANSVERSAIS

Apresentação do ponto de situação sobre a Execução das medidas definidas para as Áreas de Intervenção *Estratégia e Planeamento na Decisão, Gestão Financeira e Patrimonial, Gestão Administrativa, Contratação Pública, Gestão do Risco, Melhoria e Comunicação, Gestão da Informação, Gestão de Dados Pessoais, Gestão da Emergência e Contingência.*

Para as Áreas de Intervenção *Atendimento, Gestão da SST, Gestão de RH e Gestão de Reclamações* não foram implementadas medidas de controlo adicionais às já existentes.

#### Estratégia e Planeamento na Decisão

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
		SIM	NÃO	EM CURSO
RT05	Deficiente implementação do Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1), no âmbito do Sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração pública (SIADAP)		x	
	Dificuldade no alinhamento dos objetivos estratégicos aos objetivos operacionais Dificuldade no estabelecimento de indicadores mensuráveis para a concretização das metas dos objetivos		x	

#### Gestão Financeira e Patrimonial

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
		SIM	NÃO	EM CURSO
RT07	Equipamentos da ferramentaria (DAF) Nomeação de um coordenador técnico (proposta de inclusão no mapa de pessoal de 2021 - D20200123581)	x		
	Compilação dos documentos das existências e sua localização			x
	Sistematização e atualização das entradas e saídas dos equipamentos (para operação e os em reparação)			x
	Gestão da frota / Gestão de Oficinas (DAL: R059 e R060) - Assegurar o cumprimento das medidas de controlo existentes			x
	Gestão de equipamentos informáticos migrar para a ferramenta de gestão de serviços			x
	Encriptação de dispositivos móveis		x	
	Procedimento "Data Breach" (mesma medida do RT26 e 27)	x		

Reunião de  
07 JUN. 2022

Doctº Agendado com o  
Nº 11

**Gestão Administrativa**

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
		SIM	NÃO	EM CURSO
RT09	Deficiente parametrização da aplicação de gestão documental às necessidades de arquivamento, rastreabilidade e de acesso à informação.		x	
	Analisar os manuais do GID disponíveis relativamente à versão vigente do produto, com vista à sua revisão, se necessário			
	Elaborar conteúdos formativos distintos para além do conteúdo geral existente, para utilização da aplicação, atendendo às especificidades da sua utilização - incluir estes conteúdos no plano de formação		x	

**Contratação Pública**

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
		SIM	NÃO	EM CURSO
RT10	Revisão do Procedimento PrS.03.02 Aquisição de Bens e Serviços para adequar à Lei 30/2021 de 21/5/2021 que determinou alterações ao CCP, designadamente: nº 6 do artigo 113º do CCP; alínea c) do nº 1 do artigo 20º		x	

**Gestão do Risco, Melhoria e Comunicação**

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
		SIM	NÃO	EM CURSO
RT19	Abordagem inadequada ou inexistente de comunicação em situações de emergência e contingência			x
RT21	Metodologias e/ou ferramentas inadequadas para o planeamento e execução de auditorias de controlo interno			
RT22	Metodologias e/ou ferramentas inadequadas para a programação de auditorias internas ao SGI, incluindo a gestão da bolsa de auditores e planeamento de cada auditoria		x	
RT23	Metodologias e/ou ferramentas inadequadas para gestão eficaz do desempenho do SGI	x		
	Análise, seleção de aplicação informática para gestão de auditorias, da avaliação do risco, da legislação aplicável, de ocorrências, não conformidades, reclamações e gestão de dados pessoais			
	Aquisição e implementação de aplicação informática para gestão de auditorias, da avaliação do risco, da legislação aplicável, de ocorrências, não conformidades, reclamações e gestão de dados pessoais		x	
RT24	Resistência à mudança			x
	Falta de resiliência	Projeto "Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal"		
	Projetos de inovação com incidência na Intranet			x

Reunião de  
07 JUN. 2022

Doctº Agendado com o  
Nº 11

**Gestão da Informação**

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
		SIM	NÃO	EM CURSO
RT25 Integração não abrangente de sistemas de informação	Implementar o Plano Estratégico de Sistemas de Informação - Relatório Final "to-be" Atualização dos Equipamentos; Implementação do novo site e desenvolvimento da APP dos SMAS de suporte à gestão comercial e registo de ocorrências e notificações; Gravação das chamadas telefónicas numa solução virtualizada; Implementação da aplicação de gestão da SST	x		
	Implementação de ferramenta de Gestão de Serviços; Auditorias técnicas de segurança;			x
	Migração do ERP SAP R3 para SAP 4HANA e migração do portal RH para <i>Success Factors</i>		x	
	Sistema centralizado de gestão da manutenção (frota, equipamentos, máquinas)		x	

**Gestão de Dados Pessoais**

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
		SIM	NÃO	EM CURSO
RT26 Violação no tratamento de dados pessoais de Fornecedores, Prestadores de Serviço e Empreiteiros e seus Trabalhadores	Procedimento "Data Breach" (mesma medida do RT07 e RT27)	x		
RT27 Violação no tratamento de dados pessoais de Funcionários e Estagiários	Procedimento "Data Breach" (mesma medida do RT07 e RT26)			
	Ações de Formação pelo DPO sobre o procedimento "Data Breach"			x
	Auditorias pelo DPO no âmbito da proteção de dados pessoais (DRH, DSI e DCM)			x
	Orientações para Videovigilância em aprovação.			x

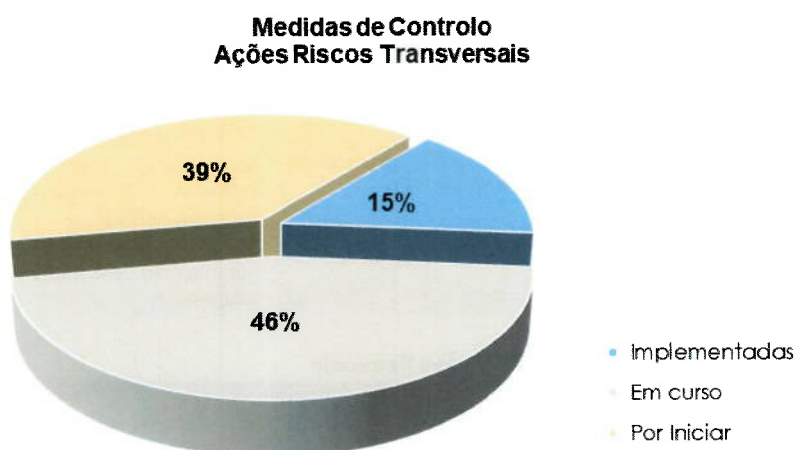
**Gestão da Emergência e Contingência**

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
		SIM	NÃO	EM CURSO
RT 36.2 Pandemia pelo novo coronavírus Inadequação das deliberações da gestão de topo relativas à organização do trabalho e à relação com os clientes e utilizadores				
RT 36.3 Pandemia pelo novo coronavírus Inadequação das informações e regulamentações emanadas pela Divisão de Gestão de Pessoal do DRH	Revisão 3 do PLANO DE CONTINGÊNCIA MEDIDAS COVID" SMAS SINTRA para incluir o programa de testagem antigénico de 14 em 14 dias em conformidade da Norma 019/2020 da DGS, atualizada em 15/6/2021			x

Reunião de  
07 JUN, 2022

Em resumo, as medidas de controlo definidas para os Riscos Transversais tiveram o seguinte resultado:

- ✓ **Executado: 15%**, incluindo alteração do nível do risco, decorrente da verificação da eficácia da implementação do plano de tratamento para os RT RT36.1 a RT36.7, com diminuição do nível de risco
- ✓ **Por Executar: 39%**
- ✓ **Em Curso: 46%**



## 2. Execução das medidas previstas para os Riscos de Processo

### RISCOS DOS PROCESSOS

Apresentação do ponto de situação sobre a Execução das medidas definidas para os Processos *PG.01 Planeamento Estratégico, PO.01 Gestão Comercial, PO.02 Abastecimento de Água, PO.03 Drenagem e Tratamento de ARUI, PO.04 Recolha e Transporte de RU, PS.01 Recursos Humanos, PS.02 Gestão de Equipamentos, Instalações e Viaturas, PS.04 Tecnologias de Informação e PS.06 Laboratório.*

Para os Processos *PG.02 Gestão do Risco, Melhoria e Comunicação, PS.03 Gestão Administrativa e Financeira, PS.05 Jurídico e PS.07 Gestão de Projetos e Obras* não foram implementadas medidas de controlo adicionais às já existentes.

### Planeamento Estratégico (PG.01)

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
		SIM	NÃO	EM CURSO
R004	Criação de um grupo de trabalho		x	
	Elaboração e implementação do Plano Municipal de Contingência, Monitorização e Prevenção em situações de seca		x	
R008	Adequação das estratégias, planos, objetivos e metas de atuação na gestão de água e resíduos na prossecução das diretrizes políticas internacionais, europeias e nacionais (2020/2030)			x

- ✓ **Executado: 0%**
- ✓ **Por Executar: 67%**
- ✓ **Em Curso: 33%**

Reunião de  
07 JUN. 2022

Doctº Agendado com o  
Nº *M*



**Gestão Comercial (PO.01)**

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
		SIM	NÃO	EM CURSO
R013	Alteração do sistema de atendimento através da central telefónico - com uma solução temporária de virtualização da central telefónica com os requisitos necessários	x		
	Aquisição de nova central telefónica com adoção da solução testada e aprovada na versão virtualizada		x	
	Integração do atendimento telefónico com o CRM		x	
R014	Introdução no site de guias de orientação (com conteúdos já estruturados) relativamente aos assuntos mais procurados pelo cidadão/cliente	x		
	Lançamento da APP SMAS Sintra	x		

- ✓ Executado: 60%
- ✓ Por Executar: 40%
- ✓ Em Curso: 0%

**Abastecimento de Água (PO.02)**

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
		SIM	NÃO	EM CURSO
R025	Reativar o sistema de rádio existente para utilização em situação de emergência - com recolocação de antena no IOP e renovação dos equipamentos móveis		x	

- ✓ Executado: 0%
- ✓ Por Executar: 100%
- ✓ Em Curso: 0%

**Drenagem e Tratamento de ARUI (PO.03)**

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
		SIM	NÃO	EM CURSO
R031	Reforço e otimização de frota operacional ou solução de aluguer operacional (mesma medida do R032 e R035)		x	
	Admissão novos trabalhadores (varejadores)- Fase 1	x		
	Admissão novos trabalhadores (varejadores)- Fase 2-reforço			x
R032	Ações de Formação/Sensibilização (on job) das equipas para a priorização dos pedidos de acordo com a sua criticidade			x
	Reforço e otimização de frota operacional ou solução de aluguer operacional (mesma medida do R031 e R035)		x	
R033	Ações de formação contínua às equipas de operadores			x
	Aquisição e instalação de detetores de descarga (Consulta prévia 07/2021; P20210009256)		x	

Reunião de  
07 JUN, 2022

R034	Insuficiente deteção de afluências indevidas na rede de drenagem de águas residuais	Plano de ações de deteção de ligações indevidas com recurso ao equipamento gerador de fumos;			x
		Ação de formação (inicial de utilização do equipamento pela empresa fornecedora)	x		
		Ações de formação ( <i>on job</i> às equipas de varejadores)			x
R035	Insuficiência de recursos para a limpeza de fossas sépticas	Reforço e otimização de frota operacional ou solução de aluguer operacional (mesma medida do R031 e R032)		x	
R037	Desinvestimento na construção, ampliação, renovação e manutenção das infraestruturas de águas residuais e desinvestimento na frota	Desenvolvimento de procedimentos de empreitada para resolução das situações críticas no âmbito do PPI 2021-2024;		x	
		Plano de inspeção e manutenção preventiva das redes de drenagem - Elaboração/Revisão e sua implementação			x

- ✓ Executado: 15%
- ✓ Por Executar: 39%
- ✓ Em Curso: 46%

**Recolha e Transporte de RU (PO.04)**

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
		SIM	NÃO	EM CURSO
R046	Planeamento deficiente na identificação das necessidades para a recolha e transporte de resíduos urbanos)			x
R047	Lavagem inexistente ou deficiente dos equipamentos de deposição			x
	Assegurar o cumprimento dos requisitos da ERSAR alinhada com a ação de otimização dos circuitos			x
R048	Atos de vandalismo			x
R049	Deposição indevida de resíduos			x
	Otimizar a disponibilidade dos pontos de deposição (capacidade e operacionalidade dos equipamentos, frequência de recolha, otimização dos circuitos)			x
	Rede de Ecocentros; Projetos-piloto para verificar a eficácia de novos métodos de gestão e recolha de resíduos (biorresíduos, compostagem, recolha do papelão junto dos estabelecimentos de comércio e serviços)			x
	Aumento da equipa de fiscalização através de mecanismos de mobilidade			x

- ✓ Executado: 0%
- ✓ Por Executar: 0%
- ✓ Em Curso: 100%

Reunião de  
07 JUN, 2022

Doctº Agendado com o  
Nº 

**Recursos Humanos (PS.01)**

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
		SIM	NÃO	EM CURSO
R055	Incorreta análise e qualificação dos acidentes de trabalho			x
	Revisão da Metodologia de avaliação e tratamento dos Acidentes de Trabalho (Objetivo SIADAP I)			
R057	Insuficiência ou de eficácia de mecanismos de consulta e participação dos trabalhadores dos SMAS para a SST	x		
	Introdução de serviço de fisioterapia interno			x
	Ajustamento da metodologia consulta e participação para a SST aos trabalhadores no contexto dos requisitos da Norma ISO 45001	x		
	Revisão do Procedimento PRG.02.14 Organização da Gestão SST	x		
	Lançamento de inquéritos de consulta e participação para a SST para funcionários e estagiários e para trabalhadores de prestadores de serviços e empreiteiros e respetiva avaliação de resultados e sua divulgação	x		
R058	Planos de ações decorrente			x
	Dinamização da Comissão de SST			x
	Identificação deficiente das necessidades para os serviços de medicina no trabalho			x
	Novo Sistema Informático SST com interligação ao módulo RH do SAP			
R058	Concurso global de MT	x		
	Reuniões com Chefias UO (mitigar faltas às consultas de medicina no trabalho)			x

- ✓ Executado: 40%
- ✓ Por Executar: 0%
- ✓ Em Curso: 60%

**Gestão de Equipamentos, Instalações e Viaturas (PS.02)**

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
		SIM	NÃO	EM CURSO
R059	Manter planos de manutenção vigentes ou com mais valências asseguradas interna/externamente			x
	Planeamento deficiente na identificação das necessidades para a gestão dos equipamentos e instalações			x
	Monitorização da utilização de viaturas técnicas tendo por base um levantamento de necessidades operacionais			
R060	Propor soluções alternativas de aluguer operacional de viaturas caso esta se identifique uma melhor solução do ponto de vista operacional (otimização)		x	
	Ausência de níveis de serviços para ordens de serviço de manutenção corretiva	x		
	Garantir prestadores externos, para fornecimento dos bens e serviços identificados como prioritários. Equipamentos geridos pela ferramentaria - Procedimento concursal - Consulta Prévia 15/2020 P20200028240 "Serviços Reparação eletromecânica para equipamentos portáteis"			
	Equipamentos HILTI (D20210134488) e STIHL (D20210129709) - manutenção a dois anos		x	
R060	Manutenção corretiva a bombas injetoras diesel e injetores da frota		x	

Reunião de  
07 JUN, 2022

	Disponibilidade contínua de peças para as necessidades identificadas - Concurso Público urgente a 18 meses P20200044112 de 23/10/2020 - Aquisição de peças para a frota e equipamentos dos SMAS de Sintra - 4 lotes específicos / CP 07PF2021 - peças mercedes a 3 anos/ Ajuste Direto 81/2021 para serviço de torneiro mecânico a 3 anos	x		
	Disponibilidade contínua de peças para as necessidades identificadas Ajuste Direto 283/2020 - NE 4500043927 de 30/9/2020 - para retroscavadoras	x		
	Ajuste Direto 16/2020 - NE 4500043969 de 22/10/2020 - Viaturas Mercedes operacionais	x		

- ✓ Executado: 45%
- ✓ Por Executar: 33%
- ✓ Em Curso: 22%

#### Tecnologias de Informação (PS.04)

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
		SIM	NÃO	EM CURSO
R076	Demora/ausência na resolução dos pedidos de apoio técnico na ótica do utilizador			x
R078	Utilização indevida (negligente ou dolosa) dos sistemas de informação dos SMAS ou licenciados aos SMAS (por ex: Intrusão ou ataque informático)		x	
R081	Avaria de equipamentos e/ou indisponibilidades não planeadas de sistemas de informação dos SMAS ou licenciados		x	

- ✓ Executado: 0%
- ✓ Por Executar: 67%
- ✓ Em Curso: 33%

#### Laboratório (PS.06)

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
		SIM	NÃO	EM CURSO
R099	Ausência/falha de informação necessária para a elaboração do			x

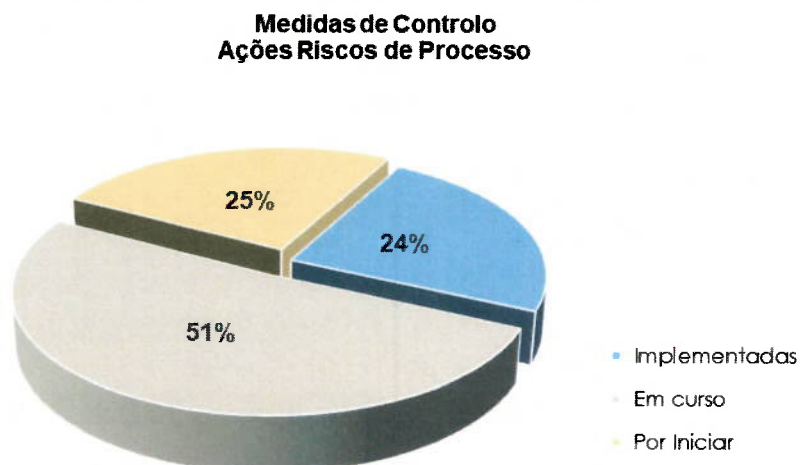
Reunião de  
07 JUN, 2022

PCQA (Programa anual de controlo da qualidade da água)	Aprovação dos níveis de severidade pela entidade de saúde (que tem 45 dias para se pronunciar + 15 dias da ERSAR para emissão de parecer caso não haja resposta da entidade de saúde)			x
	Submissão à ERSAR até 30 de Abril de 2022 da Avaliação de Risco			x
	Submissão do PCQA à ERSAR após aprovação da avaliação de risco			x

- ✓ Executado: 0%
- ✓ Em Curso: 0%
- ✓ Por Executar: 100%

Em resumo, as medidas de controlo definidas para os Riscos de Processo tiveram o seguinte resultado:

- ✓ **Executado: 24%**
- ✓ **Por Executar: 25%**
- ✓ **Em Curso: 51%**



Reunião de  
07 JUN. 2022

Doctº Agendado com o  
Nº 3

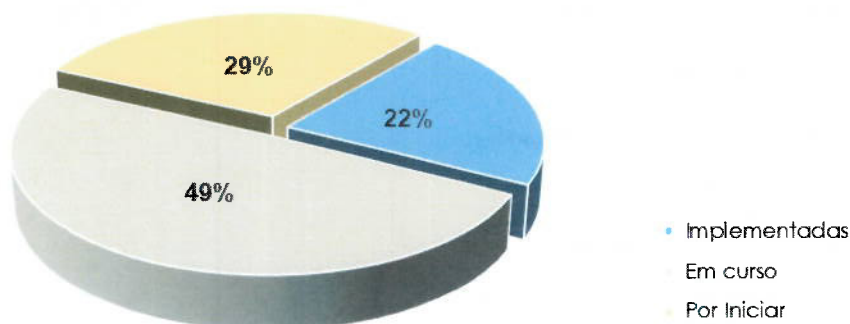
### III. PRINCIPAIS RESULTADOS

Da apreciação feita conclui-se que ao longo da execução do plano durante 2021:

1. As atividades desenvolvidas nos SMAS de Sintra encontram-se enquadradas por mecanismos de controlo existentes, implementados ou em curso de implementação previamente planeada.
2. Salienta-se que não foram detetadas ocorrências no âmbito dos riscos de corrupção e/ou infrações conexas, que tivessem determinado alterações aos níveis dos riscos analisados considerados aceitáveis, o que comprova a eficácia das medidas de controlo existentes, para esses riscos.
3. Verificou-se a alteração do nível do risco, decorrente da verificação da eficácia da implementação do plano de tratamento, dos riscos transversais RT36.1 a RT36.7, com diminuição do nível de risco de A para B (riscos relacionados com a pandemia).
4. Para a generalidade dos riscos (transversais e de processo) com níveis não aceitáveis, ainda não foi possível verificar eficácia do respetivo plano de tratamento, dado que as medidas de controlo estão em curso, com prazos não ultrapassados. Ainda assim, 56 ações identificadas para mitigar o nível dos riscos, de um total de 79, estão implementadas (17) ou em curso (39), que corresponde a 71% do total das ações. (ver quadro e gráfico abaixo)

RISCOS	TOTAL	RISCO ACEIT. [3 a 1]	RISCO ADMIS. [8 a 4]	RISCO INADM. [16 a 9]	N.º AÇÕES			
					DEFINIDAS	IMPLEM.	POR INICIAR	EM CURSO
Transversais	42	32	10	0	26	4	10	12
Processos Gestão	12	9	3	0	3	0	2	1
Processos Operacionais	36	24	12	0	24	5	6	13
Processos Suporte	66	63	3	0	26	8	5	13
	156	127	29	0	79	17	23	39

Medidas de Controlo  
Ações Riscos Transversais e de Processo



Reunião de  
07 JUN. 2022

Doctº Agendado com o  
Nº 11

#### IV. CONCLUSÕES

A gestão de risco contempla as fases de *Identificação do Risco*, *Análise do Risco*, *Avaliação do Risco*, *Tratamento do Risco*, resultando daqui as conclusões que se apresentam neste relatório, com base na avaliação da execução das medidas à data de outubro de 2021.

O Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os de Corrupção e Infrações Conexas dos SMAS de Sintra, compreende um total de **156 Riscos** (114 Transversais e 42 de Processo), para os quais foram definidas **79 Medidas** (26 para os Riscos Transversais e 53 para os Riscos de Processo).

A maioria dos riscos (**128**) identificados estão classificados com **Nível Aceitável**, não havendo necessidade de definir medidas adicionais de controlo às já existentes, com exceção dos seguintes:

- **9 Riscos Transversais de Nível Aceitável** para os quais estão estabelecidas **12 ações de tratamento** distintas devidamente planeadas e acompanhadas
- **9 Riscos de Processo de Nível Aceitável** para os quais estão estabelecidas **17 ações de tratamento** distintas devidamente planeadas e acompanhadas

Com **Nível Admissível** estão identificados apenas **28 Riscos** (**10 Transversais e 18 de Processo**):

- **5 Riscos Transversais de Nível Admissível** para os quais estão estabelecidas **14 ações de tratamento** distintas devidamente planeadas e acompanhadas
- **5 Riscos Transversais de Nível Admissível** para os quais não foram definidas medidas para além das existentes e para os quais está prevista monitorização
- **14 Riscos de Processo de Nível Admissível** para os quais estão estabelecidas **36 ações de tratamento** distintas devidamente planeadas e acompanhadas
- **4 Riscos de Processo com Nível Admissível** para os quais não foram definidas medidas para além das existentes e para os quais está prevista monitorização

Não se regista qualquer Risco com **Nível Inadmissível**.

Para maior detalhe das medidas definidas para tratamento do risco e nível de execução, consultar os anexos a este relatório:

- ✓ Anexo I - Riscos Transversais
- ✓ Anexo II - Riscos de Processo

Os SMAS de Sintra procedem ainda à Verificação do Tratamento do Risco, com apresentação das formas e resultados da verificação da eficácia desse tratamento, e a Reapreciação do Risco, que define novo Nível de Risco após tratamento.

Reunião de

07 JUN, 2022

Doctº Agendado com o  
Nº 11

## V. RECOMENDAÇÕES

---

No desenvolvimento da sua atividade, os Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Sintra regem-se por valores éticos, respeitando os princípios definidos no seu PPRGCIC e Manual de Gestão do Sistema de Gestão Integrado.

As funções, responsabilidades e autoridades são definidas e formalizadas no Manual de Gestão de Competências mantido e divulgado pelo Departamento de Recursos Humanos dos SMAS de Sintra.

No que concerne a ações futuras, recomenda-se:

- ✓ Zelar pela continua adequação, atualização e monitorização do PPRGCIC, assegurando a segregação de funções
- ✓ Dar continuidade à implementação das medidas identificadas
- ✓ Reforçar a comunicação sobre prevenção de riscos relativa aos comportamentos esperados por parte de todos os trabalhadores
- ✓ Promover ações de formação contínua e acompanhar eficácia das ações de formação ministrada a dirigentes e funcionários
- ✓ Incentivar à denúncia interna de incumprimentos normativos ou atos de corrupção
- ✓ Atualizar as Normas de Controlo Interno
- ✓ Integrar os sistemas de gestão existentes por forma a facilitar a prevenção e o controlo do risco

Reunião de

07 JUN, 2022

Doctº Agendado com o  
Nº 11



## VI. PUBLICIDADE E TRANSPARÊNCIA

---

O presente Relatório foi aprovado em reunião do Conselho de Administração de 3 de maio de 2022. O mesmo é objeto de:

- ✓ Publicitação e inserção na *intranet* e no site institucional dos SMAS de Sintra, em [www.smas-sintra.pt](http://www.smas-sintra.pt);
- ✓ Envio a conhecimento da Câmara Municipal de Sintra e Assembleia Municipal de Sintra;
- ✓ Envio ao CPC, bem como aos órgãos de superintendência, tutela e controlo - Tribunal de Contas, Direção-Geral das Autarquias Locais e Inspeção-Geral de Finanças - em cumprimento da recomendação do CPC de 1 de julho de 2009 e da Resolução de Conselho de Ministros 37/2021 de 6 de abril que aprova a Estratégia Nacional Anticorrupção 2020-2024 e define as bases para criação de um Regime Geral de Prevenção da Corrupção, aplicável à administração direta e indireta do Estado.

Reunião de

07 JUN, 2022

Doctº Agendado com o  
Nº 31

**SIGLAS**

APP – Aplicativo móvel  
CP – Concurso Público  
CPC – Conselho de Prevenção e Corrupção  
CRM - Customer Relationship Management (Gestão da relação com os clientes)  
DAC – Divisão de Auditoria, Sistema de Gestão Integrado e Comunicação  
DAF – Departamento Administrativo e Financeiro  
DAL – Divisão de Apoio Logístico  
DRH – Departamento de Recursos Humanos  
DCM – Departamento Comercial  
DEC – Departamento de Exploração e Conservação  
DLAB – Divisão do Laboratório  
DSI – Divisão de Sistemas de Tecnologias de Informação e comunicações  
DGS – Direção Geral da Saúde  
ERP - Enterprise Resource Planning (Gestão empresarial)  
ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos  
IEC - Comissão Eletrotécnica Internacional  
IMPLEM. - Implementada  
IOP – Instalações Oficiais da Portela  
ISO – International Organization for Standardization  
GID – Gestão Integrada Documental  
MT – Medicina do Trabalho  
NE – Nota de Encomenda  
PCQA – Plano de Controlo da Qualidade da Água  
PF – Prestações e Fornecimento  
PG – Processos de Gestão  
PO – Processos Operacionais  
PS – Processos de Suporte  
PPI – Plano Plurianual de Investimentos  
PPRGIC – Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os de Corrupção e Infrações Conexas  
RH – Recursos Humanos  
RP – Riscos de Processo  
RT – Riscos Transversais  
SAP - Systeme, Anwendungen und Produkte in der Datenverarbeitung (Sistemas, Aplicativos e Produtos para Processamento de Dados)  
SMAS – Serviços Municipalizados de Água e Saneamento  
SST – Segurança e Saúde no Trabalho  
UO – Unidade Orgânica

Reunião de

07 JUN, 2022

Docº Agendado com o  
Nº //

### **Anexo I - Riscos Transversais**

Áreas de Intervenção: Atendimento, Contratação Pública, Estratégia e Planejamento na Decisão, Gestão Administrativa, Gestão da Emergência e Contingência, Gestão da Informação, Gestão da SST, Gestão de Dados Pessoais, Gestão de RH, Gestão de Reclamações, Gestão do Risco, Melhoria e Comunicação e Gestão Financeira e Patrimonial

Reunião de

07 JUN, 2022

Docº Agendado com o  
Nº 11

RISCOS TRANSVERSAIS

Identificação do Risco				Análise do Risco			Avaliação Risco	Tratamento do Risco					
N.º Risco	Áreas de Intervenção	Aktividades	Descrição Risco	Medidas/Mecanismos de Controlos existentes	Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco NP x NI	Aceitabilidade do Risco/Tipo de Intervenção	Ações (Decisões; Medidas Controlo)	Responsável	Por Iniciar	Em curso	Implementa do
RT05	Estratégia e Planeamento na Decisão	Estabelecimento de Objetivos estratégicos e operacionais dos SMAS de Sintra, monitorização e avaliação do seu desempenho	Deficiente implementação do Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1), no âmbito do Sistema Integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração pública (SIADAP) Dificuldade no alinhamento dos objetivos estratégicos aos objetivos operacionais Dificuldade no estabelecimento de indicadores mensuráveis para a concretização das metas dos objetivos	- Divulgação das GOP pela gestão de topo às chefias das UO que cruzam com os objetivos estratégicos plurianuais e Carta de Missão do DD e outras orientações relevantes de gestão dos processos - Gestão e Avaliação do Desempenho SIADAP 1, através da ferramenta BSC - Acompanhamento sistemático pelas UO - Monitorização/acompanhamento trimestral	1	1	C	<b>Aceitável / Sem necessidade de intervenção</b>	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Implementação de alertas para controlo dos prazos de resposta nas plataformas e/ou aplicações informáticas, em conformidade com os manuais ou procedimentos operacionais definidos por processo. 3) Sistema Integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração pública (SIADAP1,2,3), alinhamento dos objetivos estratégicos e operacionais com os objetivos individuais.	1) Chefia das UO 2) DAC e DSI 3) DRH, DAC e DSI	2) 3)	1)	
RT07	Gestão Financeira e Patrimonial	Gestão do património	Apropriação indevida de bens e equipamentos	- Controlo de bens e equipamentos através de inventários periódicos e aleatórios - Cumprimento do estipulado nos manuais e/ou procedimentos operacionais, reportando eventual apropriação e utilização indevida - Cumprimento do estipulado no sistema de controlo interno e demais normativos legais ou regulamentares em vigor - Lista dos equipamentos, ferramentas e máquinas a verificar no âmbito do DL 50/2005 - Gestão dos equipamentos informáticos atribuídos (bd desenvolvida internamente)	2	2	B	<b>Admissível / Intervenção média (&gt; 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)</b>	<b>Equipamentos da ferramentaria (DAF)</b> 1) Nomeação de um coordenador técnico (proposta de inclusão no mapa de pessoal de 2021 - D20200123581) 2) Compilação dos documentos das existências e sua localização 3) Sistematização e atualização das entradas e saídas dos equipamentos (para operação e os em reparação) 4) <u>Gestão da frota / Gestão de Oficinas (DAL: R059 e R060) - Assegurar o cumprimento das medidas de controlo existentes</u> 5) Gestão de equipamentos informáticos migrar para a ferramenta de gestão de serviços 6) Encriptação de dispositivos móveis <u>Encarregado Proteção Dados</u> 7) Procedimento "Data Breach"	Chefia das UO Encarregado Proteção de Dados	6)	2) e 3) Desde Fevereiro de 2021 5)	1) Fev. 2021 7) Março 2021
RT09	Gestão Administrativa	Procedimento administrativo e processual	Deficiente parametrização da aplicação de gestão documental às necessidades de arquivamento, rastreabilidade e de acesso à informação	- GID - Elaborar procedimento ou instrução de trabalho para utilização GID - Plano Anual de Formação contempla sempre formação em GID - Cumprimento de procedimentos específicos ao nível de alguns processos: - Atividade de Gestão do Arquivo no processo PS.03 Gestão Administrativa e Financeira - Entrega de documentação de clientes no arquivo no âmbito PC.01 Gestão Comercial - Digitalização de documentos de Clientes e carregamento em GID/GARQ - Área reservada para a DAJ / DRH	2	1	C	<b>Aceitável / Sem necessidade de intervenção</b>	1) Analisar os manuais do GID disponíveis relativamente à versão vigente do produto, com vista à sua revisão, se necessário 2) Elaborar conteúdos formativos distintos para além do conteúdo geral existente, para utilização da aplicação, atendendo às especificidades da sua utilização - incluir estes conteúdos no plano de formação	1) Chefia DSI 2) Chefia DRH e DSI	x		
RT10	Contratação pública	Preparação, lançamento e acompanhamento dos procedimentos de aquisição de bens e serviços e contratação de empreitadas de obras públicas	Incumprimento com o definido no código dos contratos públicos	- Código dos contratos públicos e outros requisitos legais aplicáveis - Publicação dos anúncios de abertura na INCM (Diário da República) e JOUE - Publicação dos contratos adjudicados no Portal Base (Basegov) - Preenchimento do modelo de inexistência de conflito de interesses pelo gestor de contrato e pelas entidades fornecedoras - Avaliação pelo Tribunal de Contas - Requisitos de compra no âmbito do SGI certificado	1	3	C	<b>Aceitável / Sem necessidade de intervenção</b>	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Revisão do Procedimento PrS.03.02 Aquisição de Bens e Serviços para adequar à Lei 30/2021 de 21/5/2021 que determinou alterações ao CCP, designadamente: nº 6 do artigo 113º do CCP; alínea c) do nº 1 do artigo 20º	Chefia das UO	2)	1)	
RT19	Gestão do Risco, Melhoria e Comunicação	Comunicação	Abordagem inadequada ou inexistente de comunicação em situações de emergência e contingência	- Plano de Comunicação - Emergência na Qualidade da Água destinada ao consumo humano - IT-SMAS-07 Situações excecionais - Procedimento de Preparação e Resposta a Emergência: PrG.02.08 - Medidas de Autoproteção de todas as instalações dos SMAS - Plano Anual de simulacros (testes aos Plano de Emergência) - Medidas de Intervenção Rápida - MRR e IT-SEG	1	3	C	<b>Aceitável / Sem necessidade de intervenção</b>	Elaborar e implementar Plano de Comunicação em Situação de Emergência e/ou Contingência	DAC		x	

RISCOS TRANSVERSAIS

Identificação do Risco				Análise do Risco			Avaliação Risco	Tratamento do Risco						
N.º Risco	Áreas de Intervenção	Atividades	Descrição Risco	Medidas/Mecanismos de Controlos existentes	Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco NP x NI	Aceitabilidade do Risco/Tipo de Intervenção	Ações (Decisões; Medidas Controlo)	Responsável	Por Iniciar	Em curso	Implementado	
RT21	Gestão do Risco, Melhoria e Comunicação	Auditorias e Controlo Interno	Metodologias e/ou ferramentas inadequadas para o planeamento e execução de auditorias de controlo interno	- Conhecimento por parte dos auditores internos dos processos e atividades dos SMAS de Sintra - Formação contínua de auditores na área de auditoria e controlo interno	1	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	Elaboração e aprovação do Manual de Auditoria para uniformização de procedimentos de auditorias internas de controlo interno e ao SGI	DAC	x			
RT22	Gestão do Risco, Melhoria e Comunicação	Gestão das Auditorias Internas (abordagem por processos)	Metodologias e/ou ferramentas inadequadas para a programação de auditorias internas ao SGI, incluindo a gestão da bolsa de auditores e planeamento de cada auditoria	- Seleção rigorosa e constituição de equipas auditoras independentes da área a auditar - Formação contínua da bolsa de auditores internos - PRG.02.03 Procedimento de Auditorias	1	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	Elaboração e aprovação do Manual de Auditoria para uniformização de procedimentos de auditorias internas de controlo interno e ao SGI	DAC	x			
RT23	Gestão do Risco, Melhoria e Comunicação	Gestão da Melhoria	Metodologias e/ou ferramentas inadequadas para gestão eficaz do desempenho do SGI	- Gestão e Avaliação do Desempenho, através da ferramenta BSC, relativamente aos Objetivos e Indicadores SIADAP I e da Qualidade dos Serviços (Reporte ERSAR) - Monitorização e análise conjunta com as UO para verificação da eficácia das ações estabelecidas no Mapa de NC/AC/OM - Verificação em Auditorias	1	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Análise, seleção de aplicação informática para gestão de auditorias, da avaliação do risco, da legislação aplicável, de ocorrências, não conformidades, reclamações e gestão de dados pessoais 2) Aquisição e implementação de aplicação informática para gestão de auditorias, da avaliação do risco, da legislação aplicável, de ocorrências, não conformidades, reclamações e gestão de dados pessoais	DAC DSI DAJ	2)		1)	
RT24	Gestão do Risco, Melhoria e Comunicação	Todas as atividades	Resistência à mudança Falta de resiliência	- Comunicação através da intranet, por e-mail e ações de sensibilização presenciais - Formação inicial e contínua dos trabalhadores - Inicativas que promovem a rotação interpessoal - Gestão de horários com conciliação dos interesses dos funcionários com os dos SMAS de Sintra - Casa do Pessoal - obtenção de acordos e apoios para os funcionários - Medicina e enfermagem preventiva e curativa	2	3	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Projeto "Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal" 2) Projetos de inovação com incidência na intranet	DRH Gestor de Topo DAC			1) 2)	
RT25	Gestão da Informação	Gestão dos recursos de tecnologias de Informação	Integração não abrangente de sistemas de informação	- Plano Estratégico de Sistemas de Informação - Relatório Final "to-be" - Estimativa de custos associada ao PPI desde 2020 - Início de implementação das iniciativas previstas	4	1	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	<b>Implementar o Plano Estratégico de Sistemas de Informação - Relatório Final "to-be"</b> 1) Atualização dos Equipamentos; Implementação do novo site e desenvolvimento da APP dos SMAS de suporte à gestão comercial e registo de ocorrências e notificações; Gravação das chamadas telefónicas numa solução virtualizada; Implementação da aplicação de gestão da SST 2) Implementação de ferramenta de Gestão de Serviços; Auditorias técnicas de segurança; 3) Migração do ERP SAP R3 para SAP 4HANA e migração do portal RH para Success Factors 4) Sistema centralizado de gestão da manutenção (frota, equipamentos, máquinas)	Gestor de Topo Chefe DSI	3) 4)	2)	1)	
RT26	Gestão de dados pessoais	Gestão da relação com os fornecedores	Violação no tratamento de dados pessoais de Fornecedores, Prestadores de Serviço e Empregadores e seus Trabalhadores	- Compromisso de Proteção de Dados Pessoais com os Fornecedores no âmbito dos contratos - CPA, princípios gerais da atividade administrativa - Acordos de Proteção de Dados (Prestador de Serviço) - Controlo de acessos à aplicação informática AQUAMATRIX com login individual e definição de perfis de acessos	1	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Procedimento "Data Breach"	Chefe das UO Gestor de contrato		x		2) Março 2021
RT27	Gestão de dados pessoais	Todas as atividades	Violação no tratamento de dados pessoais de Funcionários e Estagiários	- CPA, princípios gerais da atividade administrativa CPA - Regulamento Municipal de Proteção de Dados extensível aos SMAS - Nomeação e atuação do Encarregado de Proteção de Dados; - Ações de formação gerais e específicas à DSI; Pareceres relativamente à implementação/revisão de soluções informáticas e formas de tratamento de dados pessoais - Sistema Informático (gestão pessoal) com controlo de acessos - Digitalização dos cadastros dos funcionários - Controlo de acessos físicos aos processos de Medicina no Trabalho nas instalações dos SMAS na área de saúde ocupacional - Controlo de acessos ao GID	1	3	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Procedimento "Data Breach" 3) Ações de Formação pelo DPO sobre o procedimento "Data Breach" 4) Auditorias pelo DPO no âmbito da prestação de dados pessoais (DRH, DSI e DCM) 5) Orientações para Videovigilância em aprovação.	Todas as UO			1) 3), 4), 5)	2) Março 2021

RISCOS TRANSVERSAIS

Identificação do Risco				Análise do Risco			Avaliação Risco	Tratamento do Risco						
N.º Risco	Áreas de Intervenção	Atividades	Descrição Risco	Medidas/Mecanismos de Controlos existentes	Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco NP x NI	Aceitabilidade do Risco/Tipo de Intervenção	Ações (Decisões, Medidas Controlo)	Responsável	Por Iniciar	Em curso	Implementado	
RT36.1	Gestão da Emergência e Contingência	Planeamento de Resposta e Recuperação à Emergência/Contingência	Pandemia pelo novo coronavírus <u>Gestão da decisão Inadequada</u>	Tomada de decisão da gestão de topo em cumprimento das imposições legais e das orientações da Presidência da CMS - Plano Municipal de Contingência para a infeção - COVID-19 - PCCV-19 nº01/2020 (Março 2020) - Plano Interno de Contingência SMAS Sintra - ANEXO P do PMC COVID-19 - Despachos e Deliberações - CMS - Plano de Contingência COVID-19 - PCCV-19 nº01/2020 (Versão 22.10.2020 rev.2) - Requisitos legais e orientações das entidades reguladoras da saúde e outras (ex: ERSAR)	2	3	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	Monitorizar as medidas de controlo existentes	Gestão de Topo			Contínuo	
RT36.2	Gestão da Emergência e Contingência	Gestão da Resposta e Recuperação à Emergência/Contingência	Pandemia pelo novo coronavírus <u>Inadequação das deliberações da gestão de topo relativas à organização do trabalho e à relação com os clientes e utilizadores</u>	PASTA (no DRH/SGIQAS) : "PLANO DE CONTINGÊNCIA MEDIDAS COVID" - SMAS SINTRA em articulação com a CM Sintra - - DESPACHOS e NORMAS INTERNAS - Despachos DD	2	3	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes <u>Revisão 3 do PLANO DE CONTINGÊNCIA MEDIDAS COVID</u> 2) SMAS SINTRA para incluir o programa de testagem antigénio de 14 em 14 dias em conformidade da Norma 019/2020 da DGS, atualizada em 15/6/2021	Chefia das UO's Demais Trabalhadores dos SMAS de Sintra Representantes dos Trabalhadores para a SST		1) Contínuo		
RT36.3	Gestão da Emergência e Contingência	Gestão da Resposta e Recuperação à Emergência/Contingência	Pandemia pelo novo coronavírus <u>Inadequação das informações e regulamentações emanadas pela Divisão de Gestão de Pessoal do DRH</u>	PASTA (no DRH/SGIQAS) : "PLANO DE CONTINGÊNCIA MEDIDAS COVID" - SMAS SINTRA em articulação com a CM Sintra -	2	3	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes <u>Revisão 3 do PLANO DE CONTINGÊNCIA MEDIDAS COVID</u> - SMAS SINTRA para incluir o programa de testagem antigénio de 14 em 14 dias em conformidade da Norma 019/2020 da DGS, atualizada em 15/6/2021	Chefia das UO's Demais Trabalhadores dos SMAS de Sintra Representantes dos Trabalhadores para a SST		1) Contínuo		
RT36.4	Gestão da Emergência e Contingência	Gestão da Resposta e Recuperação à Emergência/Contingência	Pandemia pelo novo coronavírus <u>Inadequação ou ausência de medidas para regulamentar a atividade formalize</u>	PASTA (no DRH/SGIQAS) : "PLANO DE CONTINGÊNCIA MEDIDAS COVID" - SMAS SINTRA em articulação com a CM Sintra -	2	3	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	Monitorizar as medidas de controlo existentes	Formação Chefia das UO e demais funcionários dos SMAS de Sintra		x		
RT36.5	Gestão da Emergência e Contingência	Gestão da Resposta e Recuperação à Emergência/Contingência	Pandemia pelo novo coronavírus <u>Ausência ou inadequação de comunicação das orientações e medidas de prevenção e proteção</u>	PASTA (no DRH/SGIQAS) : "PLANO DE CONTINGÊNCIA MEDIDAS COVID" - SMAS SINTRA em articulação com a CM Sintra - - DESPACHOS e NORMAS INTERNAS - Despachos DD	2	3	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	Monitorizar as medidas de controlo existentes	DRH Chefia das UO e demais funcionários dos SMAS de Sintra		x		
RT36.6	Gestão da Emergência e Contingência	Gestão da Resposta e Recuperação à Emergência/Contingência	Pandemia pelo novo coronavírus <u>Pagamento em atraso dos serviços pelos clientes</u>	- Notificação de dívida sem interrupção de abastecimento Ações coercivas em curso, através de execuções fiscais	2	3	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	Monitorizar as medidas de controlo existentes	Chefia DCM Chefia DAJ		x		
RT36.7	Gestão da Emergência e Contingência	Gestão da Resposta e Recuperação à Emergência/Contingência	Pandemia pelo novo coronavírus <u>Incumprimento orçamental</u>	- Revisão Orçamental - Execução do PPI – Equipamento básico pela DAF / Execução está abaixo das expectativas (concursos sem concorrentes, empreitadas reduzidas >> Informação mensal ao DD - CA - Decisão da CMS de redução de tarifas doméstica e manutenção das tarifas sociais – Ata extraordinária nº 4 de 16/3/2020 Redução de tarifários entre 16 de Março e 14 de Junho de 2020 35% para consumo doméstico e 20% para consumo não doméstico e gratuito para contas de tarifa: "Sintra Solidária" e "Social")	2	3	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	Monitorizar as medidas de controlo existentes	Gestão de Topo Chefia DAF Chefia DCM		x		

**Anexo II - Riscos de Processo**

Processos: PG.01 Planeamento Estratégico, PG.02 Gestão do Risco, Melhoria e Comunicação, PO.01 Gestão Comercial, PO.02 Abastecimento de Água, PO.03 Drenagem e Tratamento de ARUI, PO.04 Recolha e Transporte de RU, PS.01 Recursos Humanos, PS.02 Gestão de Equipamentos, Instalações e Viaturas, PS.03 Gestão Administrativa e Financeira, PS.04 Tecnologias de Informação, PS.05 Jurídico , PS.06 Laboratório, PS.07 Gestão de Projetos e Obras

Reunião de

07 JUN. 2022

Doctº Agendado com o  
Nº 11

RISCOS DOS PROCESSOS

Identificação do Risco				Análise do Risco			Avaliação Risco	Tratamento do Risco					
N.º Risco	Processo(s)	Atividades	Descrição Risco	Medidas/Mecanismos de Controlos existentes	Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco NP x NI	Aceitabilidade do Risco/ Tipo de Intervenção	Ações (Declarações, Medidas Controlo)	Responsável	Por Iniciar	Em curso	Implementado
R004	PG.01 Planeamento Estratégico	Identificação de condicionantes decorrentes de aspetos externos do contexto, incluindo partes interessadas externas	Exigências ambientais crescentes decorrentes do impacto das alterações climáticas	- Iniciativas conjuntas com a CMS para dar resposta ao Plano Metropolitano de Adaptação às Alterações Climáticas da área metropolitana de Lisboa - Análise e Diagnóstico realizados - Implementação de medidas em curso	2	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Criação de um grupo de trabalho 2) Elaboração e implementação do Plano Municipal de Contingência, Monitorização e Prevenção em situações de seca	Grupo de trabalho	x		
R005	PG.01 Planeamento Estratégico		Dependência ao exterior (EPAL) face à escassez de recursos naturais de água doce próprios no concelho	- Contrato com a antiga Companhia das Águas - tarifa revista em 2015 - Capacidade de armazenamento de reserva para salvaguardar eventuais interrupções de curta duração (< 1 dia) - Balanço hídrico no sistema Waternet (gestão de perdas de água) - Sistema de telegestão	1	4	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	Monitorizar as medidas de controlo existentes  (Nível de risco aceite sem medidas adicionais)	Chefia DAF Chefia DTEL Chefia DCM Chefia DAAR Chefia DPO		x	
R008	PG.01 Planeamento Estratégico		Sector fortemente condicionado pelas políticas públicas e por imposições legais	- Relação de convergência de sinergias no alinhamento estratégico, planeamento e execução das políticas e objetivos com a CMS - Reuniões quinzenais de CA - Reuniões de Conselho Estratégico Ambiental - Planeamento e execução de projetos-piloto para validação do custo-benefício das recomendações ou diretivas nacionais ou europeias.	1	4	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	Adoção das estratégias, planos, objetivos e metas de atuação na gestão de água e resíduos na prossecução das diretivas políticas internacionais, europeias e nacionais (2020 / 2030)  (Nível de risco aceite sem medidas adicionais)	Gestão de Topo Todas as UO		x	
R013	PO.01 Gestão Comercial	Atendimento comercial (presencial, telefónico e documental)	Atendimento inadequado por inexactidão da informação prestada	- Gestão e análise das reclamações e tomada de ações corretivas e de melhoria - Instruções de Trabalho - Formação contínua - Sistema de gestão de atendimento: balcão digital, telefónico e presencial - Inquérito de satisfação de clientes	4	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1A) Alteração do sistema de atendimento através da central telefónica - com uma solução temporária de virtualização da central telefónica com os requisitos necessários 1B) Aquisição de nova central telefónica com adoção da solução testada e aprovada na versão virtualizada 1C) Integração do atendimento telefónico com o CRM 2) Introdução no site de guias de orientação (com conteúdos já estruturados) relativamente aos assuntos mais procurados pelo cidadão/cliente 3) Lançamento da App SMAS Sintra	Chefia DSI	1B) 1C)		1A) 22 Abril de 2021 2) Abril 2021 3) Junho 2021
R014	PO.01 Gestão Comercial	Controlo do ciclo comercial - registo de negócio  Contratualização - Cadastro - Celebração - Alteração - Denúncia/Rescisão  Regularização de débitos - Acordos de pagamento - Gestão de cortes de fornecimento	Utilização incorreta ou indevida das aplicações informáticas necessárias à operação comercial	- Formação contínua - Parametrização do sistema - CPA, princípios gerais da atividade administrativa - Controlo das anomalias (seção de controlo funcional)	4	1	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1A) Alteração do sistema de atendimento através da central telefónica - com uma solução temporária de virtualização da central telefónica com os requisitos necessários 1B) Aquisição de nova central telefónica com adoção da solução testada e aprovada na versão virtualizada 1C) Integração do atendimento telefónico com o CRM 2) Introdução no site de guias de orientação (com conteúdos já estruturados) relativamente aos assuntos mais procurados pelo cidadão/cliente 3) Lançamento da App SMAS Sintra	Chefia DSI	1B) 1C)		1A) 22 Abril de 2021 2) Abril 2021 3) Junho 2021
R017	PO.01 Gestão Comercial		Incumprimento por parte de clientes e utilizadores relativamente aos contratos e pagamento dos valores devidos	- Parametrização do sistema - Instruções de Trabalho para monitorizar as situações de corte de abastecimento - Emissão de Avisos de Dívida - Acordos de pagamento - Execução fiscal	4	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	Monitorizar as medidas de controlo existentes  (Nível de risco aceite sem medidas adicionais)	Chefia DCM		x	
R018	PO.01 Gestão Comercial	Medição - Seleção do contador - Instalação do contador - Gestão do parque de contadores - Leituras - Faturação - Emissão - Regularização	Leituras e faturação incorretas	- O Programa do sistema de informação comercial deteta erros de leitura discrepantes, bloqueando a emissão da faturação e levando à necessidade de analisar cada situação individualmente - Controlo interno em que cada leitor não poderá ultrapassar 0,5% de erros de leitura em relação à média mensal de leituras por leitor	4	1	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	Monitorizar as medidas de controlo existentes  (Nível de risco aceite sem medidas adicionais)	Chefia DCM		x	



RISCOS DOS PROCESSOS

Identificação do Risco				Análise do Risco			Avaliação do Risco	Tratamento do Risco					
N.º Risco	Processo(s)	Atividades	Descrição do Risco	Medidas/Mecanismos de Controlos existentes	Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível de Risco NP x NI	Aceitabilidade do Risco/Tipo de Intervenção	Ações (Decisões, Medidas de Controlo)	Responsável	Período	Em curso	Implementado
R025	PO.02 Abastecimento de Água	Gestão das reservas de água - Transporte - Armazenamento - Higienização - Controlo de qualidade	Condições meteorológicas adversas e de emergência (por ex: ciclones, tornados, sísmos, incêndio florestal)	- Brigadas da Telegestão - Piquete DAA - Mobilização de geradores de emergência para os locais afetados - Medidas de Autoproteção - Sistema de telegestão - Contrato de manutenção do sistema telegestão - Ensaaios analíticos de controlo de qualidade	1	3	C	Aceitável / Sem necessidade de intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Reativar o sistema de rádio existente para utilização em situação de emergência - com recolocação de antena no IOP e renovação dos equipamentos móveis	Chefia DTEL Chefia DASSS Chefia DAL	2)	1)	
R031	PO.03 Drenagem e Tratamento de ARUI	Construção e reabilitação de ramais de ligação.	Incumprimento das condições legais e regulamentares na construção e reabilitação de ramais de ligação	- Instrução de trabalho "Ligação à rede de águas residuais urbanas" (T-SMAS-25) - Regulamento de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais Urbanas do Município de Sintra - Condicionantes Técnicas dos Sistemas Públicos e privados de Distribuição de Água, Drenagem de Águas Residuais Domésticas e Recolha e Transporte de Resíduos Urbanos - Disponibilização em permanência de uma frota operacional e respetivos recursos humanos, colmatada com eventuais prestações de serviço pontuais - Preparação da empreitada p/ execução de ramais, se aplicável	2	1	C	Aceitável / Sem necessidade de intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Reforço e otimização de frota operacional ou solução de aluguer operacional 3.1) Admissão novos trabalhadores (varejadores)- Fase 1 3.2) Admissão novos trabalhadores (varejadores)- Fase 2- reforço	1) DPO, DAAR 2) DAL; DAAR 3) DRH; DAAR	2)		3.1) (Set. 2020)
R032	PO.03 Drenagem e Tratamento de ARUI	Desobstrução de ramais de ligação e caixa de ramal	Deficiente desobstrução de ramais de ligação	- Plano de manutenção preventiva da rede de drenagem municipal - Disponibilização em permanência de uma frota operacional e respetivos recursos humanos, colmatada com eventuais prestações de serviço pontuais	1	4	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Ações de Formação/Sensibilização (on job) das equipas para a priorização dos pedidos de acordo com a sua criticidade 3) Reforço e otimização de frota operacional ou solução de aluguer operacional	DAAR, DAL	3)	1) 2)	
R033	PO.03 Drenagem e Tratamento de ARUI	Gestão, exploração e operacionalidade ETAR	Afluências indevidas/indesejáveis na rede pública de drenagem de águas residuais	- Regulamento de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais Urbanas do Município de Sintra - Manual de exploração das unidades - Procedimentos operacionais de bypass - Registo e tratamento de ocorrências - Comunicação às entidades oficiais	3	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Ações de formação contínua às equipas de operadores 2) Aquisição e instalação de detetores de descarga (Consulta prévia 07/2021; P20210009256)	1) DAAR e DRH 2) DAAR e DAF	2)	1) Contínuo	
R034	PO.03 Drenagem e Tratamento de ARUI	Eliminação de ligações indevidas	Insuficiente deteção de afluências indevidas na rede de drenagem de águas residuais	- Regulamento de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais Urbanas do Município de Sintra - Registo e tratamento de ocorrências - Notificação aos proprietários, no caso de ligação indevida ser em rede privada - Plano de ações de deteção de ligações indevidas com recurso ao equipamento gerador de fumos	2	4	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Plano de ações de deteção de ligações indevidas com recurso ao equipamento gerador de fumos; 2.1) Ação de formação (inicial de utilização do equipamento pela empresa fornecedora) 2.2) Ações de formação (on job às equipas de varejadores)	1) DAAR 2) DRH; DAAR		1) 2.2)	2.1
R035	PO.03 Drenagem e Tratamento de ARUI	Recolha e limpeza de lamas de fossas sépticas.	Insuficiência de recursos para a limpeza de fossas sépticas	- Prestação de serviços externa - Planeamento para a realização do serviço - Plano de manutenção de viaturas	3	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Reforço e otimização de frota operacional ou solução de aluguer operacional	DAAR, DAL	2)	1)	
R037	PO.03 Drenagem e Tratamento de ARUI	Gestão operacional do sistema público de saneamento de águas residuais urbanas (redes e órgãos que o integram)	Desinvestimento na construção, ampliação, renovação e manutenção das infraestruturas de águas residuais e desinvestimento na frota	- Plano Plurianual de Investimentos	2	3	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Desenvolvimento de procedimentos de empreitada para resolução das situações críticas no âmbito do PPI 2021-2024; 2) Plano de Inspeção e manutenção preventiva das redes de drenagem - Elaboração/Revisão e sua implementação	1) DPO; DAAR 2) DAAR	1)	1) 2)	

## RISCOS DOS PROCESSOS

Reunião de

07 JUN 2022

Agendado com o

Identificação do Risco				Análise do Risco			Avaliação Risco	Tratamento do Risco						
N.º Risco	Processo(s)	Atividades	Descrição Risco	Medidas/Mecanismos de Controlos existentes	Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco NP x NI	Aceitabilidade do Risco/Tipo de Intervenção	Ações (Decisões; Medidas Controlo)	Responsável	Por Iniciar	Em curso	Implementado	
R046	PO.04 Recolha e transporte de RU	Planeamento da recolha e transporte a destino final dos resíduos urbanos	Planeamento deficiente na identificação das necessidades para a recolha e transporte de resíduos urbanos	- Regulamento do Serviço Público de Recolha e Transporte de Resíduos Urbanos do Município de Sintra - Sistema de informação geográfica - GECOM - Ações de fiscalização - Celebração de contrato de recolha de RU (IT-SMAS-33) - Definição de Circuitos de Recolha de Resíduos (IT-SMAS-36) - Procedimento Apreciação de Projetos de Loteamentos (PrS.07.03) - Procedimento Execução Projetos (PrS.07.04)	1	2	C	Aceitável / Sem necessidade Intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2.) Otimizar os circuitos de recolha - ação dinâmica e contínua	DRE		x		
R047	PO.04 Recolha e transporte de RU	Lavagem dos equipamentos de deposição (inclui os Oleões)	Lavagem inexistente ou deficiente dos equipamentos de deposição	- Registos de lavagem de todo o tipo de equipamentos - Manutenção de equipamentos de deposição (IT-SMAS-35)	3	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Ajustar o número de lavagens de acordo com as recomendações da ERSAR alinhada com a ação de otimização dos circuitos 2) Assegurar o cumprimento dos requisitos da ERSAR alinhada com a ação de otimização dos circuitos	DRE		2)		
R048	PO.04 Recolha e transporte de RU	Manutenção do estado de conservação dos equipamentos de deposição e respetivas infraestruturas (inclui os Oleões)	Atos de vandalismo	- Equipamentos em stock - Registo de ocorrências pela área operacional e/ou fiscalização da DCR - Registo e tratamento de ordens de serviço - Manutenção de equipamentos de deposição (IT-SMAS-35)	2	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Grupo de "whatsapp" da Fiscalização e DAL para identificação mais célere de situações não conformes com objetivos de atuação mais rápida	DRE		x		
R049	PO.04 Recolha e transporte de RU	Fiscalização RU	Deposição indevida de resíduos	- Regulamento do Serviço Público de Recolha e Transporte de Resíduos Urbanos do Município de Sintra - Ações de fiscalização e Processos de contraordenação - Ações de sensibilização junto dos clientes/Utilizadores - Campanhas de combate à deposição ilegal de resíduos - Contraordenação (IT-SMAS-01)	4	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Otimizar a disponibilidade dos pontos de deposição (capacidade e operacionalidade dos equipamentos, frequência de recolha, otimização dos circuitos) 3) Rede de Ecocentros; Projetos-piloto para verificar a eficácia de novos métodos de gestão e recolha de resíduos (bioreíduos, compostagem, recolha do papelão junto dos estabelecimento de comércio e serviços) 4) Aumento da equipa de fiscalização através de mecanismos de mobilidade	DRE		x		
R055	PS.01 Recursos Humanos	Atendimento, acompanhamento e apoio ao trabalhador no âmbito da segurança no trabalho	Incorreta análise e qualificação dos acidentes de trabalho	- Procedimento - Comunicação e Investigação de Incidentes (PRG.02.13) - Mecanismos de consulta e participação dos trabalhadores - Análise criteriosa das participações, com metodologia interna de investigação da ocorrência a qualificar, com obtenção de esclarecimentos adicionais e auscultação de eventuais testemunhas	1	2	C	Aceitável / Sem necessidade Intervenção	1) Revisão da Metodologia de avaliação e tratamento dos Acidentes de Trabalho (Objetivo SIADAP I) 2) Introdução de serviço de fisioterapia Interno	Chefia DASSS			x	
R057	PS.01 Recursos Humanos	Atendimento, acompanhamento e apoio ao trabalhador no âmbito da segurança e saúde no trabalho	Insuficiência ou ineficácia de mecanismos de consulta e participação dos trabalhadores dos SMAS para a SST	- Consulta anual aos trabalhadores (funcionários SMAS) - Reuniões da comissão de SST	1	2	C	Aceitável / Sem necessidade Intervenção	1) Ajustamento da metodologia consulta e participação para a SST aos trabalhadores no contexto dos requisitos da Norma ISO 45001 2) Revisão do Procedimento PRG.02.14 Organização da Gestão SST 3) Lançamento de inquéritos de consulta e participação para a SST para funcionários e empregados e para trabalhadores de prestadores de serviços e empregados e respetiva avaliação de resultados e sua divulgação 4) Planos de ações decorrente 5) Dinamização da Comissão de SST	Chefia DASSS		4) 5) Contínuo	1); 2); 3)	
R058	PS.01 Recursos Humanos		Identificação deficiente das necessidades para os serviços de medicina no trabalho	- Sistema Informático de controlo dos prazos para a realização de exames - Contratos com as entidades de serviços externos de MT - Verificação da Conformidade legal - Auditorias ao SGI	3	1	C	Aceitável / Sem necessidade Intervenção	1) Novo Sistema Informático SST com Interligação ao módulo RH do SAP 2) Concurso global de MT 3) Reuniões com Chefias UO (mitigar falhas às consultas de medicina no trabalho)	Chefia DASSS		1) 3)	2)	

RISCOS DOS PROCESSOS

Doc.º Agendado com o Nº 11

Reunião de 07 JUN. 2022

Identificação do Risco				Análise do Risco			Avaliação Risco	Tratamento do Risco					
N.º Risco	Processo(s)	Atividades	Descrição Risco	Medidas/Mecanismos de Controlos existentes	Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco NP x NI	Aceitabilidade do Risco/Tipo de Intervenção	Ações (Decisões; Medidas Controlo)	Responsável	Por Iniciar	Em curso	Implementado
R059	PS.02 Gestão de Equipamentos, Instalações e Viaturas	Manutenção preventiva	Planeamento deficiente na identificação das necessidades para a gestão dos equipamentos e instalações	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planos de manutenção e controlo da sua implementação em sistema informático</li> <li>Registos de manutenção</li> <li>Contratos com prestadores de serviço</li> <li>Redundância dos sistemas críticos relacionados com os sistemas de abastecimento de água - (RESV's e EEAA's)</li> <li>Existência de um gerador de emergência móvel</li> <li>Plano de Substituição da Frota e concretizar com base no PPI</li> </ul>	2	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Manter planos de manutenção vigentes ou com com mais valências assegurados interna/externamente</li> <li>2) Monitorização da utilização de viaturas técnicas tendo por base um levantamento de necessidades operacionais</li> <li>3) Propor soluções alternativas de aluguer operacional de viaturas caso esta se identifiquem uma melhor solução do ponto de vista operacional (otimização)</li> </ul>	Chéfia DAL	3)		1) Contínuo 2)
R060	PS.02 Gestão de Equipamentos, Instalações e Viaturas	Manutenção corretiva	Ausência de níveis de serviços para ordens de serviço de manutenção corretiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema Informático para registo e controlo dos pedidos de manutenção corretiva interna (Ordem de Serviço, Registo Ocorrência, ...)</li> <li>Subcontratação para manutenção corretiva a equipamentos</li> </ul>	3	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	<p><u>Garantir prestadores externos, para fornecimento dos bens e serviços identificados como prioritários.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1) Equipamentos geridos pela ferramenta - Procedimento concursal - Consulta Prévia 15/2020 P20200028240 "Serviços Reparação eletromecânica para equipamentos portáteis</li> <li>1.2) Equipamentos HIL TI (D20210134488) e STIHL (D20210129709) - manutenção a dois anos</li> <li>2) Manutenção corretiva a bombas injetoras diesel e injetores da frota</li> <li>3) Disponibilidade contínua de peças para as necessidades identificadas - Concurso Público Urgente a 18 meses P20200044112 de 23/10/2020 "Aquisição de peças para a frota e equipamentos dos SMAS da Sinfra - 4 lotes específicos / CP 07PF2021 - peças marcadas a 3 anos/ Ajuste Direto 81/2021 para serviço de torneiro mecânico a 3 anos</li> <li>4) Disponibilidade contínua de peças para as necessidades identificadas Ajuste Direto 283/2020 - NE 4500043927 de 30/9/2020 - para retroscavadoras</li> <li>5) Ajuste Direto 16/2020 - NE 4500043969 de 22/10/2020 - Viaturas Mercedes operacionais</li> </ul>	Chéfia DAL Chéfia DAF	1.2) 2)		1.1) Abril 2021 3) 4) 5)
R076	PS.04 Tecnologias de Informação	Gestão do HelpDesk	Demora/ausência na resolução dos pedidos de apoio técnico na ótica do utilizador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registo e controlo dos pedidos no "Sistema Informático de Pedidos de Apoio" (SIPA)</li> </ul>	2	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aquisição de uma nova plataforma de gestão de serviço capaz de gerar alertas, configurar níveis de serviço e monitorização os pedidos do cliente. &gt;&gt; Consulta preliminar nº D20200091663 de 5/8/2020 &gt;&gt; D20200089912 de 6/8/2020 &gt;&gt; Consulta prévia (3 empresas)</li> </ul>	Chéfia DSI		x	
R078	PS.04 Tecnologias de Informação	Garantia da segurança, privacidade e controlo dos sistemas informáticos e comunicações	Utilização Indevida (negligente ou dolosa) dos sistemas de Informação dos SMAS ou licenciados aos SMAS (por ex: Intrusão ou ataque informático)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existência de plataforma de segurança da rede informática SMAS com o exterior: - Firewall redundante no DG Sede</li> <li>Utilização de software antivírus nos PC + Servidores com atualizações automáticas</li> <li>Proteção perimétrica</li> <li>Controlo acessos Internet: - Filtragem rede, e-mail e web</li> <li>Gestão de SPAM</li> <li>Utilização de VPN nas ligações externas à rede informática SMAS (para equipamentos SMAS e utilizadores autorizados)</li> <li>Raporte detalhado do estado geral da segurança da rede, detetando métricas e monitorizando a utilização de recursos</li> <li>Utilização de certificados digitais de domínio e qualificados (gestão comercial e nos relatórios análises laboratoriais)</li> <li>Cumprimento da Resolução Conselho de Ministros n.º 41/2018 RGPD - novas regras e procedimentos do ponto de vista tecnológico</li> </ul>	1	3	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Monitorizar as medidas de controlo existentes</li> <li>2) Serviços de Cibersegurança - análise de vulnerabilidades através de testes de intrusão externos - servidores, estações de trabalho críticas, rede, controlos tecnológicos da ISO/IEC 27001:2013 e ISO/IEC 27002 e análise de lacunas procedimentos e organizacionais de Cibersegurança (disaster recovery, resposta e recuperação a incidentes de cibersegurança D20200146840 de 9/11/2020)</li> </ul>	Chéfia DSI	2)	x	

RISCOS DOS PROCESSOS

Identificação do Risco				Análise do Risco			Avaliação Risco	Tratamento do Risco					
N.º Risco	Processo(s)	Atividades	Descrição Risco	Medidas/Mecanismos de Controlos existentes	Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco NP x NI	Aceitabilidade do Risco/Tipo de Intervenção	Ações (Decisões; Medidas Controlo)	Responsável	Por Iniciar	Em curso	Implementado
R081	PS.04 Tecnologias de Informação	Administração/Manutenção da infraestrutura tecnológica (hardware e cablagem de rede informática e de comunicações), os sistemas (software), as bases de dados e as aplicações Informáticas	Avaria de equipamentos a/ou Indisponibilidades não planeadas de sistemas de Informação dos SMAS ou licenciados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataforma de monitorização e alarmística da disponibilidade da infraestrutura crítica (servidores, storage e backup)</li> <li>- Gestão dos CMAI necessários à operacionalidade dos equipamentos (manutenção corretiva, preventiva, funcional e evolutiva, sempre que aplicável);</li> <li>- Existência de redundância: Realização de réplica dos sistemas entre os dois Data Centers (Sede e Portela)</li> <li>- Nas comunicações a fibra ótica existente entre os DC da Sede e COLP;</li> <li>- Na infraestrutura servidora existente nos DC plataforma de virtualização suportada por múltiplas máquinas físicas, criando alta disponibilidade;</li> <li>- Na plataforma de segurança de interligação da rede informática dos SMAS com as redes informáticas externas (firewall)</li> <li>- Na plataforma de segurança perimétrica</li> <li>- Existência de equipamentos de "reserva", nomeadamente PC, impressoras, switches e UPS.</li> </ul>	1	3	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Contrato de gestão operacional de serviços de impressão e digitalização	Chefia DSI	2)	1)	
R099	PS.06 Laboratório	Elaboração do PCQA	Ausência/falha de informação necessária para a elaboração do PCQA (Programa anual de controlo da qualidade de água)	Cumprimento do disposto no PS06 - Processo de Laboratório Formação contínua	2	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	Para a submissão do PCQA de 2023 (em Setembro de 2022) elaborar e fazer aprovar Avaliação de Risco para a saúde pública da água de consumo ( <b>novo requisito legal</b> ) com os seguintes trâmites prévios: 1) Elaboração de um draft da Avaliação de Risco pela DLAB conjuntamente com o DEC 2) Aprovação dos níveis de severidade pela entidade de saúde (que tem 45 dias para se pronunciar + 15 dias da ERSAR para emissão do parecer: caso não haja resposta da entidade de saúde) 3) Submissão à ERSAR até 30 de Abril de 2022 da Avaliação de Risco 4) Submissão do PCQA à ERSAR após aprovação da avaliação de risco	DLAB		x	