

Relatório Avaliação Anual

*Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e
Infrações Conexas – 2024*

Índice de Abreviaturas

AAA – Águas do Alto Alentejo, EIM SA

CPC – Conselho de Prevenção da Corrupção

CCP – Código dos Contratos Públicos

MENAC - Mecanismo Nacional Anticorrupção

PGRCIC – Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

RGPC - Regime geral da prevenção da corrupção

1 - Enquadramento

Quer no sector público, quer no sector privado, a corrupção é um sério obstáculo ao normal funcionamento das instituições, visto tratar-se de um fenómeno que assume carácter transnacional, e que constitui, uma das grandes preocupações não apenas dos diversos Estados, mas também de organizações internacionais de âmbito global e regional. Revela-se como uma ameaça aos Estados de direito democrático e prejudica gravemente a fluidez das relações entre os cidadãos e a Administração do Estado. Surge também como bloqueio ao desejável desenvolvimento das economias e ao normal funcionamento dos mercados.

No seguimento da criação do MENAC, no sentido de prevenir e combater a corrupção, foi criado pela Lei nº 54/2008, de 4 de setembro, o Conselho de Prevenção da Corrupção. O CPC, é uma entidade administrativa independente que funciona junto do Tribunal de Contas e desenvolve a sua atividade no âmbito da prevenção da corrupção e infrações conexas, ao nível nacional.

No exercício das suas atribuições, o CPC emitiu a Recomendação n.º 1/2009, de 1 de julho através da qual aconselhou os dirigentes máximos das entidades gestoras de dinheiros públicos, valores ou patrimónios públicos a elaborar planos de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas, contendo, nomeadamente, os seguintes elementos:

- i) identificação das medidas adotadas, com base na identificação dos riscos, que previnam a ocorrência de corrupção ou de infrações conexas;
- ii) definição e identificação dos vários responsáveis envolvidos na gestão do plano, sob a direção do órgão dirigente máximo;
- iii) elaboração anual de um relatório sobre a execução do plano.

Recomendou-se, igualmente, o envio dos planos e respetivos relatórios de execução para o CPC e órgãos de superintendência, tutela e controlo, bem como a utilização, nas áreas da contratação pública e da concessão de benefícios públicos, do questionário elaborado para o efeito, disponível no respetivo link: [Conselho de Prevenção da Corrupção](#)

Em complemento à Recomendação n.º 1/2009, de 1 de julho, o CPC emitiu, ainda, a Recomendação n.º 1/2010, de 7 de abril que sublinhou a necessidade de publicitação dos planos de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas no sítio da internet da respetiva entidade.

Mais recentemente, o CPC aprovou a Recomendação n.º 3/2015, de 1 de julho que veio prever o seguinte:

- a) a identificação exaustiva, nos planos de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas, dos riscos de gestão, incluindo os de corrupção, bem como as correspondentes medidas preventivas;
- b) a identificação dos riscos relativamente às funções, ações e procedimentos realizados por todas as unidades da estrutura orgânica das entidades, incluindo os gabinetes, as funções e cargos de direção de topo, mesmo quando decorram de processos eletivos;

c) a designação nos planos dos responsáveis setoriais e do responsável geral pela sua execução e monitorização, bem como pela elaboração dos correspondentes relatórios anuais, os quais poderão constituir um capítulo próprio dos relatórios de atividade das entidades a que respeitam;

d) a realização de ações de formação, divulgação, reflexão e esclarecimento dos seus planos junto dos trabalhadores e que contribuam para o seu envolvimento numa cultura de prevenção de riscos;

e) a publicação dos planos no seu site institucional, excetuando-se as matérias e as vertentes que apresentem uma natureza reservada, de modo a consolidar a promoção de uma política de transparência na gestão pública.

O MENAC visa concretizar a dimensão da prevenção da corrupção como central e prioritária nesta ação coletiva.

Na sequência da aprovação da Estratégia Nacional Anticorrupção 2020-2024, é criado o Mecanismo Nacional Anticorrupção (MENAC) é estabelecido o Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC) através do DL nº 109-E/2021 de 9 dezembro, sendo identificado o PPRCIC como um dos principais instrumentos de prevenção

Para garantir a homogeneidade na abordagem realizada para elaboração do PGRIC, recorreremos às deliberações e recomendações do CPC. Tomamos também em consideração o documento da Comissão Europeia EGESIF 14-0021-00, avaliação do risco de fraude e medidas antifraude eficazes e proporcionadas, de junho de 2014.

Para o CPC consideram-se riscos os factos, acontecimentos, situações ou circunstâncias suscetíveis de gerar corrupção ou uma infração conexa. Estes poderão ser identificados e classificados quanto à probabilidade da sua ocorrência e quanto à gravidade das suas consequências.

No âmbito nacional da prevenção da corrupção e infrações conexas, as entidades do sector público empresarial, entre outras, têm o dever de colaboração com o MENAC.

A Águas do Alto Alentejo, EIM, SA, foi constituída ao abrigo do regime jurídico da atividade empresarial local e das participações locais aprovado pela lei nº50/2012, de 31 de agosto, na sua atual redação e deste modo vai ao encontro do definido no nº2 do art. 2º do anexo ao decreto lei nº 109-E/2021, ou seja, “é aplicável aos serviços e às pessoas coletivas da administração direta e indireta do Estado, das regiões autónomas, das autarquias locais e do setor público empresarial que empreguem 50 ou mais trabalhadores.”

Face às premissas referidas pelo CPC, a AAA elaborou o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, que abrange todos os trabalhadores e dirigentes que integram os quadros de pessoal e demais elementos que efetivamente prestem serviços de assessoria/consultoria especializada, por tempo determinado e/ou indeterminado e, ainda, todas as entidades públicas e/ou privadas e outros interessados, que direta ou indiretamente, se relacionem com a AAA.

A implementação, execução e avaliação do PGRIC, enquanto instrumento de gestão de riscos, é da responsabilidade dos órgãos de administração da sociedade, sem prejuízo dos responsáveis de cada unidade orgânica deverem ser responsabilizados pelo que do plano lhes diga respeito.

Os responsáveis das diversas áreas da empresa têm a responsabilidade de implementar as decisões aprovadas pelo Conselho de Administração, cumprindo as funções e linhas de reporte associadas ao sistema de controlo interno que lhes estão delegadas. No entanto o PGRIC é aplicável a toda a realidade da AAA, pelo que se pretende que nele estejam envolvidos, a todos os níveis, todos os colaboradores que aqui desenvolvam a sua atividade profissional.

Quadro I

	INFRAÇÃO
Crimes De Corrupção (Código Penal)	- Corrupção ativa, Artigo 374.º
Crimes Conexas Código Penal	- Abuso de poder, Artigo 382.º - Tráfico de influência, Artigo 335.º - Peculato, Artigo 375.º - Peculato de uso, Artigo 376.º - Concussão, Artigo 379.º - Suborno, Artigo 363.º - Participação económica em negócios, Artigo 377.º
Infrações Conexas: crimes contra o setor público (Código Penal)	- Apropriação ilegítima de bens públicos, Artigo 234.º - Administração danosa, Artigo 235.º - Violação de segredo por funcionário, Artigo 383.º - Falsificação praticada por funcionário, Artigo 257.º - Usurpação de funções, Artigo 358.º - Abuso de confiança, Artigo 205.º
	- Garantias de imparcialidade, Secção II: - Incompatibilidades e impedimentos - Incompatibilidades com outras funções, Artigo 20.º - Acumulação com outras funções públicas, Artigo 21.º - Acumulação com funções ou atividades privadas; Artigo 22.º - Proibições específicas, Artigo 24.º - Deveres do Trabalhador, Artigo 73.º (LTFP)
	- Garantias de imparcialidade, Secção VI: - Casos de impedimentos de titulares de órgãos e de agentes da Administração Pública, Artigo 44.º (C
	- Conflitos de interesses, (Recomendação CPC, de 7/11/2012)

2 - Monitorização da execução do plano

A definição do Programa de Cumprimento Normativo, no qual se incluem como instrumentos do mesmo, o presente Plano, o código de conduta, o programa de formação e um canal de denúncias, com a finalidade de prevenir, detetar e sancionar atos de corrupção e infrações conexas, levados a cabo contra ou através da entidade, bem como a designação do seu responsável, que garante e controla a aplicação do programa de cumprimento normativo.

O controlo e revisão do Plano, enquanto documento dinâmico, é da responsabilidade do Diretor do Departamento Administrativo e Financeiro, revisto nos termos e prazos previstos na lei, pelo menos a cada três anos, e/ou sempre que se justifique.

Será necessário realizar auditorias através das quais avaliam, de uma forma independente, objetiva e sistemática, a execução do Plano, reportando a sua adequabilidade de funcionalidade ao Conselho de Administração da AAA.

A execução do PGRIC está sujeita a controlo, efetuado nos seguintes termos:

a) Elaboração, no mês de outubro, de relatório de avaliação intercalar nas situações identificadas de risco elevado ou máximo;

b) Elaboração, no mês de abril do ano seguinte a que respeita a execução, de relatório de avaliação anual, contendo nomeadamente a quantificação do grau de implementação das medidas preventivas e corretivas identificadas, bem como a previsão da sua plena implementação.

c) Após aprovação do Relatório Anual, a AAA dispõe de 10 dias para proceder à sua publicitação e dar conhecimento do mesmo às entidades definidas no âmbito do n.º 7 do art.º n.º 6 do DL 109E/2021, de 9 de dezembro.

3.1 Contratação de bens e serviços

Principais Atividades	Identificação dos Riscos	Classificação dos Riscos			Medidas Preventivas	Medidas Adotadas
		PO	GC	GR		Evidências
Consulta, Negociação e Adjudicação	Favorecimento de fornecedores de bens e/ou serviços para obtenção de benefícios próprios ou para terceiros, participação económica em negócio, suborno e utilização de informação privilegiada: - Existência de conflitos de interesses que ponham em causa a transparência dos procedimentos; - Convite a fornecedores que não reúnem as condições mínimas exigidas para o fornecimento do bem ou a prestação do serviço pretendido - Deficiente ou inadequada condução dos processos de aquisição de bens e serviços; - Adjudicações autorizadas por órgão sem competência para o efeito.	B	A	M	Normas consignadas no Código de Conduta. Proceder periodicamente à recolha de informação e escolha dos fornecedores, com atualização do histórico de cumprimentos de contratos ou encomendas. Acompanhamento e supervisão dos desenvolvimentos negociais por parte da unidade orgânica responsável pela condução dos processos de aquisição de bens e serviços. Segregação de funções no processo de avaliação e decisão da aquisição (hierarquia de decisão). Existência e utilização de minutas aprovadas na empresa (informação de abertura, peças dos procedimentos, contrato, entre outros).	a. Implementado. Código de Conduta, publicado no site institucional, enviado por email a todos os funcionários; b. Implementado. Em cada procedimento, são criadas e assinadas pelos membros do C.A. e respetivo júri, declarações sobre conflito de interesse; c. Implementado. Os fornecedores são avaliados anualmente pelos gestores dos diversos contratos, pelo dpt. de qualidade e pela técnica responsável pelos procedimentos de contratação pública, conforme normas do nosso Plano de Gestão de Qualidade e as normas ISO9001;
	Inexistência ou inadequados Procedimentos formalizados para a formação, execução e gestão de contratos de empreitadas.	M	M	M	Existência de uma área com responsabilidade nos contratos públicos, que garanta a supervisão/regulamentação, o controlo funcional, a monitorização e reporte, relativamente à formação, execução e gestão de contratos de empreitadas. Utilização de plataforma eletrónica para a contratação pública a qual possibilita, entre outros aspetos:	d. Implementado. Por amostragem, são analisados anualmente, aquando do encerramento de contas, diversos processos de contratação pública pelo nosso Fiscal Único, não tendo até à data, encontrado quaisquer evidências de desvios, falta de documentos ou inadequada condução dos processos;
	Incumprimento do Código dos Contratos Públicos e legislação conexa e das atividades definidas no âmbito do processo de formação de empreitadas.	M	B	R	i) o controlo automático de aspetos da legislação aplicável e dos prazos de receção das propostas; ii) o registo automático da receção das propostas, assinalando as recebidas fora do prazo (não as	e. Implementado. Todas as adjudicações são, mediante o Dpt., aprovadas pelos Júris, Diretores, Presidente do Conselho de Administração e Conselho de Administração; f. Implementado. Além do controlo interno através do registo em excel e no ERP "Primavera", é

					considerando para o procedimento); iii) o envio simultâneo das comunicações remetidas a convidados e concorrentes no decurso da tramitação (envio de convite e das peças do procedimento, respostas a esclarecimentos, erros e omissões, início da audiência prévia ou da comunicação da adjudicação, entre outros).	utilizada a plataforma Vortal, para registo de todos os processos de contratação pública.
Encomenda de Bens e Serviços	Existência de conluio entre os intervenientes e de eventual corrupção entre os mesmos, participação económica em negócio: • Deficiente ou inadequada condução dos processos de encomenda de bens e serviços; • Aquisição de bens e serviços não enquadradas em planeamento de necessidades reais.	B	A	M	Fundamentação devida da necessidade das aquisições com aprovação pela estrutura hierárquica. Despistagem de valores contratados anormalmente elevados e verificação de eventual concentração nos mesmos fornecedores. Monitorização das aquisições de bens e serviços pela área responsável pelas compras, com análise periódica pela estrutura hierárquica.	a. Implementado. Todos os processos de encomenda e/ou consulta prévia ao mercado, são devidamente fundamentados e efetuados através de consulta ao mercado, aprovação e posterior confirmação através de email. b. Implementado. Em todos os processos de contratação, é obrigatório anexar o respetivo RCBE atualizado.

Receção de Bens e Serviços	Desvio ou não entrega dos bens contratados, não prestação dos serviços contratados, peculato: • Deficiente controlo da quantidade e qualidade dos bens recebidos e serviços prestados; • Realização de pagamento de bens e serviços sem que exista a entrega dos bens ou a realização dos serviços.	B	A	M	Implementação de rotinas de controlo especializado pela área responsável pelas compras. Segregação de funções nas várias etapas do processo de aquisição de bens e serviços.	a. Implementado. O processo de contratação pública, culmina com o envio da ordem de encomenda ao fornecedor. Mediante a entrega dos bens, a mercadoria é confirmada pelo fiel de armazém e assinado o documento “fatura ou guia de remessa” que os acompanha. O documento de despesa só é pago, após a aprovação efetuado pelo Gestor do Contrato.
----------------------------	---	---	---	---	---	---

Classificação dos Riscos: PO- Probabilidade de Ocorrência (A- Alta; M- Média; B- Baixa); GC- Gravidade da Consequência (A- Alta; M- Média; B- Baixa); GR- Grau de Risco (E- Elevado; M- Moderado; R- Reduzido).

3.2 Gestão dos recursos financeiros e patrimoniais

Principais Atividades	Identificações dos Riscos	Classificação dos Riscos			Medidas Preventivas	Medidas Adotadas
		PO	GC	GR		Evidências
Controlo Orçamental	Manipulação e/ou omissão de informação da situação financeira da Empresa: - Erros ou detalhe insuficiente na elaboração do Plano de Atividades e Orçamento; - Inexistência de avaliação de resultados reais vs resultados orçamentados no Orçamento.	B	M	R	Controlo Regular da execução orçamental	a. Implementado. Mensalmente, é efetuada a comparação dos resultados mensais, com os resultados em período homologado e com o previsto em orçamento. A análise é apresentada a todos os membros do C.A.
Processamento Contabilístico	Deficiências na qualidade da informação contabilística: - Erros/falhas na preparação das demonstrações financeiras a serem divulgadas por não incluírem informação suficiente e/ou fiável; - Aplicação indevida de princípios contabilísticos	B	M	R	Acompanhamento e monitorização contínua da execução das tarefas. Atuação do Técnico Oficial de Contas e Revisor Oficial de Contas.	a. Implementado. Mensalmente, a contabilidade registada pelo técnico superior da AAA, é revista e, caso seja necessário, corrigida pela empresa contratada, especializada em contabilidade e devidamente fiscalizada pelo Fiscal Único. b. Implementado. A prestação de contas é partilhada por todos os acionistas e os respetivos revisores oficiais de contas. c. Implementado. A prestação de contas é enviada à Entidade Reguladora (ERSAR), INE e DGAL.

Classificação dos Riscos: PO- Probabilidade de Ocorrência (A- Alta; M- Média; B- Baixa); GC- Gravidade da Consequência (A- Alta; M- Média; B- Baixa); GR- Grau de Risco (E- Elevado; M- Moderado; R- Reduzido).

Principais Atividades	Identificação dos Riscos	Classificação dos Riscos			Medidas Preventivas	Medidas Adotadas
		PO	GC	GR		Evidências
Gestão Financeira	Manipulação e/ou emissão de informação de modo a facilitar o pagamento de valores indevidos, suborno e peculato: • Pagamentos indevidos a terceiros relativamente a situações não previstas nos contratos; • Efetivação de pagamentos sem a devida autorização prévia; • Erros/falhas na introdução/processamento das notas de crédito ou outros ajustamentos em contas a pagar; • Existência de registos de transações sem que estas tenham ocorrido ou da sua supressão ou omissão nos registos.	M	M	M	Prévia validação pela Unidade Orgânica adquirente da fatura do fornecedor. Introdução de pagamentos nas plataformas <i>homebanking</i> desde que devidamente suportados. Supervisão que garanta a autorização prévia ao pagamento pelo órgão com competências para o efeito. Ações periódicas de controlo e monitorização para cruzamento entre os registos contabilísticos e os elementos tangíveis/intangíveis das operações. Níveis de responsabilidade diferenciados.	a. Implementado. Mediante a entrega dos bens contratados, a mercadoria é confirmada pelo fiel de armazém e assinado o documento “fatura ou guia de remessa” que o acompanha. O documento de despesa só é pago, após aprovação efetuado pelo Gestor do Contrato. A programação de pagamentos é elaborada conforme o prazo de pagamento contratualizado e disponibilidade financeira. Os pagamentos são efetuados no final da segunda semana e no final de cada mês. A fatura a regularizar é colocada digitalmente através do módulo Integrado no ERP “Primavera”, que corresponde à nota de encomenda correspondente ao processo de contratação pública adjudicado.
	Manipulação e/ou emissão de informação de modo a facilitar a emissão fraudulenta de documentos retificativos a valores faturados, concussão, conflito de interesses e participação económica em negócio: • Erros/falhas na introdução/processamento das faturas ou outros ajustamentos em contas a receber.	M	M	M	Níveis de responsabilidade diferenciados para a autorização de documentos retificativos. Ações periódicas de controlo e monitorização para cruzamento entre os registos contabilísticos e os tangíveis/intangíveis das operações.	a. Implementado. Mensalmente, os documentos Contabilísticos são registados Pelo técnico superior interno da AAA e conferidos à posteriori pela empresa contratada (Mapi-sor). b. Anualmente, por amostragem, os documentos contabilísticos são fiscalizados pelo Fiscal Único de forma a filtrar falhas/erros.
	Aceitação de favores e/ou favorecimentos ilícitos em troca da concessão de vantagens e/ou benefícios, suborno e peculato: • Erros/falhas/atrasos na disponibilização de informação relativa a recebimentos e pagamentos, nomeadamente quanto às operações realizadas; • Desvio de dinheiros e valores; • Erros/falhas no registo de investimentos.	B	B	R	Validação de informação pelos vários níveis de responsabilidade. Reconciliações bancárias.	a. Implementado. Todos os processos de encomenda e/ou consulta prévia mercado, são devidamente fundamentados efetuados através de consulta ao mercado, aprovação e posterior confirmação através de email. Os pagamentos/rec. São efetuados conforme indicado em cada caderno de encargos. As reconciliações bancárias são Efetuadas pela técnica superior da tesouraria e registadas contabilisticamente pelo técnico superior de contabilidade.

Classificação dos Riscos: PO- Probabilidade de Ocorrência (A- Alta; M- Média; B- Baixa); GC- Gravidade da Consequência (A- Alta; M- Média; B- Baixa); GR- Grau de Risco (E- Elevado; M- Moderado; R- Reduzido).

Principais Atividades	Identificação dos Riscos	Classificação dos Riscos			Medidas Preventivas	Medidas Adotadas
		PO	GC	GR		Evidências
Gestão Patrimonial	Manipulação de inventários de imobilizado propiciando o furto ou apropriação de bens para proveito próprio: • Alienação de bens de modo a obter vantagens em benefício próprio ou de terceiros; • Alienação de bens sem a adequada aprovação; • Apropriação indevida de bens por parte dos colaboradores.	B	M	R	Normativos sobre inventários e abate de bens. Controlo periódico do património da sociedade.	a. Implementado/ em desenvolvimento Não existe alienação de bens. Está prevista a contratação de aplicação informática de forma a controlar os equipamentos independentemente da sua localização.
	Avaliação desajustada das necessidades de intervenção na frota automóvel: • Realização de serviços de manutenção, inspeção e reparação das viaturas fora do âmbito dos planos programados de manutenção sem a adequada aprovação; • Reparações resultantes de sinistros não abrangidas pelas coberturas previstas nas apólices de seguro sem a adequada aprovação.	B	M	R	Monitorização permanente da utilização de veículos e planos de manutenção.	a. Implementado. A gestora de frota (assistente técnica, efetua o controlo mensal dos seguros e planos de reparação/manutenção de veículos adquiridos pela AAA e de contratos de leasing. As intervenções são comunicadas ao encarregado de cada pólo logístico e ao Diretor Financeiro/Administrativo.
	Apropriação de equipamento informático ou mecânico de modo a obter vantagens em benefício próprio ou de terceiros: • Alienação de equipamento não obsoleto; • Intervenções injustificadas e não necessárias.	B	B	R	Controlo sistemático do estado dos equipamentos. Validação da realização de intervenções pelos vários níveis de responsabilidade. Monitorização e registo detalhado das intervenções efetuadas. Existência de ferramentas de gestão do equipamento.	a. Implementado. O informático especialista controla o estado e período de vida útil do hardware. Não existe bens alienados. Em caso de reparação, o equipamento é enviado para a sede para reencaminhamento para empresa especializada. É despoletado o procedimento de contratação pública e informado o Diretor Financeiro/Administrativo.

Classificação dos Riscos: PO- Probabilidade de Ocorrência (A- Alta; M- Média; B- Baixa); GC- Gravidade da Consequência (A- Alta; M- Média; B- Baixa); GR- Grau de Risco (E- Elevado; M- Moderado; R- Reduzido).

3.3 Gestão dos recursos humanos

Principais Atividades	Identificação dos Riscos	Classificação dos Riscos			Medidas Preventivas	Medidas Adotadas
		PO	GC	GR		Evidências
Gestão Administrativa	Manipulação de informação de modo a facilitar o pagamento indevido de benefícios e compensações ou peculato: • Processamento de vencimentos sem conexão à assiduidade dos colaboradores e sua categoria profissional/remuneração contratual;	B	A	M	Interligação entre as bases de dados de registos de colaboradores e de processamento de vencimentos. Participação de diversos intervenientes nos processos de processamento de salários. Segregação de funções e responsabilidade das operações. Sistema de registo eletrónico das ausências dos colaboradores com circuito de aprovação pela hierarquia. Sistema de autenticação e restrição de acessos às bases de dados.	a. Implementado. Todas as entradas/saídas são controladas pela aplicação de gestão de ponto. O registo de colaboradores e os Seus vencimentos são efetuados Pelo técnico superior de RH, pelo técnico superior de contabilidade e conferidos pelo Diretor Financeiro/Administrativo. As ausências são previamente comunicadas ao superior hierárquico e enviadas para o técnico de RH. O detalhe relativo aos vencimentos mensais é enviado pelos RH a cada Diretor e posteriormente, aquando da autorização de pagamento de vencimentos, aos membros do C.A. que a aprovam.
Recrutamento e Seleção	• Processamento de abonos e descontos não autorizados; • Inadequado registo e controlo do tempo e da assiduidade • Falhas no registo da informação das bases de dados dos colaboradores e divulgação de informação confidencial. Favorecimento ilícito na escolha dos recursos humanos a contratar, abuso de poder e tráfico de influências: Intervenção no processo de recrutamento de pessoas com relações de proximidade dos candidatos; Utilização de critérios de seleção	B	B	R	Obtenção de declaração de impedimento expressa sob a forma escrita de não intervenção em processos de pessoas com relações de proximidade com os candidatos; Definição de critérios e métodos, para a seleção de candidatos; Avaliação dos candidatos envolvendo várias fases com triagem dos mesmos independente da seleção e realização das entrevistas; Exigência de fundamentação de propostas de recrutamento; Registo das decisões de contratação devidamente fundamentadas; Elaboração e divulgação de normas para prevenção de conflitos de interesse.	b. Implementado. Previamente ao processo de recrutamento, é efetuada a grelha de requisitos e questões a colocar aos candidatos. É efetuada a pré-seleção conforme requisitos e selecionados os mais qualificados e ajustados conforme CV apresentado. c. Implementado. Na abertura de procedimento de Contratação, é efetuada informação e fundamentação da necessidade, para ser analisada e aprovada pelo C.A. d. Implementado. A empresa dispõe de código de conduta, onde prevê e divulga os procedimentos internos para prevenção de conflitos de interesse e equilíbrio salarial e igualdade de género.

discricionários, sem respeito pelo princípio da equidade; Utilização de critérios de avaliação pouco objetivos, sem respeito pelo princípio da equidade; Ausência ou deficiente fundamentação dos resultados de seleção; Ausência de mecanismos que identifiquem e impeçam a ocorrência de conflitos de interesse. Favorecimento ou prejuízo ilícito na gestão dos programas de formação: Ações de formação inadequadas às funções a desempenhar pelos colaboradores; Contratação de entidades formadoras sem habilitação adequada; Não execução na íntegra de planos de formação aprovados para os colaboradores.				Identificação das necessidades de formação e implementação das respetivas ações; Existência de diversos níveis de aprovação na instrução dos processos de contratação da formação; Elaboração de relatórios de execução da formação.	e. Implementado. É efetuado o plano anual de formação com base nas referências e necessidades referenciadas pelos encarregados e diretos de departamento. O plano é colocado a aprovação do C.A. No entanto, poderão existir diversas formações complementares ao longo do ano, de carácter extraordinário ou que, sendo grátis, possam ser uma mais valia para os RH da AAA. Contratação de prestação de Serviços, apenas a Entidades Certificadas. Certificados de formação arquivados no processo pessoal do funcionário.
--	--	--	--	---	---

Classificação dos Riscos: PO- Probabilidade de Ocorrência (A- Alta; M- Média; B- Baixa); GC- Gravidade da Consequência (A- Alta; M- Média; B- Baixa); GR- Grau de Risco (E- Elevado; M- Moderado; R- Reduzido).

3.4 Gestão Comercial

Principais Atividades	Identificação dos Riscos	Classificação dos Riscos			Medidas Preventivas	Medidas Adotadas
		PO	GC	GR		Evidências
Gestão Comercial	Inexistência, incumprimento ou inadequados procedimentos formalizados para a gestão de clientes;	M	M	M	Mecanismos de controlo interno que assegurem que o serviço apenas é disponibilizado após a boa receção de todos os documentos de suporte previstos e da respetiva redução de contrato a escrito entre as partes;	a. Implementado. O planeamento dos serviços é efetuado informaticamente, após a inclusão de todos os documentos contratuais e pagamentos de dívidas em aberto.
	Existência de situações de conflitos de interesses por parte dos membros da Administração e/ou trabalhadores que intervenham nos procedimentos para a gestão de clientes;	B	M	M	Mecanismos de controlo interno que assegurem que o serviço apenas é disponibilizado após a boa receção de todos os documentos de suporte previstos e da respetiva redução de contrato a escrito entre as partes;	b. Implementado. Aquando da contratação dos prestadores de serviços para a gestão de clientes, é assinada declaração de inexistência de conflitos de interesses. Todas as alterações em processos contratuais, são suportadas por documentos assinados ou email.
	Ausência de controlos adequados sobre a atividade de prestadores de serviços;	M	M	M	Existência de registo permanente das ocorrências e/ou comunicados efetuados, e respetivo follow up dos mesmos;	c. Implementado. Todas as alterações em processos contratuais, são suportadas por documentos assinados ou email.
	Existência de risco de usurpação da identidade da Entidade prestadora do serviço junto dos clientes	B	A	M	Identificação obrigatória dos trabalhadores e prestadores de serviço em representação da entidade gestora, perante terceiros;	d. Implementado. Todos os funcionários de entidades prestadoras de serviços que contactem com os clientes presencialmente, estão identificados por cartão de identificação produzido pela AAA, com os logós da empresa “parceira” e da AAA. Todos os funcionários de entidades prestadoras de serviços que contactem com os clientes através de telefone, identificam-se como serviço de suporte da AAA aos clientes.
	Impossibilidade de obtenção dos dados corretos de medição;	M	B	B	Validação do mapa de leituras na plataforma informática, para verificar a existência das leituras e a sua correção; Identificação das áreas, clientes ou situações de acesso condicionado ao contador;	e. Implementado. Além da leitura mensal efetuada pelos nossos técnicos, a AAA dispõe de uma equipa de fiscalização, principalmente direcionada para o controlo dos equipamentos de medição de consumos de clientes. Todos os ser-

Existência de registos indevidos e/ou manipulação de consumos de água com o objetivo de favorecer terceiros; Existência de informação para faturação incorreta e/ou manipulada (tarifários aplicáveis) com o objetivo de favorecer terceiros; Faturas vencidas por regularizar, por ausência de monitorização da dívida dos clientes ou por processo de recuperação de dívida ineficaz.	B B B	M M M	B R R	Existência de um plano de substituição preventiva de contadores, de acordo com a legislação aplicável; Monitorização do processo de leitura dos contadores ou fecho; Verificação e inspeção dos contadores; Existência de registo permanente das ocorrências e/ou comunicados efetuados, e respetivo <i>follow up</i> dos mesmos; Existência de uma linha de apoio a clientes, para alterações de dados, comunicação de leituras, roturas e anormalidades no funcionamento da rede; Existência de canais definidos para a ocorrência e registo de reclamações dos clientes, e de monitorização do seu tratamento; Registo da substituição de contadores em situação de avaria ou manipulação; Validação do mapa de leituras na plataforma informática, para verificar a existência das leituras e a sua correção. Dupla verificação do carregamento/atualização de tarifas na plataforma informática; Monitorização dos clientes não faturados; Existência de relatório sobre faturação e dívida de clientes.	viços de fiscalização são registados informaticamente. f. Implementado. Além da linha de apoio ao cliente, existe uma linha dedicada a avarias/ ocorrências e a AAA dispõe de 11 centros de atendimento para a apoio burocrático aos clientes, onde também é feito informaticamente, todo o registo de reclamações. g. Implementado. A gestão da dívida é feita Informaticamente, através de parâmetros pré-definidos e controlada pelo Diretor Comercial. Os clientes são notificados com cartas de pré-aviso de falta de pagamento e/ou de aviso de corte. h. Implementado. Mensalmente, são retirados mapas de controlo da dívida por antiguidade. O software de gestão de Clientes emite automaticamente os avisos aos clientes, conforme legislação em vigor. i. Implementado. O carregamento de tarifários é verificado pelo assistente técnico da AAA e da empresa de prestação de serviços contratada para gestão de clientes. À posteriori é confirmado pelo Diretor Comercial.
--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	--	---

	Ausência de notificação (cartas de aviso) ou de início de processos de cobrança Administrativa (litigioso) a clientes com faturas vencidas.	B	M	R	Plataforma informática de gestão de clientes emite automaticamente cartas de corte ou de rescisão, para clientes com faturas vencidas por regularizar.	j. Implementado. A gestão da dívida é feita Informativamente, através de parâmetros pré-definidos e controlada pelo Diretor Comercial. Os clientes são notificados com cartas de pré-aviso de falta de pagamento e/ou de aviso de corte.
	Não cumprimento da legislação vigente, incluindo a relativa à proteção das bases de dados dos clientes.	B	A	M	Existência de comprovativo de envio de cartas de aviso (registo).	k. Implementado. Acesso aos comprovativos de envio de cartas de aviso através do portal dos CTT.
					Definição e controlo de acessos e perfis aos sistemas e plataformas informáticas; Gestão de acessos é gerida conjuntamente entre a área de STI e as restantes direções.	l. Implementado. Todos os acessos e permissões são Coordenados pelo especialista de informática da AAA, com a pré-autorização e definição dos diretores de cada departamento.
	Existência de apropriação indevida de dinheiro por parte dos trabalhadores.	B	M	R	Impossibilidade de efetuar recebimentos sem que o sistema informático esteja em funcionamento para o seu registo; Existência de procedimento de fecho de caixa (lojas de atendimento ao público); Acesso restrito ao cofre; Verificação do fecho diário com o montante de dinheiro recebido pela entidade que transporta o dinheiro.	m. Implementado. O fecho de caixa é efetuado diariamente. Nos centros de atendimento, devido a condições de segurança, apenas existe meios de pagamento digitais. Na sede, a conferência física (numerário) das caixas é feita pelo técnico superior da tesouraria. O montante resultante do fecho de caixa no sistema de gestão de clientes deverá ser exatamente igual ao numerário conferido pela técnica da tesouraria.

Classificação dos Riscos: PO- Probabilidade de Ocorrência (A- Alta; M- Média; B- Baixa); GC- Gravidade da Consequência (A- Alta; M- Média; B- Baixa); GR- Grau de Risco (E- Elevado; M- Moderado; R- Reduzido).

4 - Considerações Finais

Considerando, como anteriormente referido, que as obrigações previstas no RGPC são também verdadeiras medidas de mitigação para reduzir o nível dos riscos, apresentamos deste modo, o estado de implementação das mesmas, permitindo assegurar que novos riscos ou riscos já existentes serão apropriadamente tratados e controlados.

O relatório apresentado, materializa a criação de procedimentos que permitem a clarificação e transparência nos processos. Deste modo, a empresa dispõe de diversos mecanismos, nomeadamente,

- ✓ Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas;
- ✓ Código de Ética e Conduta;
- ✓ Canal de Denúncia;
- ✓ Registo na Plataforma RGPC;
- ✓ Encarregado de Proteção de Dados

A Águas do Alto Alentejo reconhece, que os relatórios de avaliação anuais, são instrumentos promotores da boa gestão pública, com potencial para a promoção de uma cultura sã de prevenção de riscos, para o incremento da transparência e do rigor, bem como para a promoção da qualidade do serviço público e contribuem para a melhoria constante do trabalho diariamente desenvolvido. Os relatórios vêm ainda reforçar a transparência na aplicação dos princípios de boa governação em alinhamento com o enquadramento legal em vigor.

Ponte de Sôr, 30 de Maio de 2025

O Diretor Administrativo e Financeiro,

