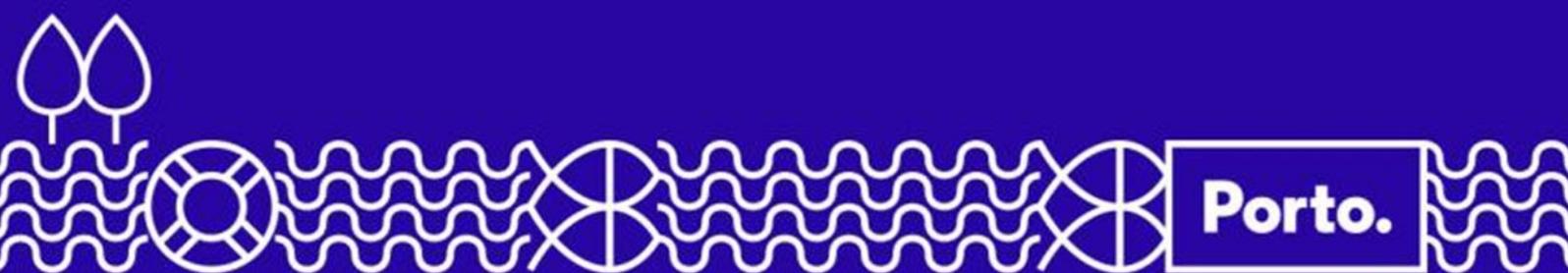




**Plano de Prevenção de  
Riscos de Gestão  
incluindo Riscos de Corrupção e  
Infrações Conexas**

**Relatório de Execução**

**2022**





**CMPEAE – EMPRESA DE ÁGUAS E ENERGIA DO MUNICÍPIO DO PORTO, EM**

**Pessoa Coletiva:** 507 718 666

**Capital Social:** 80 000 000 Euros

Matriculada na 1.<sup>a</sup> Conservatória do Registo Comercial do Porto

**Sede:** Rua Barão de Nova Sintra, 285  
4300-367 Porto

**Tel.:** 22 519 08 00

[geral@aguasdoporto.pt](mailto:geral@aguasdoporto.pt)

[www.aguasdoporto.pt](http://www.aguasdoporto.pt)

## Índice

<b>I. Introdução .....</b>	<b>5</b>
<b>II. Enquadramento.....</b>	<b>6</b>
<b>III. Caracterização da Empresa .....</b>	<b>8</b>
III.1. Governo da Sociedade.....	8
III.2. Objeto Social.....	8
III.3. Missão, Visão e Valores.....	9
III.4. Objetivos Estratégicos.....	9
III.5. Estrutura Organizacional .....	10
III.6. Visão Geral da Empresa .....	12
III.6.1. Celebração do Contrato-Programa das Praias.....	12
III.6.2. Melhoria Contínua da Relação com os Clientes.....	13
III.6.3. Pessoas, Cultura e Organização: Identidade AEdP .....	14
<b>IV. Execução do Plano .....</b>	<b>16</b>
IV.1. Metodologia de análise do Plano .....	16
IV.1.1. Conceitos.....	16
IV.1.2. Âmbito de aplicação .....	18
IV.1.3. Execução e monitorização do plano.....	18
IV.2. Avaliação da Execução das Ações .....	24
IV.3. O Plano de Gestão dos Riscos.....	25
<b>V. O (“Novo”) Regime Geral da Prevenção da Corrupção.....</b>	<b>31</b>
<b>VI. Recomendações.....</b>	<b>34</b>
<b>VII. Conclusões.....</b>	<b>36</b>
<b>VIII. Situações de Incumprimento.....</b>	<b>37</b>
<b>IX. Divulgação.....</b>	<b>37</b>

## I. Introdução

No âmbito dos deveres de informação definidos na alínea e) do artigo 21.º dos Estatutos da Empresa e na alínea e) do número 1 do artigo 42.º da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, na sua última redação, o Conselho de Administração da CMPEAE – Empresa de Águas e Energia do Município do Porto, EM, (doravante designada por “Águas e Energia do Porto”, “AEdP “ ou ”Empresa” ) apresenta o Relatório de Execução do Plano de Prevenção de Riscos Gerais incluindo Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (doravante designado por “PPRCIC” ou “Plano”) do ano de 2022.

O Relatório está estruturado nas seguintes áreas:

- Enquadramento
- Caracterização da Empresa
- Execução do Plano

## II. Enquadramento

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

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

Mais recentemente o Decreto-Lei n.º 109-E/2021 de 9 de dezembro revoga a Lei n.º 54/2008, de 4 de setembro, criando o Mecanismo Nacional Anticorrupção (“MENAC”) e estabelecendo o regime geral de prevenção da corrupção (“RGPC”). O MENAC desenvolve atividade de âmbito nacional no domínio da prevenção da corrupção e infrações conexas, aprova o regime geral da prevenção da corrupção (RGPC), detém poderes de iniciativa, de controlo e de sanção, apoia as entidades públicas na adoção e implementação dos programas de cumprimento normativo previstos no RGPC; emite orientações e diretivas a que devem obedecer a adoção e implementação dos programas de cumprimento normativo pelas entidades abrangidas pelo RGPC, fiscaliza, em articulação com as inspeções gerais ou entidades equiparadas e inspeções regionais, a qualidade, eficácia e atualização dos instrumentos de cumprimento normativo adotados pela Administração Pública e pelo setor público empresarial para prevenção da corrupção e de infrações conexas.

Considerando que a Águas e Energia do Porto, é uma empresa local que presta um conjunto de serviços públicos essenciais, em regime de gestão delegada, na área territorial do Município do Porto, e para o

efeito dispendo e utilizando meios e recursos públicos, continua a manter-se imperioso promover a monitorização e dinamização do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

A elaboração deste relatório foi atribuída à área de Auditoria Interna, tendo sido envolvidos os responsáveis hierárquicos de forma a se proceder à identificação dos riscos de corrupção e infrações conexas, bem como à indicação das medidas a implementar ou em curso, que previnam a sua ocorrência.

A implementação das medidas identificadas é competência de cada responsável hierárquico, não obstante a necessária articulação com a área de Auditoria Interna.

Neste contexto, foi elaborado o presente Relatório de Execução referente ao ano de 2022, tendo como propósito:

- ✓ Apresentar os riscos identificados e as medidas de mitigação definidas e implementadas pelas diferentes áreas funcionais, em 2022; e
- ✓ Aferir o grau de implementação das ações previstas.

### III. Caracterização da Empresa

#### III.1. Governo da Sociedade

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

#### III.2. Objeto Social

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

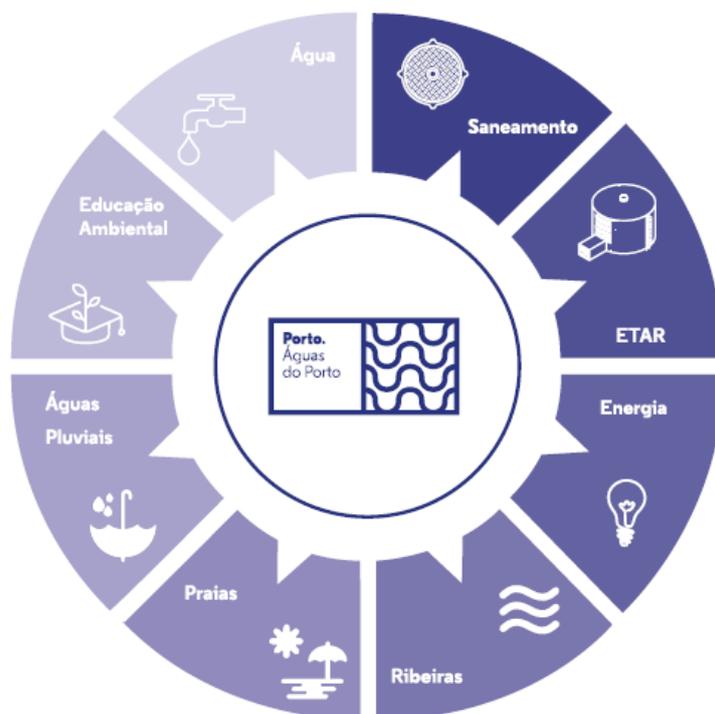


Figura 1 | Áreas de atividade da empresa

### III.3. Missão, Visão e Valores

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



Figura 2 | Missão, visão e valores

### III.4. Objetivos Estratégicos

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

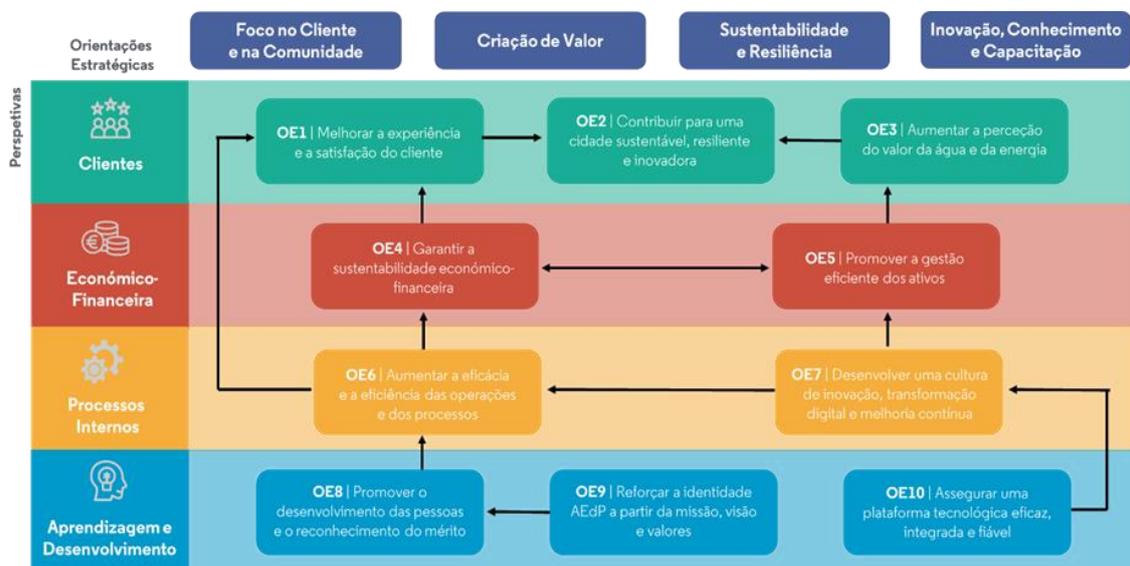


Figura 3 | Mapa Estratégico

### III.5. Estrutura Organizacional

A macroestrutura vigente na Águas e Energia do Porto, com base em quatro níveis organizacionais, é a que se apresenta no organograma da Figura 4, dividindo-se em oito direções, 22 unidades e sete áreas, a saber:

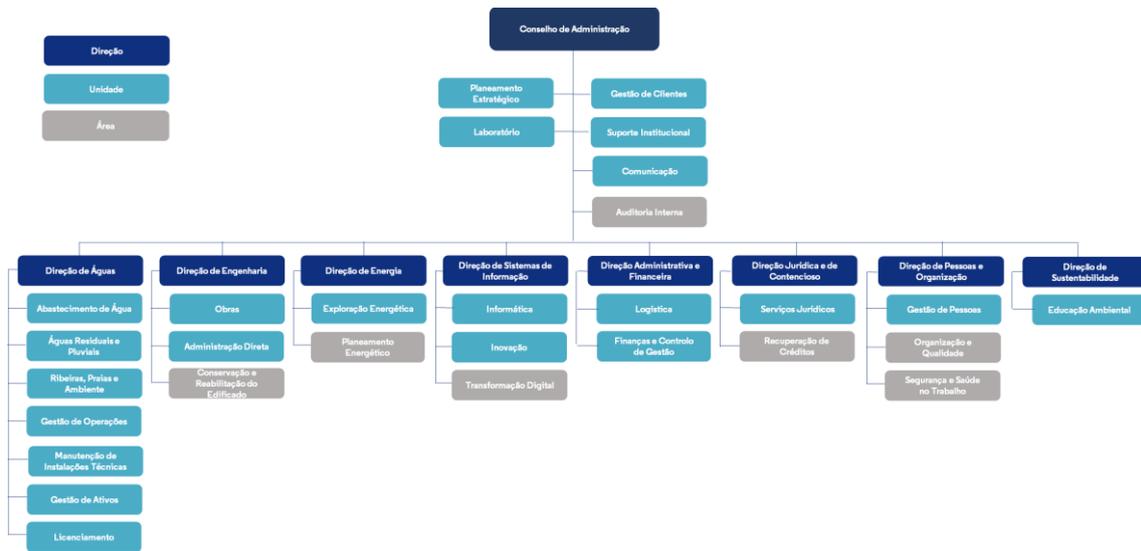


Figura 4 | Organograma

Constituem-se áreas de negócio a Direção de Águas, a Direção de Energia, a Direção de Sustentabilidade e a Unidade de Gestão de Clientes. Nas áreas de suporte, incluem-se a Direção de Engenharia, a Direção de Sistemas de Informação, a Direção Administrativa e Financeira, a Direção Jurídica e de Contencioso, a Direção de Pessoas e Organização, a Unidade de Planeamento Estratégico, a Unidade de Laboratório, a Unidade de Suporte Institucional, a Unidade de Comunicação e a Área de Auditoria Interna.

As declarações de Missão desta macro - estrutura em 31.12.2022 são as seguintes:

#### Direção de Sustentabilidade

Promover a sustentabilidade ambiental, social e cultural, de forma ativa e inovadora, assegurando o envolvimento da comunidade e dos colaboradores, através da implementação de ações de educação e sensibilização para o desenvolvimento sustentável, capazes de reforçar a água e a energia como fatores de afirmação da Cidade.

#### Direção de Águas

Gerir de forma integrada e sustentável todo o ciclo urbano da água da Cidade, garantindo a qualidade e continuidade do serviço e promovendo a sua sustentabilidade económica e ambiental, pela gestão eficiente dos ativos, redução de perdas de água e afluições indevidas, utilização eficiente e circular dos recursos, melhoria dos ecossistemas aquáticos, e valorização das linhas de água e da frente marítima.

#### Gestão de Clientes

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

#### Direção Administrativa e Financeira

Garantir a produção de informação transparente, atempada e apta a apoiar a gestão na implementação e monitorização da estratégia da Empresa, numa dialética construtiva e permanente, assegurando, igualmente a implementação de uma política aquisitiva eficaz e eficiente, em observância com as regras que impõem sobre a contratação pública.

#### Direção de Engenharia

Gerir o investimento da Empresa no âmbito da modernização, reparação e manutenção das infraestruturas físicas que estão sob a sua responsabilidade, e assegurar o controlo e gestão das ligações à rede pública, assente em elevados padrões de eficácia e eficiência, que garantam a qualidade e celeridade necessária à prestação de um serviço público de excelência.

#### Direção Jurídica e de Contencioso

Garantir a conformidade legal e a promoção de certeza e segurança jurídica na prossecução da atividade da Empresa em alinhamento com a sua estratégia, prevenindo e sancionando a ocorrência de ilícitos e promovendo a recuperação de créditos em pré-contencioso e contencioso, com vista à promoção da sua sustentabilidade económico-financeira.

#### Direção de Pessoas e Organização

Promover o desenvolvimento das Pessoas e da Organização, contribuindo para a criação de valor nas áreas de negócio e de suporte da Empresa, num ciclo constante de melhoria contínua, capaz de garantir a coerência entre os princípios declarados e as melhores práticas desenvolvidas ao nível da estratégia de gestão de pessoas, processos e organização.

#### Direção de Sistemas de Informação

Prosseguir o papel de catalisador de inovação e transformação digital das infraestruturas da Empresa ao serviço da Cidade, através da promoção da digitalização na experiência do cliente, da melhoria contínua de processos internos e da disseminação de uma cultura digital na organização, e da criação de novos modelos de negócio em articulação com os principais stakeholders.

#### Direção de Energia

Implementar as melhores práticas de operação e manutenção de todas as infraestruturas municipais no domínio da Energia, gerindo eventuais contratos de fornecimento de bens e/ou serviços associados, e assegurando a melhor contratação e execução de novos investimentos e atividades na cidade, sempre dentro de uma estratégia municipal integrada para a obtenção de eficiências operacionais, combate à pobreza energética e a sustentabilidade económica e ambiental do Município.

#### Laboratório

Assegurar o controlo analítico de todo o ciclo urbano da água, tendo por base os princípios de qualidade, imparcialidade, independência e integridade, de modo a gerar confiança e a promover o uso sustentável da água na Cidade.

#### Planeamento Estratégico

Dinamizar a gestão e posicionamento estratégico da Empresa, através do planeamento da estratégia, da monitorização da gestão e avaliação do desempenho da organização, e do fomento da cooperação nacional e internacional, promovendo o seu alinhamento e o da missão com pessoas, processos e infraestruturas, e contribuindo para a criação de valor para os stakeholders.

#### Suporte Institucional

Assegurar um suporte de excelência aos Órgãos Sociais e a promoção do património histórico e natural da AEdP.

#### Comunicação

Promover a imagem da Águas e Energia do Porto como um player de serviços públicos essenciais de referência nacional e internacional, reforçando a perceção interna e externa sobre a prestação de um serviço de qualidade a mais de 160 mil clientes, promovendo diariamente a sustentabilidade económica, ambiental e social da comunidade.

#### Auditoria Interna

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

### III.6. Visão Geral da Empresa

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

Sem prejuízo dessa consulta destacamos para o ano 2022 os seguintes acontecimentos:

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

No primeiro semestre de 2022, mais precisamente em abril, ocorreu a celebração do Contrato-Programa entre o Município do Porto e a Águas e Energia do Porto, para a delegação de algumas competências de gestão das praias na empresa. A experiência acumulada ao nível da gestão da frente marítima, bem como a forte presença nesta zona durante a época balnear, devido à implementação do Programa Bandeira Azul, veio confirmar que a empresa dispõe de uma posição estratégica para assumir a agregação da gestão das praias e áreas adjacentes (à cota baixa).

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

- O licenciamento e autorização para o fornecimento de bens e serviços e a prática de atividades desportivas e recreativas à cota baixa (exclui-se a venda ambulante);
- O licenciamento e autorização de infraestruturas e equipamentos, apoios balneares e apoios de praia temporários (ocupações inferiores a um ano);
- A gestão do processo administrativo e pagamento de pedidos de indemnização (acidentes, litígios com concessionários, entre outros) à cota baixa;
- A liquidação e cobrança de todas as taxas e tarifas devidas pelo exercício das competências previstas anteriormente;
- A fiscalização dos equipamentos e infraestruturas da frente marítima e comunicação às autoridades competentes das situações que carecem de reparação e manutenção;
- A realização de intervenções de manutenção e reparação em equipamentos de apoio à circulação pedonal, incluindo passadiços/pavimentos existentes à cota baixa, bem como acessos à areia (exceto nas zonas que não constituam águas balneares designadas);
- A realização de intervenções de manutenção e reparação em muretes e túneis de acesso à praia, por forma a garantir a segurança dos utentes das praias (excluindo ações de estabilização e contenção dos fenómenos de erosão costeira ou de danos provocados pela ação mar/galgamento costeiro).

A empresa continuará a exercer as novas competências de fiscalização, manutenção e reparação de passadiços e acessos às praias e, ainda, de licenciamento e autorização de eventos e atividades temporárias nas praias, até 2024.

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

No domínio da comunicação e através de uma parceria entre a Águas e Energia do Porto, e o Município do Porto, foi desenvolvida e colocada em prática, uma nova forma de alerta ao Município/ Cliente das interrupções programadas do fornecimento de água, via mensagem enviada diretamente pelo Gabinete do Município a todos os aderentes ao “Cartão Porto.”, de forma individual e especializada. Numa segunda fase e integrada no âmbito da revisão do Plano Comunicação de Emergência, foi igualmente incluída a comunicação ao Município/ Cliente, de situações de suspensão não programada do abastecimento de água por motivos de avaria de grande impacto do Sistema de Abastecimento Água e na Cidade. Neste Plano Comunicação de Emergência destaca-se ainda a existência de uma listagem de Clientes sensíveis e/ ou prioritários e entidades externas, definidos de acordo com a sua sensibilidade, criticidade e/ ou consumo médio mensal de água. Entre estes encontram-se unidades de saúde, instituições de ensino, lares de terceira idade, instituições de justiça, grandes clientes e autoridades locais e nacionais.

No domínio da transformação digital e da inovação, a Águas e Energia do Porto, manteve a estratégia de desenvolvimento de soluções orientadas para o cliente e para a eficiência operacional e processual, tendo ficado o ano de 2022 marcado por acontecimentos tecnológicos, que melhoraram a interação com o cliente, nomeadamente:

No primeiro semestre, o destaque vai para a entrada em funcionamento do Script de Atendimento Telefónico (SAT), com os guiões de conversa, que permitem uma atividade mais padronizada e um registo das interações com o cliente e a integração com outros serviços internos.

Uma outra importante medida implementada foi o registo de reclamações por telefone, esta possibilidade aumenta a transparência da relação com os clientes.

No portefólio de automação, assistiu-se ao arranque de dois novos robots de automação de processos (RPA), nomeadamente na cobrança diária de documentos pagos no sistema de execuções fiscais e na movimentação de contadores de telemetria no sistema de faturação. Com estes automatismos, a empresa reduziu o trabalho manual e otimizou o processo de faturação, fazendo diminuir a probabilidade de ocorrência de erros.

Do ponto de vista do processo dos projetos de obras de redes prediais (Licenciamento), mais concretamente no tratamento dos pedidos de condições de ligação (PT) e no levantamento de cadastro, desenvolveram-se novas funcionalidades na Plataforma Eletrónica de Licenciamento (PEL). Ainda em 2022 iniciou-se um projeto que tem como objetivo a reformulação da área de licenciamento do Balcão Digital, de forma a torná-lo mais intuitivo e prático para o cliente final.

No final do ano entrou igualmente em funcionamento uma *plataforma tecnológica* agregadora de informação, denominada NORBI, no que respeita a todas as interações dos clientes através dos diferentes canais de comunicação disponibilizados pela empresa. A melhoria dos níveis de serviço será obtida através da adequação dos meios de comunicação com os clientes, da criação de histórico de interações, da normalização das tipologias de interação e dos procedimentos de resposta, da

monitorização e controlo dos processos, da disponibilização de dashboards de gestão, do reporte de indicadores à ERSAR (Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos) e da agilização da comunicação interna e na otimização da atividade desenvolvida em diversas unidades funcionais.

Foi ainda concluído o projeto “TuPagas?”, que automatiza o envio de *mensagens com referências de pagamento* aos clientes que apresentem faturas por regularizar ainda em conta corrente, antes da emissão do aviso de corte, com o objetivo de maximizar as possibilidades de cobrança (em pré-contencioso) a montante da instauração dos processos de execução fiscal (contencioso).

### III.6.3. Pessoas, Cultura e Organização: Identidade AEdP

Sob o lema “Purpose driven, People centred”, a Águas e Energia do Porto, tem vindo a desenvolver o projeto “Pessoas, Cultura e Organização: Identidade AEdP” com o objetivo primordial de criar um modelo integrado de gestão de pessoas. Este projeto de carácter transversal a toda a Empresa permite rever os conceitos estratégicos com forte relevo organizacional, em especial a missão, os valores e as contribuições para os cinco principais stakeholders: acionista, clientes, colaboradores, comunidade e entidades da cidade e do ambiente.

No primeiro semestre do ano de 2022 a Águas e Energia do Porto, para além da aplicação da política remuneratória (decorridos 3 ou 4 anos os colaboradores podem ser elegíveis para “progressão remuneratória” ou “promoção”), procedeu ainda uma revisão extraordinária dos salários, atendendo a que nos últimos 3 anos a realidade organizacional da Empresa e a realidade do mercado de trabalho sofreram profundas alterações, decisão esta que deu origem a revisões salariais, reclassificações, progressões e novas comissões de serviço.

Para a Empresa, é igualmente essencial promover o equilíbrio entre vida profissional e pessoal, permitindo que seus colaboradores trabalhem em casa ou noutra local sempre que cumprirem determinadas condições, que têm vindo a ser discutidas e preparadas de forma a potenciar a regulação e o enquadramento do trabalho remoto.

Na reta final do ano iniciou-se o diálogo com a Comissão de Trabalhadores e o Sindicato dos Trabalhadores da Administração Pública e de Entidades com Fins Públicos (SINTAP), de forma a preparar a revisão do Acordo de Empresa, (20 junho de 2017) que desde a génese pretende garantir condições favoráveis para todos os trabalhadores que, adiram ao mesmo e exerçam funções na Águas do Porto – não só para os trabalhadores com contrato individual de trabalho celebrado com a empresa, mas também para os trabalhadores que, em virtude de exercerem funções nesta empresa em regime de cedência de interesse público, têm o vínculo de emprego público suspenso.

A Águas e Energia do Porto, no final de 2022, contava com 547 colaboradores, repartidos pelas áreas funcionais, da seguinte forma:

Área Funcional	Número Colaboradores	
	31.12.2021	31.12.2022
Direção de Águas	232	258
Direção de Engenharia	85	58
Gestão de Clientes	58	61
Direção Administrativa e Financeira	51	53
Direção de Energia	15	20
Direção Jurídica e de Contencioso	18	20
Direção de Sistemas de Informação	18	16
Laboratório	15	16
Direção de Pessoas e Organização	14	13
Suporte Institucional	13	12
Direção de Sustentabilidade	8	8
Planeamento Estratégico	6	7
Comunicação	3	4
Auditoria Interna	1	1
<b>Total</b>	<b>537</b>	<b>547</b>

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

Escolaridade	Grupo Funcional				
	Operacional e Administrativo	Supervisão	Técnico	Gestão	Total
Ensino Superior	20	1	107	47	175
Ensino Secundário	117	9	35	1	162
Ensino Básico	182	11	17	0	210
<b>Total</b>	<b>319</b>	<b>21</b>	<b>159</b>	<b>48</b>	<b>547</b>

O universo de colaboradores é muito diversificado, no nível etário e no nível de escolaridade, especialmente concentrado nas atividades de negócio da Empresa, pelo que a informação, sensibilização e formação deste universo de pessoas, continua a ser uma preocupação, desafio e investimento diários na Empresa.

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

## IV. Execução do Plano

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

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

#### IV.1.1. Conceitos

##### Sobre a corrupção

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

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

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

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

##### Sobre as infrações conexas

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

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

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

##### Identificação dos Riscos

A gestão do risco é, assim, um processo dinâmico e extensível às diferentes áreas de atividade, baseado na regular avaliação dos riscos e da eficácia das medidas de mitigação implementadas. O risco é um

evento, situação ou circunstância com probabilidade de ocorrência e potencial consequência positiva ou negativa na consecução dos objetivos de uma unidade organizacional.

Como “risco” considera o Conselho de Prevenção e Corrupção “o facto, acontecimento, situação ou circunstância suscetível de gerar corrupção ou uma infração conexas”, reforçando que o processo de identificação dos riscos envolve duas vertentes:

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

Na Águas e Energia do Porto a probabilidade é avaliada em função da seguinte escala:

Probabilidade	Descrição
1 Rara	Poderá ocorrer apenas em circunstâncias excecionais.
2 Reduzida	Não é provável que ocorra em circunstâncias normais.
3 Moderada	Poderá ocorrer em algum momento.
4 Alta	Irà provavelmente ocorrer em quase todas as circunstâncias.
5 Muito alta	É expectável que ocorra em quase todas as circunstâncias.

Na Águas e Energia do Porto o impacto é avaliado em função da seguinte escala:

Impacto	Descrição
1 Insignificante	Sem impacto notável na área funcional.
2 Muito reduzido	Efeitos menores na área funcional.
3 Médio	Tem consequências indesejáveis na área funcional.
4 Elevado	Afeta o desempenho da área de forma significativa.
5 Muito elevado	Impacto inaceitável ou incorrigível.

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

P R O B A B I L I D A D E	IMPACTO					AVALIAÇÃO DO RISCO	
	1	2	3	4	5	Nível do Risco	Prazo de atuação
1	Baixo					Baixo	1 ano
2	Moderado					Moderado	6 meses
3	Elevado					Elevado	3 meses
4			Extremo			Extremo	1 mês
5							

#### IV.1.2. Âmbito de aplicação

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

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

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

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

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

Atentos às as recomendações do Conselho de Prevenção da Corrupção:

- a) Sobre a gestão de conflitos de interesses por parte das entidades públicas - Importa destacar a Recomendação n.º 5/2012, de 7 de novembro de 2012, revogada pela Recomendação de 8 de janeiro de 2020, do CPC, que prevê a implementação de mecanismos de acompanhamento e gestão de conflitos de interesses por parte das entidades públicas. De acordo com estas Recomendações, o conflito de interesses no setor público “pode ser definido como qualquer situação em que um agente público, por força do exercício das suas funções, ou por causa delas, tenha de tomar decisões ou tenha contacto com procedimentos administrativos de qualquer natureza, que possam afetar, ou em que possam estar em causa, interesses particulares seus ou de terceiros e que por essa via prejudiquem ou possam prejudicar a isenção e o rigor das decisões administrativas que tenham de ser tomadas, ou que possam suscitar a mera dúvida sobre a isenção e o rigor que são devidos ao exercício de funções públicas.” Nessa ordem de razão constituirão situações de conflito de interesse os “casos abusivos ou eticamente censuráveis, ou seja, as situações suscetíveis de originar interesses incompatíveis entre a esfera pública e a privada ou entre a prossecução do interesse coletivo e o particular, salienta-se que o conceito de conflito de interesses inclui qualquer situação, real, aparente ou potencial, de sobreposição de interesses privados sobre os interesses públicos que os titulares de cargos públicos, políticos e administrativos, estão obrigados a defender, quer durante o exercício do mandato ou funções, quer mesmo em momentos anteriores ao exercício ou após a sua cessação. Podem ser igualmente situações geradoras de conflito de interesses, “situações que envolvam trabalhadores que deixaram o cargo público para assumirem funções privadas, como

trabalhadores, consultores ou outras, porque participaram, direta ou indiretamente, em decisões que envolveram a entidade privada na qual ingressaram, ou tiveram acesso a informação privilegiada com interesse para essa entidade privada ou, também, porque podem ainda ter influência na entidade pública onde exerceram funções, através de ex-colaboradores.” Chama o CPC a atenção que “neste enquadramento, destaca-se que tanto podem gerar conflitos de interesses situações de trabalhadores que deixam o cargo público para assumir funções privadas, como situações de trabalhadores que detêm interesses particulares que poderão vir a ser incompatíveis com o interesse geral inerente ao futuro exercício do cargo público”.

- b) Sobre prevenção de riscos de corrupção na contratação pública, Recomendação de 2 de outubro de 2019. A mais recente alteração ao Código dos Contratos Públicos (CCP) operada pelo Decreto-Lei nº 111-B/2017 de 31 de agosto, em vigor desde janeiro de 2018, trouxe consigo a figura do Gestor do Contrato (GC), prevista no respetivo artigo 290º-A. Esta nova figura insere-se nas medidas de transparência e boa gestão pública. Assim, as entidades adjudicantes deverão passar a designar um Gestor do Contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução deste, sendo o representante designado para gerir um ou mais contratos e quem assume a responsabilidade de proceder à implementação de todas as medidas e ações necessárias, preventivas e corretivas, que garantam o cumprimento da finalidade contratada. Neste domínio, é entendimento comum ser adequado o Gestor do Contrato declarar a inexistência de conflito de interesses, (auto)declaração esta que pode e deve ser mais concreta, mais específica e mais direcionada do que aquela que tem de ser assinada pelos membros do júri. Foi nesse sentido que esta preocupação passou a integrar o PPRCIC da Águas e Energia do Porto, com enfoque na aplicação de medidas que mitiguem o risco que o exercício da função acarreta, impedindo – a par – que o Gestor de Contrato exerça outras funções no procedimento contratual, nomeadamente a de função de membro de júri.
- c) Prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas no âmbito das medidas de resposta ao surto pandémico da COVID-19. O Conselho de Prevenção da Corrupção considera relevante que todos os decisores e operadores no domínio da gestão pública mantenham os cuidados próprios de uma cultura promotora dos mais elevados índices de transparência, de ética e de integridade, mediante a adoção de medidas de prevenção e mitigação de riscos no âmbito das suas condutas, incluindo o reforço dos instrumentos de controlo interno, reforço este aplicado na Empresa.

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

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

Ações indevidas /incorretas	Principais problemas éticos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilização de bens públicos em proveito próprio (equipamentos, transportes, instalações, materiais, etc.);</li> <li>• Acumulação de funções não autorizadas;</li> <li>• Execução inadequada de procedimentos de contratação pública (empreitadas e aquisição de bens e serviços);</li> <li>• Processamento indevido de remunerações, absentismo, pagamentos, cobranças;</li> <li>• Concessão indiscriminada de benefícios públicos (patrocínios e donativos);</li> <li>• Não acautelamento da boa gestão dos dinheiros públicos;</li> <li>• Execução inadequada de contratos;</li> <li>• Uso indevido da posição ocupada e de facilidades profissionais;</li> <li>• Aceitação indevida de ofertas;</li> <li>• Vantagens/benefícios pessoais e favorecimento de terceiros (familiares, políticos, agentes económicos ou outros grupos de interesses);</li> <li>• Divulgação de informação privilegiada, confidencial ou sensível;</li> <li>• Divulgação de dados pessoais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conflito de interesses</li> <li>❖ Dano patrimonial ou financeiro</li> <li>❖ Falta de isenção e/ou transparência na fundamentação das decisões</li> <li>❖ Tratamento parcial ou desigual</li> <li>❖ Utilização indevida de informação</li> </ul>

Como principais medidas de mitigação a estes problemas éticos, identificamos ainda a seguinte tipologia de medidas:

Principais medidas de mitigação
<ul style="list-style-type: none"><li>• Existência de Código de Ética e Conduta Empresarial;</li><li>• Existência de Conselho de Ética;</li><li>• Existência de atribuição de delegação de competências;</li><li>• Existência de mecanismos de monitorização e/ou controlo da atividade;</li><li>• Análise trimestral a registos aleatórios;</li><li>• Realização de auditorias internas;</li><li>• Existência de procedimentos formalizados para o lançamento e gestão de empreitadas, a aquisição de bens e serviços prevendo cumprimento da legislação aplicável em vigor;</li><li>• Existência de política de composição do júri de avaliação de propostas de concursos;</li><li>• Sistema informático que suporte de forma integrada a informação desde a requisição e pedido de compra, entrada de mercadoria, autorização de pagamento, pagamento da fatura;</li><li>• Sistema informático definido de acordo com a delegação de competências para aprovação de requisição e pedido de compra;</li><li>• Existência de mecanismos legais para os colaboradores reportarem situações de conduta eventualmente inapropriadas;</li><li>• Existência de um Orçamento de Exploração Anual;</li><li>• Norma para autorização de despesas e respetiva cabimentação;</li><li>• Obrigação de cumprimento da legislação aplicável em vigor;</li><li>• Existência de plano de formação focado na pessoa/função;</li><li>• Existência de regras de separação de funções;</li><li>• Existência de perfil digital de acesso aos sistemas informáticos adequado à função do colaborador;</li><li>• Categorizar a informação (confidencial, reservada, interna, pública);</li><li>• Revisão de dados por segundo colaborador;</li><li>• Tratamento uniformizado da documentação/informação;</li><li>• Existência de ferramentas de registo, que dão nota dos prazos, dos circuitos, das decisões;</li><li>• Autorização do exercício de atividade privada;</li><li>• Aleatoriedade na distribuição de trabalho;</li><li>• Rotatividade de técnicos, desde que tal seja possível face à dimensão das áreas e rotatividade obrigatória em caso de reclamações ou situações de conduta eventualmente incorretas;</li><li>• Declaração de inexistência de conflitos de interesses;</li><li>• Existência de política de subcontratação e acompanhamento de serviços externos.</li></ul>

As diversas áreas funcionais, identificaram as seguintes macro situações de risco:

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

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

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



Figura 6 – Domínios de Risco

Figura 7 – Situações de Risco

Domínio	Situação de Risco	Risco			Total
		Baixo	Moderado	Elevado	
Cliente				7	7
	Dano patrimonial ou financeiro			5	
	Tratamento diferenciado de situações idênticas			2	
Ética		2	2		4
	Conflito de interesses	1			
	Dano patrimonial para a Empresa	1	2		
Informação					2
	Acesso indevido de informação			1	
	Utilização indevida de dados pessoais			1	
Organização		1	13	1	15
	Conflito de interesses		1		
	Dano patrimonial ou financeiro		6	1	
	Falta de isenção e transparência		1		
	Tratamento desigual /diferenciado	1	4		
Total		3	22	3	28

Figura 8 – Tipologia de Ações de Controle

Domínio	Tipologia de Ações Controle	Risco			
		Baixo	Moderado	Elevado	Total
Cliente				7	7
	Realização de auditorias de procedimentos.			5	5
	Reporte periódico de controle de atividade.			2	2
Ética		2	2		4
	Análise trimestral a registros aleatórios.		1		1
	Existência de Código de Ética e Conduta Empresarial.	1			1
	Existência de Norma Execução Orçamental.		1		1
	Política de composição do júri de avaliação de propostas.	1			1
Informação					2
	Reporte periódico de controle de atividade.			2	1
Organização		1	13	1	15
	Análise trimestral a registros aleatórios.		2		2
	Existência de procedimentos formalizados.		1		1
	Política de subcontratação de serviços.		1		1
	Realização de auditorias de procedimentos.	1	4		5
	Reporte periódico de controle de atividade.		5	1	6
Total Geral		3	22	3	28

## IV.2. Avaliação da Execução das Ações

A área de Auditoria Interna, durante o ano de 2022, verificou diversos procedimentos de controlo interno que minimizam a ocorrência de erros e não conformidades, com particular ênfase neste PPRCIC.

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

- Elaboração de um documento de boas práticas de contratação pública, com vista à melhoria e normalização dos processos subjacentes a esta atividade transversal.
- Colocação do foco das lideranças para a prevenção e limitação das oportunidades que os sistemas, processos, métodos, ou procedimentos, possam de alguma forma fornecer a possibilidade ou oportunidade do colaborador cometer algum erro que possa ser considerado fraude ou de corrupção.
- Sensibilização para a prevenção de riscos nas atividades de suporte, nomeadamente na gestão documental.
- Promoção do envolvimento dos responsáveis internos pelo tratamento de dados pessoais em atividades-chave de proteção de dados pessoais, nomeadamente, através de campanhas de apresentação e de sensibilização interna; do envolvimento da Encarregada de Proteção de Dados em projetos de outras áreas funcionais que impliquem o tratamento de dados pessoais, por exemplo, na implementação de um canal de denúncias interno, na elaboração de Regulamento Interno de Utilização do Sistema de Correio Eletrónico da Empresa.
- Monitorização do PPRCIC nas reuniões de lideranças enquadradas no Modelo Integral de Direção.

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

Matriz de Risco em 2021					Matriz de Risco em 2022				
P R O B A B I L I D A D E	IMPACTO				P R O B A B I L I D A D E	IMPACTO			
	3	1				3			
	1	4	1			3	3	2	
	5	9	4			5	9	3	
Nº Riscos	9	14	5	Total 28	Nº Riscos	11	12	5	Total 28

### IV.3. O Plano de Gestão dos Riscos

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

Domínio	Risco	Situação de Risco	Key word	Probabilidade	Impacto	Risco	Prazo	Ação Tipo
Cliente	Eventual desigualdade de tratamento.	Tratamento diferenciado de situações idênticas na classificação, análise e/ou resposta a reclamações.	Reclamações	Reduzida	Médio	Moderado	Moderado 6 meses	Reporte periódico de controlo de atividade.
Cliente	Eventual desigualdade de tratamento.	Tratamento diferenciado de situações idênticas, na aprovação e fiscalização de projetos de redes prediais.	Licenciamento	Reduzida	Médio	Moderado	Moderado 6 meses	Reporte periódico de controlo de atividade.
Cliente	Eventual descumprimento de valores.	Dano patrimonial ou financeiro na cobrança de faturas negativas.	Dinheiro	Moderada	Médio	Moderado	Moderado 6 meses	Realização de auditorias de procedimentos.
Cliente	Eventual descumprimento de valores.	Dano patrimonial ou financeiro na anulação de faturas.	Dinheiro	Moderada	M Red/Reduzido	Moderado	Moderado 6 meses	Realização de auditorias de procedimentos.
Cliente	Eventual descumprimento de valores.	Dano patrimonial ou financeiro na anulação de cobranças.	Dinheiro	Moderada	M Red/Reduzido	Moderado	Moderado 6 meses	Realização de auditorias de procedimentos.
Cliente	Eventual conflito de interesses.	Dano patrimonial ou financeiro na suspensão de fornecimento de água.	Dinheiro	Reduzida	Red/Médio	Baixo/Mod	Moderado 6 meses	Realização de auditorias de procedimentos.
Cliente	Eventual tratamento de favor.	Danos patrimoniais ou financeiros na incorreta identificação dos selos identificativos dos contadores e válvulas que certificam a instalação.	Dinheiro	Reduzida	Red/Médio	Moderado	Moderado 6 meses	Realização de auditorias de procedimentos.

Domínio	Risco	Situação de Risco	Key word	Probabilidade	Impacto	Risco	Prazo	Ação Tipo
Operação	Eventual desigualdade de tratamento.	Tratamento diferenciado de situações idênticas na ausência de metodologias ou procedimentos e/ou não cumprimento de regras.	Procedimentos	Moderada	Médio	Moderado	Moderado 6 meses	Existência de procedimentos formalizados.
Operação	Eventual processamento indevido de valores.	Danos patrimoniais e financeiros no processamento de abonos, remunerações, prestações sociais e absentismo.	Remunerações	Moderada	Médio	Moderado	Moderado 6 meses	Análise trimestral a registos aleatórios.
Operação	Eventual descumprimento de valores.	Danos patrimoniais e financeiros mas atividades de pagamento e registos de valores.	Pagamentos	Moderada	Médio	Moderado	Moderado 6 meses	Realização de auditorias de procedimentos.
Operação	Eventual descumprimento de valores.	Danos patrimoniais e financeiros nas atividades de cobrança e registos de valores.	Recebimentos	Moderada	Médio	Moderado	Moderado 6 meses	Reporte periódico de controlo de atividade.
Operação	Eventual conflito de interesses.	Conflito de interesses na composição de júris dos procedimentos.	Contratação Pública	Moderada	Médio	Moderado	Moderado 6 meses	Realização de auditorias de procedimentos.
Operação	Eventual tratamento de favor; eventual conflito de interesses.	Tramitação contratual extra plataforma eletrónica. Falta de isenção e transparência na fundamentação da decisão de contratar.	Contratação Pública	Reduzida	Red/Médio	Moderado	Moderado 6 meses	Realização de auditorias de procedimentos.
Operação	Eventual tratamento de favor; eventual conflito de interesses.	Falta de isenção e transparência na fundamentação da decisão de contratar e da escolha do procedimento por ajuste direto a uma só entidade e por consulta prévia.	Contratação Pública	Moderada	Médio	Moderado	Moderado 6 meses	Realização de auditorias de procedimentos.
Operação	Eventual dano patrimonial ou financeiro; dano para a concorrência.	Danos patrimoniais e financeiros na execução inadequada dos contratos de empreitada.	Empreitadas	Moderada	El evado	El evado	El evado 3 meses	Reporte periódico de controlo de atividade.
Operação	Eventual conflito de interesses.	Dano patrimonial ou financeiro na execução de diligência de penhora.	Decisão	Moderada	M Red/Reduzido	Moderado	Moderado 6 meses	Reporte periódico de controlo de atividade.
Operação	Eventual desigualdade de tratamento.	Tratamento parcial ou desigual na instauração, tramitação de contraordenações.	Decisão	Moderada	M Red/Reduzido	Moderado	Moderado 6 meses	Reporte periódico de controlo de atividade.
Operação	Eventual desigualdade de tratamento.	Tratamento diferenciado de situações idênticas na responsabilidade civil extracontratual da empresa.	Decisão	Moderada	M Red/Reduzido	Moderado	Moderado 6 meses	Reporte periódico de controlo de atividade.
Operação	Eventual conflito de interesses.	Tratamento desigual nos prazos de resposta em responsabilidade civil extracontratual da empresa.	Decisão	Rara	M Red/Reduzido	Baixo	Baixo 1 ano	Realização de auditorias de procedimentos.
Operação	Eventual tratamento de favor; eventual conflito de interesses.	Tratamento desigual na avaliação de fornecedores, prestadores de serviços, e empreiteiros.	Decisão	Moderada	Médio	Moderado	Moderado 6 meses	Análise trimestral a registos aleatórios.
Operação	Eventual descumprimento de valores.	Danos patrimoniais e financeiros se os débitos, receita em sede de pagamento voluntário não são remetidos para execução fiscal.	Díheiro	Reduzida	Moderado	Moderado	Moderado 6 meses	Reporte periódico de controlo de atividade.
Operação	Eventual dano patrimonial para a Empresa; eventual conflito de interesses.	Danos patrimoniais e financeiros na execução inadequada do contrato de prestação de serviços enquanto terciarização de serviços; impunidade por incumprimentos contratuais.	Terceiros	Reduzida	Moderado	Moderado	Moderado 6 meses	Política de subcontratação de serviços.

Domínio	Risco	Situação de Risco	Key word	Probabilidade	Impacto	Risco	Prazo	Ação Tipo
Informação	Eventual acesso indevido aos sistemas informáticos.	Acesso e utilização de informação restrita e confidencial da Empresa, para fins ilegais ou estranhos à atividade da Empresa.	Informação	Moderada	El evado	El evado	El evado 3 meses	Reporte periódico de controlo de atividade.
Informação	Eventual utilização indevida de informação	Utilização dos dados pessoais de trabalhadores, clientes ou fornecedores da Empresa, para fins ilegais ou estranhos à atividade da Empresa; possibilidade de responsabilização da Empresa pelos desvios/prejuízos causados.	Informação	Moderada	El evado	El evado	El evado 3 meses	Reporte periódico de controlo de atividade.

Domínio	Risco	Situação de Risco	Key word	Probabilidade	Impacto	Risco	Prazo	Ação Tipo
Ética	Eventual tratamento de favor; eventual conflito de interesses.	Dano patrimonial para a Empresa. Lesão de interesses da empresa ressarcimento dos danos sofridos pela empresa, caso existam.	Decisão	Moderada	Médio	Moderado	6 meses	Análise trimestral a registos aleatórios.
Ética	Eventual dano patrimonial para a Empresa; eventual conflito de interesses.	Dano patrimonial para a Empresa; tratamento de favor; conflito de interesses. Lesão de interesses de terceiros.	Decisão	Rara	M Red/ Reduzido	Baixo	Baixo 1 ano	Existência de Código de Ética e Conduta Empresarial.
Ética	Eventual conflito de interesses.	Conflito de interesses na participação de decisão.	Decisão	Rara	M Red/ Reduzido	Baixo	Baixo 1 ano	Política de composição do júri de avaliação de propostas.
Ética	Eventual descumprimento de valores.	Danos patrimoniais e financeiros com os bens sobranes nas intervenções nas infraestruturas da AEdP.	Bens	Reduzida	Médio	Moderado	6 meses	Existência de Norma Execução Orçamental.

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

## Domínio: Cliente

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

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

## Ações com impacto no desempenho da Empresa

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

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

## Domínio: Organização

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

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

### Ações com impacto no desempenho da Empresa

- o Mecanismos de monitorização/controlo da atividade;
- o Criação e automatização de novos indicadores de desempenho;
- o Ferramenta dinâmica de gestão do Plano Anual de Compras;
- o Plataforma de Gestão Integrada dos Processos de Contraordenação ;
- o Manual de Procedimentos da Secretaria Central;
- o Integração do script de atendimento telefónico (SAT) com outros serviços internos;
- o Plataforma de submissão e gestão de pedidos aos Serviços Jurídicos (H2Lex);
- o H2Meter para gestão dos roteiros dos serviços de colocação, ligação, desligamento, retirada e substituição de contadores;
- o Monitorização dos níveis de utilização dos veículos ao serviço;
- o Nova plataforma de tramitação de procedimentos de contratação (NewSourcing);
- o Laboratório acreditado pela NP EN ISO/IEC 17025;
- o Revisão do Plano de Gestão Patrimonial de Infraestruturas;
- o Atualização do modelo de gestão patrimonial;
- o Início da implementação do Sistema Integrado de Gestão;

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

## Domínio: Informação

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

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

## Ações com impacto no desempenho da Empresa

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

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

## Domínio: Ética /Pessoas

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

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

### Ações com impacto no desempenho da Empresa

- o Formação Interna sobre Prevenção Riscos Corrupção;
- o Formação Interna sobre Controlo Interno;
- o Implementação do Canal de Denúncias em canal interno e canal aberto;
- o Manual de Governo Societário;
- o Revisão do Código de Ética;
- o Novo Modelo de Gestão do Desempenho;
- o Matriz de Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos Ocupacionais;
- o Plano de Ação de Segurança e Saúde Ocupacionais;
- o Revisão do Plano de Comunicação de Emergência do Abastecimento de Água;
- o Criação e nomeação do Gabinete de Crise do Sistema de Abastecimento de Água do Porto;
- o Início da Revisão da Política Remuneratória (a integrar no novo Modelo de Gestão de Consequências).

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

## V. O (“Novo”) Regime Geral da Prevenção da Corrupção

No 2º semestre de 2022 iniciou-se uma fase de adaptação do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção para o próximo triénio 2023-2025, dado que, no que diz respeito ao Regime Geral da Prevenção da Corrupção, passam a estar consagradas no Decreto-Lei n.º 109-E/2021 de 9 de dezembro as seguintes obrigações:

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

preventivas e corretivas que permitam reduzir a probabilidade de ocorrência e o impacto dos riscos e situações identificados;

*Em curso na Empresa:*

*-A constituição de uma estrutura de compliance que efetue o acompanhamento e atualização do plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas a 3 anos, e a elaboração dos respetivos relatórios de execução, sem prejuízo do envolvimento dos responsáveis hierárquicos, de forma a se proceder à identificação dos riscos de corrupção e infrações conexas, bem como à indicação das medidas a implementar ou em curso, que previnam a sua ocorrência.*

*-A Nomeação do Responsável pelo Cumprimento Normativo.*

- ✚ ObrigaçãO 2 do RGPC: a criação de um sistema de avaliação abrangendo mecanismos de controlo interno e controlo da execução do PPR, visando avaliar a sua eficácia e garantir a sua melhoria;

*Em curso na Empresa:*

*Em estreita articulação e cooperação com todas as áreas da Empresa, a promoção de uma matriz de risco que reúna o quadro da probabilidade de risco e a promoção de atividades de controlo interno que reduzam o efeito de incerteza na conquista dos objetivos, a par da consolidação, de forma gradual e transversal, do sistema de controlo interno.*

- ✚ ObrigaçãO 3 do RGPC: um Código de Conduta, aplicável a todos os dirigentes e trabalhadores e dado a conhecer aos mesmos, que deve estabelecer os princípios, os valores e as regras da empresa em matéria de ética profissional e identificar as sanções disciplinares aplicáveis em caso de incumprimento;

*Em curso na Empresa:*

*-A constituição de uma estrutura de compliance que desenvolva um edifício da Cultura Ética - desde um programa de ética formal (código de ética - rever /atualizar), uma comissão de ética, uma liderança ética (em todos os sentidos) e valores éticos (manual de acolhimento, manual de gestão de processos de pessoas) - para todos e para as grandes áreas de negócio.*

- ✚ ObrigaçãO 4 do RGPC: um Canal de Denúncias, que permita dar seguimento a denúncias de atos de corrupção e infrações conexas, em cumprimento do disposto no Regime Geral de Proteção de Denunciante de Infrações;

*Em curso na Empresa:*

*Desde junho de 2022 que a empresa disponibiliza no portal do colaborador um canal digital de denúncias interno, ao abrigo do disposto na Lei n.º 93/2021, de 21 de dezembro, que estabelece o Regime Geral de Proteção de Denunciante de Infrações. A conceção do procedimento interno para o tratamento de denúncias, explica o seu funcionamento e demonstra o compromisso de garantia de anonimato e de confidencialidade, assim como a proteção de quem efetuou a denúncia e de quem a trata. Desde logo, a equipa interna que gerirá as denúncias submetidas será totalmente imparcial e independente no*

*seguimento da denúncia, reportando diretamente ao Conselho de Administração o relatório conclusivo do caso aberto, juntamente com as devidas recomendações/ações adotadas.*

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

*Em curso na Empresa:*

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

Assim, a par da nomeação do Responsável pelo Cumprimento Normativo que deve garantir e controlar a aplicação do programa de cumprimento normativo; no próximo triénio 2023 – 2025 vai ser alavancado um Plano de Gestão dos Riscos, focado em dois grandes objetivos táticos, designadamente:

1. Os meios da empresa devem prevenir/evitar/impedir, as situações de trabalho que possam gerar oportunidades de risco/fraude para os colaboradores - identificar e tratar as funções de risco de contacto com os clientes, os fornecedores e outras entidades.
2. A criação de um “Simplex” do PPRC para o próximo triénio 2023-2025, de forma a garantir a participação colaborativa e sustentável de todas as áreas funcionais.

## VI. Recomendações

Tendo em vista a prevenção e a minimização do grau de risco nos domínios acima identificados, bem como a diminuição da probabilidade de ocorrência e respetivo impacto negativo, e tendo sido identificadas diversas janelas de oportunidade, agora para um espaço temporal a 3 anos (2023-2025), apresentam-se agora as seguintes recomendações táticas:

### 1. Alcance de um Compromisso Ético

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

Meios:

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

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

A AEdP vai elaborar um Plano Estratégico, pelo que as Lideranças vão ter que identificar os riscos - estratégicos, financeiros, operacionais, reputacionais, legais/jurídicos, de compliance, regulatórios, ambientais, e também, de fraude e corrupção. A Empresa tem aqui uma oportunidade para assumir o risco como tema estratégico, utilizando esse exercício num quadro da probabilidade de risco nas transações, nos ciclos e nos processos significativos, e identificar atividades de controlo interno. Este desafio envolve um processo de adesão coletiva, que para o arranque, exige o desenho da situação atual, e o caminho que se vai trilhar para chegar a 2030.

Meios:

- Promover e consolidar uma cultura de prevenção e gestão de risco, nas pessoas, nas equipas, nas áreas, na Empresa, na comunidade e na relação com o cliente.
- Estabelecer o Modelo de Gestão do Risco Empresarial, o que inclui a definição dos objetivos, processos e responsabilidades que permitem à empresa criar e manter uma sólida estrutura de gestão de risco.
- Elaborar o Manual de Controlo Interno para sistematizar o modelo de controlo interno da empresa, através da definição das normas e princípios gerais do sistema de controlo interno, bem como das regras e dos critérios para a sua monitorização e avaliação.

- Garantir as evidências da aplicação por parte das lideranças de cada área funcional das medidas preventivas/mecanismos de controlo.
- Criar a base para obter o padrão de atuação proactiva e não reativa

### **3. Orientação ao Sistema da Qualidade**

A Empresa deve desenvolver uma linguagem comum, uniforme, que permita a convergência entre todos, numa atitude de melhoria contínua. Essa linguagem passa pela implementação generalizada de um sistema de gestão da qualidade.

## VII. Conclusões

Durante o ano de 2022, foi preparada a transição do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, para um triénio a iniciar em 2023. Desenvolveram-se ações direcionadas para a participação, monitorização e abrangência de conceitos, como a transição digital, trabalho remoto, segurança e prevenção dos riscos, incluindo os riscos de gestão.

Realizaram-se diversas auditorias internas, tendo sido utilizada uma abordagem que promove o princípio fundamental - de que os meios da AEdP devem prevenir, evitar e impedir, as situações de trabalho que possam gerar oportunidades de risco de fraude para os colaboradores. Com efeito, as auditorias, não assentaram na posição de procura da infração, mas sim, no princípio que a sua ação terá como resultado a prevenção de riscos associados.

Destacou-se o compromisso e a cooperação de todas as lideranças no que respeita ao fornecimento de informação e propostas de medidas de controlo interno e até de ajustamentos ou correções a medidas ou ações de prevenção, tal como a partilha de experiências de desmaterialização de procedimentos como a criação de canais de comunicação digitais.

Fator distintivo da AEdP tem sido o desenvolvimento de canais e guias informativos com a descrição dos serviços que presta, dos requisitos dessa prestação, dos prazos médios de decisão e dos pagamentos associados; condições estas, essenciais, por um lado, à diminuição do risco de solicitações indevidas e, por outro lado, à construção de relações de confiança entre o cliente e a AEdP.

A Águas e Energia do Porto, criou uma sólida campanha de comunicação interna para a divulgação da “Identidade AEdP”, com um enfoque especial nos novos valores, de modo que estes sejam interiorizados por todos os colaboradores e que se repercutam nos seus comportamentos diários, constituindo esta campanha o início de um novo paradigma na aproximação aos colaboradores.

Considera-se que o PPRCIC é encarado como uma ferramenta de apoio à gestão, sendo suscetível de permanente adaptação às realidades com que a AEdP se venha a deparar nestas matérias, possibilitando facilmente a integração de novas áreas de atividade, novos objetivos e ações que se mostrem necessárias monitorizar.

A constituição de uma estrutura de Compliance que efetue o acompanhamento e atualização do PPRCIC a 3 anos, e a elaboração dos respetivos relatórios de execução, sem prejuízo do envolvimento dos responsáveis hierárquicos de forma a se proceder à identificação dos riscos de corrupção e infrações conexas, bem como à indicação das medidas a implementar ou em curso, que previnam a sua ocorrência e a nomeação do responsável pelo cumprimento normativo, vão garantir o cumprimento das obrigações do Regime Geral da Prevenção da Corrupção.

Importa realçar o envolvimento e empenho do Conselho de Administração e das diferentes lideranças da Águas e Energia do Porto, que contribuíram decisivamente para o grau de cumprimento do PPRCIC.

## VIII. Situações de Incumprimento

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

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

## IX. Divulgação

O presente relatório deve ser do conhecimento da Câmara Municipal do Porto (Direção Municipal da Presidência/Divisão Municipal de Auditoria Interna), bem como das estruturas funcionais da Águas e Energia do Porto, bem como a sua divulgação no site institucional da Águas e Energia do Porto.

Conforme disposto no ponto 1.2 da Recomendação n.º 1/2009, do Conselho de Prevenção da Corrupção, o presente relatório deverá ser enviado, para as seguintes entidades:

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

Aprovado em Reunião do Conselho de Administração

2023.03.22

Filipe Araújo  
Presidente do Conselho de  
Administração

Ana Cabral  
Administradora Executiva

Ruben Fernandes  
Administrador Executivo