
ÍNDICE

I. ENQUADRAMENTO.....	1
II. MONITORIZAÇÃO DO PLANO	3
1. Execução das medidas previstas para os Riscos Transversais	5
2. Execução das medidas previstas para os Riscos por Processo.....	11
III. PRINCIPAIS RESULTADOS	17
IV. CONCLUSÕES.....	19
V. RECOMENDAÇÕES	20
VI. PUBLICIDADE E TRANSPARÊNCIA.....	21
SIGLAS	22
Anexo I - Riscos Transversais	24
Anexo II - Riscos por Processo.....	28

I. ENQUADRAMENTO

O Regime Geral da Prevenção da Corrupção (RGPC), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro de 2021, determina a adoção e implementação de um programa de cumprimento normativo que inclua, pelo menos, um plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas, um código de ética e de conduta, um canal de denúncias, um programa de formação e a designação de um responsável pelo cumprimento normativo, prevendo ainda a aplicação de sanções, designadamente contraordenacionais.

A elaboração e gestão do Plano estruturam um ciclo composto por quatro momentos relevantes no processo de identificação de riscos e de prevenção de atos ilícitos:

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

Considerando que os riscos podem surgir, mudar ou desaparecer como resultado das mudanças nos contextos externo e interno de uma organização, o Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRGCIC), enquanto ferramenta de gestão integrada, estruturada, abrangente e dinâmica, está sujeito a alterações e revisões.

Também ao abrigo do n.º 5, do art.º 6.º do Decreto-Lei n.º 109-E/2021, o PPRGCIC é “revisto a cada três anos ou sempre que se opere uma alteração nas atribuições ou na estrutura orgânica (...)”.

Assim, o PPRGCIC foi revisto ao abrigo da exigência legal, tendo em conta a última versão do plano (2021) e a alteração à estrutura orgânica dos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Sintra (SMAS de Sintra), mais concretamente a sua estrutura flexível, com aditamento da Secção de Apoio Administrativo da Divisão de Auditoria, Sistema de Gestão Integrado e Comunicação (DAC), Deliberação n.º 1135/2024 – DR, apesar de não existir necessidade e identificação ou reformulação de riscos e medidas associadas, por já se tratar de uma atividade contemplada transversalmente. Foram também incluídos, os riscos associados ao Processo Operacional Dinamização da Oficina Ambiental do Sistema de Gestão Integrado (SGI).

Dando cumprimento ao 4º momento do ciclo acima descrito – **Atuação** – os SMAS de Sintra fizeram a monitorização necessária ao seu Plano, relativamente a 2025, cuja avaliação é objeto do presente Relatório de Execução do PPRGCIC.

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

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

II. MONITORIZAÇÃO DO PLANO

A elaboração do Relatório de Execução do PPRGCIC compete à DAC, com base na avaliação efetuada por cada dirigente/gestor de processo aos riscos identificados para as suas áreas de atividade.

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

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

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

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

Na **Matriz de Riscos e Oportunidades Organizacionais** de 2025 estão identificados:

- i. **41 Riscos Transversais (RT) – 36** Nível Risco “C” e **5** Nível Risco “B”, em que:
 - **21** Riscos estão no Nível de Risco “C” (Aceitável, sem necessidade de intervenção) e não têm medidas adicionais de controlo, para além da monitorização;
 - **1** Risco está no Nível Risco “B” (Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo - até 3 anos) para os quais o nível de risco foi aceite sem medidas adicionais para além das existentes e para os quais está prevista unicamente a monitorização
 - **19** Riscos têm **49** medidas de controlo planeadas, além da monitorização, em que:
 - ✓ **15** riscos estão num nível de risco Aceitável “C”, com **34** medidas de controlo;
 - ✓ **4** riscos estão num nível de risco Admissível “B”, com **15** medidas de controlo.
- ii. **114 Riscos por Processo (RP) – 97** Nível Risco “C” e **17** Nível Risco “B”, em que:
 - **78** Riscos estão no Nível de Risco “C” (Aceitável, sem necessidade de intervenção) e não têm medidas adicionais de controlo, para além da monitorização;

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

- **6** Riscos estão no Nível Risco “B” (Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo - até 3 anos) para os quais o nível de risco foi aceite sem medidas adicionais para além das existentes e para os quais está prevista unicamente a monitorização.
- **30** Riscos com **57** medidas de controlo planeadas, em que:
 - ✓ **20** desses riscos estão num nível de risco Aceitável “C” com **34** medidas de controlo planeadas;
 - ✓ **10** desses riscos estão num nível de risco Admissível “B” com **23** medidas de controlo planeadas.

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

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

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

1. Execução das medidas previstas para os Riscos Transversais

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

Controlo do Estado das Medidas/Ações

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

Riscos Transversais

Estratégia e Planeamento na Decisão

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
		SIM	NÃO	EM CURSO
RT05	Deficiente implementação do Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1), no âmbito do Sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração pública (SIADAP)		x	
	Dificuldade no alinhamento dos objetivos estratégicos aos objetivos operacionais Dificuldade no estabelecimento de indicadores mensuráveis para a concretização das metas dos objetivos	Sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração pública (SIADAP1,2,3), alinhamento dos objetivos estratégicos e operacionais com os objetivos individuais		x

Gestão Financeira e Patrimonial

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
		SIM	NÃO	EM CURSO
RT07	Compilação dos documentos das existências e sua localização (equipamentos da Ferramentaria)			x
	Gestão de equipamentos informáticos - migrar para a ferramenta de gestão de serviços (DSI)			x
	Encriptação de dispositivos móveis			x
	Implementação e utilização de Sistema de Gestão de Proteção da Dados			x
	Implementação de um canal de denúncia interno com proteção ao denunciante (provisoriamente, aplicação o procedimento e utiliza-se o canal externo do município)			x
RT37	Falha de controlo sobre a localização dos bens	x		

Gestão Administrativa

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

Contratação Pública

RISCO		AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
			SIM	NÃO	EM CURSO
RT10	Incumprimento com o definido no código dos contratos públicos	Reforçar o cumprimento das regras do CCP e dos procedimentos internos relacionados através de ação de formação específica orientada aos Gestores de Contrato			x
		a) Elaboração e preparação (mesma medida do RT11, RT12 e RT26)			
RT11	Insuficiente acompanhamento da execução do contrato de aquisição de bens, prestação de serviços ou empreitadas	Reforçar o cumprimento das regras do CCP e dos procedimentos internos relacionados através de ação de formação específica orientada aos Gestores de Contrato		x	
		b) Realização (mesma medida do RT11, RT12 e RT26)			
RT12	Fornecedores de bens e serviços que não cumpram os requisitos estabelecidos no contrato de aquisição de bens, prestação de serviços ou empreitadas	Levantamento de Necessidades de Formação conteúdos formativos para Gestores de Contrato no âmbito do CCP, a considerar no Plano de Formação em curso e na proposta do ano seguinte (mesma medida do RT11)	x		
		Reforçar o cumprimento das regras do CCP e dos procedimentos internos relacionados através de ação de formação específica orientada aos Gestores de Contrato			x
RT12	Fornecedores de bens e serviços que não cumpram os requisitos estabelecidos no contrato de aquisição de bens, prestação de serviços ou empreitadas	a) Elaboração e preparação (mesma medida do RT10, RT11 e RT26)			
		Reforçar o cumprimento das regras do CCP e dos procedimentos internos relacionados através de ação de formação		x	

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
		SIM	NÃO	EM CURSO
	específica orientada aos Gestores de Contrato b) Realização (mesma medida do RT10, RT11 e RT26)			
RT13.1	Dificuldade em contratar prestadores de serviço/técnicos com conhecimento diferenciado		x	

Gestão do Risco, Melhoria e Comunicação

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO			
		SIM	NÃO	EM CURSO	
RT14	Inadequada ou inexistente análise e revisão periódica do contexto organizacional e da identificação de necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes, incluindo abordagens de consulta e participação dos trabalhadores			x	
	Inadequadas identificação, análise e/ou avaliação dos riscos e sua revisão, com vista ao seu tratamento (medidas de controlo) eficaz. Não aproveitamento das oportunidades/vantagens relevantes que possa aportar valor à organização	Aquisição e Implementação de aplicação informática para gestão de processos, projetos, gestão do risco, legislação aplicável, gestão de auditorias, gestão de ocorrências			x
RT19	Abordagem inadequada ou inexistente de comunicação em situações de emergência e contingência	Elaborar o Plano de Comunicação em Situação de Emergência e/ou Contingência		x	
		Rever, executar e monitorizar o Plano de Segurança da Água - parte integrante no Plano de Exploração dos Sistema de Abastecimento de Água dos SMAS de Sintra (PEA), por Grupo de Trabalho constituído por Despacho N° 02-DD/2022 de 20/4/2022 (mesma medida do RT36.2)		x	
		Testar o Plano de Comunicação - Emergência na Qualidade da Água destinada ao consumo humano		x	
RT21	Metodologias e/ou ferramentas inadequadas para o planeamento e execução de auditorias de controlo interno	Elaboração e aprovação do Manual de Auditoria para uniformização de procedimentos de auditorias internas de controlo interno e ao SGI (mesma medida do RT22)			x
RT22	Metodologias e/ou ferramentas inadequadas para a programação de auditorias internas ao SGI, incluindo a gestão da bolsa de auditores e planeamento de cada auditoria	Elaboração e aprovação do Manual de Auditoria para uniformização de procedimentos de auditorias internas de controlo interno e ao SGI (mesma medida do RT21)			x

RISCO		AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
			SIM	NÃO	EM CURSO
RT23	Metodologias e/ou ferramentas inadequadas para gestão eficaz do desempenho do SGI	Aquisição e Implementação de aplicação informática para gestão de processos, projetos, gestão do risco, legislação aplicável, gestão de auditorias e gestão de ocorrências			x
		Entrada em produção de aplicação informática para gestão de dados pessoais			x
RT24	Resistência à mudança Falta de resiliência	Projeto "Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal"	x		
		Projetos de inovação com incidência na Intranet			x
		Outras formas de comunicação integradas e transversais aos SMAS Sintra para os operacionais que não têm conta de acesso aos sistemas de informação - aumentar e potenciar a informação acedida através dos quiosques; Utilização de ecrãs já instaladas e a instalar para passar conteúdos diversos - cultura organizacional pegando no novo "ser melhor é reduzir", abordar temas da conformidade, qualidade, ambiental, da SST e da SI)			x
		Possibilidade das comunicações institucionais serem feitas em GID com automatismo para notificação por e-mail ou transmissão integral do conteúdo Assinatura eletrónica disseminada		x	

Gestão da Informação

RISCO		AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
			SIM	NÃO	EM CURSO
RT25	Integração não abrangente de sistemas de informação	Implementação de ferramenta de Gestão de Serviços (Easyvista)			x
		Migração do ERP SAP R3 para SAP 4HANNA e migração do portal RH para <i>Success Factors</i>			x
		Sistema centralizado de gestão de ativos (frota, equipamentos, máquinas, gestão de equipas e intervenções)			x
		Implementação do Plano de Capacitação de Cibersegurança			x
		Atualização do GID com potenciação das suas funcionalidades		x	
RT25.1	Utilização não controlada de ferramentas de inteligência artificial	Elaboração de Política para estabelecer as regras de uso da IA e ferramentas associadas		x	
		Implementação de mecanismos de utilização controlada das ferramentas de IA aprovadas		x	
		Formação nas ferramentas de IA		x	

Gestão de Dados Pessoais

RISCO		AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
			SIM	NÃO	EM CURSO
		Implementação de aplicação informática para gestão do sistema de proteção de dados - registo de atividade de tratamento de DP; notificação de violação de dados pessoais; avaliações de impacto	x		

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO			
		SIM	NÃO	EM CURSO	
RT26	Violação no tratamento de dados pessoais de Fornecedores, Prestadores de Serviço e Empreiteiros e seus Trabalhadores	Utilização de Sistema de Gestão de Proteção de Dados			x
		Acordos/Declarações de definição de responsabilidades no âmbito da proteção de dados pessoais (Subcontratantes / Responsáveis de Tratamento) âmbito do CCP e contratação de trabalho em funções públicas - Procedimento, Árvore de Decisão, Formulários, Minutas de Acordos e Declarações			x
		Reforçar o cumprimento das regras do CCP e dos procedimentos internos relacionados através de ação de formação específica orientada aos Gestores de Contrato a) Elaboração e preparação (mesma medida do RT10, RT11 e RT12)			x
		Reforçar o cumprimento das regras do CCP e dos procedimentos internos relacionados através de ação de formação específica orientada aos Gestores de Contrato b) Realização (mesma medida do RT10, RT11 e RT12)		x	
RT27	Violação no tratamento de dados pessoais de Funcionários e Estagiários	Ações de Formação pelo DPO sobre o procedimento "Data Breach"			x
		Auditorias RGD pelo DPO no âmbito da proteção de dados pessoais (DRH, DSI e DCM)			x
		Orientações para Videovigilância em aprovação - Sistema misto (segurança privada e sistema de autoproteção) / Em análise de mercado nova solução para sistema de CCTV			x

Gestão da Emergência e Contingência

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO			
		SIM	NÃO	EM CURSO	
RT36.2	Fenómenos naturais adversos	Rever, executar e monitorizar o Plano de Segurança da Água - parte integrante no Plano de Exploração dos Sistema de Abastecimento de Água dos SMAS de Sintra (PEA), por Grupo de Trabalho constituído por Despacho N° 02-DD/2022 de 20/4/2022 (mesma medida do RT19)			x

Análise às medidas de controlo definidas para os Riscos Transversais:

TIPO RISCOS	TOTAL RISCOS		RISCO ACEIT. [3 a 1]		RISCO ADMIS. [8 a 4]		RISCO INADM. [16 a 9]		AÇÕES PARA TRATAMENTO DOS RISCOS							
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	DEFINIDAS		IMPLEMENT.		POR INICIAR		EM CURSO	
									2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Transversais	39	41	36	36	3	5	0	0	39	49	2	5	8	15	29	29

Análise dos resultados de 2025

% Ações Implementadas: **10%**

% Ações Por Iniciar: **31%**

% Ações Em Curso: **59%**

Análise Comparativa 2025 versus 2024

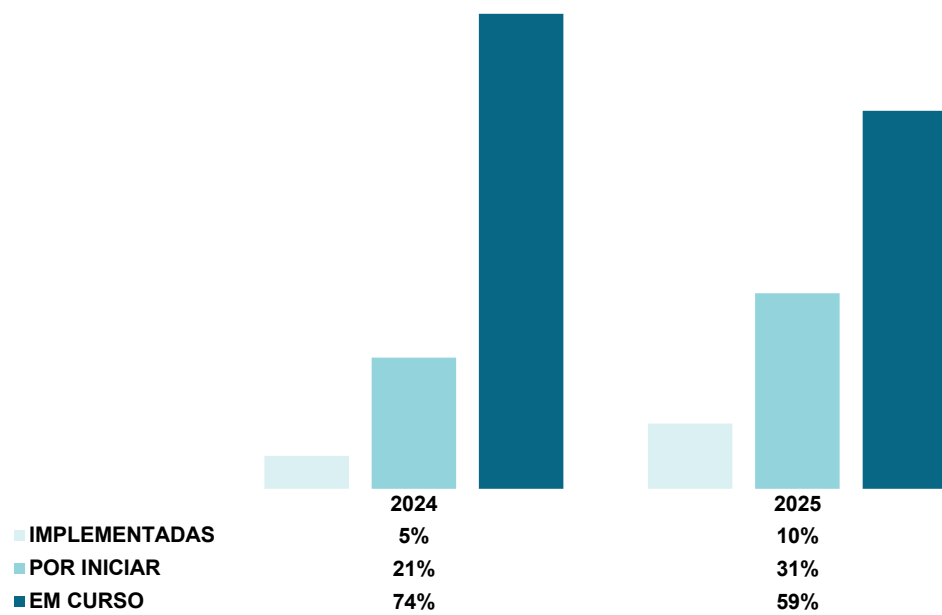
Variação N° Ações: **+ 26%**

Variação Ações Implementadas: **+ 5%** (2024: 5%)

Variação Ações Por Iniciar: **+ 10%** (2024: 21%)

Variação Ações Em Curso: **- 15%** (2024: 74%)

Medidas de Controlo - Riscos Transversais



2. Execução das medidas previstas para os Riscos por Processo

Apresentação do ponto de situação sobre a Execução das medidas definidas para os Processos *PG.01 Planeamento Estratégico, PO.01 Gestão Comercial, PO.02 Abastecimento de Água, PO.03 Drenagem e Tratamento de ARUI, PO.04 Recolha e Transporte de RU, PO.05 Gestão e Dinamização da Oficina Ambiental, PS.01 Recursos Humanos, PS.02 Gestão de Equipamentos, Instalações e Viaturas, PS.03 Gestão Administrativa e Financeira, PS.04 Tecnologias de Informação e PS.06 Laboratório.*

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

Planeamento Estratégico (PG.01)

Riscos por Processo

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
		SIM	NÃO	EM CURSO
R004	Situação de seca recorrente		x	
	Criação de um grupo de trabalho			
	Elaboração e implementação do Plano Municipal de Contingência, Monitorização e Prevenção em situações de seca		x	
R005	Dependência ao exterior (EPAL) face à escassez de recursos naturais de água doce próprios no concelho			x
R008	Setor fortemente condicionado pelas políticas públicas e por imposições legais			x

Gestão Comercial (PO.01)

RISCO	AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
		SIM	NÃO	EM CURSO
R013	Atendimento inadequado por inexistência da informação prestada	x		
	Aquisição e implementação de nova central telefónica com adoção da solução testada e aprovada na versão virtualizada			x
	Integração do atendimento telefónico com o CRM		x	
R020	Violação de dados pessoais de clientes e utilizadores			x

Abastecimento de Água (PO.02)

RISCO		AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
			SIM	NÃO	EM CURSO
R021	Deficiente monitorização qualitativa e quantitativa da água bruta das captações próprias, e da água tratada adquirida à EPAL	Implementar medidas decorrentes da implementação da diretiva comunitária NIS2 (Regime Jurídico de Segurança no CiberEspaço - II) (mesma medida do R023)			x
R023	Contaminação (biológica, química) por ato ilícito/criminoso (físico ou cibernético)	Implementar medidas decorrentes da implementação da diretiva comunitária NIS2 (Regime Jurídico de Segurança no CiberEspaço - II) (mesma medida do R021)			x
R024	Falha ou perturbação no fornecimento de energia elétrica nas unidades locais e respetivas comunicações	Preparação de processo de aquisição e sua concretização para novos geradores de emergência móveis (processo concursal gerido pela DAL) para as unidades que necessitarem perante contingência			x
		Autorização e monitorização para os GE com mais de 100KVA - contratação de serviços de manutenção para estes novos geradores		x	
R025	Condições meteorológicas adversas e de emergência (por ex: ciclones, tornados, sismos, incêndio florestal)	Renovação dos equipamentos móveis (equipamentos e baterias)			x
R029	Ineficácia no atendimento telefónico técnico. Deficiente análise e tratamento	Entrada em produção de nova aplicação de gestão de EAM (Hexagon)			x

Drenagem e Tratamento de ARUI (PO.03)

RISCO		AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
			SIM	NÃO	EM CURSO
R031	Incumprimento do prazo regulamentar definido para a execução de ramais de ligação	Reforço e otimização de frota operacional ou solução de aluguer operacional (mesma medida do R032 e R035)			x
		Admissão novos trabalhadores (varejadores)			x
		Lançamento da empreitada para instalação de novos ramais			x
R032	Deficiente desobstrução de coletores	Reforço e otimização de frota operacional ou solução de aluguer operacional (mesma medida do R031 e R035)			x
R033	Afluências indevidas/indesejáveis na rede pública de drenagem de águas residuais	Aquisição e instalação de detetores de descarga para as novas ETAR e cumprimento de requisitos das novas licenças			x
R034	Insuficiente cobertura da rede de drenagem de águas residuais urbanas para a deteção de afluências indevidas	Ações de formação contínuas (on job) às equipas de varejadores	x		
		Campanhas de ações de deteção de ligações indevidas com recurso ao equipamento gerador de fumos	x		
R035	Incumprimento do prazo regulamentar definido para a execução do serviço de limpeza de fossas sépticas	Reforço e otimização de frota operacional ou solução de aluguer operacional (mesma medida do R031 e R032)			x

Recolha e Transporte de RU (PO.04)

RISCO		AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
			SIM	NÃO	EM CURSO
R046	Planeamento deficiente na identificação das necessidades para a recolha e transporte de resíduos urbanos	Ferramenta de gestão do serviço de recolha de resíduos - Adjudicação e implementação da solução			x
		Ferramenta de gestão do serviço de recolha de resíduos - Operacionalização			x
R047	Lavagem inexistente ou deficiente dos equipamentos de deposição	Cumprimento do Plano de Lavagem de Contentores em conformidade com os requisitos, com aumentos de capacidade de resposta suportado em - Implementação da solução de recolha de resíduos (SGIR)			x
		Cumprimento do Plano de Lavagem de Contentores em conformidade com os requisitos, com aumentos de capacidade de resposta suportado em - Contratação de serviços externos para lavagem de contentores		x	
R049	Deposição indevida de resíduos	Otimizar a disponibilidade dos pontos de deposição (capacidade e operacionalidade dos equipamentos, frequência de recolha, otimização dos circuitos)	x		
		Implementação de Projetos para minimizar as deposições ilegais - Sinalética e autocolantes nos contentores para dissuasão da deposição ilegal			x
		Implementação de Projetos para minimizar as deposições ilegais - Rede de Ecocentros			x
		Implementação de Projetos para minimizar as deposições ilegais - Projetos-piloto para verificar a eficácia de novos métodos de gestão e recolha de resíduos: bioresíduos, compostagem			x
		Implementação de Projetos para minimizar as deposições ilegais - Projetos-piloto recolha do papelão junto dos estabelecimentos de comércio e serviços			x
		Aumento da equipa de Fiscalização através de concurso			x

Gestão Dinamização Oficina Ambiental (PO.05)

RISCO		AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
			SIM	NÃO	EM CURSO
R117	Investimentos elevados para a criação e dinamização do MAR	Remodelação das infraestruturas existentes - Manutenção de madeiras (interiores e exteriores) e pinturas interiores			x
		Remodelação das infraestruturas existentes - Construção de novo espaço expositivo interior para exposições temporárias (piso 1)		x	
		Incremento do Acervo - Módulos - Processo concursal para requalificação de módulos existentes e criação de novos módulos			x
R119	Dificuldade do público em associar a marca dos SMAS de Sintra ao Museu da Água e Resíduos	Criação de microsite do MAR	x		

Recursos Humanos (PS.01)

RISCO		AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
			SIM	NÃO	EM CURSO
R055	Incorreta análise e qualificação dos acidentes de trabalho	Incluir na aplicação informático Util-SST a investigação, avaliação e tratamento dos Acidentes de Trabalho; Elaboração de Relatório de AT utilizando o modelo europeu Tomada de ações decorrentes	x		
		Reparação de Acidentes /Acompanhamento de doenças profissionais - introdução da função de diretor clínico, centraliza e complementa as vertentes de saúde ocupacional com a medicina curativa			x
R057	Insuficiência ou ineficácia de mecanismos de consulta e participação dos trabalhadores dos SMAS para a SST	Nova abordagem para incremento da adesão à consulta aos trabalhadores - aplicação do questionário aquando da realização dos exames complementares de diagnóstico			x
		Alargamento para outras iniciativas de consulta aos funcionários em desenvolvimento (Formas de Consulta e Participação de Trabalhadores: Visitas técnicas (com checklist); Autorizações de trabalho; Acidentes de Trabalho; Resultados de simulacros; Pareceres técnicos de TSST)	x		
		Planos de ações decorrentes com base em registo "Plano de Ações resultante da Consulta e Participação <ano>"	x		
R058	Identificação deficiente das necessidades para os serviços de medicina no trabalho	Novo Sistema Informático (UTIL-SST) com interligação ao módulo RH do SAP	x		
		Reuniões com Chefias UO (mitigar faltas às consultas de medicina no trabalho) - Reuniões com o DEC e DAL		x	
		Reuniões com Chefias UO (mitigar faltas às consultas de medicina no trabalho) - Reuniões com o DRE	x		

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

RISCO		AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
			SIM	NÃO	EM CURSO
R059	Planeamento deficiente na identificação das necessidades para a gestão dos equipamentos e instalações	Monitorização da utilização de viaturas técnicas por sistema automático de gestão da frota, tendo por base um levantamento de necessidades operacionais - Preparação de procedimento de aquisição			x
		Soluções alternativas de aluguer operacional de viaturas caso esta se identifique uma melhor solução do ponto de vista operacional (otimização)		x	
		Aquisição de mais geradores móveis para disponibilização em caso de disrupções.			x

Gestão Administrativa e Financeira (PS.03)

RISCO		AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
			SIM	NÃO	EM CURSO
R075	Incorreta organização, arquivo e eliminação de documentação	Reclassificação da informação documentada dos SMAS com base no novo diploma legal de regras arquivísticas (com definição de tempo de conservação)			x

Tecnologias de Informação (PS.04)

RISCO		AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
			SIM	NÃO	EM CURSO
R076	Demora/ausência na resolução dos pedidos de apoio técnico na ótica do utilizador	Entrada em produção da plataforma de gestão de serviço (Easyvista) capaz de gerar alertas, configurar níveis de serviço e monitorização dos pedidos do cliente			x
R077	Inadequada gestão de acessos aos sistemas de informação dos SMAS e a outros sistemas com utilização licenciada aos SMAS, aos seus trabalhadores e a trabalhadores de prestadores de serviços - nas várias fases da relação contratual (início, duração, mobilidade e cessação)	Implementação de duplo fator de autenticação (Análise do serviço da Cisco com Firewall Checkpoint)		x	
R078	Utilização indevida (negligente ou dolosa) dos sistemas de informação dos SMAS ou licenciados aos SMAS (por ex: Intrusão ou ataque informático)	Serviços de Cibersegurança - Apoio à conformidade com o Regime Jurídico da Segurança no Ciberespaço (Lei 46/2018 e DL 65/2021 e Regulamento n.º 183/2022)			x
		Serviços de Cibersegurança - Implementação do Plano de Ações construído com base no Plano de Capacitação de Cibersegurança apresentado no Relatório de Auditoria de Cibersegurança que também incluiu aspetos relacionados com o estabelecimento e implementação de plano de DR e sua implementação - Elaboração e implementação de políticas de segurança da informação e de procedimento de gestão de incidentes de segurança e metodologia e matriz de gestão de riscos de segurança da informação			x
R081	Avaria de equipamentos e/ou indisponibilidades não planeadas de sistemas de informação dos SMAS ou licenciados	Campanhas de alerta para o "phishing" utilizando funcionalidades da plataforma SOPHOS		x	
		Instalação de Gerador de Emergência para as instalações da Sede em articulação com a UPS e reforço da autonomia do GE do IOP		x	

Laboratório (PS.06)

RISCO		AÇÕES (Decisões; Medidas Controlo)	EXECUÇÃO		
			SIM	NÃO	EM CURSO
R087	Dimensionamento inadequado da equipa para resposta às solicitações de clientes	Aberto concurso para 4 técnicos analistas e 4 operacionais			x

Análise às medidas de controlo definidas para os Riscos por Processo:

TIPO RISCOS	TOTAL RISCOS		RISCO ACEIT. [3 a 1]		RISCO ADMIS. [8 a 4]		RISCO INADM. [16 a 9]		AÇÕES PARA TRATAMENTO DOS RISCOS							
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	DEFINIDAS		IMPLEM.		POR INICIAR		EM CURSO	
									2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Processos Gestão	11	11	8	8	3	3	0	0	5	5	0	0	2	2	3	3
Processos Operacionais	39	39	27	27	12	12	0	0	39	32	10	5	6	4	23	23
Processos Suporte	65	64	63	62	2	2	0	0	21	20	8	5	2	5	11	10
TOTAL	115	114	98	97	17	17	0	0	65	57	18	10	10	11	37	36

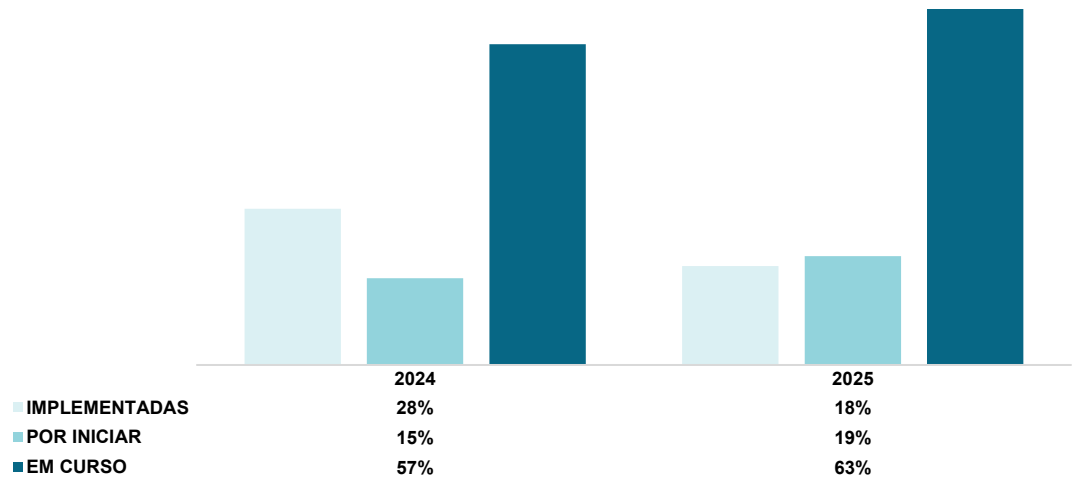
Análise dos resultados de 2025

% Ações Implementadas: **18%**
 % Ações Por iniciar: **19%**
 % Ações em Curso: **63%**

Análise Comparativa 2025 vs 2024

Variação Nº Ações: **- 12%**
 Variação Ações Implementadas: **- 10%** (2024: 28%)
 Variação Ações Por Iniciar: **+ 4%** (2024: 15%)
 Variação Ações Em Curso: **+ 6 %** (2024: 57%)

Medidas de Controlo - Riscos por Processo



III. PRINCIPAIS RESULTADOS

Da apreciação feita, conclui-se que ao longo da execução do plano durante 2025:

1. As atividades desenvolvidas nos SMAS de Sintra encontram-se enquadradas por mecanismos de controlo existentes, implementados ou em curso de implementação previamente planeada.
2. Salienta-se que não foram detetadas ocorrências no âmbito dos riscos de corrupção e/ou infrações conexas, que tivessem determinado alterações aos níveis dos riscos analisados considerados aceitáveis, o que comprova a eficácia das medidas de controlo existentes, para esses riscos.
3. Para alguns riscos (transversais e de processo) com níveis não aceitáveis, ainda não foi possível verificar eficácia do respetivo plano de tratamento, dado que as medidas de controlo estão em curso, com prazos não ultrapassados.

TIPO RISCOS	TOTAL RISCOS		RISCO ACEIT. [3 a 1]		RISCO ADMIS. [8 a 4]		RISCO INADM. [16 a 9]		AÇÕES PARA TRATAMENTO DOS RISCOS							
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	DEFINIDAS		IMPLEMENT.		POR INICIAR		EM CURSO	
									2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Transversais	39	41	36	36	3	5	0	0	39	49	2	5	8	15	29	29
Processos Gestão	11	11	8	8	3	3	0	0	5	5	0	0	2	2	3	3
Processos Operacionais	39	39	27	27	12	12	0	0	39	32	10	5	6	4	23	23
Processos Suporte	65	64	63	62	2	2	0	0	21	20	8	5	2	5	11	10
TOTAL	154	155	134	133	20	22	0	0	104	106	20	15	18	26	66	65

As principais alterações em 2025, relativamente a 2024 decorrentes da revisão anual da matriz foram as seguintes:

1. Novos Riscos
 - **RT13.1** – *Dificuldade em contratar prestadores de serviço/técnicos com conhecimento diferenciado*
 - **RT25.1** – *Utilização não controlada de ferramentas de Inteligência Artificial*
2. Retificações de Nível de Probabilidade e Nível de Impacto com alteração do Nível de Risco
 - **RT29** – *Deficiência/demora na análise, tratamento e informação prestada ao cliente/utilizador: Alteração de NI de 1 para 2, passou para **Nível B** (Admissível/Intervenção médio/longo prazo)*
 - **R019** – *Impossibilidade de cumprir o planeamento de gestão das existências de contadores, por falha de stocks, tendo em conta as necessidades de substituição, reparação e colocação de novos equipamentos: Alteração de NI de 1 para 2, passou para **Nível B** (Admissível/Intervenção médio/longo prazo)*
3. Retificações de Nível de Probabilidade e Nível de Impacto sem alteração do Nível de Risco
 - **RT24** – *Resistência à mudança/Falta de resiliência: Alteração de NI de 3 para 2, manteve **Nível B** (Admissível/Intervenção médio/longo prazo)*

- **RT26** – *Violação no tratamento de dados pessoais de Fornecedores, Prestadores de Serviço e Empreiteiros e seus Trabalhadores*: Alteração de NP de 1 para 3, manteve **Nível C** (Aceitável/Sem necessidade de intervenção)
 - **R034** – *Insuficiente cobertura da rede de drenagem de águas residuais urbanas para a detecção de afluências indevidas*: Alteração de NI de 4 para 3, manteve **Nível B** (Admissível/Intervenção médio/longo prazo)
 - **R117** – *Investimentos elevados para a continuidade e dinamização do MAR* alteração de NI de 4 para 2, passou para **Nível C** (Aceitável/Sem necessidade de intervenção)
4. Reapreciações de Nível de Probabilidade sem alteração do Nível de Risco
- **R042** - *Deficiente monitorização da qualidade do efluente final das ETAR*: Alteração de NP de 3 para 2, manteve **Nível C** (Aceitável/Sem necessidade de intervenção)
 - **R058** - *Identificação deficiente das necessidades para os serviços de medicina no trabalho*: Alteração de NP de 3 para 2, manteve **Nível C** (Aceitável/Sem necessidade de intervenção)
 - **R070** - *Informação errada das existências*: Alteração de NP de 2 para 1, manteve **Nível C** (Aceitável/Sem necessidade de intervenção)

IV. CONCLUSÕES

A gestão de risco contempla as fases de *Identificação do Risco*, *Análise do Risco*, *Avaliação do Risco*, *Tratamento do Risco*, resultando daqui as conclusões que se apresentam neste relatório, com base na avaliação da execução das medidas à data de dezembro de 2025 e em comparação com a avaliação de 2024.

O Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os de Corrupção e Infrações Conexas dos SMAS de Sintra, compreende um total de **155 Riscos** (**41** Transversais e **114** de Processos) em 2025.

iii. **41 Riscos Transversais (RT) – 36** Nível Risco “**C**” e 5 Nível Risco “**B**”, em que:

- **21** Riscos estão no Nível de Risco “**C**” (Aceitável, sem necessidade de intervenção) e não têm medidas adicionais de controlo, para além da monitorização;
- **1** Risco está no Nível Risco “**B**” (Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo - até 3 anos) para os quais o nível de risco foi aceite sem medidas adicionais para além das existentes e para os quais está prevista unicamente a monitorização
- **19** Riscos têm **49** medidas de controlo planeadas, além da monitorização, em que:
 - ✓ **15** riscos estão num nível de risco Aceitável “**C**”, com **34** medidas de controlo;
 - ✓ **4** riscos estão num nível de risco Admissível “**B**”, com **15** medidas de controlo.

iv. **114 Riscos por Processo (RP) – 97** Nível Risco “**C**” e **17** Nível Risco “**B**”, em que:

- **78** Riscos estão no Nível de Risco “**C**” (Aceitável, sem necessidade de intervenção) e não têm medidas adicionais de controlo, para além da monitorização;
- **6** Riscos estão no Nível Risco “**B**” (Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo - até 3 anos) para os quais o nível de risco foi aceite sem medidas adicionais para além das existentes e para os quais está prevista unicamente a monitorização.
- **30** Riscos com **57** medidas de controlo planeadas, em que:
 - ✓ **20** desses riscos estão num nível de risco Aceitável “**C**” com **34** medidas de controlo planeadas;
 - ✓ **10** desses riscos estão num nível de risco Admissível “**B**” com **23** medidas de controlo planeadas.

Não existe qualquer Risco com **Nível Inadmissível**.

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

- ✓ **Anexo I - Riscos Transversais**
- ✓ **Anexo II - Riscos por Processo**

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

V. RECOMENDAÇÕES

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

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

No que concerne a ações futuras, e em cumprimento das recomendações emanadas, bem como do articulado no Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, propõe-se:

- ✓ Zelar pela contínua adequação, atualização e **monitorização do PPRGCIC**, assegurando a segregação de funções;
- ✓ Dar continuidade à **implementação das medidas** identificadas;
- ✓ **Reforçar a comunicação/Informação** sobre prevenção de riscos relativa aos comportamentos esperados por parte de todos os trabalhadores;
- ✓ Manter o plano anual de **ações de sensibilização e formação**, para fortalecimento de uma cultura de ética e de responsabilidade global, no âmbito das políticas e procedimentos de prevenção da corrupção e infrações conexas implementados;
- ✓ Garantir a disponibilidade de mecanismos que garantem a integridade e transparência de reporte de denúncia interna de incumprimentos normativos ou atos de corrupção, viabilizar a utilização do **Canal da Denúncia** como instrumento de autorregulação e autocontrolo, perante factos relatados de boa fé, atuar e corrigir eventuais atuações ilícitas e prevenir a sua ocorrência futura, garantindo o cumprimento da lei, regulamentos e procedimentos em vigor e uma atuação exclusivamente orientada para a prossecução do interesse público;
- ✓ Rever, quando aplicável, o Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os de Corrupção e Infrações Conexas, ao abrigo do n.º 5 do art.º 6º do DL n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro;
- ✓ Garantir a revisão, atualização, monitorização e acompanhamento do **Código de Conduta da Câmara Municipal de Sintra e Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Sintra** sempre que necessário, em conformidade com eventuais alterações relevantes de natureza legal e organizacional;
- ✓ Promover, como processo transversal, e manter em funcionamento um **Sistema de Controlo Interno** adequado às atividades, assegurando o seu acompanhamento e avaliação permanente;
- ✓ Garantir a revisão e atualização da **Norma de Controlo Interno**, sempre que necessário em conformidade com eventuais alterações relevantes de natureza legal;
- ✓ **Integrar os sistemas de gestão e de informação** existentes por forma a garantir/reforçar a prevenção e o controlo do risco.

VI. PUBLICIDADE E TRANSPARÊNCIA

O presente Relatório foi aprovado em reunião do Conselho de Administração de 29 de abril de 2026. O mesmo é objeto de:

- ✓ Publicitação e inserção na *intranet* e no site institucional dos SMAS de Sintra, em www.smas-sintra.pt;
- ✓ Envio a conhecimento da Câmara Municipal de Sintra e Assembleia Municipal de Sintra;
- ✓ Envio ao Mecanismo Nacional Anticorrupção (MENAC), através da plataforma RGPC, bem como aos órgãos de superintendência, tutela e controlo - Tribunal de Contas, Inspeção-Geral de Finanças e Ministro Adjunto e da Coesão Territorial – em cumprimento do disposto no Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro.

SIGLAS

AT – Acidentes de Trabalho
ARUI – Águas Residuais Urbanos e Industriais
CCP – Código dos Contratos Públicos
CCTV – Closed-Circuit Television (Circuito Fechado de Televisão)
CNCS – Centro Nacional de Cibersegurança
CRM – Customer Relationship Management (Gestão da relação com os clientes)
DAAR – Divisão de Ambiente e Águas Residuais
DAC – Divisão de Auditoria, Sistema de Gestão Integrado e Comunicação
DAF – Departamento Administrativo e Financeiro
DAL – Divisão de Apoio Logístico
DD – Diretor Delegado
DL – Decreto Lei
DP – Dados Pessoais
DRH – Departamento de Recursos Humanos
DCM – Departamento Comercial
DOFA – Divisão de Oficina Ambiental
DPO – Encarregado de Proteção de Dados
DR – Disaster Recovery (Recuperação de Desastres – Tecnologias e Informação)
DSI – Divisão de Sistemas de Tecnologias de Informação e comunicações
EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres
ERP - Enterprise Resource Planning (Gestão empresarial)
ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos
IMPLEMENT. - Implementada
IOP – Instalações Oficiais da Portela
ISO – International Organization for Standardization
IT – Instrução de Trabalho
GID – Gestão Integrada Documental
MAP – Medidas de Autoproteção
Mod – Modelo
NC – Não Conformidades
OM – Oportunidades de Melhoria
MENAC – Mecanismo Nacional Anticorrupção
PCQA – Plano de Controlo da Qualidade da Água
PEA – Plano de Exploração dos Sistemas de Abastecimento de Água
PF – Prestações e Fornecimento
PG – Processos de Gestão
PO – Processos Operacionais
PrG – Procedimento de Gestão
PRR – Plano de Recuperação e Resiliência
PrS – Procedimento de Suporte
PS – Processos de Suporte
PPI – Plano Plurianual de Investimentos
PPRGIC – Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os de Corrupção e Infrações Conexas
QAS – Qualidade, Ambiente e Segurança
RGPD – Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados
RGPC – Regime Geral de Prevenção da Corrupção
RH – Recursos Humanos
RIAAT – Registo, Investigação, Análise de Acidentes de Trabalho
RP – Riscos por Processo
RT – Riscos Transversais
SAP – Systeme, Anwendungen und Produkte in der Datenverarbeitung (Sistemas, Aplicativos e Produtos para Processamento de Dados)

SCIE – Segurança Contra Incêndio em Edifícios
SI – Segurança da Informação
SIADAP – Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública
SGI – Sistema de Gestão Integrado
SMAS – Serviços Municipalizados de Água e Saneamento
SST – Segurança e Saúde no Trabalho
TSST – Técnico Superior de Segurança no Trabalho
UO – Unidade Orgânica

Anexo I - Riscos Transversais

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

RISCOS TRANSVERSAIS

Identificação do Risco				Análise do Risco			Avaliação Risco	Tratamento do Risco							Reapreciação do Risco (Após tratamento e com periodicidade adequada / regular)					
N.º Risco	Áreas de Intervenção	Atividades	Descrição Risco	Medidas/Mecanismos de Controlos existentes	Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco NP x NI	Aceitabilidade do Risco/Tipo de Intervenção	Ações (Decisões; Medidas Controlo)	Responsável	Data de Implementação	Data de Conclusão	Por Iniciar	Em curso	Impleme nt.	Reanálise do Risco (Após tratamento)			Reavaliação do Risco (Após tratamento)	
																Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco Residual	Aceitabilidade do Risco / Prioridade Intervenção	
RT05	Estratégia e Planeamento na Decisão	Estabelecimento de Objetivos estratégicos e operacionais dos SMAS de Sintra, monitorização e avaliação do seu desempenho	Deficiente Implementação do Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1), no âmbito do Sistema Integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração pública (SIADAP) Dificuldade no alinhamento dos objetivos estratégicos aos objetivos operacionais Dificuldade no estabelecimento de indicadores mensuráveis para a concretização das metas dos objetivos	- Divulgação das GOP pela gestão de topo às chefias das UO que cruzam com os objetivos estratégicos plurianuais e Carta de Missão do DD e outros orientações relevantes de gestão dos processos - Gestão e Avaliação de Desempenho SIADAP 1, através da ferramenta BSC - Acompanhamento sistemático pelas UO - Monitorização/acompanhamento trimestral	1	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Implementação de alertas para controlo dos prazos de resposta nas plataformas e/ou aplicações informáticas, em conformidade com os manuais ou procedimentos operacionais definidos por processo. 3) Sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração pública (SIADAP1,2,3) - alinhamento dos objetivos estratégicos e operacionais com os objetivos individuais.	1) Chefia das UO 2) DAC e DSI 3) DRH, DAC e DSI	2) 2022 3) 2022	1) Contínuo 2) 2026 3) Final 2026	2) 3)				1	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção
RT07	Gestão Financeira e Patrimonial	Gestão do património	Apropriação indevida de bens e equipamentos	- Controlo de bens e equipamentos através de inventários periódicos e aleatórios - Cumprimento do estipulado nos manuais e/ou procedimentos operacionais, reportando eventual apropriação e utilização indevida - Cumprimento do estipulado no sistema de controlo interno e demais normativos legais ou regulamentares em vigor - Lista dos equipamentos, ferramentas e máquinas a verificar no âmbito do DL 50/2005 - Gestão dos equipamentos informáticos atribuídos (bd desenvolvida internamente) - Equipamentos da ferramentaria (DAF) - Nomeação de um coordenador técnico - Sistema informático para registo e controlo dos pedidos de manutenção corretiva interna (Ordem de Serviço, Registo Ocorrência, ...) - Encarregado Proteção Dados - Procedimento "Data Breach" Procedimento "Data Breach" - Comunicação mensal ao MENAC da monitorização do Programa de Cumprimento Normativo (RGPC) - Concurso na modalidade agrupamento de entidades adjudicantes para aquisição de serviços para novo DPO (RGPD) e Compliance Officer (RGPC) - Equipamentos da ferramentaria (DAF / DAL / DAAR / DAA) - Sistematização e atualização das entradas e saídas dos equipamentos (para operação e os em reparação)	2	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Equipamentos da ferramentaria (DAF) Compilação dos documentos das existências e sua localização 5) Gestão de equipamentos informáticos - migrar para a ferramenta de gestão de serviços (DSI) 6) Encriptação de dispositivos móveis 8) Encarregado Proteção Dados Implementação e utilização de Sistema de Gestão de Proteção da Dados 10) Implementação de um canal de denúncia interno com proteção ao denunciante (provisoriamente, aplica-se o procedimento e utiliza-se o canal externo do município)	Chefia das UO Encarregado Proteção de Dados e Responsável do Cumprimento Normativo (RGPC)	2), 5), 6), 8), 10 2021 - 2026	1) Contínuo 5) 2026 6) 2026 8) 2026 10) 2026	2) 5) 6) 8) 10)				2	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)
RT09	Gestão Administrativa	Procedimento administrativo e processual	Deficiente parametrização da aplicação de gestão documental às necessidades de arquivamento, rastreabilidade e de acesso à informação	- GID - Elaborar procedimento ou instrução de trabalho para utilização GID - Plano Anual de Formação contempla sempre formação em GID - Cumprimento de procedimentos específicos ao nível de alguns processos: - Atividade de Gestão do Arquivo no processo PS.03 Gestão Administrativa e Financeira - Entrega de documentação de clientes no arquivo no âmbito PO.01 Gestão Comercial - Digitalização de documentos de Clientes e carregamento em GID/GARQ - Área reservada para a DAJ / DRH	1	2	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Analisar os manuais do GID disponíveis relativamente à versão vigente do produto, com vista à sua revisão, se necessário 3) Elaborar conteúdos formativos distintos para além do conteúdo geral existente, para utilização da aplicação, atendendo às especificidades da sua utilização - incluir estes conteúdos no plano de formação	1) Todas as UOs 2) Chefia DSI 3) Chefia DRH e DSI		1) Contínuo 2); 3); 2026	2) 3)				1	2	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção
RT10	Contratação pública	Preparação, lançamento e acompanhamento dos procedimentos de aquisição de bens e serviços e contratação de empreitadas de obras públicas	Incumprimento com o definido no código dos contratos públicos	- Código dos contratos públicos e outros requisitos legais aplicáveis - Publicitação dos anúncios de abertura na INCM (Diário da República) e JOUE - Publicitação dos contratos adjudicados no Portal Base (Basegov) - Preenchimento do modelo de inexistência de conflito de interesses pelo gestor de contrato e pelas entidades fornecedoras - Avaliação pelo Tribunal de Contas - PrS.03.01 Contratação de bens, serviços e empreitadas. Seleção e avaliação de entidades fornecedoras; ITs associadas - para continuar a responder aos requisitos do SGI e se adequar às alterações legais no âmbito do CCP e demais legislação aplicável à contratação pública - Controlo dos prazos para cumprimento de prazos para a entrega de bens ou da prestação de serviços e feedback ao Gestor de Contrato e ao Fornecedor para encerramento do processo de aquisição e libertação de verba. - Criação de grupo de trabalho para implementação do DL 36/2022 (CS D2022 0104564 de 23/6/2022)	1	3	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Reforçar o cumprimento das regras do CCP e dos procedimentos internos relacionados através de ação de formação específica orientada aos Gestores de Contrato a) Elaboração e preparação b) Realização	Chefia das UO DAF Gestores de Contrato		1) Contínuo 2a) 2025 2b) 2025	2b)	2 a)			1	3	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção
RT11			Insuficiente acompanhamento da execução do contrato de aquisição de bens, prestação de serviços ou empreitadas	- Função "Gestor de contrato" com atribuição de responsabilidades e autoridades (Manual de Gestão por Competências) - Cumprimento sistemático por parte dos Gestores de Contrato do PrS.03.01 Contratação de bens, serviços e empreitadas. Seleção e avaliação de entidades fornecedoras; ITs associadas - Caderno de encargos e cláusulas técnicas - Modelo 199 Acompanhamento e Verificação Operacional do contrato (monitorização e avaliação fornecedores e prestadores de serviço)	2	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Levantamento de Necessidades de Formação conteúdos formativos para Gestores de Contrato no âmbito do CCP, a considerar no Plano de Formação em curso e na proposta do ano seguinte 3) Reforçar o cumprimento das regras do CCP e dos procedimentos internos relacionados através de ação de formação específica orientada aos Gestores de Contrato a) Elaboração e preparação b) Realização	Chefia das UO Gestores de Contrato		1) Contínuo 3a) 2025 3b) 2025	3 b)	3 a)	2)			2	1	C

RISCOS TRANSVERSAIS

Identificação do Risco				Análise do Risco			Avaliação Risco	Tratamento do Risco						Reapreciação do Risco (Após tratamento e com periodicidade adequada / regular)					
N.º Risco	Áreas de Intervenção	Atividades	Descrição Risco	Medidas/Mecanismos de Controlos existentes	Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco NP x NI	Aceitabilidade do Risco/Tipo de Intervenção	Ações (Decisões; Medidas Controlo)	Responsável	Data de Implementação	Data de Conclusão	Por Iniciar	Em curso	Impleme nt.	Reanálise do Risco (Após tratamento)			Reavaliação do Risco (Após tratamento)
																Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco Residual	Aceitabilidade do Risco / Prioridade Intervenção
RT12	Contratação pública	Preparação, lançamento e acompanhamento dos procedimentos de aquisição de bens e serviços e contratação de empreitadas de obras públicas	Fornecedores de bens e serviços que não cumpram os requisitos estabelecidos no contrato de aquisição de bens, prestação de serviços ou empreitadas	- Função "Gestor de contrato" com atribuição de responsabilidades e autoridades (Manual de Gestão por Competências) - Cumprimento sistemático por parte dos Gestores de Contrato do PrS.03.01 Contratação de bens, serviços e empreitadas. Seleção e avaliação de entidades fornecedoras; ITs associadas - Caderno de encargos e cláusulas técnicas - Modelo 199 Acompanhamento e Verificação Operacional do contrato (monitorização e avaliação fornecedores e prestadores de serviço)	2	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Levantamento de Necessidades de Formação conteúdos formativos para Gestores de Contrato no âmbito do CCP, a considerar no Plano de Formação em curso e na proposta do ano seguinte 3) Reforçar o cumprimento das regras do CCP e dos procedimentos internos relacionados através de ação de formação específica orientada aos Gestores de Contrato a) Elaboração e preparação b) Realização	Chefia das UO Gestores de Contrato		1) Contínuo 3a) 2025 3b) 2025	3 b)	3 a)	2)	2	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção
RT13.1			Dificuldade em contratar prestadores de serviço/técnicos com conhecimento diferenciado	- Caderno de encargos e cláusulas técnicas - Controlo e verificação dos documentos solicitados - Cumprimento sistemático por parte dos Gestores de Contrato do PrS.03.01 Contratação de bens, serviços e empreitadas. Seleção e avaliação de entidades fornecedoras; ITs associadas - Modelo 199 Acompanhamento e Verificação Operacional do contrato (monitorização e avaliação fornecedores e prestadores de serviço)	2	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Definir rigorosa e detalhadamente em caderno de encargos ou documentos de requisitos equivalentes os perfis de competências (incluindo certificações técnicas) das empresas prestadoras e dos seus intervenientes técnicos exigíveis no âmbito da prestação de serviço	Chefias DAL / DEC / DFIS	A partir de 2026			1)					
RT14	Gestão do Risco, Melhoria e Comunicação	Gestão do Risco	Inadequada ou inexistente análise e revisão periódica do contexto organizacional e da identificação de necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes, incluindo abordagens de consulta e participação dos trabalhadores Inadequadas identificação, análise e/ou avaliação dos riscos e sua revisão, com vista ao seu tratamento (medidas de controlo) eficaz Não aproveitamento das oportunidades/vantagens relevantes que possa aportar valor à organização	- Revisão periódica da análise do contexto organizacional e das partes interessadas relevantes - Apreciação e reapreciação de riscos e seu tratamento eficaz no âmbito do Relatório Anual PPRGCIC (Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, Incluindo os de Corrupção e Infrações Conexas) - Identificação, análise, avaliação e tratamento eficaz de oportunidades/vantagens - Mecanismos de consulta e participação dos trabalhadores com implementação periódica e atuação eficaz - Auditorias - Cumprimento dos requisitos legais relativos ao Regime Jurídico da segurança no ciberespaço pelo SMAS de Sintra como entidade gestora de serviços essenciais (Lei n.º 46/2018 e DL 65/2021 e Regulamento n.º 183/2022 - Comunicação anual ao CNCS até 31 Janeiro de cada ano referente ao ano anterior - Instrução técnica relativa a comunicações entre as entidades e o CNCS)	1	2	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 3) Cumprimento dos requisitos legais da Lei nº 93/ 2021 com a implementação e gestão de um canal de denúncia interno com proteção ao denunciante e ações de sensibilização e informação relacionadas 4) Aquisição e Implementação de aplicação informática para gestão de processos, projetos, gestão do risco, legislação aplicável, gestão de auditorias, gestão de ocorrências	Chefia DAC DSI	4) 2023	1) Contínuo 3) 2026 4) 2026		4) 3)		1	2	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção
RT19	Gestão do Risco, Melhoria e Comunicação	Comunicação	Abordagem inadequada ou inexistente de comunicação em situações de emergência e contingência	- Plano de Segurança da Água (PSA) parte integrante no Plano de Exploração dos Sistema de Abastecimento de Água dos SMAS de Sintra (PEA) - Plano de Comunicação - Emergência na Qualidade da Água destinada ao consumo humano de Fevereiro de 2019 (com base no Guia Técnico 25 da ERSAR) - IT-SMAS-07 Situações excecionais - Procedimento de Preparação e Resposta a Emergência PrG.02.08 - Medidas de Autoproteção de todas as instalações dos SMAS - Plano Anual de simulacros (testes ao Plano de Emergência) - Medidas de Intervenção Rápida - MRR e IT-SEG	1	3	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Elaborar Plano de Comunicação em Situação de Emergência e/ou Contingência 3) Rever, executar e monitorizar o Plano de Segurança da Água - parte integrante no Plano de Exploração dos Sistema de Abastecimento de Água dos SMAS de Sintra (PEA), por Grupo de Trabalho constituído por Despacho N.º 02-DD/2022 de 20/4/2022. 4) Testar o Plano de Comunicação - Emergência na Qualidade da Água destinada ao consumo humano	Responsável Segurança (DD) Chefia DAC Chefia DASSS Chefia DLAB Delegados de Segurança (MAPs)	2022-2026	1) Contínuo 2) 3) 4) 2026	4)	2) 3)		1	3	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção
RT21	Gestão do Risco, Melhoria e Comunicação	Auditorias e Controlo Interno	Metodologias e/ou ferramentas inadequadas para o planeamento e execução de auditorias de controlo interno	- Conhecimento por parte dos auditores internos dos processos e atividades dos SMAS de Sintra - Formação contínua de auditores na área de auditoria e controlo interno	1	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Elaboração e aprovação do Manual de Auditoria para uniformização de procedimentos de auditorias internas de controlo interno e ao SGI	DAC	2º semestre de 2022	2026		1)		1	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção
RT22	Gestão do Risco, Melhoria e Comunicação	Gestão das Auditorias Internas no âmbito dos SGI certificado	Metodologias e/ou ferramentas inadequadas para a programação de auditorias internas ao SGI, incluindo a gestão da bolsa de auditores e planeamento de cada auditoria	- Seleção rigorosa e constituição de equipas auditoras independentes da área de auditoria - Formação contínua da bolsa de auditores internos - PrG.02.03 Procedimento de Auditorias	1	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Elaboração e aprovação do Manual de Auditoria para uniformização de procedimentos de auditorias internas de controlo interno e ao SGI	DAC	2º semestre de 2022	2) 2026		2)		1	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção
RT23	Gestão do Risco, Melhoria e Comunicação	Gestão da Melhoria	Metodologias e/ou ferramentas inadequadas para gestão eficaz do desempenho do SGI	- Gestão e Avaliação de Desempenho, através da ferramenta BSC, relativamente aos Objetivos e Indicadores SIADAP I e da Qualidade dos Serviços (Reporte ERSAR) - Monitorização e análise conjunta com as UO para verificação da eficácia das ações estabelecidas no Mapa de NC/AC/OM - Verificação em Auditorias - Análise, seleção de aplicação informática para gestão de auditorias, da avaliação do risco, da legislação aplicável, de ocorrências, não conformidades, reclamações - Aquisição e implementação de aplicação informática para gestão de dados pessoais	1	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2A) Aquisição e Implementação de aplicação informática para gestão de processos, projetos, gestão do risco, legislação aplicável, gestão de auditorias, gestão de ocorrências 2C) - Entrada em produção de aplicação informática para gestão de dados pessoais	DAC DSI DAJ	2A) 2023 2C) 2022	1) Contínuo 2A) 2025-2026 2C) 2025-2026		2A) 2C)		1	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção
RT24	Gestão do Risco, Melhoria e Comunicação	Todas as atividades	Resistência à mudança Falta de resiliência	- Comunicação através da intranet, por e-mail e ações de sensibilização presenciais - Formação inicial e contínua dos trabalhadores - Iniciativas que promovam a relação interpessoal - Gestão de horários com conciliação dos interesses dos funcionários com os dos SMAS de Sintra - Casa do Pessoal - obtenção de acordos e apoios para os funcionários - Medicina e enfermagem preventiva e curativa - Consultas de Psicologia	2	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Projeto "Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal" 2) Projetos de inovação com incidência na Intranet 3) Outras formas de comunicação integradas e transversais aos SMAS Sintra para os operacionais que não têm conta de acesso aos sistemas de informação - aumentar e potenciar a informação acessada através dos quiosques; Utilização de ecrãs já instaladas e a instalar para passar conteúdos diversos - cultura organizacional pegando no novo "ser melhor é reduzir", abordar temas da conformidade, qualidade, ambiental, da SST e da SI) 4) Possibilidade das comunicações institucionais serem feitas em GID com automatismo para notificação por e-mail ou transmissão integral do conteúdo. Assinatura eletrónica disseminada. 5) Monitorizar as medidas de controlo existentes	Gestão de Topo DAC / DRH Demais UO	1) 2021 2) 2020 3) 2022 4) 2025	1) 2) 3) 4) 2026 5) Contínuo	4)	2) 3)	1)	2	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)

RISCOS TRANSVERSAIS

Identificação do Risco				Análise do Risco			Avaliação Risco	Tratamento do Risco						Reapreciação do Risco (Após tratamento e com periodicidade adequada / regular)					
N.º Risco	Áreas de Intervenção	Atividades	Descrição Risco	Medidas/Mecanismos de Controlos existentes	Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco NP x NI	Aceitabilidade do Risco/Tipo de Intervenção	Ações (Decisões; Medidas Controlo)	Responsável	Data de Implementação	Data de Conclusão	Por Iniciar	Em curso	Impleme nt.	Reanálise do Risco (Após tratamento)			Reavaliação do Risco (Após tratamento)
																Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco Residual	Aceitabilidade do Risco / Prioridade Intervenção
RT25	Gestão da informação	Gestão dos recursos de tecnologias de Informação	Integração não abrangente de sistemas de informação	- Documento previsionar referente às rubricas "hardware, inovação e desenvolvimento, aquisição de software / licenciamento / serviços de desenvolvimento" e matriz de acompanhamento orçamental (contratos, projetos, procedimentos concursais) - contributo anual da DSI para o PPI - Concretização do orçamento de operação e investimento relativo à DSI	4	1	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Implementação de ferramenta de Gestão de Serviços (Easyvista); 2) Migração do ERP SAP R3 para SAP 4HANA e migração do portal RH para Success Factors 3) Sistema centralizado de gestão de ativos (frota, equipamentos, máquinas, gestão de equipas e intervenções) 4) Implementação do Plano de Capacitação de Cibersegurança 5) Atualização do GID com potenciação das suas funcionalidades	Gestão de Topo Chefia DSI	1) 2) 2021 3) 2023 4) 2022 5) 2024	1) 2026 2) 3) 4) 2025 5) 2026	5)	1) 2) 3) 4)		4	1	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)
RT25.1		Segurança da Informação	Utilização não controlada de ferramentas de inteligência artificial	- Formação geral dos utilizadores - Segurança da Informação e Privacidade - Criação de competências de forma a internalizar conhecimentos e experiência	2	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Elaboração de Política para estabelecer as regras de uso da IA e ferramentas associadas 2) Implementação de mecanismos de utilização controlada das ferramentas de IA aprovadas 3) Formação nas ferramentas de IA	Chefia DSI	1) e 2) 1º trimestre 2026 3) 2026	1) e 2) 2º trimestre 2026 3) 2026	1), 2) e 3)						
RT26	Gestão de dados pessoais	Gestão da relação com os fornecedores	Violação no tratamento de dados pessoais de Fornecedores, Prestadores de Serviço e Empreiteiros e seus Trabalhadores	- Compromisso de Proteção de Dados Pessoais com os Fornecedores no âmbito dos contratos - CPA, princípios gerais da atividade administrativa - Acordos de Proteção de Dados (Prestador de Serviço) - Controlo de acessos à aplicação informática AQUAMATRIX com login individual e definição de perfis de acessos (fornecedor EPAL) - Controlo de acessos à aplicação GESTWATER com login individual e definição de perfis de acessos (fornecedor Tecnilab) - Procedimento "Data Breach" - Questionário para seleção de minuta aplicável aos contratos públicos de contratação de prestação de serviços (para inclusão ou não de clausulado específico de tratamento de dados pessoais ou Acordos de Subcontratação) - PrS.03.01 Contratação de bens, serviços e empreitadas. Seleção e avaliação de entidades fornecedoras; ITs associadas (para continuar a responder aos requisitos do SGI e se adequar às alterações legais no âmbito do CCP e demais legislação aplicável à contratação pública)	1	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2A) Implementação de aplicação informática para gestão do sistema de proteção de dados - registo de atividade de tratamento de DP; notificação de violação de dados pessoais; avaliações de impacto. 2B) Utilização de Sistema de Gestão de Proteção de Dados 3) Acordos/Declarações de definição de responsabilidades no âmbito da proteção de dados pessoais (Subcontratantes / Responsáveis de Tratamento) âmbito do CCP e contratação de trabalho em funções públicas - Procedimento, Anore de Decisão, Formulários, Minutas de Acordos e Declarações 4) Reforçar o cumprimento das regras do CCP e dos procedimentos internos relacionados através de ação de formação específica orientada aos Gestores de Contrato a) Elaboração e preparação b) Realização	Chefia das UO Gestores de contrato EPD	2) 2022/2023 4 a) e b) 2025/2026	1) Contínuo 2) 2026 3) 2026	4 b)	2B) 3) 4 a)	2A	3	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção
RT27	Gestão de dados pessoais	Todas as atividades	Violação no tratamento de dados pessoais de Funcionários e Estagiários	- CPA, princípios gerais da atividade administrativa CPA - Regulamento Municipal de Proteção de Dados extensível aos SMAS - Nomeação e atuação do Encarregado de Proteção de Dados: - Ações de formação gerais e específicas à DSI; Pareceres relativamente a implementação/revisão de soluções informáticas e formas de tratamento de dados pessoais - Sistema Informático (gestão pessoal) com controlo de acessos - Digitalização dos cadastros dos funcionários - Controlo de acessos físicos aos processos de Medicina no Trabalho nas instalações dos SMAS na área de saúde ocupacional - Controlo de acessos ao GID - Procedimento "Data Breach"	1	3	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Ações de Formação pelo DPO sobre o procedimento "Data Breach" 3) Auditorias RGPD pelo DPO no âmbito da proteção de dados pessoais (DRH, DSI e DCM) 4) Orientações para Videovigilância em aprovação - Sistema misto (segurança privada e sistema de autoproteção) / Em análise de mercado nova solução para sistema de CCTV	Todas as UO	2), 3), 4), 2021/2026	1) Contínuo	2) 3) 4)			1	3	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção
RT36.2	Gestão da Emergência e Contingência	Planeamento de Resposta e Recuperação à Emergência/ Contingência	Fenómenos naturais adversos	- Planos Interno de Contingência SMAS Sintra em articulação com a CMS e eventual articulação com entidades competentes (ANEPC / Comandos Distritais Operacionais de Socorro) - Despachos e Deliberações DD - Tomadas de decisão da gestão de topo em cumprimento das imposições legais e das orientações da Presidência da CMS. - Plano de Segurança da Água (PSA) parte integrante no Plano de Exploração dos Sistema de Abastecimento de Água dos SMAS de Sintra (PEA) - Plano de Comunicação - Emergência na Qualidade da Água destinada ao consumo humano de Fevereiro de 2019 (com base no Guia Técnico 25 da ERSAR) - IT-SMAS-07 Situações excecionais - Procedimento de Preparação e Resposta a Emergência PRG.02.08 - Medidas de Autoproteção de todas as instalações dos SMAS - Plano Anual de simulacros (testes aos Plano de Emergência) - Medidas de Intervenção Rápida - MRR e IT-SEG	2	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Rever, executar e monitorizar o Plano de Segurança da Água - parte integrante no Plano de Exploração dos Sistema de Abastecimento de Água dos SMAS de Sintra (PEA), por Grupo de Trabalho constituído por Despacho Nº 02-DD/2022 de 20/4/2022.	Gestão de Topo	2) 2022	1) Contínuo 2) 2025		2)		2	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção
RT37	Gestão Financeira e Patrimonial	Gestão do património	Falha de controlo sobre a localização dos bens	- Etiquetagem de bens adquiridos conforme registo do património (DAF) - Inventariação periódica do imobilizado e registo no sistema informático (DAF com o apoio das UO)	1	2	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Assegurar um controlo coordenado das UO operacionais com o DAF para a realização de inventários anuais a todos os equipamentos de trabalho que são partilhados por vários trabalhadores ou equipas de trabalho	Chefia das UO		1) Contínuo		2)		1	2	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção

Anexo II - Riscos por Processo

Processos: *PG.01 Planeamento Estratégico, PO.01 Gestão Comercial, PO.02 Abastecimento de Água, PO.03 Drenagem e Tratamento de ARUI, PO.04 Recolha e Transporte de RU, PO.05 Gestão Dinamização Oficina Ambiental; PS.01 Recursos Humanos, PS.02 Gestão de Equipamentos, Instalações e Viaturas, PS.03 Gestão Administrativa e Financeira, PS.04 Tecnologias de Informação, PS.06 Laboratório*

RISCOS POR PROCESSO

Identificação do Risco				Análise do Risco				Avaliação Risco	Tratamento do Risco							Reapreciação do Risco (Após tratamento e com periodicidade adequada / regular)				
N.º Risco	Processo(s)	Atividades	Descrição Risco	Medidas/Mecanismos de Controlos existentes	Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco NP x NI	Aceitabilidade do Risco/Tipo de Intervenção	Ações (Decisões; Medidas Controlo)	Responsável	Data de Implementação	Data de Conclusão	Por Iniciar	Em curso	Implement.	Reanálise do Risco (Após tratamento)			Reavaliação do Risco (Após tratamento)	
																Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco Residual		Aceitabilidade do Risco / Prioridade Intervenção
R004	PG.01 Planeamento Estratégico		Situação de seca recorrente	- Iniciativas conjuntas com a CMS para dar resposta ao Plano Metropolitano de Adaptação às Alterações Climáticas da área metropolitana de Lisboa - Análise e Diagnóstico realizados	2	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Criação de um grupo de trabalho 2) Elaboração e implementação do Plano Municipal de Contingência, Monitorização e Prevenção em situações de seca 3) Estudo de alternativas para instalação de centrais de dessalinização	Grupo de trabalho	1) e 2) 2026	3) Final 2025	1) 2)	3)		2	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	
R005	PG.01 Planeamento Estratégico	Identificação de condicionantes decorrentes de aspetos externos do contexto, incluindo partes interessadas externas	Dependência ao exterior (EPAL) face à escassez de recursos naturais de água doce próprios no concelho	- Contrato com a antiga Companhia das Águas - tarifa revista em 2015 - Capacidade de armazenamento de reserva para salvaguardar eventuais interrupções de curta duração (< 1 dia) - Balanço hídrico no sistema Waternet (gestão de perdas de água) - Sistema de telegestão	1	4	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Estudo de alternativas para instalação de centrais de dessalinização	Chefia DAF Chefia DTEL Chefia DCM Chefia DAAR Chefia DPO		1) Contínuo 2) 2025		2)		1	4	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	
R008	PG.01 Planeamento Estratégico		Setor fortemente condicionado pelas políticas públicas e por imposições legais	- Relação de convergência de sinergias no alinhamento estratégico, planeamento e execução das políticas e objetivos com a CMS - Reuniões quinzenais de CA - Reuniões de Conselho Estratégico Ambiental - Planeamento e execução de projetos-piloto para validação do custo-benefício das recomendações ou diretivas nacionais ou europeias.	1	4	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Adequação das estratégias, planos, objetivos e metas de atuação na gestão de água e resíduos na prossecução das diretrizes políticas internacionais, europeias e nacionais (2020 / 2030), assim como assegurar a implementação de instrumentos para o seu cumprimento	Gestão de Topo Todas as UO		1) Contínuo		2)		1	4	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	
R013	PO.01 Gestão Comercial	Atendimento comercial (presencial, telefónico e documental)	Atendimento inadequado por inexistência da informação prestada	- Gestão e análise das reclamações e tomada de ações corretivas e de melhoria - Instruções de Trabalho - Formação contínua - Sistema de gestão de atendimento: balcão digital, telefónico e presencial - Inquérito de satisfação de clientes - Alteração do sistema de atendimento através da central telefónica - com uma solução temporária de virtualização da central telefónica com os requisitos necessários.	4	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2A) Aquisição e implementação de nova central telefónica com adoção da solução testada e aprovada na versão virtualizada 2B) Integração do atendimento telefónico com o CRM 3) Automatizar o backoffice do Balcão Digital	Chefia DSI Chefia DCM	2B 2025	1) Contínuo	3)	2B)	2A	4	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	
R020	PO.01 Gestão Comercial	Proteção de Dados Pessoais	Violação de dados pessoais de clientes e utilizadores	- Controlo de acessos à aplicação informática AQUAMATRIX com login individual e definição de perfis de acessos - Controlo de acessos ao GID - Compromisso de Proteção de Dados Pessoais com os Clientes e Utilizadores no âmbito dos contratos com inclusão de funcionalidade no plataforma Balcão Digital - Questionário para seleção de minuta aplicável aos contratos públicos de contratação de prestação de serviços (para inclusão ou não de clausulado específico de tratamento de dados pessoais ou Acordos de Subcontratação) - Pr.S.03.01 Contratação de bens, serviços e empreitadas. Seleção e avaliação de entidades fornecedoras; ITs associadas - para continuar a responder aos requisitos do SGI e se adequar às alterações legais no âmbito do CCP e demais legislação aplicável à contratação pública - Acordos de Proteção de Dados (Prestador de Serviço e com os Trabalhadores desses prestadores) - CPA, princípios gerais da atividade administrativa - Nomeação e atuação do EPD	1	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Acordos de Proteção de Dados e Segurança da Informação no ciberespaço para (alguns) fornecedores.	Chefia DCM Chefia DAF/DAJ		2) 2025	1) Contínuo		2)		1	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção
R021	PO.02 Abastecimento de Água	Captação de água • Tratamento • Monitorização	Deficiente monitorização qualitativa e quantitativa da água bruta das captações próprias, e da água tratada adquirida à EPAL	- Plano de Controlo Operacional (inclui PCQA) - Ensaios analíticos de controlo de qualidade. - Sistema de telegestão - Contrato de manutenção do sistema telegestão - Manutenção dos sistemas de tratamento de água com hipoclorito e cal (assegurada internamente) - Contrato de manutenção para tratamento com cloro gasoso na EEAA08 Ranholas	1	2	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Implementar medidas decorrentes da implementação da diretiva comunitária NIS2 (Regime Jurídico de Segurança no CiberEspaço - II - Cocurso 22PF/2025)	Chefia DTEL	2) 2025	1) Contínuo		2)		1	2	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	
R023	PO.02 Abastecimento de Água	Gestão das reservas de água • Transporte • Armazenamento • Higienização • Controlo de qualidade	Contaminação (biológica, química) por ato ilícito/criminoso (físico ou cibernético)	- Sistema de telegestão - Contrato de manutenção do sistema telegestão - Brigadas da Telegestão - Medidas de Autoproteção - Plano de Comunicação - Emergência na Qualidade da Água destinada ao Consumo Humano - controlo e monitorização (aprovado pelo CA na Ata nº 6 de 26/4/2019 e em vigor) - Existência de plataforma de segurança da rede informática SMAS com o exterior: - Firewall redundante no DC Sede - Utilização de software antivírus nos PC + Servidores com atualizações automáticas - Proteção perimétrica - Controlo acessos internet: - Filtragem rede, e-mail e web - Utilização de VPN nas ligações externas à rede informática SMAS (para equipamentos SMAS e utilizadores autorizados) - Reporte detalhado do estado geral da segurança da rede, detetando malware e monitorizando a utilização de recursos - Backup de dados nas unidades locais (temporário) e na unidade central (permanente e total)	1	3	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Implementar medidas decorrentes da implementação da diretiva comunitária NIS2 (Regime Jurídico de Segurança no CiberEspaço - II - Cocurso 22PF/2025)	Telegestão (DTEL) DSI		2) 2025	1) Contínuo		2)		1	3	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção
R024	PO.02 Abastecimento de Água		Falha ou perturbação no fornecimento de energia elétrica nas unidades locais e respetivas comunicações	- Mobilização de geradores de emergência (internos ou alugados) para os locais afetados - Brigadas da Telegestão com possível apoio dos serviços DAL - Sistema de telegestão - Contrato de manutenção do sistema telegestão	1	2	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Preparação de processo de aquisição e sua concretização para novos geradores de emergência móveis (processo concursal gerido pela DAL) para as unidades que necessitarem perante contingência 3) Autorização e monitorização para os GE com mais de 100KVA. Contratação de serviços de manutenção para estes novos geradores	Chefia DTEL Chefia DAL	2), 3) 2026	Contínuo	3)	2)		1	2	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	

RISCOS POR PROCESSO

Identificação do Risco				Análise do Risco			Avaliação Risco	Tratamento do Risco							Reapreciação do Risco (Após tratamento e com periodicidade adequada / regular)					
N.º Risco	Processo(s)	Atividades	Descrição Risco	Medidas/Mecanismos de Controlos existentes	Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco NP x NI	Aceitabilidade do Risco/Tipo de Intervenção	Ações (Decisões; Medidas Controlo)	Responsável	Data de Implementação	Data de Conclusão	Por Iniciar	Em curso	Implement.	Reanálise do Risco (Após tratamento)			Reavaliação do Risco (Após tratamento)	
																Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco Residual		Aceitabilidade do Risco / Prioridade Intervenção
R025	PO.02 Abastecimento de Água	Gestão das reservas de água • Transporte • Armazenamento • Higienização • Controlo de qualidade	Condições meteorológicas adversas e de emergência (por ex. ciclones, tornados, sismos, incêndio florestal)	- Brigadas da Telegestão - Piquete DAA e Serviços DAL - Mobilização de geradores de emergência (internos ou alugados) para os locais afetados - Medidas de Autoproteção - Sistema de telegestão - Contrato de manutenção do sistema telegestão - Ensaio analítico de controlo de qualidade - Reativado o sistema de rádio existente para utilização em situação de emergência - com recolocação de antena no IOP - Compra de equipamentos rádio	1	3	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Renovação dos equipamentos móveis (equipamentos e baterias)	Chefia DTEL Chefia DASSS Chefia DAL	2) 2025	1) Contínuo					1	3	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção
R029	PO.02 Abastecimento de Água	Atendimento técnico	Ineficácia no atendimento. Deficiente análise e tratamento	- GECOM para emissão e verificação das ordens de serviço emitidas, das mais variadas origens (linhas verdes; "Sintra Resolve"; Secretaria Geral; DCM; internas) - Formação contínua - Brigadas da Telegestão - Piquete DAA	2	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Entrada em produção de nova aplicação de gestão de EAM (Hexagon)	Chefia DTEL Chefia DSI	2) 2026	Contínuo				2	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	
R031	PO.03 Drenagem e Tratamento de ARU	Execução de ramais de ligação.	Incumprimento do prazo regulamentar definido para a execução de ramais de ligação	- Instrução de trabalho "Ligação à rede de águas residuais urbanas" (IT-SMAS-25) - Regulamento de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais Urbanas do Município de Sintra - Condicionantes Técnicas dos Sistema Públicos e prediais de Distribuição de Água, Drenagem de Águas Residuais Domésticas e Recolha e Transporte de Resíduos Urbanos - Disponibilização em permanência de uma frota operacional e respetivos recursos humanos, colmatada com eventuais prestações de serviço pontuais - Admissão novos trabalhadores (varejadores) - Preparação da empreitada p/ execução de ramais, se aplicável - Aquisição de viaturas especializadas (mini giratórias e respetivo camião de transporte) - Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador final nos setores das Águas e Resíduos (Nº446/2024 de 19/4/2024) que entrou em vigor em Novembro 2024 e cumprimento de compensações a partir de Abril 2025	2	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Reforço e otimização de frota operacional ou solução de aluguer operacional 3) Admissão novos trabalhadores (varejadores) 4) Lançamento de empreitadas para instalação de novos ramais	1) DPO, DAAR 2) DAL, DAAR 3) DRH, DAAR 4) DPO, DAAR		1) Contínuo		2) 3) 4)		2	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	
R032	PO.03 Drenagem e Tratamento de ARU	Desobstrução de coletores	Deficiente desobstrução de coletores	- Plano de manutenção preventiva da rede de drenagem municipal - Disponibilização em permanência de uma frota operacional e respetivos recursos humanos, complementada com prestações de serviço - Aquisição de viaturas para reforço da frota existente - Ações de Formação/Sensibilização (on job) das equipas para a priorização dos pedidos de acordo com a sua criticidade	1	4	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Reforço e otimização de frota operacional ou solução de aluguer operacional	DAAR DAL		1) Contínuo				1	4	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	
R033	PO.03 Drenagem e Tratamento de ARU	Gestão, exploração e operacionalidade ETAR	Afluências indevidas/indesejáveis na rede pública de drenagem de águas residuais	- Regulamento de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais Urbanas do Município de Sintra - Manual de exploração e manutenção de cada unidade - Manual de procedimentos de cada unidade - Registos de exploração das unidades - Procedimentos operacionais de bypass - Registo e tratamento de ocorrências - Comunicação às entidades oficiais - Detetores de descarga (EEAR de ETAR e outra EEAR) - Ações de formação contínua às equipas de operadores	3	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Aquisição e instalação de detetores de descarga para as novas ETAR e cumprimento de requisitos das novas licenças	1) DAAR e DRH 2) DAAR e DAF		1) Contínuo				3	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	
R034	PO.03 Drenagem e Tratamento de ARU	Eliminação de ligações indevidas	Insuficiente cobertura da rede de drenagem de águas residuais urbanas para a deteção de afluências indevidas	- Regulamento de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais Urbanas do Município de Sintra - Registo e tratamento de ocorrências - Notificação aos proprietários, no caso de ligação indevida ser em rede predial - Seguros de Responsabilidade Civil e Ambiental dos SMAS para cobertura de eventuais indemnizações decorrentes de inundação de águas residuais por sobrecarga dos sistemas de saneamento e contaminação das linhas de água por descargas dos referidos sistemas, respetivamente.	2	3	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes (Nível de risco aceite sem medidas adicionais) 2) Ações de formação contínuas (on job) às equipas de varejadores 3) Campanhas de ações de deteção de ligações indevidas com recurso ao equipamento gerador de fumos	DAAR		Contínuo			2) e 3)	2	3	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	
R035	PO.03 Drenagem e Tratamento de ARU	Recolha e limpeza de lamias de fossas sépticas.	Incumprimento do prazo regulamentar definido para a execução do serviço de limpeza de fossas sépticas	- Prestação de serviços externa - Planeamento para a realização do serviço - Plano de manutenção de viaturas	3	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Reforço e otimização de frota operacional ou solução de aluguer operacional	DAAR DAL		1) Contínuo			2)	3	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	
R046	PO.04 Recolha e transporte de RU	Planeamento da recolha e transporte a destino final dos resíduos urbanos	Planeamento deficiente na identificação das necessidades para a recolha e transporte de resíduos urbanos	<u>Instrumentos de controlo</u> - Regulamento do Serviço Público de Recolha e Transporte de Resíduos Urbanos do Município de Sintra - Sistema de informação geográfica (SIG) - GECOM - Ações de fiscalização - Celebração de contrato de recolha de RU (IT-SMAS-33) - Definição de Circuitos de Recolha de Resíduos (IT-SMAS-36) - Procedimento Apreciação de Projetos de Loteamentos (PrS.07.03) - Procedimento Execução Projetos (PrS.07.04) <u>Medidas de controlo:</u> - Dimensionamento e localização dos equipamentos - Atualização do SIG - Otimizar os circuitos de recolha de forma contínua com base no SIG e no feedback das ações de fiscalização - Ferramenta de gestão do serviço de recolha de resíduos (Lançamento de procedimento concursal)	1	2	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Ferramenta de gestão do serviço de recolha de resíduos 2.2 Adjudicação e implementação da solução 2.3 Operacionalização	DRE DSI DAF	2) 2025	1) Contínuo 2.1 - 2024 2.2; 2.3 2025		2.2 2.3		1	2	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	
R047	PO.04 Recolha e transporte de RU	Lavagem dos equipamentos de deposição (inclui os Oleões)	Lavagem inexistente ou deficiente dos equipamentos de deposição	- Registos de lavagem de todo o tipo de equipamentos - Manutenção de equipamentos de deposição (IT-SMAS-35) - Controlo das lavagens de oleões pelo prestador de serviço - está a ser cumprido.	3	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Cumprimento do Plano de Lavagem de Contentores em conformidade com os requisitos, com aumentos de capacidade de resposta suportado em: 2.1) Implementação da solução de recolha de resíduos (SGIR) 2.2) Contratação de serviços externos para lavagem de contentores	DRE		1) Contínuo 2.1) e 2.2) 2025	2.2	2.1		3	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	

RISCOS POR PROCESSO

Identificação do Risco				Análise do Risco			Avaliação Risco	Tratamento do Risco						Reapreciação do Risco (Após tratamento e com periodicidade adequada / regular)					
N.º Risco	Processo(s)	Atividades	Descrição Risco	Medidas/Mecanismos de Controlos existentes	Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco NP x NI	Aceitabilidade do Risco/Tipo de Intervenção	Ações (Decisões; Medidas Controlo)	Responsável	Data de Implementação	Data de Conclusão	Por Iniciar	Em curso	Implement.	Reanálise do Risco (Após tratamento)			Reavaliação do Risco (Após tratamento)
																Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco Residual	Aceitabilidade do Risco / Prioridade Intervenção
R049	PO.04 Recolha e transporte de RU	Fiscalização RU	Deposição indevida de resíduos	- Regulamento do Serviço Público de Recolha e Transporte de Resíduos Urbanos do Município de Sintra - Ações de fiscalização da DCR e registo de participação para tratamento pela DAJ no âmbito do cumprimento do Regulamento do Serviço Público de Recolha e Transporte de Resíduos Urbanos do Município de Sintra - Contraordenação (IT-SMAS-01) - Ações de sensibilização junto dos clientes/utilizadores - Prevenção da participação; Colaboração com a DAC - Campanhas de combate à deposição ilegal de resíduos - Protocolo com as Juntas de Freguesia (resíduos volumosos e verdes)	4	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Otimizar a disponibilidade dos pontos de deposição (capacidade e operacionalidade dos equipamentos, frequência de recolha, otimização dos circuitos) 3) Implementação de Projetos para minimizar as deposições ilegais: 3.1) Sinalética e autocolantes nos contentores para dissuasão da deposição ilegal; 3.2) Rede de Ecocentros; 3.3) Projetos-piloto para verificar a eficácia de novos métodos de gestão e recolha de resíduos: biorresíduos, compostagem 3.4) Projetos-piloto recolha do papelão junto dos estabelecimento de comércio e serviços 4) Aumento da equipa de Fiscalização através de concurso	DRE		1) Contínuo 2025-2026		3) 4)	2)	4	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)
R055	PS.01 Recursos Humanos	Atendimento, acompanhamento e apoio ao trabalhador no âmbito da segurança no trabalho	Incorreta análise e qualificação dos acidentes de trabalho	- Procedimento - Comunicação e investigação de incidentes (PrG.02.13) - Mecanismos de consulta e participação dos trabalhadores - Análise criteriosa das participações, com metodologia interna de investigação e auscultação de eventuais testemunhas - Serviço de fisioterapia interno e medicina curativa - Revisão da Metodologia de avaliação e tratamento dos Acidentes de Trabalho e sua implementação - utilizando modelo RIAAT assumido pela EU com formalização em IT-SMAS-38 - Plataforma em Access para gestão de reparação de acidentes e doenças profissionais	1	2	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Incluir na aplicação informática Util-SST a investigação, avaliação e tratamento dos Acidentes de Trabalho; Elaboração de Relatório de AT utilizando o modelo europeu; Tomada de ações decorrentes 3) Reparação de Acidentes /Acompanhamento de doenças profissionais - introdução da função de diretor clínico, centraliza e complementa as vertentes de saúde ocupacional com a medicina curativa	Chefia DASSS	2) 2023 a 2025 3) 2025 a 2026	1) Contínuo 2) 2025 3) 2026		3	2)	1	2	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção
R057	PS.01 Recursos Humanos	Atendimento, acompanhamento e apoio ao trabalhador no âmbito da segurança e saúde no trabalho	Insuficiência ou ineficácia de mecanismos de consulta e participação dos trabalhadores dos SMAS para a SST	- Ajustamento da metodologia consulta e participação para a SST aos trabalhadores no contexto dos requisitos da Norma ISO 45001 - Revisão do Procedimento PRG.02.14 Organização da Gestão SST - Serviço interno de enfermagem no trabalho e de psicologia - Consulta e participação para a SST para funcionários (acompanhamento mais específico dos operacionais) e estagiários e para trabalhadores de prestadores de serviços e empreiteiros e respetiva avaliação de resultados e sua divulgação. - Consulta aos estagiários passar a ser feita no momento da conclusão do estágio	1	2	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Nova abordagem para incremento da adesão à consulta aos trabalhadores - aplicação do questionário aquando da realização dos exames complementares de diagnóstico 3) Alargamento para outras iniciativas de consulta aos funcionários (Visitas técnicas (com checklist); Investigação de acidentes de Trabalho; Resultados de simulacros; Pareceres técnicos de TSST) 4) Planos de ações decorrentes com base em registo "Plano de Ações resultante da Consulta e Participação <ano>"	Chefia DASSS	2) 2025-2026	1) Contínuo	2)	3) e 4)	1	2	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	
R058	PS.01 Recursos Humanos		Identificação deficiente das necessidades para os serviços de medicina no trabalho	- Sistema informático de controlo dos prazos para a realização de exames - Contratos com as entidades de serviços externos de MT - Contrato global de Medicina no Trabalho e Exames complementares de diagnóstico, Direção Clínica e Medicina Curativa - Consultas da especialidade e exames complementares de diagnóstico no âmbito da reparação de acidentes de trabalho - Acompanhamento das doenças profissionais pelo serviço interno de enfermagem no trabalho - Verificação da Conformidade legal - Auditorias ao SGI - Concurso global de medicina do trabalho (2021) - Reforço da equipa de enfermagem no trabalho para reforço do efetivo	3	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Novo Sistema Informático (UTIL-SST) com interligação ao módulo RH do SAP 4) Reuniões com Chefias UO (mitigar faltas às consultas de medicina no trabalho) 4.1) Reuniões com o DEC e DAL 4.2) Reuniões com o DRE	Chefia DASSS	2) 2020-2025	1) Contínuo 2) 2025	4.1)	2) e 4.2)	2	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	
R059	PS.02 Gestão de Equipamentos, Instalações e Viaturas	Manutenção preventiva	Planeamento deficiente na identificação das necessidades para a gestão dos equipamentos e instalações	- Planos de manutenção e controlo da sua implementação em sistema informático - Registos de manutenção - Contratos com prestadores de serviço - Redundância dos sistemas críticos relacionados com os sistemas de abastecimento de água - (RESV's e EEAA's) - Existência de um gerador de emergência móvel - Plano de Substituição da Frota a concretizar com base no PPI - Garantir prestadores externos, para fornecimento dos bens e serviços identificados como prioritários, com lançamento prévia de procedimentos concursais com uma antecedência adequada ao tipo de contrato - DAL - Lista de Contratos - Manter planos de manutenção vigentes ou com mais valências assegurados interna/externamente	2	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	2) Monitorização da utilização de viaturas técnicas por sistema automático de gestão da frota, tendo por base um levantamento de necessidades operacionais - Preparação de procedimento de aquisição 3) Soluções alternativas de aluguer operacional de viaturas caso esta se identifique uma melhor solução do ponto de vista operacional (otimização) 4) Monitorizar as medidas de controlo existentes 5) Aquisição de mais geradores móveis para disponibilização em caso de disrupções.	Chefia DAL	3) Cancelado P20240026499, em CA	4) Contínuo 5) 2026	3	2) 5)	2	2	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	
R075	PS.03 Gestão Administrativa e Financeira	Gestão do Arquivo	Incorreta organização, arquivo e eliminação de documentação	- Regulamento arquivístico das autarquias locais - Regulamento Geral de Proteção de Dados e legislação portuguesa conexa - Autos de eliminação aprovados superiormente - Documentos digitalizados - Plano de arquivo - Entrega de documentação no arquivo (IT-SMAS-16)	1	2	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Reclassificação da informação documentada dos SMAS com base no novo diploma legal de regras arquivísticas (com definição de tempo de conservação)	DAF		1) Contínuo		2)	1	2	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	
R076	PS.04 Tecnologias de Informação	Gestão do HelpDesk	Demora/ausência na resolução dos pedidos de apoio técnico na ótica do utilizador	- Registo e controlo dos pedidos no "Sistema Informático de Pedidos de Apoio" (SIPA) em OTRS - Adquirida uma nova plataforma de gestão de serviço capaz de gerar alertas, configurar níveis de serviço e monitorização dos pedidos do cliente - EasyVista	2	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Entrada em produção da plataforma de gestão de serviço (EasyVista) capaz de gerar alertas, configurar níveis de serviço e monitorização dos pedidos do cliente.	Chefia DSI	2025	1) Contínuo 2) Final 2025		2)	2	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	

RISCOS POR PROCESSO

Identificação do Risco				Análise do Risco			Avaliação Risco	Tratamento do Risco						Reapreciação do Risco (Após tratamento e com periodicidade adequada / regular)						
N.º Risco	Processo(s)	Atividades	Descrição Risco	Medidas/Mecanismos de Controlos existentes	Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco NP x NI	Aceitabilidade do Risco/Tipo de Intervenção	Ações (Decisões; Medidas Controlo)	Responsável	Data de Implementação	Data de Conclusão	Por Iniciar	Em curso	Implement.	Reanálise do Risco (Após tratamento)			Reavaliação do Risco (Após tratamento)	
																Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco Residual	Aceitabilidade do Risco / Prioridade Intervenção	
R077	PS.04 Tecnologias de Informação	Gestão de acessos	Inadequada gestão de acessos aos sistemas de informação dos SMAS e a outros sistemas com utilização licenciada aos SMAS, aos seus trabalhadores e a trabalhadores de prestadores de serviços - nas várias fases da relação contratual (início, duração, mobilidade e cessação)	- Controlo de acessos - de acordo com o indicado no Sistema de Controlo Interno e na CS Normativa dos Acessos Internet, Mail e Serviços de Rede (N09016488DI de 23/6/2009, validada pelo CA a 6/7/2009 e pela CS20200127601- Acesso Internet dos Trabalhadores. - Periodicidade definida para alteração de password - Cumprimento da Resolução Conselho de Ministros n.º 41/2018 - RGPD - novas regras e procedimentos do ponto de vista tecnológico para os serviços públicos - Revisão de Acessos periódica com canais de informação estabelecidos entre a DSI e o DRH - informação mensal do DRH à DSI das entradas e saídas e mudanças de função de funcionários.	1	2	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Implementação de duplo fator de autenticação (Análise do serviço da Cisco com Firewall Checkpoint)	Chefia DSI	2) 2026	Contínuo	2)				1	2	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção
R078	PS.04 Tecnologias de Informação	Garantia da segurança, privacidade e controlo dos sistemas informáticos e comunicações	Utilização indevida (negligente ou dolosa) dos sistemas de informação dos SMAS ou licenciados aos SMAS (por ex: Intrusão ou ataque informático)	- Existência de plataforma de segurança da rede informática SMAS com o exterior: - Firewall redundante no DC Sede - Utilização de software antivírus nos PC + Servidores com atualizações automáticas - Proteção perimétrica - Controlo acessos internet: - Filtragem rede, e-mail e web - Gestão de SPAM - Utilização de VPN nas ligações externas à rede informática SMAS (para equipamentos SMAS e utilizadores autorizados) - Monitorização, deteção e reporte detalhado do estado geral da segurança da rede, detetando malware e monitorizando a utilização de recursos (SOPHOS e Checkpoint) - Criptografia - utilização de certificados digitais de domínio e qualificados (gestão comercial e nos relatórios análises laboratoriais e jurídico) - Cumprimento da Resolução Conselho de Ministros n.º 41/2018 - RGPD - novas regras e procedimentos do ponto de vista tecnológico - Análise de vulnerabilidades de cibersegurança através de testes de intrusão externos e internos - servidores, estações de trabalho críticas, rede, controlos tecnológicos da ISO/IEC 27001 incluindo de Cibersegurança; gestão de incidentes de segurança; gestão da continuidade de negócio (disaster recovery, resposta e recuperação) - Relatório Auditoria de Cibersegurança e Planos de Ações decorrentes - Formação específica de técnicos de informático "Especialista em Cibersegurança" do CNCS - Formação geral dos utilizadores - Segurança da Informação e Privacidade - Serviços de Cibersegurança e de apoio à conformidade com o Regime Jurídico da Segurança no Ciberespaço	1	3	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2.1) Apoio à conformidade com o Regime Jurídico da Segurança no Ciberespaço 2.2) Implementação do Plano de Ações construído com base no Plano de Capacitação de Cibersegurança apresentado no Relatório de Auditoria de Cibersegurança que também incluiu aspetos relacionados com o estabelecimento e implementação de plano de DR e sua implementação a) Elaboração e implementação de políticas de segurança da informação e de procedimento de gestão de incidentes de segurança e metodologia, gestão de ativos de informação e matriz de gestão de riscos de segurança da informação b) Elaboração e implementação de Plano de Continuidade de Negócio com solução de Disaster Recovery	Chefia DSI	2.2 a) e 2.2 b) 2023-2026	1) Contínuo		2.1) 2.2)			1	3	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção
R081	PS.04 Tecnologias de Informação	Administração/Manutenção da infraestrutura tecnológica (hardware e cablagem de rede informática e de comunicações), os sistemas (software), as bases de dados e as aplicações informáticas	Avaria de equipamentos e/ou indisponibilidades não planeadas de sistemas de informação dos SMAS ou licenciados	- Plataforma de monitorização e alarmística da disponibilidade da infraestrutura crítica (servidores, storage e backup) - Gestão dos CMAT necessários à operacionalidade dos equipamentos (manutenção corretiva, preventiva, funcional e evolutiva, sempre que aplicável); - Existência de redundância: Realização de réplica dos sistemas entre os dois Data Centers (Sede e Portela) - Existência de redundância: Nas comunicações a fibra ótica existente entre os DC da Sede e IOP; - Na infraestrutura servidora existente nos DC, plataforma de virtualização suportada por múltiplas máquinas físicas, criando alta disponibilidade; - Na plataforma de segurança de interligação da rede informática dos SMAS com as redes informáticas externas (duas firewall físicas com tecnologias diferentes e diferentes fornecedores) - Na plataforma de segurança perimétrica - Existência de equipamentos de "reserva", nomeadamente PC, impressoras, switchs e UPS. - Contrato de gestão operacional de serviços de digitalização. - Formação específica em cibersegurança ministrada pelo CNCS para técnicos da DSI - Iniciativas para sensibilização e boas práticas de utilização dos sistemas informação a incluir no plano de formação - Inclusão no Plano de Formação anual de ação de formação: "Introdução à Segurança Informática - Cibersegurança"	1	3	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Campanhas de alerta para o "phishing" utilizando funcionalidades da plataforma SOPHOS 3) Instalação de Gerador de Emergência para as instalações da Sede em articulação com a UPS e reforço da autonomia do GE do IOP	Chefia DSI	2) 2026 3) 2026	1) Contínuo	2) 3)				1	3	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção
R087	PS.06 Laboratório	Geral	Dimensionamento inadequado da equipa para resposta às solicitações de clientes	- Avaliação das necessidades de pessoal para o ano seguinte, e informação à DRH - Procedimentos concursais	2	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Aberto concurso para 4 técnicos analistas e 4 operacionais	DLAB DRH	2) 2023-2026	1) contínuo		2)		2	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	
R117	PO.05 Gestão Dinamização Oficina Ambiental	Evolução do Museu da Água e dos Resíduos (MAR)	Investimentos elevados para a continuidade e dinamização do MAR	- Remodelação das infraestruturas existentes - Edifício (interior e exterior); Cobertura; Iluminação; AVAC; Iluminação led; Retenção de talude exterior; Meios informáticos; Meios de 1ª intervenção de combate a incêndio. - Acervo: Instalação de um água terrário. Rollups em resultado do programa de atividades - Acessibilidades: Carreiras de autocarro com paragem à porta do museu; Sinalética informativa na vila de Sintra relativa ao espaço <u>Remodelação das infraestruturas existentes.</u> Manutenção de madeiras (interiores e exteriores) e pinturas interiores; Alteração do espaço "auditório" para uma área multifuncional MAP SCIE - Aprovação das MAP SCIE - Recuperação do talude	1	4	B	Admissível / Intervenção médio (> 6 meses) / longo prazo (até 3 anos)	1) <u>Remodelação das infraestruturas existentes.</u> 1.1) Manutenção de madeiras (interiores e exteriores) e pinturas interiores; 1.2) Construção de novo espaço expositivo interior para exposições temporárias no piso 1 2) <u>Incremento do Acervo</u> 2.1) Módulos - Processo concursal para requalificação de módulos existentes e criação de novos módulos	Gestão de Topo Chefia da DOFA Chefia DAF; DEC; DAL	1.1) a 1.3) 2023/2025 2.1) Desde 2022	2.1) 2025	1.2)	1.1) 2.1)		1	2	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	

RISCOS POR PROCESSO

Identificação do Risco				Análise do Risco			Avaliação Risco	Tratamento do Risco							Reapreciação do Risco (Após tratamento e com periodicidade adequada / regular)					
N.º Risco	Processo(s)	Atividades	Descrição Risco	Medidas/Mecanismos de Controlos existentes	Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco NP x NI	Aceitabilidade do Risco/Tipo de Intervenção	Ações (Decisões; Medidas Controlo)	Responsável	Data de Implementação	Data de Conclusão	Por Iniciar	Em curso	Implement.	Reanálise do Risco (Após tratamento)			Reavaliação do Risco (Após tratamento)	
																Nível de Probabilidade	Nível de Impacto	Nível Risco Residual	Aceitabilidade do Risco / Prioridade Intervenção	
R119	PO.05 Gestão Dinamização Oficina Ambiental	Conceção, Criação e Evolução do Museu da Água e dos Resíduos (MAR)	Dificuldade do público em associar a marca dos SMAS Sintra ao Museu da Água e Resíduos.	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolvimento da imagem do Museu da Água e dos Resíduos - Criação do logotipo utilizando com adesão aos códigos de cor e simbologia dos SMAS de Sintra; Normas de utilização do logotipo - Espaço Oficina Ambiental divulgado no site (eventos ou exposições temporárias da programação da DOFA), para percepção clara de que espaço pertence aos SMAS de Sintra - Programação do Espaço Oficina Ambiental divulgada na folha informativa dos SMAS de Sintra, na Internet e nas redes sociais onde os SMAS de Sintra tem presença para fomentar o conhecimento do público externo (municipais e da zona metropolitana de Lisboa) - Divulgação da Oferta Educativa - Inserida na programação anual de atividades da DOFA com inclusão de novas temáticas com foco para sensibilização para as questões ambientais. Conceção e produção dos elementos de divulgação a enviar por e-mail para as escolas. 	1	2	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção	1) Monitorizar as medidas de controlo existentes 2) Criação de microsite do MAR	DOFA DAC	2) Julho 2024	1) Em contínuo					1	1	C	Aceitável / Sem necessidade intervenção