



LOJA DO
CIDADÃO
DA MADEIRA

**RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO PLANO DE
PREVENÇÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E
INFRAÇÕES CONEXAS
LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA**

2019

[Handwritten signature]

ÍNDICE

I. INTRODUÇÃO	3
II. MISSÃO, ATRIBUIÇÕES E ORGANIZAÇÃO DO GABINETE DE GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA	4
III. MONITORIZAÇÃO E REVISÃO	5
IV. MAPA DE CONTROLO DE EXECUÇÃO DO PLANO DE GESTÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS.....	7
V. SÍNTESE.....	20
VI. NOTAS FINAIS.....	21



I. Introdução

Em 2018, o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRIC) do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira (GGLC) foi atualizado de forma a dar cumprimento a todas as Recomendações do Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC), sobre Planos de Gestão de riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

Nessa medida, o presente relatório anual de execução pretende agregar e sistematizar a informação obtida no âmbito do acompanhamento e monitorização da implementação do Plano do GGLC. Como tal, apresenta as medidas definidas, a análise da implementação, a identificação das evidências da implementação de cada medida e ainda eventuais oportunidades de melhoria.

II. Missão, atribuições e organização do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira

O Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão (GGLC), é um serviço público personalizado com autonomia administrativa, financeira e patrimonial sob tutela da Vice-Presidência do Governo.

Conforme resulta do artigo 2.º do Decreto Legislativo Regional n.º 8/2003/M, de 21 de maio de 2003, o Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão, é responsável pela gestão e funcionamento da Loja do Cidadão na Madeira e dos postos de atendimento ao cidadão e tem como atribuições a implementação e a gestão dos serviços de atendimento da Loja do Cidadão, assentes num modelo de prestação célere e personalizada, num único local, de um conjunto de serviços públicos.

O GGLC é dirigido por um diretor, cargo de direção superior de 1.º grau, a quem compete a direção, administração e coordenação do Gabinete. Para o exercício das suas atribuições o GGLC compreende os serviços de secretariado, gabinete de apoio, unidade de gestão, conselho de parceiros e o fiscal único.

O secretariado é o órgão de apoio administrativo do diretor, competindo-lhe designadamente o registo de toda a documentação e correspondência que lhe estão afetos bem como a sua expedição.

O gabinete de apoio funciona na dependência direta do diretor, competindo-lhe prestar apoio técnico na área jurídica e financeira, bem como o estudo e apresentação.

O conselho de parceiros é um órgão com carácter consultivo, constituído pelo diretor do GGLC, que o dirige, pelo gerente de loja e por um responsável de cada um dos serviços de atendimento sediados na Loja.

Por sua vez, compete ao fiscal único acompanhar e controlar a gestão financeira do GGLC, apreciar e emitir parecer sobre o orçamento, relatório de atividades financeiras e as contas anuais do GGLC, fiscalizar a boa execução da contabilidade do GGLC e o cumprimento das disposições aplicáveis em matéria orçamental, contabilística e de tesouraria, informando a direção de qualquer anomalia eventualmente detetada, pronunciar-se sobre todos os assuntos da sua competência que lhe sejam submetidos pela direção.

Por fim, Unidade de Gestão é o órgão de apoio ao diretor responsável pela atividade corrente da Loja do Cidadão da Madeira. A Unidade de Gestão funciona sob a direção e coordenação de um gerente de loja, coadjuvado por dois subgerentes e demais pessoal de apoio.

III. Monitorização e revisão

No Plano ficou determinado que a Unidade de Gestão procede ao acompanhamento periódico, elaborando, para o efeito, um relatório anual. O relatório é elaborado pela subgerente com a pasta de recursos humanos e é verificado pelo responsável máximo daquela unidade. O acompanhamento anual do Plano deve baseia-se na análise das respostas dos responsáveis setoriais envolvidos, através de ações específicas desenvolvidas para cada setor.

O processo de acompanhamento anual deve garantir que são implementados os mecanismos de controlo adequados para as atividades da organização e que os procedimentos sejam compreendidos e seguidos em todos os níveis organizacionais.

Considerando as atribuições do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão, no Plano atualizado em 2018, foram identificados e caracterizados, com o contributo de cada unidade orgânica, os potenciais riscos de corrupção e infrações conexas, bem como situações de conflito de interesse. Tais riscos foram classificados segundo uma escala de risco elevado, moderado e baixo, em função do grau de impacto (gravidade) e da probabilidade da sua ocorrência.

	Baixo (1)	Moderado (2)	Elevado (3)
Probabilidade de ocorrência (PO)	Probabilidade de ocorrer, mas com grande possibilidade de evitar o evento com o controlo existente para o prevenir.	Possibilidade de ocorrer, mas com hipóteses de evitar o evento com decisões e ações adicionais para o reduzir.	Forte potencial de ocorrer e poucas possibilidades de o evitar mesmo com decisões e ações adicionais essenciais.
Gravidade das consequências (GC)	Se não causar prejuízo financeiro para a Região Autónoma da Madeira (RAM) – GGLC e se não causar danos relevantes na credibilidade e funcionamento do GGLC.	Se resultar prejuízos financeiros para a RAM – GGLC e se prejudicar o normal funcionamento do GGLC.	Se decorrerem graves prejuízos financeiros para a RAM – GGLC, a violação de princípios inerentes ao interesse público, com lesão grave da credibilidade e funcionamento do GGLC.

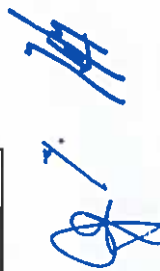
Em função do grau de probabilidade de ocorrência e da gravidade das consequências, estabelecemos a seguinte matriz:

Matriz de risco		Probabilidade de ocorrência (PO)		
		Baixo (1)	Moderado (2)	Elevado (3)
Gravidade das consequências (GC)	Elevado (3)	2	3	3
	Moderado (2)	1	2	3
	Baixo (1)	1	1	2

Uma vez identificados os eventuais riscos de corrupção e infrações conexas e estabelecidas as matrizes dos riscos, foram estipulados mecanismos de controle interno para prevenir a sua ocorrência, propondo-se também medidas de combate, conforme se pode verificar no quadro que segue infra:

Áreas	Atividades	Riscos associados	Probabilidade de ocorrência (PO) /Gravidade da consequência (GC)	Medidas de prevenção	Medidas implementadas
Contratação Pública - Unidade de Gestão	Verificação dos procedimentos pré-contratuais - Responsável setorial -Subgerente com a pasta da contratação pública	Nos encargos plurianuais inexistência de autorização prévia para a assunção de compromisso plurianual por despacho ou portaria de repartição de encargos.	Moderado GC -2 PO-2	Planeamento e escalonamento dos encargos para cada um dos contratos a celebrar, preenchimento de mapas, registo no SCEP e emissão de cabimento orçamental. Na informação que propõe a abertura do procedimento deve ser mencionada a (des)necessidade de solicitar parecer prévio ao membro do governo regional com a pasta das finanças.	Num primeiro momento, verifica-se se o compromisso dá lugar a um encargo plurianual. Num segundo momento, é preenchido o mapa III que segue em anexo à Circular emitida pela Direção Regional de Orçamento e Tesouro, referente aos encargos plurianuais, assegurando-se a verificação dos requisitos formais e legais exigíveis para a assunção deste tipo de encargos. Este passou a ser o procedimento regra em todas as informações de abertura de procedimentos.
		Autorização de abertura de procedimento sem parecer(es) prévio(s) (quando aplicável)	Moderado GC -2 PO - 2	Na informação que propõe a abertura do procedimento deve ser mencionada a (des) necessidade de solicitar parecer prévio ao membro do governo regional com a pasta das finanças.	No momento da elaboração da nota de despesa, informação que formaliza a decisão de contratar ou documento que autorize a realização de despesa, deve ser preenchido o formulário de verificação de pedidos de autorização e de parecer prévio.
	Fundamentação insuficiente do recurso a procedimentos concorrenciais, quando baseado em critérios materiais.	Baixo GC -2	Exigir o máximo de rigor na justificação para a adoção de procedimentos não concorrenciais de acordo com a norma interna para procedimentos de aquisição de bens e serviços, procedendo ao seu desenvolvimento e publicitação em plataforma eletrónica e ainda no portal dos contratos públicos.	A utilização de critérios materiais é excecional. No início do procedimento é elaborada uma informação onde consta a justificação para a escolha do procedimento. Com base no critério é efetuada a escolha do procedimento com fundamentação de facto e de direito, que justificam a escolha do critério material com preenchimento dos pressupostos para a escolha do mesmo.	
		PO-1	Sempre que possível, mesmo nas situações de escolha do procedimento em função de critérios materiais, convidar mais do que uma entidade.	Durante o ano de 2019, não foram desencadeados procedimentos com base em critérios materiais, sendo que, internamente, a indicação é de que sempre que seja possível, deve-se privilegiar a concorrência do mercado.	

7



Contratação Pública - Unidade de Gestão				
Verificação dos procedimentos pré-contratuais - Responsável setorial - Subgerente com a pasta da contratação pública	Ausência de formalismo exigido no âmbito dos procedimentos que levar favorecimento de fornecedores de bens, prestadores de serviços e empreitadas de obras públicas	Baixo	É procedimento regra, decorrente da norma interna criada para todos os processos de aquisições de bens e serviços, que, sempre que seja possível, deve ser efetuada consulta a mais do que um fornecedor, mesmo que se enquadre no ajuste direto simplificado.	Dos procedimentos de ajuste direto simplificado ocorridos em 2019, constata-se que a regra é a consulta a mais do que um fornecedor.
	Favorecimento de interesses familiares, de terceiros, podendo em causa a transparência dos procedimentos, bem como fuga de informações referentes ao processo de concurso;	Baixo GC -2 PO-1	Quando não for possível, fundamentar o recurso ao procedimento não concorrencial com convite a uma única entidade.	Nos procedimentos em que a consulta se restringiu a um fornecedor, tal facto está justificado.
		Baixo GC -2 PO-1	Todos os elementos do júri devem subscrever uma declaração de inexistência de interesse/imparcialidade previamente à decisão de contratar em cada procedimento de contratação pública;	Em todos os procedimentos de contratação pública ocorridos em 2019, foi subscrito a declaração de inexistência de interesse/imparcialidade por parte de todos os elementos do júri. Este documento é gerado automaticamente pela plataforma de contratação pública AcinGOV.

Q.7.14

<p>Verificação dos procedimentos pré-contratuais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsável setorial - Subgerente com a pasta da contratação pública 	<p>Deficiente e insuficiente fixação das especificações técnicas no caderno de encargos.</p>	<p>Baixo</p> <p>GC-2</p> <p>PO-1</p>	<p>Assegurar que as especificações técnicas fixadas no caderno de encargos se adequam à natureza das prestações do contrato a celebrar;</p>	<p>Como os processos de contratação pública são realizados pelo subgerente com a pasta de operações da UG, há um conhecimento bastante abrangente sobre a gestão da Loja do Cidadão, sobre a execução dos contratos em vigor e consequentemente, sobre as necessidades e especificações técnicas que são objecto da prestação do contrato a celebrar.</p> <p>Os cadernos de encargos são preparados pelo subgerente com a pasta de operações da UG e carecem sempre de verificação do gerente da UG antes de avançar com o procedimento.</p>
			<p>Assegurar que as especificações técnicas são claras, completas e não discriminatórias recorrendo a pareceres técnicos sempre que necessário;</p>	<p>Antes de iniciar o procedimento de contratação pública, é efectuado um levantamento sobre as especificações técnicas necessárias e é solicitado apoio técnico quando a matéria em causa o justifica. Nos procedimentos sobre equipamentos e sistemas informáticos, é solicitado o apoio da Direção Regional do Património e de Informática.</p> <p>A segregação de funções ao nível da preparação dos cadernos de encargos, minimiza o risco de existência de especificações técnicas discriminatórias.</p>
			<p>Dotar os recursos humanos de formação técnica e específica na área da contratação pública</p>	<p>A responsável sectorial com as funções de contratação pública frequentou no decurso de 2018 uma pós-graduação em direito dos Contratos Públicos e um Workshop sobre as alterações ao Código dos Contratos Públicos (CCP) e à plataforma acinGov.</p>
<p>Execução do contrato- Responsável setorial - Subgerente com a pasta de operações</p>	<p>Nos pedidos de revisão de preço, deficiente verificação das situações que determinem a revisão do preço contratual sem as autorizações necessárias.</p>	<p>Moderado</p> <p>GC-2</p> <p>PO-2</p>	<p>Analisar os valores contratuais e o pedido de revisão de preços e, nas situações em que se verifique aumento do preço contratual, submeter ao membro do governo responsável pela área das finanças para obtenção de autorização para o aumento de preço.</p>	<p>Um dos processos de CP foi sujeito a revisão de preço e foi efectuado a verificação de valores. Constatou-se que foi solicitada a reprogramação do contrato plurianual à Vice-presidência do Governo Regional. Considera-se assim implementada esta medida tendo sido tomadas as diligências legais previstas no CCP.</p>

<p>Execução do contrato Responsável setorial - Subgerente com a pasta de operações</p>	<p>Deficiente ou insuficiente verificação do desempenho do contratante</p>	<p>Baixo</p>	<p>Fiscalizar e avaliar o desempenho do contratante de acordo com os níveis de quantidades, especificações técnicas e qualidade estabelecidos no contrato;</p> <p>Elaborar modelos standard de relatórios para acompanhamento e avaliação regular do desempenho do fornecedor, prestador de serviços ou empreiteiro;</p> <p>Enviar advertências, em devido tempo, ao fornecedor/prestador de serviços/empreiteiro, logo que se detetem situações irregulares e/ou derrapagens de custos e prazos contratuais</p>	<p>Na sequência da Recomendação do CPC de 2 de outubro de 2019, foi implementada uma medida de redistribuição de funções ao nível do gestor dos contratos que até à data, era assumida pelo subgerente com a área de recursos humanos. A função passou a estar nas competências do subgerente com a pasta de operações também responsável pela área de contratação pública.</p> <p>Esta medida permite uma fiscalização e um acompanhamento da execução dos contratos mais eficaz, que decorre do conhecimento aprofundado que a responsável sectorial tem das obrigações emergentes dos contratos em vigor.</p> <p>Esta alteração vem salvaguardar a alínea h) da Recomendação do CPC de 2 de outubro de 2019.</p> <p>Esta medida está a ser preparada para implementação no decurso de 2020.</p> <p>Há um acompanhamento dos contratos em execução, e são enviadas advertências para suprimimento do cumprimento defeituoso ou mora no cumprimento.</p> <p>As penalidades contratuais estão previstas nos contactos celebrados pelo GGLC.</p> <p>É procedimento do Gestor do Contrato, sempre que estiver perante uma situação de incumprimento, alertar o contratante e o dirigente máximo.</p> <p>Se a situação não for regularizada pelo contratante, o Gestor do Contrato deverá solicitar autorização do Dirigente máximo do GGLC para acionar a aplicação de penalidades contratuais e caucões previstas.</p>
<p>GC-1</p>	<p>PO-1</p>	<p>Aplicação de penalidades contratuais e acionamento de caucões quando o incumprimento grave e reiterado por parte do cocontratante o justifique.</p>		

<p>Controlo de assiduidade – Responsável setorial – Subgerente com a pasta de recursos humanos</p>	<p>Manipulação da informação de modo a facilitar o pagamento indevido de remunerações, e suplementos e compensações</p>	<p>Baixo</p>	<p>Existência de um sistema informático biométrico de registo e gestão de assiduidade;</p>	<p>O sistema de registo biométrico é fornecido por uma entidade externa. A inserção dos funcionáneos no sistema é realizada pela entidade que gere o programa.</p>
<p>Gestão e desenvolvimento do plano de formação – Responsável setorial – Subgerente com a pasta de recursos humanos</p>	<p>Concessão de vantagens e/ou benefícios a trabalhador em detrimento de outro</p>	<p>Baixo</p>	<p>Norma interna que estabelece que a inserção manual de picagens apenas pode ser executada mediante a existência de um pedido formal por escrito por parte do coordenador da respetiva entidade;</p>	<p>A inserção manual de picagens é realizada mediante a entrega de um formulário de regularização de picagem, preenchida pelo colaborador, validada pelo coordenador de balcão/entidade e finalmente pela UG que procederá com a inserção manual da picagem.</p>
<p></p>	<p></p>	<p>PO-1</p>	<p>Intervenção de mais do que uma unidade orgânica no âmbito do respetivo processamento.</p>	<p>A Unidade de Gestão envia a assiduidade ao Coordenador de cada entidade, que verifica e envia as rectificações a efetuar à UG. A UG elabora o mapa com a assiduidade co-responsabilizando-se pela informação prestada. Os pagamentos são posteriormente processados pelo GGLC, que efetua o pagamento</p>
<p></p>	<p></p>	<p>Baixo</p>	<p>Feitura e execução de um plano de formações aos colaboradores, por forma a reciclar conhecimentos. De entre as várias áreas de intervenção, todos os recursos humanos do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira devem realizar formação, quer seja interna, quer seja externa.</p>	<p>Em cada ano são apuradas as necessidades de formação do GGLC e da UG que são correspondidas ou não no âmbito das acções de formação disponibilizadas pela DRAPMA através do INA.</p> <p>Pelo reduzido número de vantagens e/ou benefícios suscetíveis de serem aplicadas aos colaboradores no âmbito da legislação atual, o risco é quase inexistente.</p>
<p></p>	<p></p>	<p>PO-1</p>	<p>Utilização prioritária de indicadores de medida mensuráveis e quantificáveis e indicação clara dos critérios de superação; Verificação dos objetivos fixados e competências por parte do dirigente máximo;</p>	<p>A utilização de indicadores de medida mensuráveis foi tida em conta na fixação dos objetivos em 2019.</p> <p>Todos os processos de avaliação foram verificados pelo Gerente da UGLC e pelo Diretor do GGLC.</p>

<p>Recursos Humanos - Unidade de Gestão de Gestão da LCM; Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão</p>	<p>Avaliação de desempenho Responsável setorial – Dirigente máximo, gerente e subgerente com a pasta de recursos humanos</p>	<p>Abuso de poder; discricionariedade ou favorecimento</p>	<p>Baixo GC-2</p>	<p>Aplicação dos princípios gerais previstos no Código de Conduta;</p> <p>Realização de inquéritos internos e promoção da sua divulgação. Os inquéritos são igualmente uma ferramenta que permite extrair elementos de avaliação da entidade e dos recursos humanos, conferindo transparência ao processo de avaliação de desempenho;</p> <p>Reunião e discussão aberta dos processos de avaliação; elaboração e divulgação da ata do CCA - Conselho de Coordenação de Avaliação;</p>	<p>Está prevista no decurso do ano de 2020 uma revisão do código de conduta e a sua divulgação interna.</p> <p>Os inquéritos internos e externos são realizados rotativamente em cada ano. São realizados relatórios de apuramento dos resultados dos inquéritos pelo subgerente com a pasta de recursos humanos e são posteriormente validados pelo Gerente da UGLC e pelo Diretor do GGLC. Os relatórios são divulgados pelos coordenadores internos.</p> <p>No ano de 2019 foram realizados inquéritos externos e em 2020 está prevista a realização dos inquéritos internos.</p> <p>O CCA reuniu 3 vezes no ano de 2019. Cada reunião foi registada através de ata.</p>
<p>Operações - Unidade de Gestão</p>	<p>Gestão de economato Responsável setorial - Subgerente com a pasta de operações</p>	<p>Deficiente controlo interno na área do aprovisionamento de gestão de stocks, receção e armazenagem de bens</p>	<p>Baixo GC-2 PO-1</p>	<p>Contagem de entradas de stock, verificação e elaboração de auto de aceitação.</p> <p>Registo diário de saídas de consumíveis sanitários, rolos dos dispensadores e papel pelos seguranças e controlo interno de quantidades;</p> <p>Realização de mapa mensal com o inventário do economato.</p>	<p>Esta medida é implementada quer pelo formulário diário de gestão do economato quer pelos mapas mensais.</p> <p>Qualquer entrega/saída de equipamentos ou de bens é validada pela equipa de vigilância e pela UG.</p> <p>O registo diário de saídas de consumíveis sanitários, rolos dos dispensadores é efetuado no formulário diário de gestão do economato preenchido pela equipa de vigilância e validada pela UG.</p> <p>A UG mantém um mapa de registo mensal, que é atualizada diariamente e no final de cada mês é realizada a contagem do economato pela equipa de hospedeiras. É a partir deste mapa que são apuradas as necessidades de reposição.</p>

Operações - Unidade de Gestão					
Gestão de Imobilizado- Responsável setorial - Subgerente com a pasta de operações	Ocorrência de desvios/roubo/furto de bens ou equipamentos	Baixo	Registo de alterações de bens móveis entre unidades orgânicas numa base de dados, bem como realização de verificação física anual do	A criação de uma nova plataforma de imobilizado está em processo de desenvolvimento e implementação.	
			Restrição de acesso aos armazéns apenas a pessoal autorizado e garantir que a política de controlo geral de acessos está a ser cumprida mediante análise do relatório enviado pelos segurancas;	A equipa de vigilância tem o controlo das chaves de acesso aos armazéns e são os próprios que acompanham qualquer acesso às arrecadações. Todos os acessos são registados no relatório de turno que é validada pela UGLC.	
			A empresa de segurança é responsável pelo controlo de circulação de bens e de pessoas dentro de todo o espaço da LCM;	O relatório de turno diário da equipa de vigilância mantém o registo de entrada e saída de pessoas. É entregue diariamente na UG. O espaço da LC é dotada de uma sistema CCTV, cuja monitorização é salvaguardada pela equipa de vigilância.	
			No que concerne ao abate de bens móveis, dar cumprimento ao Decreto Legislativo Regional n.º Decreto Legislativo Regional n.º 20/2009/M, de 3 de agosto, que estabelece os princípios gerais de aquisição, gestão e alienação dos bens móveis do domínio privado da Região Autónoma da Madeira.	Os autos de abate são autorizados pelo dirigente máximo e os bens que entram são contabilizados no imobilizado.	

<p>Informação – Unidade de Gestão e Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão</p>	<p>Recolher, tratar e publicar dados estatísticos - Responsável setorial - Gerente LCM</p>	<p>Manipulação e/ou emissão de informação que condicione a divulgação de dados relacionados com a atividade da organização</p>	<p>Baixo</p>	<p>Sistema informático de informação estatística garante a transparência e fiabilidade da informação recolhida;</p>	<p>Os dados estatísticos dos atendimentos são recolhidos através do Sistema INLINE – Sistema de Gestão dos Atendimentos. Os dados apresentados nos relatórios estatísticos mensais elaborados pelo Gerente da LCM, são extraídos deste sistema.</p> <p>No decurso de 2020, cada coordenador de entidade terá a possibilidade de obter o perfil de "Gestor de Entidade", que permitirá aceder os dados estatísticos da entidade que coordena.</p> <p>Os relatórios estatísticos são elaborados pelo Gerente Unidade de Gestão da LCM. São aprovados pelo dirigente máximo e são divulgados por todos os coordenadores internos através da assistente técnica da UGLC.</p> <p>Com a atualização do Sistema INLINE - Sistema de Gestão das Filas de Espera e com os novos dispensadores de senha distribuídos pela LCM no final do ano 2019, todos os atendimentos das entidades sediadas na LCM passaram a ser registados informaticamente.</p> <p>O registo manual dos atendimentos é utilizado excepcionalmente, em caso de falha do Sistema de Senhas.</p> <p>Com o investimento realizado ao nível do Sistema INLINE, é esperável uma maior operacionalidade do sistema, e consequentemente, uma menor frequência do registo manual.</p>
<p>GC-1</p>	<p>Separação de funções na preparação, aprovação e divulgação dos relatórios estatísticos; Divulgação dos relatórios de forma a abranger todos os colaboradores internos da Loja do Cidadão. Esta medida visa reforçar a transparência da informação;</p>	<p>Quando necessário (por falha pontual do sistema de senhas), registo manual dos atendimentos efetuados por cada um dos Balcões, cujos dados são posteriormente tratados pela UGLC;</p>	<p>PO-1</p>		

<p>Informação – Unidade de Gestão e Gabinete de Gestão e Loja do Cidadão</p>	<p>Gestão da informação - gerir arquivo - Responsável setorial -Coordenadora do GGLC e assistente técnica da UGLC</p>	<p>Risco ou perda de arquivo físico</p>	<p>Baixo GC-2 PO-1</p>	<p>Implementação de política de gestão de arquivo documental físico e digital que permita a confidencialidade do tratamento de dados pessoais. Gestão dos acessos informáticos (garantia de confidencialidade de passwords e acessos a sistemas com informações com caráter reservado);</p>	<p>Esta medida está prevista no âmbito do documento interno criado na sequência do Regulamento (EU) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção de pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados. Foram preconizadas diversas medidas tendentes ao cumprimento do Regulamento de Proteção de Dados Pessoais.</p> <p>O arquivo físico do GGLC e da UG tem acesso restrito ao pessoal autorizado para aceder o gabinete. O controlo de acessos é salvaguardado pela equipa de vigilância.</p> <p>O arquivo digital é controlado através da utilização de uma pasta comum da UG, com acesso restrito aos colaboradores com autorização para o aceder.</p> <p>A confidencialidade dos acessos aos sistemas de informação, são zeladas pela equipa do Helpdesk da LCM.</p> <p>O Helpdesk local atribui um login a cada utilizador associado a uma palavra-pass geral que é alterado pelo próprio utilizador no primeiro acesso.</p> <p>Cada utilizador é responsável pela confidencialidade da sua palavra-pass.</p>
--	---	---	--	---	---

7

<p>Gestão de Elogios, sugestões e reclamações - Responsável setorial - subgerente com a pasta de recursos humanos</p>	<p>Manipulação e/ou omissão de informação que condicione a veracidade dos dados prestados e/ou o decorrer dos processos de gestão de reclamações</p>	<p>Baixo GC-1 PO-1</p>	<p>Procedimentos de gestão de elogios, sugestões e reclamações inseridas no âmbito de um sistema informático criado para o efeito (SGESR) que pretende reforçar a transparência de todas as diligências e decisões tomadas;</p>	<p>Todos os elogios, sugestões e reclamações são recebidos pelo Gerente ou Subgerente de serviço na UGLC. São inseridos no SGESR pela subgerente sectorial responsável que também dá conhecimento ao dirigente máximo e/ou ao coordenador de entidade. São igualmente registados no SGESR, as medidas desencadeadas no caso das sugestões e reclamações. Os dados inerentes aos elogios, sugestões e reclamações são divulgados nos relatórios estatísticos mensais que são distribuídos por todas as entidades LCM.</p>
			<p>Existência de um sistema de gestão das informações resultantes do SGLSR e introdução das recolhas informais ao nível dos elogios, sugestões e reclamações;</p>	<p>A partir do SGESR é possível extrair a informação relativa aos elogios, sugestões e reclamações que são, posteriormente, alvo de tratamento pela subgerente sectorial responsável. As recolhas informais (verbais) também são inseridas neste sistema, com classificação própria.</p>
			<p>Receção das reclamações por um elemento da Unidade de Gestão com a presença de um representante da entidade em questão;</p>	<p>Os utentes que queiram apresentar uma reclamação são reencaminhados para a UG para serem recebidos pelo gerente ou subgerente de serviço e são acompanhados pelo coordenador de turno responsável pela entidade em questão. Esta medida salvaguarda a transparência de cada processo de reclamação.</p>

Gestão Financeira - GGLC				
Gestão de recursos bancários e tesouraria	Favorecimento de fornecedores nos pagamentos a efetuar em troca de concessão de vantagens e/ou benefícios.	Baixo	Segregação de funções na conferência de contas com a faturação de prestadores de serviços e bens	Estas funções estão divididas entre o Coordenador Técnico que lança as facturas no programa IGEST (na sua ausência pela Assistente Técnica da UGLC), e são conferidas pelo Técnico Superior Financeiro.
Responsável setorial - Técnico Superior Financeiro		GC-2 PO-1	Segregação de funções entre o nível de processamento e de autorização;	A segregação de funções é salvaguardada no âmbito do processamento pela área administrativa e pelo Técnico Superior Financeiro. A autorização é concedida pelo dirigente máximo do GGLC, desde que esteja salvaguardado o respectivo cabimento e compromisso. Política interna de pagamento a 30 dias para todos os fornecedores.
Gestão Financeira Responsável setorial - Técnico Superior Financeiro	Deficiente controlo de articulação entre os compromissos assumidos, as realizações de fornecimentos e faturação e consequentemente das dotações orçamentais disponíveis	Baixo GC-2 PO-1	Responsabilização pelo cumprimento das disposições aplicáveis em matéria orçamental, contabilística e de tesouraria;	O GGLC passou a estar integrado no sistema GERFIP - Sistema de Gestão de Recursos Financeiros e Orçamentais em modo partilhado pelos serviços da Administração Pública da RAM. A integração neste sistema permite uma maior transparência e um maior controlo das despesas cabimentadas. O cumprimento das disposições aplicáveis é da responsabilidade do Técnico Superior Financeiro, pelo Fiscal Único designado para acompanhar e controlar a gestão financeira do GGLC; fiscalizar a boa execução da contabilidade do GGLC e das disposições aplicáveis em matéria orçamental, contabilística e de tesouraria, incumbido de informar o dirigente máximo de qualquer anomalia detectada. Existe articulação entre a área financeira e a UGLC.
			Disponibilização atempada da informação financeira aos serviços requisitantes;	Antes de avançar para qualquer processo de despesa há consulta informal entre estas duas unidades orgânicas para confirmar a disponibilidade de verba.

Gestão Financeira - GGLC	Gestão Financeira Responsável setorial - Técnico Superior Financeiro	Deficiente controlo de articulação entre os compromissos assumidos, as realizações de fornecimentos e faturação e consequentemente das dotações orçamentais disponíveis	Baixo GC-2 PO-1	Maior integração entre a área financeira e área operacional por via de reuniões mensais e elaboração de mapas onde conste o ponto da situação orçamental;	Apesar da articulação entre a área das operações e a área financeira, não está implementada a manutenção de reuniões mensais formais entre estas duas unidades orgânicas. No entanto, são elaborados mapas onde é possível verificar o ponto da situação dos processos em curso.
Gestão Financeira - GGLC	Conflito de interesses Responsável setorial - subgerente com a pasta de recursos humanos	Em situações de acumulação de funções, fornecimento de informação privilegiada com interesse para entidade privada	Baixo GC-2 PO-1	Subscrição, por todos os trabalhadores e dirigentes que se encontrem em regime de acumulação de funções, de declaração de não colisão das funções e inexistência, mesmo que potencial, de perigo para a isenção e o rigor da ação;	Toda a gestão da área de recursos financeiros e orçamentais é feita através do sistema GERFIP que tem por base o Plano Oficial de Contabilidade Pública. Não há situações de acumulação de funções comunicadas ao Dirigente máximo do GGLC. Todos os elementos destas unidades orgânicas assinaram Declarações de Inexistência de Impedimentos e de Conflitos de Interesses.
Conflito de Interesses - Unidade de Gestão e Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão				Inclusão no código de conduta das obrigações inerentes de sigilo no período que sucede ao exercício das funções públicas dos trabalhadores, bem como a definição as sanções aplicáveis em caso de incumprimento.	Está prevista no decurso do ano de 2020 uma revisão do código de conduta, prevendo a inclusão desta medida de prevenção.

<p>Conflito de Interesses - Unidade de Gestão e Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão</p>	<p>Conflito de interesses Responsável setorial - subgerente com a pasta de recursos humanos</p>	<p>Influência na entidade pública, onde o trabalhador ou dirigente exerceram funções, através de colaboradores.</p>	<p>Baixo GC-2 PO-1</p>	<p>Restrição de acesso a documentos e ficheiros, limitação de acesso informático através de atribuição de login e palavras-passe pessoais e intransmissíveis.</p>	<p>Presença obrigatória de 2 colaboradores em reuniões com representante(s) de empresas, em casos de especial sensibilidade;</p>	<p>Por regra, as reuniões são mantidas com dois elementos da UGLC e/ou do GGLC, e são reportados por ata, que são assinados e enviados para todos os intervenientes.</p> <p>Estas medidas estão implementadas ao abrigo do Regulamento Interno criado no âmbito da Proteção de Dados Pessoais.</p> <p>O Helpdesk local atribui um login a cada utilizador associado a uma palavra-pass geral que é alterado pelo próprio utilizador no primeiro acesso.</p> <p>Cada utilizador é responsável pela confidencialidade da sua palavra-pass.</p>
---	---	---	--------------------------------	---	--	--

7.

V. Síntese

As medidas implementadas permitem, de um modo geral, acautelar as medidas de prevenção previstas no Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas em vigor.

Não obstante, constata-se que estão por implementar no decurso de 2020, os seguintes itens:

- A revisão do Código de Conduta – proceder com a atualização deste documento de modo a incluir algumas matérias em falta, nomeadamente, sobre conflito de interesses e as obrigações de sigilo no período que sucede ao exercício das funções públicas dos trabalhadores.

- A implementação de relatórios para o acompanhamento e avaliação regular do fornecedor, prestador de serviço ou empreiteiro.

- A conclusão da nova plataforma de imobilizado.

- A implementação de reuniões formais entre a área financeira e a área operacional.



VI. Notas finais

De salientar que apesar da reduzida dimensão e estrutura do GGLC, foi possível implementar uma medida de segregação de funções de modo a evitar que a responsável setorial pela área da contratação pública e controlo de execução dos contratos, acumulasse no âmbito das suas funções, a responsabilidade de proceder com o acompanhamento da execução do PGRIC.

Esta medida foi possível através de uma troca entre as áreas setoriais divididas pelas subgerentes. A subgerente, Dra. Mónica Spinola, assumiu a pasta de operações que engloba toda a área de contratação pública, ficando a pasta de recursos humanos na dependência da subgerente, Dra. Fiona Pereira, que passou a assumir a responsabilidade de acompanhar a execução do PGRIC.

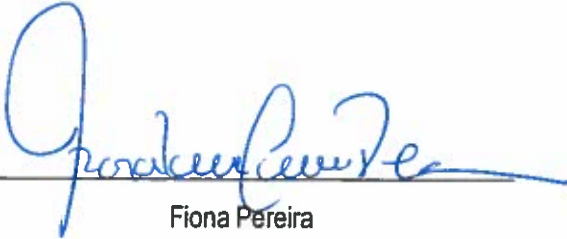
Esta alteração permite uma maior transparência na verificação da conformidade dos processos.

A Unidade de Gestão, através da subgerente encarregue pela área de Recursos Humanos, continuará a analisar e considerar todas as Recomendações do CPC, e sempre que necessário, irá propor a revisão do Plano, mesmo antes da próxima revisão formal prevista para 2021.

Nesta medida, recomenda-se a todos os colaboradores das unidades orgânicas do GGLC a manter o espírito de contribuição ativa para o PGRIC, designadamente, na identificação de novos riscos e na proposição de novas medidas preventivas que diminuam os riscos de gestão associados à corrupção e infrações conexas.



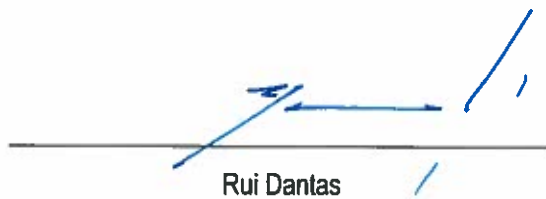
O presente Relatório Anual de Execução do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, foi elaborado aos 22 dias de janeiro de 2020.



Fiona Pereira

Subgerente da Unidade de Gestão da Loja do Cidadão

Verificação do Relatório Anual de Execução do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, aos 23 dias de janeiro de 2020.



Rui Dantas

Gerente da Unidade de Gestão da Loja do Cidadão

Aprovação do Relatório Anual de Execução do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, aos 30 dias de janeiro de 2020.



João Luís Lomelino de Freitas
Diretor do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão