

**BRAGA**

Município

**RELATÓRIO ANUAL DE EXECUÇÃO DO PLANO DE  
PREVENÇÃO DE RISCOS DE GESTÃO INCLUINDO  
CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS**

**2022**

## ÍNDICE

1. ENQUADRAMENTO .....	4
2. METODOLOGIA SUBJACENTE AO RELATÓRIO DE EXECUÇÃO .....	5
3. ANÁLISE DA EXECUÇÃO DO PPRGIC .....	6
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	11
ANEXO I.....	12
Monitorização do PPRGIC .....	12

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Estado de implementação das ações .....	7
Gráfico 2 - Quantificação do Risco por Area .....	8
Gráfico 3 - Estado de implementação das ações, de grau elevado e médio .....	9
Gráfico 4- Tipo de ações propostas .....	9

## Índice de Tabelas

Tabela 1 - Distribuição de Riscos e Ações por Área de Risco .....	6
Tabela 2 - Grau de implementação das ações .....	7

## 1. ENQUADRAMENTO

A Recomendação n.º 1/2009 do Conselho de Prevenção da Corrupção, publicado no Diário da República, II Série, n.º 140, de 22 de julho de 2009, impôs às entidades gestoras de dinheiros, valores ou patrimónios públicos a elaboração de um plano de gestão dos riscos e de um relatório anual sobre a execução do mesmo. Determinou ainda a mencionada Recomendação que ambos os documentos fossem remetidos ao aludido organismo, bem como aos demais órgãos de superintendência, tutela e controlo.

No final do ano de 2021, foi publicado o Regime Geral de Prevenção da Corrupção, incluso no Decreto-Lei n.º 109-E/2021, no 1º Suplemento da I Série de 09 de dezembro de 2021, que “retira do domínio da *soft law* a implementação de instrumentos como os programas de cumprimento normativos, os quais deverão incluir os planos de prevenção ou gestão de riscos (...)”.

No entanto, considerando que 2022 foi um ano atípico de regresso à normalidade e de reestruturação orgânica dos serviços municipais, optou-se pela manutenção do plano de riscos do ano transato, tendo a mesma sido aprovada pela Sra. Vice-Presidente em 16 de agosto de 2022, na informação interna n.º 54116/2022.

A Recomendação supracitada prevê também a elaboração de um Relatório de Execução Anual, que se traduz na avaliação das atividades de controlo, definidas pelos dirigentes municipais, nomeadamente, o estado de implementação de cada uma das medidas previstas.

O Relatório de Execução é obrigatoriamente aprovado pelo Sr. Presidente da Câmara e remetido a reunião do órgão executivo do Município.

Posteriormente, o presente documento é enviado ao Conselho de Prevenção da Corrupção, Tribunal de Contas e Inspeção Geral das Finanças.

A sua publicitação no site institucional é de carácter obrigatório.

## 2. METODOLOGIA SUBJACENTE AO RELATÓRIO DE EXECUÇÃO

Conforme referido no ponto anterior, cabe aos dirigentes fazerem reporte e avaliação das medidas propostas no PPRGICIC.

A recolha de informação prestada e sintetizada pelos serviços, assim como, a elaboração do presente relatório é da responsabilidade da Unidade de Qualidade, Estratégia e Desenvolvimento Organizacional (UQEDO), serviço responsável pela monitorização do grau de execução do plano.

O presente relatório procurará:

1. Agregar e sistematizar toda a informação obtida no âmbito da implementação do PPRGICIC em 2022, com vista à aferição do grau de execução das medidas adotadas, no sentido da prevenção do risco;
2. Apurar o grau de execução do plano em cada uma das áreas de risco;
3. Identificar as medidas adotadas e aquelas que ainda não foram iniciadas, em cada um dos serviços;
4. Verificar se o PPRGICIC, de uma forma geral, se encontra a ser cumprido;
5. Apresentar propostas para o próximo Plano de Prevenção de Riscos de Gestão.

Procede-se, de seguida, à apresentação dos resultados da execução do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão incluindo Corrupção e Infrações Conexas, do ano de 2022.

## 3. ANÁLISE DA EXECUÇÃO DO PPRGIC

Da análise da matriz em anexo (monitorização do PPRGIC), verificamos que foram identificados um total de **204** riscos pelos dirigentes municipais, associadas a 14 áreas de risco.

Apresentamos, na tabela infra, a distribuição de riscos, atividades e ações.

*Tabela 1 - Distribuição de Riscos e Ações por Área de Risco*

Área de Risco	N.º de Atividades	N.º de Riscos	N.º de Ações
Administração de Obras, Manutenção e Conservação	4	15	41
Administrativa e Gestão	5	15	31
Atendimento Municipal	2	19 <sup>1</sup>	35
Concessão de Benefícios Públicos e Apoios Municipais	1	3	18
Contratação Pública	2	13	28
Fiscalização	3	12	26
Fiscalização Rodoviária	2	12	27
Gestão do Sistema de Qualidade	2	20	43
Gestão dos Sistemas de Informação	3	11	28
Gestão Estratégica	2	5	9
Gestão Financeira e Patrimonial	16	34	46
Planeamento/Operações Urbanísticas	4	18	30
Recursos Humanos	8	14 <sup>2</sup>	22
Outras áreas	8	13 <sup>3</sup>	26
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>204</b>	<b>410</b>

Da análise da tabela acima, podemos aferir que a maioria dos riscos tem mais do que uma ação associada (em média existirão 2 ações por cada risco).

No entanto, importa salientar que existem 6 riscos (2 da área de Atendimento Municipal, 2 da área de Recursos Humanos e 2 da área Administrativa e Gestão), cujo grau varia entre baixo (3) e médio (3), que não foram alvo de ações a implementar, tendo tal sido justificado com:

- existem metodologias já em desenvolvimento que permitem mitigar o risco (3),
- os riscos identificados não dependem da UO que os identificou (2),
- o risco é muito baixo e não justifica a implementação de ações (1).

<sup>1</sup> 2 riscos sem definição de ações.

<sup>2</sup> 2 risco sem ações definidas.

<sup>3</sup> 1 risco sem ação definida.

## RELATÓRIO ANUAL DE EXECUÇÃO DO PPRGIC – 2022

Da análise dos dados obtidos relativamente à concretização das medidas propostas, verificou-se que das **410** ações definidas, **360** foram implementadas na totalidade, **24** parcialmente implementadas e **26** não foram implementadas. O nível de execução do PPRGIC encontra-se na ordem dos **88%**.

Tabela 2 - Grau de implementação das ações

Área de Risco	N.º de Ações	Implementadas	Implementadas Parcialmente	Não Implementadas
Administração de Obras, Manutenção e Conservação	41	34	6	1
Administrativa e Gestão	31	23	3	5
Atendimento Municipal	22	21	1	0
Concessão de Benefícios Públicos e Apoios Municipais	18	17	0	1
Contratação Pública	41	37	1	3
Fiscalização	26	20	0	6
Fiscalização Rodoviária	27	27	0	0
Gestão do Sistema de Qualidade	43	42	0	1
Gestão dos Sistemas de Informação	28	26	1	1
Gestão Estratégica	9	7	1	1
Gestão Financeira e Patrimonial	46	39	3	4
Planeamento/Operações Urbanísticas	30	28	1	1
Recursos Humanos	22	16	5	1
Outras áreas	26	23	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>360</b>	<b>24</b>	<b>26</b>

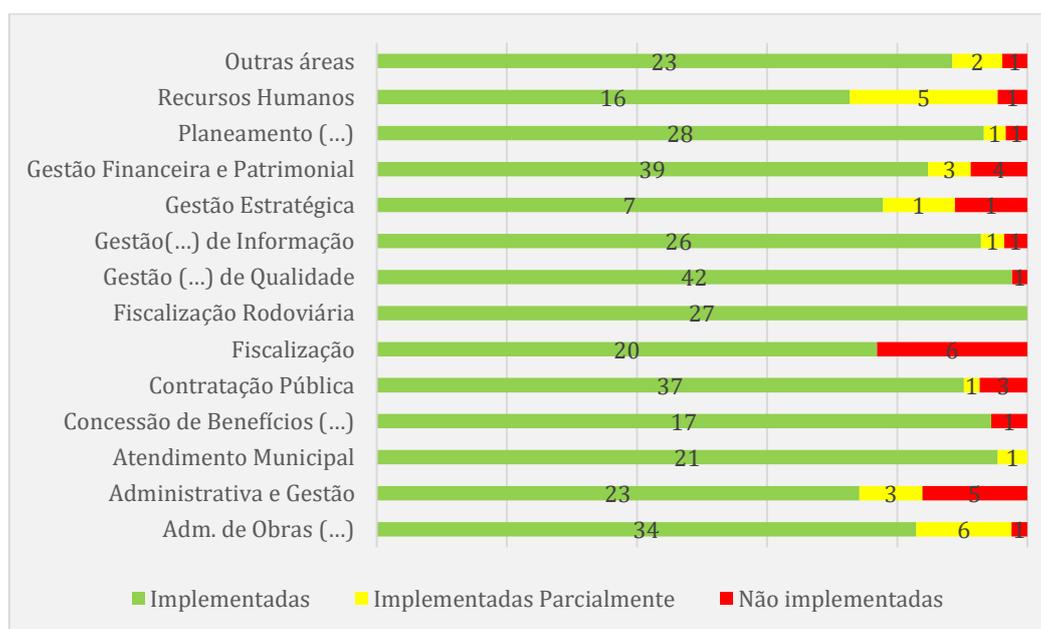


Gráfico 1 - Estado de implementação das ações

## RELATÓRIO ANUAL DE EXECUÇÃO DO PPRGIC – 2022

Conforme se poderá verificar no gráfico 1, a área de risco que tem uma taxa de cumprimento de ações maior é a Fiscalização Rodoviária (100%) e a com menor taxa de execução é Recursos Humanos (73%).

Iremos agora focar a apreciação nos riscos de grau superior, ou seja, nos riscos de grau elevado - 86 (42%) e de grau médio - 85 (42%). Importa ainda referir que 33 riscos foram classificados com grau **Baixo** (16%).

A sua distribuição, por área, encontra-se espelhada no gráfico infra.

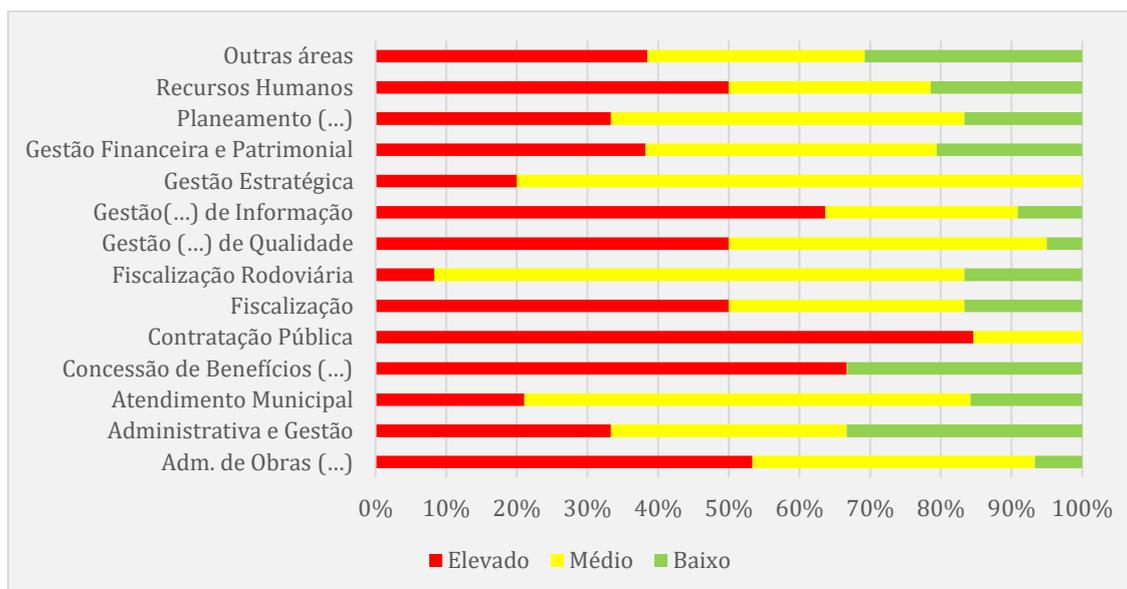


Gráfico 2 - Quantificação do Risco por Área de Risco

Da análise do gráfico anterior, podemos aferir que a área que tem mais riscos de grau elevado, em percentagem total dos seus riscos, é a Contratação Pública (85% que corresponde a 11 de 13 riscos). A área com mais riscos de grau elevado, em número absoluto, é a Gestão Financeira e Patrimonial (13 de 34 riscos, o que equivale a uma percentagem de 38%).

No que concerne à concretização das ações identificadas para os riscos de grau Elevado e Médio, podemos verificar no gráfico seguinte que a grande maioria das mesmas foi implementada (Risco Elevado: 75 de 86 – 87%; Risco Médio: 70 de 80 – 88%).

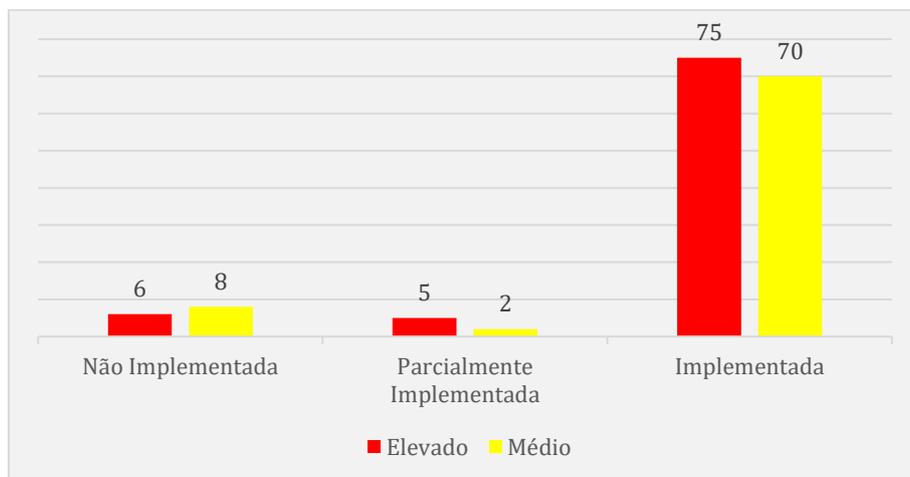


Gráfico 3 - Estado de implementação das ações, de grau elevado e médio

Importa ainda refletir sobre o tipo de ações propostas pelas UO's, designadamente se:

- i. refletem ações de continuidade e/ou pontuais que advém do normal funcionamento dos serviços, como por exemplo, efetuar relatório periódicos, efetuar a monitorização, identificar necessidades de formação ou de recursos),
- ii. se reportam a ações específicas para mitigar o risco.

Da análise efetuada, verificamos que, do total de 410 ações propostas, 331 correspondem a ações que advém do normal funcionamento do serviço, o que corresponde a 81% do total de ações propostas. As restantes 79 foram categorizadas como ações específicas.

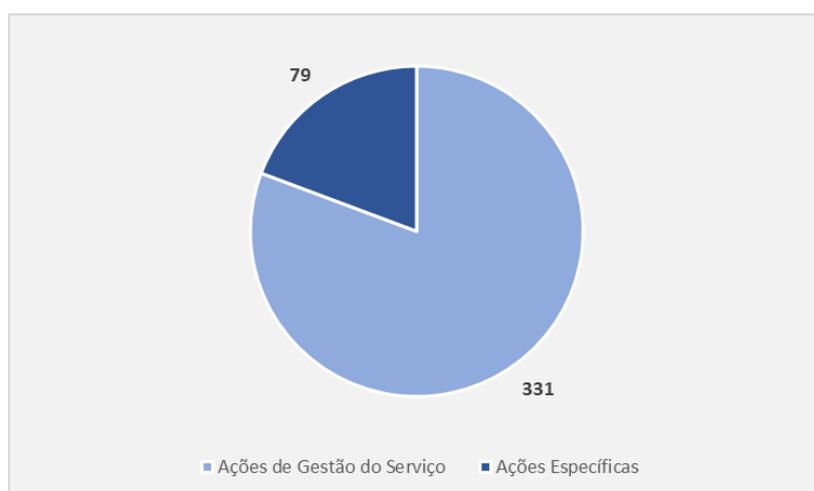


Gráfico 4- Tipo de ações propostas para a totalidade dos riscos identificados

## RELATÓRIO ANUAL DE EXECUÇÃO DO PPRGIC – 2022

Analisando apenas as ações associadas a riscos elevado ou médio, verificamos que a taxa de ações de continuidade *versus* ações específicas se mantém (79% nas ações associadas a riscos elevados e 84% a ações criadas para riscos de grau médio).

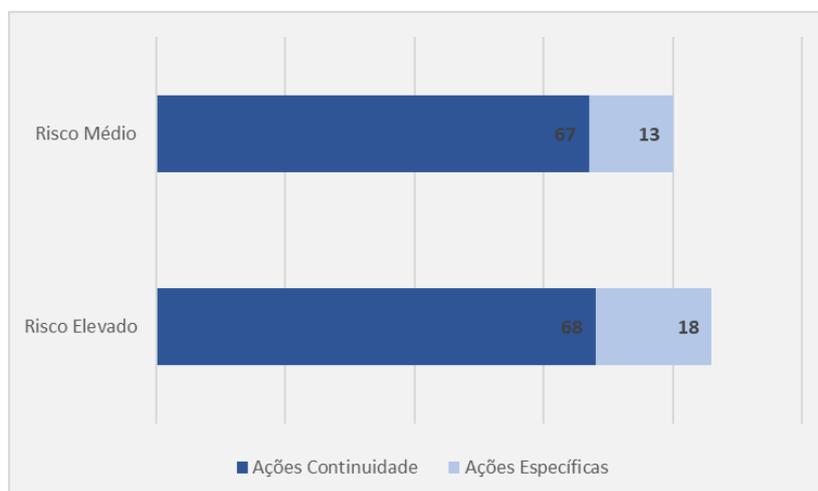


Gráfico 5 - Tipo de ações propostas para os riscos de grau elevado e médio

Analisando os motivos apresentados pelos dirigentes relativamente à implementação parcial ou não implementação das ações verificamos que existiam:

- ações que não foram necessárias ou que deixaram de ser pertinentes, como por exemplo ações relacionadas com a pandemia por COVID19 (11),
- ações que não foram possíveis terminar e/ou foram transferidas para realização no ano 2023 (21),
- ações que aguardam decisão superior ou de entidades externas ao município (8),
- ações anuladas por decisão superior (2),
- assim como (8) ações cuja não implementação não foi justificada.

Destas 51 ações, podemos verificar no gráfico infra a que grau de risco se encontravam associados, concluindo-se que a maior parte dessas ações não concretizadas estavam afetas a riscos de grau elevado (47% para risco elevado, 37% para ações associadas a risco médio e 16% para risco baixo).

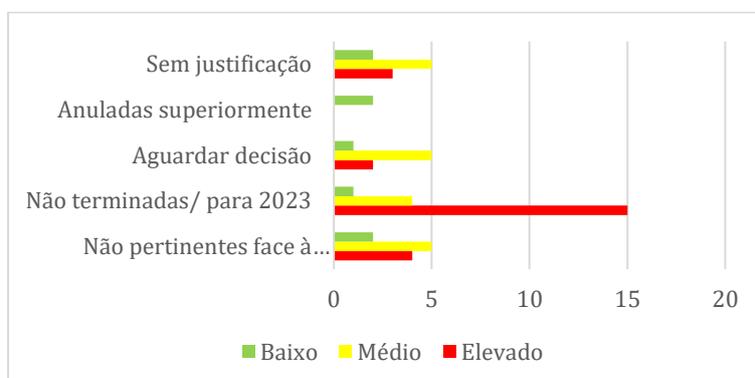


Gráfico 6 - Justificação para a não implementação/ implementação parcial das ações

## 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Da análise dos dados apresentados, verificamos que a taxa de execução do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão Incluindo Corrupção e Infrações Conexas é muito satisfatória, na ordem dos 88%. Verificamos também que das ações que não foram implementadas, 22% (11 ações) não o foram por terem perdido a sua acuidade e pertinência, designadamente por se aplicarem a situações relacionadas com a pandemia pela COVID19 e 4% (2 ações foram anuladas).

Retirando, desse modo, essas 13 ações não realizadas verificamos que passamos a ter uma execução efetiva de 93% do plano de prevenção de riscos de gestão.

Analisando os riscos de grau mais elevado, é possível aferir que a taxa de cumprimento do plano segue a tendência dos 88%, ou seja, igual à taxa de execução do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão.

Procurou-se também categorizar as ações propostas no PPRGIC, distinguindo entre ações de continuidade/pontuais, mas que correspondem ao normal funcionamento do serviço, como por exemplo, “avaliar periodicamente o cumprimento da legislação” e ações específicas para a diminuição dos riscos em si, como por exemplo, “*rever o regulamento interno de fardamento*”. Verificamos que 81% da totalidade das ações são de continuidade, sendo que essa percentagem se mantém equivalente quando analisamos apenas as ações afetas a risco elevado (79%) e a risco médio (84%).

Face a estes resultados e com o intuito de se simplificar o processo de monitorização dos planos de riscos futuros, foi decidido que as medidas que já se encontram implementadas e que se reportam a ações normais do serviço estarão predefinidas no Plano e que apenas serão alvo de avaliação mais pormenorizada as novas ações ou ações específicas para mitigar o risco.

No que concerne à reavaliação do risco, importa salientar que tal não foi efetuado atendendo à reformulação da metodologia de identificação e monitorização dos riscos, fruto da implementação do Regime Geral de Prevenção da Corrupção.

Elaborado por: UQEDO	Data: 25-05-2023	Verificado por: DESIQ	Data: 29-05-2023	Aprovado por: Ricardo Rio	Data: 30-05-2023
-------------------------	---------------------	--------------------------	---------------------	------------------------------	---------------------

**ANEXO I**

**Monitorização do PPRGIC**

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
ÁREA: SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Gestão do Sistema da Qualidade	Falha na identificação de situações não conformes ou oportunidades de melhoria	M	A	E	Ministrar formação (sensibilização) aos interlocutores da qualidade		x		Durante o 2º trimestre, foi solicitada formação na norma de referência para o novo interlocutor do P10. No 3º trimestre, foi realizada uma sensibilização à nova interlocutora do P06.			x	Durante o 4º trimestre, não foram ministradas ações de sensibilização aos interlocutores, no entanto, foi realizada uma ação de sensibilização à DPM (todos os colaboradores) no âmbito da Qualidade.	Parcialmente eficaz
		Falha na identificação de situações não conformes ou oportunidades de melhoria	M	A	E	Dar apoio e Monitorizar ficheiro "Gestão das ações" dos processos		x		O ficheiro de gestão de ações é monitorizado continuamente, quer pelos donos de processo, quer pela equipa da DESIQ-UQEDO.			x	O ficheiro de gestão de ações é monitorizado continuamente, quer pelos donos de processo, quer pela equipa da DESIQ-UQEDO.	Parcialmente eficaz
		Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão do SGQ	B	A	M	Enviar emails de alerta a todos os donos de processo, com pelo menos 15 dias antes da data de monitorização		x		Os emails foram enviados a 28/03, 29/07 e 29/09.			x	Foi enviado email dia 03/01.	Parcialmente eficaz
		Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão do SGQ				Acompanhar a monitorização dos processos efetuada pelos donos de processo		x		A DESIQ-UQEDO acompanha presencial ou remotamente a monitorização através da realização de reuniões de acompanhamento solicitadas pelos donos de processo e/ou com a verificação dos ficheiros de gestão dos processos (gestão de objetivos e gestão de ações). Durante o 3º trimestre foram realizadas reuniões de acompanhamento com os seguintes processos: P02(1), P05(1), P06(4), P07(1), P08(1), P09(1), P10(2), P11(1), P12(1), P14(1).			x	Durante o 4º trimestre foram realizadas reuniões de acompanhamento com os seguintes processos: P04(1), P05(1), P06(1), P07(2), P08(1), P09(1), P10(3), P12(2) e P14(2).	Parcialmente eficaz
		Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão do SGQ				Elaborar relatórios trimestrais sobre o SGQ (Reclamações/Registos de Melhoria/SGQ/SIADAP1/PGR)		x		Durante o 1ºT, foram elaborados e divulgados os relatórios relativos à gestão das reclamações e gestão dos registos de melhoria relativos ao 4º trimestre e análise anual de 2021. Foram divulgados os relatórios das reclamações e registos de melhoria relativos ao 2º trimestre em 06/07 e 03/08, respetivamente.			x	Foram divulgados os relatórios das reclamações relativos ao 3.º e 4.º trimestres em 18/10 e 20/01, respetivamente. Encontra-se em curso a elaboração do relatório anual das reclamações.	Parcialmente eficaz
		Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão do SGQ				Definir calendário para as reuniões de Revisão pela Gestão e gestão do SGQ/SIADAP1/PGR	x			Aplicável para o 4º trimestre.			x	Foi elaborado o cronograma.	Eficaz
		Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão do SGQ				Preparar e disponibilizar os ficheiros de monitorização a todos os donos de processo		x		Os ficheiros de monitorização de objetivos e ações foram disponibilizados e carregados pela DESIQ-Qualidade com os dados relativos a 2022.			x	Ação concluída no 1º trimestre.	Eficaz
		Incumprimento dos requisitos normativos e procedimentais				Efetuar auditorias periódicas ao Sistema de Gestão da Qualidade		x		No 2º trimestre foi realizada uma auditoria interna ao SGQ, sendo que as constatações foram analisadas pelos donos de processo no sentido de as documentar.			x	Neste trimestre foram realizadas 2 auditorias: uma interna e outra externa pelo organismo certificador. Todas as constatações foram analisadas e, relativamente às não conformidades do relatório da SGS, as mesmas foram remetidas ao auditor para análise e decisão, encontramos-nos a aguardar a resposta.	Eficaz
		Incumprimento dos requisitos normativos e procedimentais				Elaborar Programa de Auditorias para 2022		x		O programa de auditorias foi elaborado, aprovado e divulgado.			x	---	Eficaz
		Incumprimento do Programa de Auditorias	Contactar empresa consultora/organismo certificador no sentido de avaliar opções disponíveis para a realização das auditorias previstas	x			Aplicável para o 4º trimestre.			x	Ação concluída.	Eficaz			
		Incumprimento do Programa de Auditorias	Solicitar agendamento da auditoria à Entidade Certificadora com a antecedência mínima de 2 meses		x		A Auditoria do organismo certificado está agendada para os dias 23, 24, 29 e 30 de novembro.			x	---	Eficaz			
		Incumprimento do Programa de Auditorias	Comunicação das datas efetivas das auditorias com antecedência mínima de 15 dias, incluindo convite para inclusão no calendário.		x		1ºT: Foi enviado e-mail a todos os intervenientes no SGQ das datas de realização da auditoria interna, prevenindo-se nova divulgação logo que a empresa forneça o plano de auditoria. 3ºT: As auditorias interna e de renovação foram comunicadas aos donos de processo na reunião de revisão pela gestão.			x	---	Eficaz			
		Falha na operacionalização do Procedimento/Programa de auditorias	Analisar as constatações e efetuar os registos necessário (abertura de RM para NC e registo de ações para OM) decorrentes de constatações identificadas no âmbito das auditorias de 2.ª e 3.ª partes		x		No 2º trimestre foi realizada uma auditoria interna ao SGQ, sendo que as constatações foram analisadas pelos donos de processo no sentido de as documentar.			x	Todas as constatações identificadas em sede de auditoria foram registadas e encontram-se a ser monitorizadas nos ficheiros de gestão de ações.	Eficaz			
		Falha na operacionalização do Procedimento/Programa de auditorias	Monitorizar ficheiro "Gestão das ações" dos processos		x		O ficheiro de gestão de ações é monitorizado continuamente, quer pelos donos de processo, quer pela equipa da DESIQ-UQEDO.			x	O ficheiro de gestão de ações é monitorizado continuamente, quer pelos donos de processo, quer pela equipa da DESIQ-UQEDO.	Eficaz			
		Falha na operacionalização do Procedimento/Programa de auditorias	Cumprir Programa de Auditorias 2022		x		O Programa de Auditorias encontra-se a ser cumprido.			x	O Programa de Auditorias, no âmbito da Qualidade, foi cumprido.	Eficaz			
		Incumprimento de objetivos /indicadores	Avaliar a necessidade de não contabilizar indicadores de desempenho dos processos em determinados períodos temporais por força do Estado de Emergência e outras medidas de contenção em curso	M	A	E		x			Neste trimestre não é expectável que seja necessário fazer qualquer tipo de exclusão por motivos associados à Pandemia.	x		---	---

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
		Incumprimento de objetivos /indicadores				Monitorizar/acompanhar o cumprimento dos objetivos e indicadores através da implementação do ciclo PDCA.		x		Monitorização acompanhada pela UQEDO.			x	Monitorização acompanhada pela UQEDO.	Eficaz
		Tratamento diferenciado por parte dos diferentes serviços aos procedimentos incluídos no SGQ	M	A	E	Assegurar o cumprimento do planeamento da integração dos serviços			x	Relativamente aos processos que se encontravam a desenvolver procedimentos no âmbito da formação de Reengenharia de Processos, o processo de Gestão do Económato e Armazém (DCP) foi suspenso, uma vez que a Direção da DCP não quer desenvolver procedimentos para já uma vez que a gestão do armazém do estaleiro ainda não está formalmente sob a sua alçada, mas da DMOSM. Relativamente à Gestão da Ocupação do Espaço Público (DGOEP), e apesar de ainda não haver uma decisão formal sobre a integração deste processo no SGQ, estão a ser desenvolvidos os documentos necessários nomeadamente: reflexão estratégica, procedimentos, indicadores. No entanto, não existe ainda um planeamento formal, dada a inexistência de decisão pela Gestão de Topo sobre a integração. Os planeamentos de integração do P12 e P14 encontram-se com uma taxa de cumprimento de 85%, sendo que já serão objeto de auditoria interna em outubro. Na reunião de revisão pela gestão 02/SGQ/2022, foi decidido que seriam integrados os seguintes serviços no SGQ: DGOEP DFE DEPM UAOA  Metrologia Alargamento DGRH. Relativamente à DMGT, irá ser enviado um e-mail ao Diretor para que indique quais os serviços que pretende que integrem o SGQ.			x	Os serviços que irão ser alvo de integração a partir de 2023 terão novo planeamento, sendo que se considera esta ação concluída com a realização da auditoria interna dos novos processos que integraram o SGQ em 2022.	Eficaz
		Tratamento diferenciado por parte dos diferentes serviços aos procedimentos incluídos no SGQ				Sensibilizar todos os serviços para o cumprimento do SGQ		x		Esta sensibilização é efetuada sempre que necessário.			x	Esta sensibilização foi efetuada sempre que necessário.	Eficaz
		Tratamento diferenciado por parte dos diferentes serviços aos procedimentos incluídos no SGQ				Sensibilizar todas as estruturas nucleares da importância do SGQ		x		Esta sensibilização é efetuada sempre que necessário.			x	Esta sensibilização foi efetuada sempre que necessário.	Eficaz
QUALIDADE		Prestar informação incompleta/incorreta ou fora de prazo na resposta às reclamações	M	A	E	Sensibilizar os responsáveis das unidades orgânicas para a resposta completa às reclamações dos municípios assim como para a definição de melhorias a implementar			x	Todas as informações prestadas são analisadas e, sempre que necessário, são solicitadas informações complementares e alertado para a necessidade de informações mais completas. Tem-se verificado alguma melhoria na definição de ações, principalmente por parte da DDJAPC e DAC, no entanto ainda existe a necessidade de propostas de ações pela DSIQ-SGQ. As ações têm sido monitorizadas nos mapas de ações, de acordo com o definido em procedimento.			x	Todas as informações prestadas são analisadas e, sempre que necessário, são solicitadas informações complementares e alertado para a necessidade das informações serem mais completas.	Eficaz
		Prestar informação incompleta/incorreta ou fora de prazo na resposta às reclamações				Monitorizar Ficheiro de Gestão de Reclamações e registar não conformidades (NC)			x	A monitorização do ficheiro é diária. No que se refere às NC, estas são, sempre que possível, comunicadas aos serviços e/ou definidas ações (nas próprias informações). As mesmas são ainda registadas no relatório trimestral de reclamações. Durante o 1ºT, foram registadas 2 NC por incumprimento do prazo de resposta à reclamação e 4 por incumprimento do procedimento de tramitação; no 2ºT foram identificadas 5 NC e definidas ações relativamente a 5 reclamações; no 3ºT foram identificadas 5 NC e definidas ações relativamente a 5 reclamações.			x	A monitorização do ficheiro é diária. No que se refere às não conformidades, estas são, sempre que possível comunicadas aos serviços e/ou definidas ações (nos próprias informações). As mesmas são ainda registadas no relatório trimestral de reclamações. Durante este trimestre foram identificadas 3 não conformidades e definidas ações relativamente a 2 reclamações.	Eficaz
		Duplicação de registos de reclamações	B	A	M	Auditorias aleatórias aos Sistemas para verificação de registos duplicados			x	A cada entrada de reclamação, verifica-se que reclamações existem associadas ao mesmo reclamante, sendo que nessa fase se identifica se existem reclamações duplicadas.			x	A cada entrada de reclamação, verifica-se que reclamações existem associadas ao mesmo reclamante, sendo que nessa fase se identifica se existem reclamações duplicadas.	Eficaz
		Não identificação correta/atempada dos requisitos legais aplicáveis	M	A	E	Analisar e promover alterações decorrentes dos requisitos legais aplicáveis			x	1ºT: Neste trimestre foi identificada a seguinte legislação: - Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro - Estabelece o regime geral de proteção de denunciante de infrações. A DSJC divulgou no dia 25/03 um Alerta Jurídico relativo a este diploma, com um resumo dos principais requisitos legais do mesmo. No dia 5 de abril, alguns elementos da DSIQ-Qualidade irão integrar um Workshop sobre este diploma, de modo a perceber melhor as implicações do diploma de modo a poder planear a sua implementação, prevista para o dia 18/06/2022. 2ºT: Neste trimestre não foi identificada legislação aplicável em específico a este processo, no entanto, no 1.º trimestre foi ainda analisado o Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro que, por lapso, não foi identificado no ponto de situação do 1.º trimestre. 3ºT: Neste trimestre não foram identificados diplomas com impacto neste processo.			x	Neste trimestre não foram identificados diplomas com impacto neste processo.	Eficaz

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
ÁREA: SISTEMA DE GESTÃO	Gestão do Sistema da Qualidade	Insatisfação dos Municípios	M	B	M	Monitorizar Ficheiro de Gestão de Reclamações (reclamações/sugestões/elogios) e Relatórios de Satisfação do Cliente	x			Esta tarefa é efetuada continuamente no que diz respeito às reclamações. Relativamente aos relatórios de satisfação, cabe aos donos de processo 02, 06 e 10 procederem à elaboração dos relatórios, sendo que neste trimestre, foi apenas disponibilizado o relatório de avaliação de satisfação dos Municípios com o atendimento nos Espaços do Cidadão. Foi elaborado o Relatório sobre a Satisfação dos Colaboradores pelos Recursos Humanos ao qual ainda não foi dado despacho pela Gestão de Topo para posterior divulgação dos resultados junto dos colaboradores. Por indicação da diretora do DRH, estes irão elaborar uma apresentação em PPT, pelo que os resultados serão apresentados em reunião Teams aos dirigentes.	x			A monitorização do ficheiro é diária/sempre que necessário, estando transpostos para o relatório trimestre. Foram elaborados os relatórios de satisfação do P02 e P10.	Eficaz
	Insatisfação dos Municípios						x			No 1ºT, foi sugerido e aprovado em sede de reunião de Revisão pela Gestão que os agradecimentos passassem a ser geridos pelos dirigentes de cada serviço, sendo que no caso de processos do SGQ, o tratamento dessa informação deveria ser incluído no relatório de acompanhamento do processo. Por indicação da diretora do DRH, estes irão elaborar uma apresentação em PPT, pelo que os resultados serão apresentados em reunião Teams aos dirigentes. No 2ºT, no relatório de satisfação do cliente do Balcão Único foi identificada uma oportunidade de melhoria para aumentar o universo de inquéritos aplicados.	x			Cada processo identifica as melhorias necessárias implementar com base na avaliação da satisfação, bem como de eventuais sugestões que sejam acolhidas.	Eficaz
	Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)	M	A	E	Comunicar aos serviços municipais as alterações atempadamente	x			1T: Foi identificada a saída prevista da Dirigente dos Recursos Humanos, tendo sido definidas ações para garantia da continuidade do processo através dos interlocutores, bem como a posterior passagem de informação ao(a) novo(a) Dirigente. 2T: Foi comunicada à DESIQ-UQEDO a saída do interlocutor e respetiva substituição no processo 10. 3T: Foi comunicada a saída da Dirigente/dono de processo P10 e a integração de um novo interlocutor no P06.	x			Não foram identificadas alterações de contexto relevantes neste trimestre.	Eficaz	
	Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)					x			As ações decorrentes da saída de Dirigente e mudanças de interlocutores foi definida diretamente no ficheiro de gestão de ações.		x	---	Eficaz		
	Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)					x			---		x	---	Eficaz		
	ÁREA: SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Gestão do Sistema da Qualidade	Falta de Recurso Humanos para dar cumprimento ao SGQ	M	M	M	Identificar recursos humanos para dar apoio aos serviços no âmbito do SGQ		x		Foi decidido que não haveria a necessidade de reforçar as Direções Municipais com colaboradores para a área da Qualidade, uma vez que com o reforço das equipas técnicas existirá maior disponibilidade por parte dos Dirigentes para a gestão dos processos, bem como a possibilidade de atribuir responsabilidade a colaboradores para apoiarem os Dirigentes na gestão dos processos da qualidade, SIADAP 1 e PRG. O reforço será efetuado, de acordo com o previsto no Mapa de Pessoal, na DSIQ.		x	---	Eficaz
Não identificação da formação adequada às necessidades			M	M	M	Comunicar a necessidade de formação na NP EN ISO 9001:2015 para, pelo menos, os novos donos de processo e interlocutores	x			Neste trimestre foi solicitada formação na norma de referência para o colaborador Paulo Monteiro que irá assumir funções de interlocutor do P10.		x	---	Eficaz	
Não identificação da formação adequada às necessidades							x			Esta sensibilização é efetuada sempre que necessário.		x	---	Eficaz	
		Incapacidade de resposta no ato do atendimento decorrente da falta de conhecimentos dos colaboradores em todas as áreas de trabalho ou canal de atendimento				Implementar um regime de rotatividade, por turnos garantindo a passagem de todos os funcionários em, pelo menos 2 ou três áreas diferentes de atendimento e/ou apoio ao atendimento		x		Continua o regime de rotatividade de turnos na área do atendimento geral (call center, presencial), uniformizada a equipa do município de forma a suprimir necessidades e com vista atingir os objetivos definidos. No entanto, tem sido difícil a gestão da equipa devido às ausências dos colaboradores por questões de baixa médica, covid, férias e ainda com a saída de colaboradores (reforma e concurso externo ao serviço). 18/07/2022 - Retomamos o atendimento presencial por senha, no entanto continuamos com o agendamento prévio (1 posto para agendamento e 2 postos para atendimento por senha). 08/08/2022 - Ativamos os virtual ticket.		x	Vários novos colaboradores em formação. Rotatividade implementada no atendimento geral.	Parcialmente Eficaz	

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
IPAL	Incapacidade de resposta no ato do atendimento decorrente da falta de conhecimentos dos colaboradores em todas as áreas de trabalho ou canal de atendimento					Realizar sessões de esclarecimento interno e formações práticas conforme necessidades (1 dia completo por mês), conforme planos de trabalhos aprovados sobre as várias formalidades constantes da Carta de Serviços		x		Estão suspensas as sessões mensais de um dia completo devido à pandemia, no entanto e no sentido de fazer face a esta necessidade, foram realizadas 4 sessões de formação/sensibilização em formato compacto (turnos) aos técnicos de atendimento. As sessões foram retomadas no 3ºT, tendo sido realizadas 2.			x	Este trimestre devido a todas as ausências (atestados, formação externa, acolhimento de novos colaboradores, férias) houve necessidade de ajustes na equipa, foi muito difícil de manter a calendarização das sessões planificadas, não conseguimos a realização das mesmas, no entanto, foram reforçadas todas as necessidades (procedimentos, informação útil) por email e junto dos técnicos sempre que preciso (emails arquivados em pasta própria). Face a todas as situações mencionadas, cada vez mais se justifica, a retoma das sessões mensais de um dia completo, onde a informação/formação é disponibilizada ao mesmo tempo e garantido o mesmo conteúdo a toda a equipa.	Parcialmente Eficaz
	Incapacidade de resposta no ato do atendimento decorrente da falta de conhecimentos dos colaboradores em todas as áreas de trabalho ou canal de atendimento					Planear necessidades de formação - Identificar colaboradores que necessitam de formação; - as ações de formação necessárias e regime (sala/on job"...) - atualizar matriz de competências - comunicar necessidades aos Recursos Humanos		x		Atualização das necessidade de formação para 2023, a realizar durante o mês de novembro.			x	Este trimestre devido a todas as ausências (atestados, formação externa, acolhimento de novos colaboradores, férias) houve necessidade de ajustes na equipa, foi muito difícil de manter a calendarização das sessões planificadas, não conseguimos a realização das mesmas, no entanto, foram reforçadas todas as necessidades (procedimentos, informação útil) por email e junto dos técnicos sempre que preciso (emails arquivados em pasta própria). Face a todas as situações mencionadas, cada vez mais se justifica, a retoma das sessões mensais de um dia completo, onde a informação/formação é disponibilizada ao mesmo tempo e garantido o mesmo conteúdo a toda a equipa.	Parcialmente Eficaz
	Incapacidade de resposta no ato do atendimento decorrente da falta de conhecimentos dos colaboradores em todas as áreas de trabalho ou canal de atendimento					Análise da legislação aplicável ao atendimento e definir plano de ações quando o impacto é direto no ato de atendimento ao público (BU e EdC's)		x		1T: Da análise da Resolução do Conselho de ministros 2-A/2022 mantém-se até 14/01/a redução de lugares de espera na receção do BU. De acordo com a legislação em vigor, as restrições que levaram a definir um número máximo de pessoas na receção do BU, foram levantadas. No entanto, não foi necessário abrir registo de conformidade legal, nem ações de acompanhamento. 2T: Da análise da Resolução do Conselho de Ministros n.º 41-A/2022, foram levantadas as medidas do uso obrigatório de máscaras, contudo, não foi necessário abrir registo de conformidade legal, nem ações de acompanhamento. Enviado email de sensibilização a todos os técnicos de atendimento (arquivado em pasta própria).			x	Não existiram diplomas legais com impacto significativo para o atendimento. As alterações relevantes tem a ver com a reestruturação dos serviços que, obrigou a repensar o encaminhamento dos pedidos e a atualizar todos os Livros de Registos da DAC.	Eficaz
	Incapacidade de resposta no ato do atendimento decorrente da falta de conhecimentos dos colaboradores em todas as áreas de trabalho ou canal de atendimento	B	M	M		Manter Carta de Serviços, procedimentos de trabalho e, outros documentos auxiliares ao atendimento (livros registo) devidamente atualizados		x		1T: Nas áreas de Atendimento: <b>Urbanismo</b> - Revistos 50 livros de registo (LR), para atualização de taxas, informação útil, legislação e procedimentos; criados 5 LR's novos (Direito à preferência, Audiência de interessados, Autorização de explosivos, Autorização da Morada como sede fiscal e Informação sobre normas em vigor e pedido de informação); <b>Geral</b> - Revistos 49 livros de registo, para atualização de taxas, informação útil e procedimento/encaminhamento. Está em desenvolvimento a elaboração do LR referente ao procedimento SCIE. Foram enviados 98 email's de reforço de procedimentos/informação útil e ajustes necessários. 2T: Estão a ser revistos todos os LR'S no sentido de atualizar a informação e encaminhamento para os serviços em conformidade com a nova estrutura orgânica: <b>Urbanismo</b> - Revistos e disponibilizados 2 LR's, referente à Ficha Técnica, Alojamento Local; <b>Geral</b> - Revistos e disponibilizados, 5 LR's, Correspondência, Polícia Municipal, Restauração e bebidas, Emigrante/Imigrante e o GERES. Foram enviados 214 email's de reforço de procedimentos/informação útil e ajustes necessários. 3T: Efetuado, sempre que necessário, estão a ser revistos todos os LR'S no sentido de atualizar a informação, relativamente ao encaminhamento para os serviços em conformidade com a nova estrutura orgânica, a destacar: <b>Urbanismo</b> - Revistos e disponibilizados 9 LR's: Emissão de alvará; Legalização e emissão de alvará, Comunicação prévia de infraestruturas, Comunicação prévia, Alteração de utilização, Autorização de utilização, Certidões, Direito à Preferência (Casa Pronta) e OEP; <b>Geral</b> - Revistos e disponibilizados, 7 LR's, Correspondência/ Expediente, Polícia Municipal, Desporto (Procedimentos Programas Saúde), Ação social, Mercado, Bombeiros, Ciclomotores. Foram enviados 209 email's de reforço de procedimentos/informação útil e ajustes necessários.			x	Efetuada, sempre que necessário, na área do atendimento geral - Foram revistos os LR's, Correspondência/Expediente; Mercado; Ciclomotores; Metrologia. Estamos a trabalhar na elaboração do novo LR Saúde.	Eficaz

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
ÁREA: ATENDIMENTO MUNICIPAL	Atendimento Municipal	Incapacidade de resposta no ato do atendimento decorrente da falta de conhecimentos dos colaboradores em todas as áreas de trabalho ou canal de atendimento				Monitorizar recursos humanos existentes bem como as suas competência e impacto no atendimento e definir ações, se necessário	x			1T: Foi feito um levantamento de necessidade de formação para 2022 comunicadas ao DRH em 22/10/2022. No entanto a 22/03/2022 foi enviado email com ponto situação dos recursos considerados necessários (humanos, materiais) para além dos que se encontram previstos no Mapa de Pessoal para 2022. 2T: Foram identificadas as necessidades ao DRH, no entanto até ao momento não foram disponibilizados os respetivos recursos humanos. Foi disponibilizada uma formação em Excel avançado pelos DRH, no entanto dadas as circunstâncias da falta de recursos humanos na equipa, não foi possível destacar nenhum colaborador para a frequência da mesma. Foi efetuada a formação do SIR (sistema Industrial- Tipo 3) por dois colaboradores. 3T: Tivemos a entrada a 01/09/2022 de 3 colaboradores. Encontram-se em formação presencial. Ao nível da formação, tem sido complicado disponibilizar formação aos técnicos da DAC, dado o período de férias e, ausências de colaboradores. Pelo que foi reportado em sede de reunião de revisão pela gestão a necessidade de as formações não serem agendadas para os meses de junho, julho, agosto, setembro e dezembro.	x			Tivemos a entrada de mais 3 colaboradores. Encontram-se em formação presencial. Nesse sentido, as necessidades formativas voltam a ser importantes. Ao nível da formação, tem sido complicado disponibilizar formação aos técnicos da DAC, dada a ausência de colaboradores, por motivo de baixas e férias natal.	Parcialmente Eficaz
		Incapacidade de resposta no ato do atendimento decorrente da falta de postos de trabalho disponíveis para o atendimento				Reavaliar necessidades de alteração física do Balcão Único	x			Posto adicional do Call instalado em setembro. Faltam Pc's (3) e telefones. Situação já reportada a DESIQ. Continuamos com necessidades ao nível de espaço físico para podermos abarcar novos serviços e melhorar a qualidade das instalações do atendimento.	x			Continuamos com necessidades ao nível de espaço físico de forma a podermos abarcar novos serviços e, melhorar a qualidade das instalações do atendimento.	Parcialmente Eficaz
		Incapacidade de resposta no ato do atendimento decorrente da falta de postos de trabalho disponíveis para o atendimento	B	B	B	Monitorização de todos os canais de atendimento	x			Efetuada a monitorização mensal através de relatório, ficheiro excel, ficheiro objetivos SGQ, de todos os canais de atendimento para análise e efeitos de calculo dos indicadores SGQ (Online, E-mail, Telefone, Presencial, Call Center). Extração de dados estatísticos das aplicações "Bloom enterprise serviço e CCsupervisor", pesquisa em MGD e email.		x		A efetuada a monitorização mensal através de relatório, ficheiro excel, ficheiro objetivos SGQ, de todos os canais de atendimento para análise e efeitos de calculo dos indicadores SGQ (Online, E-mail, Telefone, Presencial, Call Center). Extração de dados estatísticos das aplicações "Bloom enterprise serviço e CCsupervisor", pesquisa em MGD e caixa de email.	Eficaz
		Incapacidade de resposta no ato do atendimento decorrente da falta de postos de trabalho disponíveis para o atendimento				Definir plano de ação para mitigar o impacto das alterações relevantes	x			Este plano de ação é definido sempre que necessário, a destacar: continuidade da rotatividade no atendimento geral, ajustes nas escalas pela Coordenação salvaguardando férias, faltas e baixas médicas e saída de colaboradores.			x	Este plano de ação é definido sempre que necessário, a destacar: continuidade da rotatividade no atendimento geral, ajustes nas escalas pela Coordenação salvaguardando férias, faltas e baixas médicas e saída de colaboradores.	Eficaz
		Incapacidade de resposta no ato do atendimento decorrente da falta de informação dos Serviços				Manter Carta de Serviços, procedimentos de trabalho e, outros documentos auxiliares ao atendimento (livros registo) devidamente atualizados	x			1T: Nas áreas de Atendimento: Urbanismo - Revistos 50 livros de registo (LR), para atualização de taxas, informação útil, legislação e procedimentos; criados 5 LR's novos (Direito à preferência, Audiência de interessados, Autorização de explosivos, Autorização da Morada como sede fiscal e Informação sobre normas em vigor e pedido de informação); Geral - Revistos 49 livros de registo, para atualização de taxas, informação útil e procedimento/encaminhamento. Está em desenvolvimento a elaboração do LR referente ao procedimento SCIE. Foram enviados 98 email's de reforço de procedimentos/informação útil e ajustes necessários. 2T: Estão a ser revistos todos os LR'S no sentido de atualizar a informação e encaminhamento para os serviços em conformidade com a nova estrutura orgânica: Urbanismo - Revistos e disponibilizados 2 LR's, referente à Ficha Técnica, Alojamento Local; Geral - Revistos e disponibilizados, 5 LR's, Correspondência, Polícia Municipal, Restauração e bebidas, Emigrante/Imigrante e o GERES. Foram enviados 214 email's de reforço de procedimentos/informação útil e ajustes necessários. 3T: Efetuado, sempre que necessário, estão a ser revistos todos os LR'S no sentido de atualizar a informação, relativamente ao encaminhamento para os serviços em conformidade com a nova estrutura orgânica, a destacar: Urbanismo - Revistos e disponibilizados 9 LR's: Emissão de alvará; Legalização e emissão de alvará, Comunicação prévia de infraestruturas, Comunicação prévia, Alteração de utilização, Autorização de utilização, Certidões, Direito à Preferência (Casa Pronta) e OEP; Geral - Revistos e disponibilizados, 7 LR's, Correspondência/ Expediente, Polícia Municipal, Desporto (Procedimentos Programas Saúde), Ação social, Mercado, Bombeiros, Ciclomotores. Foram enviados 209 email's de reforço de procedimentos/informação útil e ajustes necessários.		x		Efetuada, sempre que necessário, na área do atendimento geral - Foram revistos os LR's, Correspondência/Expediente; Mercado; Ciclomotores; Metrologia. Estamos a trabalhar na elaboração do novo LR Saúde.	Eficaz
			M	M	M										

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
		Incapacidade de resposta no ato do atendimento decorrente da falta de informação dos Serviços				Solicitar aos Serviços informação para manter Carta de Serviços e livros de registos atualizados.		x		Foi criado um grupo de trabalho (I/8998/2022) para melhorar e rever de forma transversal e articulada com os serviços a revisão dos formulários/requerimentos e carta de serviços, permitir identificar melhorias (revisão) para a Tabela de Taxas e Preços, bem como identificar eventuais melhorias nas normas em vigor (Código Regulamentar) e nos procedimentos implementados (uniformização e definição de procedimentos).			x	Continuamos as reuniões com o grupo de trabalho (I/8998/2022) para melhorar e rever de forma transversal e articulada com os serviços a revisão dos formulários/requerimentos e carta de serviços, permitir identificar melhorias (revisão) para a Tabela de Taxas e Preços, bem como identificar eventuais melhorias nas normas em vigor (Código Regulamentar) e nos procedimentos implementados (uniformização e definição de procedimentos).	Parcialmente Eficaz
		Incapacidade de resposta no ato do atendimento decorrente da falta de informação dos Serviços				Reportar ao Executivo e Dirigente falhas na comunicação de novos serviços/eventos ao Balcão Único		x		Efetuada, sempre que necessário, a destacar: Enviado email de reforço para análise superior a sensibilizar e alertar para os constrangimentos sentidos, devido à falta de articulação e comunicação com algumas UO. Reforçamos a necessidade dos serviços comunicarem atempadamente à DAC informações com impacto no atendimento, contudo, detetamos nem sempre estas situações nos são comunicadas. (email arquivado em pasta própria).			x	Embora tenhamos vindo a melhorar a comunicação com os serviços, ainda se verificam alguns constrangimentos, que são reportados e agilizados conforme as situações (174 emails arquivados em pasta própria).	Parcialmente Eficaz
		Incapacidade de resposta no ato do atendimento decorrente da falta de informação dos Serviços				Comunicar a todos os colaboradores da DAC as alterações ou novas formalidades/procedimentos a implementar		x		Esta comunicação é feita e reforçada sempre que necessário. Foram enviados 521 email's de reforço de procedimentos/informação útil e ajustes necessários.			x	Esta comunicação é feita e reforçada sempre que necessário. Foram enviados 254 email's de reforço de procedimentos/informação útil e ajustes necessários.	Eficaz
ÁREA: ATENDIMENTO MUNICIPAL	Atendimento Municipal	Tratamento diferenciado de situações idênticas				Realizar sessões de esclarecimento interno e formações práticas conforme necessidades (1 dia completo por mês, exceto quando por interesse municipal), conforme planos de trabalhos aprovados sobre as várias formalidades constantes da Carta de Serviços		x		Estão suspensas as sessões mensais de um dia completo devido à pandemia, no entanto e no sentido de fazer face a esta necessidade, foram realizadas 4 sessões de formação/sensibilização em formato compacto (turnos) aos técnicos de atendimento. As sessões foram retomadas no 3ºT, tendo sido realizadas 2.			x	Este trimestre devido a todas as ausências (atestados, formação externa, acolhimento de novos colaboradores, férias) houve necessidade de ajustes na equipa, foi muito difícil de manter a calendarização das sessões planificadas, não conseguimos a realização das mesmas, no entanto, foram reforçadas todas as necessidades (procedimentos, informação útil) por email e junto dos técnicos sempre que preciso (emails arquivados em pasta própria). Face a todas as situações mencionadas, cada vez mais se justifica, a retoma das sessões mensais de um dia completo, onde a informação/formação é disponibilizada ao mesmo tempo e garantido o mesmo conteúdo a toda a equipa.	Parcialmente Eficaz
		Tratamento diferenciado de situações idênticas				Planear necessidades de formação - Identificar colaboradores que necessitam de formação; - as ações de formação necessárias e regime (sala/on job"...) - atualizar matriz de competências - comunicar necessidades aos Recursos Humanos		x		Foi feito um levantamento de necessidade de formação para 2022 comunicadas ao DRH em 22/10/2021. No entanto a 22/03/2022 foi enviado email com ponto situação dos recursos considerados necessários (humanos, materiais) para além dos que se encontram previstos no Mapa de Pessoal para 2022.			x	Tem sido complicado disponibilizar formação aos técnicos da DAC, dada a ausência de colaboradores por motivos de baixa médica, assistência a menores e férias natal. Foi atualizada a matriz de competência e perfis funcionais, neste trimestre.	Parcialmente Eficaz
		Tratamento diferenciado de situações idênticas	B	M	M	Manter Carta de Serviços, procedimentos de trabalho e, outros documentos auxiliares ao atendimento (livros registos) devidamente atualizados		x		1T: Nas áreas de Atendimento: Urbanismo - Revistos 50 livros de registo (LR), para atualização de taxas, informação útil, legislação e procedimentos; criados 5 LR's novos (Direito à preferência, Audiência de interessados, Autorização de explosivos, Autorização da Morada como sede fiscal e Informação sobre normas em vigor e pedido de informação); Geral - Revistos 49 livros de registo, para atualização de taxas, informação útil e procedimento/encaminhamento. Está em desenvolvimento a elaboração do LR referente ao procedimento SCIE. Foram enviados 98 email's de reforço de procedimentos/informação útil e ajustes necessários. 2T: Estão a ser revistos todos os LR'S no sentido de atualizar a informação e encaminhamento para os serviços em conformidade com a nova estrutura orgânica: Urbanismo - Revistos e disponibilizados 2 LR's, referente à Ficha Técnica, Alojamento Local; Geral - Revistos e disponibilizados, 5 LR's, Correspondência, Polícia Municipal, Restauração e bebidas, Emigrante/Imigrante e o GERES. Foram enviados 214 email's de reforço de procedimentos/informação útil e ajustes necessários. 3T: Efetuado, sempre que necessário, estão a ser revistos todos os LR'S no sentido de atualizar a informação, relativamente ao encaminhamento para os serviços em conformidade com a nova estrutura orgânica, a destacar: Urbanismo - Revistos e disponibilizados 9 LR's: Emissão de alvará; Legalização e emissão de alvará, Comunicação prévia de infraestruturas, Comunicação prévia, Alteração de utilização, Autorização de utilização, Certidões, Direito à Preferência (Casa Pronta) e OEP; Geral - Revistos e disponibilizados, 7 LR's, Correspondência/ Expediente, Polícia Municipal, Desporto (Procedimentos Programas Saúde), Ação social, Mercado, Bombeiros, Ciclomotores. Foram enviados 209 email's de reforço de procedimentos/informação útil e ajustes necessários.			x	Efetuada, sempre que necessário, na área de atendimento geral - Foram revistos os LR's, Correspondência/Expediente; Mercado; Ciclomotores; Metrologia. Estamos a trabalhar na elaboração do novo LR Saúde.	Eficaz

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
	Incorreto/Incompleto registo de formalidades e encaminhamento dos pedidos		M	M	M	Manter Carta de Serviços, procedimentos de trabalho e, outros documentos auxiliares ao atendimento (livros registo) devidamente atualizados		x		Foi criado um grupo de trabalho (I/8998/2022) para melhorar e rever de forma transversal e articulada com os serviços a revisão dos formulários/requerimentos e carta de serviços, permitir identificar melhorias (revisão) para a Tabela de Taxas e Preços, bem como identificar eventuais melhorias nas normas em vigor (Código Regulamentar) e nos procedimentos implementados (uniformização e definição de procedimentos).			x	Continuamos as reuniões com o grupo de trabalho (I/8998/2022) para melhorar e rever de forma transversal e articulada com os serviços a revisão dos formulários/requerimentos e carta de serviços, permitir identificar melhorias (revisão) para a Tabela de Taxas e Preços, bem como identificar eventuais melhorias nas normas em vigor (Código Regulamentar) e nos procedimentos implementados (uniformização e definição de procedimentos).	Eficaz
	Insatisfação dos Municípios					Aplicar inquéritos de satisfação		x		1T: Submetidos 1109 inquéritos, dos quais 264 não foram respondidos, de acordo com o relatório extraído da aplicação "Bloom enterprise service", tendo sido atingido o objetivo. 2T: Submetidos 753 inquéritos, dos quais 168 não foram respondidos, de acordo com o relatório extraído da aplicação "Bloom enterprise service", tendo sido atingido o objetivo com 99,6%. 3T: Aplicados 2055 inquéritos, sendo que dos mesmos foram respondidos 1474, correspondendo a uma taxa de resposta de 71% de acordo com o relatório extraído da aplicação "Bloom enterprise service", tendo sido atingido o objetivo em 99,9%.			x	Este trimestre foram aplicados no atendimento presencial 1563 inquéritos, sendo que dos mesmos foram respondidos 1071, correspondendo a uma taxa de resposta de 68,52% de acordo com o relatório extraído da aplicação "Bloom enterprise service", tendo sido atingido o objetivo em 99,9%. Ainda se verifica alguma resistência por parte dos municípios na utilização da aplicação, não conseguimos que todos respondam ao questionário, no entanto, consideramos que amostra disponível é significativa e demonstrativa da satisfação dos mesmos.	Eficaz
	Insatisfação dos Municípios					Análise de causas e definição de ações corretivas (de acordo com o disposto no PT-01-02-01).		x		Foram recebidos 5 reclamações, 19 elogios e 14 agradecimentos.			x	Foram registadas 2 reclamações, 3 elogios e 8 agradecimentos.	Eficaz
ÁREA: ATENDIMENTO MUNICIPAL	Não identificação correta/atempada dos requisitos legais aplicáveis		B	M	M	Análise da legislação aplicável ao atendimento e definir plano de ações quando o impacto é direto no ato de atendimento ao público (BU e EdC s)		x		Da análise da Resolução do Conselho de ministros 2-A/2022 mantém-se até 14/01 a redução de lugares de espera na receção do BU, pelo que não foi necessário abrir registo de conformidade legal, nem ações de acompanhamento.			x	Não existiram diplomas legais com impacto significativo para o atendimento. As alterações relevantes tem a ver com a reestruturação dos serviços que, obrigou a repensar o encaminhamento dos pedidos e, a atualizar todos os Livros de Registos da DAC.	Eficaz
	Incapacidade de resposta às exigências (recursos/prazos de implementação)		M	A	E	Assegurar o planeamento para garantia da conformidade legal		x		Este planeamento é assegurado sempre que necessário. Em termos de conformidade legal e, orientações/ imposições de outras entidades, não foi necessário reajustes.			x	Este planeamento é assegurado sempre que necessário. Em termos de conformidade legal e, orientações/ imposições de outras entidades, não foi necessário reajustes.	Eficaz
	Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão dos processos SGQ		M	A	E	Efetuar a monitorização de todos os dados relativos ao SGQ atempadamente		x		É efetuada a monitorização mensal de todos os dados relativos aos indicadores SGQ através da extração de dados estatísticos das aplicações "Bloom enterprise serviço e CSupervisor", da pesquisa em MGD, caixa de email, caixa sugestões. Os objetivos propostos foram superados.			x	Este planeamento é assegurado sempre que necessário.	Eficaz
	Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)		A	A	E	Avaliar o impacto das alterações nos serviços com maior relacionamento com a DAC		x		Efetuada, sempre que necessário, a destacar: 13/01/2022 - Enviado email para análise superior a sensibilizar e alertar para os constrangimentos sentidos, devido à falta de articulação e comunicação com algumas UO. Reforçamos a necessidade dos serviços comunicarem atempadamente à DAC informações com impacto no atendimento, contudo, detetamos nem sempre estas situações nos são comunicadas (email arquivado em pasta própria).			x	Em termos de conformidade legal e, orientações/ imposições de outras entidades, não foi necessário reajustes.	Parcialmente Eficaz
	Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)		A	A	E	Definir plano de ação para mitigar o impacto das alterações relevantes		x		Efetuada, sempre que necessário, a destacar: Enviado reforço de email para análise superior a sensibilizar e alertar para os constrangimentos sentidos, devido à falta de articulação e comunicação com algumas UO. Reforçamos a necessidade dos serviços comunicarem atempadamente à DAC informações com impacto no atendimento, contudo, detetamos nem sempre estas situações nos são comunicadas (email arquivado em pasta própria).			x	Este plano de ação é definido sempre que necessário, a destacar: continuidade da rotatividade no atendimento geral, ajustes nas escalas pela Coordenação salvaguardando férias, faltas e baixas médicas e saída de colaboradores	Eficaz
	Diminuição do volume de atendimento presencial		M	M	M	Divulgação de todos os canais de atendimento disponíveis aos Municípios		x		O atendimento presencial é feito por marcação. Os canais de atendimento Online e telefónico tem um volume muito maior de atendimentos, comparativamente ao presencial. Não foram elaborados neste trimestre mais vídeos mas, continuamos a divulgar os existentes através do Call Center e atendimento Online. Foi feita divulgação interna/ Município sobre a existência do Portal Online. O atendimento presencial, a partir do dia 05/09/2022, passou a não exigir marcação prévia. Essa divulgação foi feita pelo Gabinete de Comunicação, ver e-mail com assunto: "Atendimento no Balcão Único do Município de Braga". Foi feita divulgação interna/ Município sobre a existência do Portal Online.			x	Continuamos com o atendimento por senha e marcação prévia. Temos reforçado a divulgação interna/ Município sobre a existência do Portal Online, nas reuniões da para a desconcentração do atendimentos nas Juntas de Freguesias e na revisão da carta de serviços.	Eficaz

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA	
							NI	P	T		NI	P	T			
ÁREA: ATENDIMENTO MUNICIPAL	Gestão do Processo da Qualidade - Atendimento Municipal	Diminuição do valor de taxas cobradas	M	M	M	Divulgação de todos os canais de atendimento disponíveis aos Municípios	x			O atendimento presencial é feito por marcação. Os canais de atendimento Online e telefónico tem um volume muito maior de atendimentos, comparativamente ao presencial. Não foram elaborados neste trimestre mais vídeos mas, continuamos a divulgar os existentes através do Call Center e atendimento Online. Foi feita divulgação interna/ Município sobre a existência do Portal Online. O atendimento presencial, a partir do dia 05/09/2022 passou a não exigir marcação prévia. Essa divulgação foi feita pelo Gabinete de Comunicação, ver e-mail com assunto: "Atendimento no Balcão Único do Município de Braga". Foi feita divulgação interna/ Município sobre a existência do Portal Online.			x	Continuamos com o atendimento por senha e marcação prévia. Temos reforçado a divulgação interna/ Município sobre a existência do Portal Online, nas reuniões da para a desconcentração do atendimentos nas Juntas de Freguesias e na revisão da carta de serviços.	Eficaz	
		Insegurança dos Municípios na deslocação ao Balcão Único	M	B	B	Implementação de medidas/Plano de contingência/Recomendações da DGS e Proteção Civil	x			A legislação com impacto no serviço é alvo de ações definidas no âmbito da conformidade legal e, monitorizadas no ficheiros das ações. Não houve necessidade de abrir ações.			x	A legislação com impacto no serviço é alvo de ações definidas no âmbito da conformidade legal e, monitorizadas no ficheiros das ações. Não houve necessidade de abrir ações.	Eficaz	
		Inadequação dos espaços e equipas adstritas aos diferentes canais de atendimento	B	B	B	Analisar relatórios de utilização dos diferentes canais de atendimento	x			A efetuada e analisada a monitorização mensal através de relatório, ficheiro excel, ficheiro objetivos SGQ, de todos os canais de atendimento para análise e efeitos de calculo dos indicadores SGQ (Online, E-mail, Telefone, Presencial, Call Center). Extração de dados estatísticos das aplicações "Bloom enterprise serviço e CCsupervisor", pesquisa em MGD e caixa de email.			x	A efetuada e analisada a monitorização mensal através de relatório, ficheiro excel, ficheiro objetivos SGQ, de todos os canais de atendimento para análise e efeitos de calculo dos indicadores SGQ (Online, E-mail, Telefone, Presencial, Call Center). Extração de dados estatísticos das aplicações "Bloom enterprise serviço e CCsupervisor", pesquisa em MGD e caixa de email.	Eficaz	
		Ausências prolongadas de colaboradores	M	M	M	Adequar a distribuição dos colaboradores pelas diversas equipas/canais de atendimento	x			Reajustar, sempre que possível, de escalas constantes/ turnos constantes, face à procura e colaboradores em exercício de funções (nem sempre a distribuição foi a ideal, dado o número de elementos ausentes por covid e, outras baixas médicas).			x	Reajustar, sempre que possível, de escalas constantes/ turnos constantes, face à procura e colaboradores em exercício de funções (nem sempre a distribuição foi a ideal, dado o número de elementos ausentes por covid e, outras baixas médicas).	Eficaz	
		Procedimentos não uniformes entre U.O. com impacto na atuação dos técnicos de atendimento e, consequentemente, no atendimento	M	M	M	<i>(não foram definidas ações uma vez que não depende da DAC)</i>									n/a	---
		Criação de expetativas por parte dos Municípios	M	M	M	<i>(não foram definidas ações uma vez que não depende da DAC)</i>									n/a	---
		Segregação de Municípios				Acautelar, sempre que possível, a existência do canal de atendimento presencial, mesmo para situações em que são definidos outros canais alternativos de atendimento por regra (por exemplo, atendimento por marcação prévia)	x			O Balcão Único tem para além do atendimento por marcação prévia, o atendimento sem marcação. Ainda que não divulgado, o BU faz atendimento sem marcação, desde que, os requerentes tenham os documentos necessários à instrução do pedido. Contudo, são sempre atendidos na receção que lhes presta a informação necessária – no que toca a idosos, a receção está particularmente sensível a esse atendimento. ED/561/2021 (atualização do ED/361/2021); Divulgação nas redes sociais, pelo gabinete de comunicação; divulgação pelo serviço de atendimento telefónico. O atendimento presencial, a partir do dia 05/09/2022 passou a não exigir marcação prévia. Essa divulgação foi feita pelo Gabinete de Comunicação, ver e-mail com assunto: "Atendimento no Balcão Único do Município de Braga". Foi feita divulgação interna/ Município sobre a existência do Portal Online.			x	É garantido sempre o canal de atendimento presencial em Balcão Único. Neste trimestre, trabalhamos no projeto de desconcentração do atendimento nas juntas de freguesia com Espaço Cidadão, mais uma vez reforçando a proximidade com a população mais idosa e, com menos capacidade para o digital	Eficaz	
		Segregação de Municípios				Promover a existência dos Espaços Cidadão enquanto atendimento descentralizado do Município (atendimento mediado)	x			A divulgação dos Espaços de Cidadão existentes é efetuada pelos técnicos do atendimento telefónico, receção, atendimento presencial, no sentido de esclarecer e simplificar a deslocação do munícipe ao balcão. Solicitamos o reforço da divulgação dos Espaços Cidadão pelo gabinete de comunicação (email arquivado em pasta própria). Estamos a trabalhar na descentralização do atendimento municipal nas Juntas de Freguesia. Foi já realizada a primeira reunião com Presidente, Diretor Municipal e DACOA para delinear as primeiras ações do projeto.			x	Continuamos a trabalhar no projeto de desconcentrar o atendimento nos Espaços Cidadão mas, ainda não está finalizado.	Parcialmente Eficaz	
		Segregação de Municípios				Elaboração e disponibilização de vídeos/tutoriais a disponibilizar no site institucional e a enviar por e-mail para explicitar a submissão online de pedidos	x			Não foram criados mais vídeos, no entanto continuamos a divulgar os existentes.			x	Este trimestre não foram criados mais vídeos, no entanto continuamos a divulgar os existentes. Maior aposta na divulgação através do Call Center.	Eficaz	

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
		Segregação de Municípios	M	M	M	Avaliar a possibilidade de efetuar uma parceria com o Balcão do Idoso (DCSS)		x		Ainda que não divulgado, o BU faz atendimento sem marcação, desde que, os requerentes tenham os documentos necessários à instrução do pedido. Contudo, são sempre atendidos na receção que lhes presta a informação necessária – no que toca a idosos, a receção está particularmente sensível a esse atendimento. Contudo, ainda no seguimento da necessidade identificada, a DAC definiu ainda como ação "Avaliar a possibilidade de efetuar uma parceria com o Balcão do Idoso (DCSS)". 03/05/2022 - Enviado email ao Dirigente a solicitar reunião para analisar como "potenciar a linha de atendimento do município, através do Balcão do Idoso", tendo sido realizada reunião no dia 09/05/2022, onde foi referido "que temos em funcionamento, pelo menos, dois serviços de proximidade aos idosos - teleassistência e o Projeto Red May (serviços sociais e de saúde de proximidade), pelo que teremos de verificar se não existirá redundância nessa proposta via GAPI/Balcão do Idoso.". Informou ainda, no âmbito da elaboração do Plano Gerontológico de Braga, foram criados 4 focus group, um deles constituído por Técnicos Superiores Município de Braga envolvidos em áreas relevantes para o envelhecimento, que tem por objetivo compreender as perceções sobre como se vive e envelhece no Município de Braga. A discussão realizou-se no dia 31 de maio onde a DAC participou ativamente. Até à data não houve feedback sobre este assunto. Continuamos ainda a trabalhar na descentralização do atendimento municipal nos Espaços Cidadão Municipais (reforço) e a definir a articulação para a implementação do atendimento municipal nos espaços cidadão não municipais (pilotos), levando a uma maior proximidade com este segmento da população (população mais idosa).			x	A parceria ficou pendente do contrato (renovação) com a RedMay.	---
ÁREA: ATENDIMENTO MUNICIPAL	Gestão do Processo da Qualidade - Atendimento Municipal	Expetativas elevadas relativamente ao atendimento municipal que podem gerar reclamações/insatisfação	M	M	M	Realização de ações de benchmarking noutras entidades		x		Realizada uma visita ao Call Center do Hospital de Braga para conhecimento do espaço e partilha de informação.			x	Foram realizadas várias ações através da consulta e testes a outros portais online. Implementamos o depósito das fichas técnicas digitais e as comunicações prévias digitais, no decurso destas ações.	Eficaz
		Expetativas elevadas relativamente ao atendimento municipal que podem gerar reclamações/insatisfação	M	M	M	Acompanhar as boas práticas municipais a nível nacional e, ir propondo melhorias e acompanhando a execução		x		Este acompanhamento é feito sempre que possível online. Realizada uma visita presencial ao Call Center do Hospital de Braga. Tem sido apresentadas sugestões de melhoria quanto ao serviço de atendimento online (registos de utilizador), fruto de boas práticas de outros Municípios.			x	Foram realizadas várias ações através da consulta e testes a outros portais online. Implementamos o depósito das fichas técnicas digitais e as comunicações prévias digitais, no decurso destas ações.	Eficaz
		Tomada de decisões com base em informação desatualizada no âmbito da monitorização dos processos	B	M	B	Reforçar a equipa que dá apoio aos serviços no âmbito do SGQ		x		1ºT: A equipa da DSIQ-Qualidade vai ser reforçada com uma colaboradora em regime de mobilidade que inicia funções no dia 01/04/2022. Está agendada uma reunião no dia 6 de abril com a gestão de topo para fecho da reunião de Revisão pela Gestão onde, um dos assuntos, tem a ver com o reforço das equipas nas Direções Municipais ou o reforço da equipa da DSIQ-Qualidade, para garantir o acompanhamento necessário. 2ºT: A equipa da DESIQ-UQEDO foi reforçada com um elemento em mobilidade que, no entanto, irá sair para integrar a equipa do DRH. Está previsto que a saída desta colaboradora seja efetuada quando estiver garantida a sua substituição por outro elemento. 3ºT: A equipa da DESIQ-UQEDO foi reforçada com um elemento no regime de cedência de interesse. A DESIQ-GPDC foi reforçada com um elemento.			x	A equipa da DESIQ-UQEDO foi reforçada com mais uma técnica superior a 1 de janeiro de 2023.	Não avaliado
		Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão dos processos SGQ				Reforçar a equipa que dá apoio aos processos no âmbito da gestão do risco		x		1ºT: A equipa da DSIQ-UQEDO vai ser reforçada com uma colaboradora em regime de mobilidade que inicia funções no dia 01/04/2022. Está agendada uma reunião no dia 6 de abril com a gestão de topo para fecho da reunião de Revisão pela Gestão onde, um dos assuntos, tem a ver com o reforço das equipas nas Direções Municipais ou o reforço da equipa da DSIQ-Qualidade, para garantir o acompanhamento necessário. 2ºT: A equipa da DESIQ-UQEDO foi reforçada com um elemento em mobilidade que, no entanto, irá sair para integrar a equipa do DRH. Está previsto que a saída desta colaboradora seja efetuada quando estiver garantida a sua substituição por outro elemento. 3ºT: A equipa da DESIQ-UQEDO foi reforçada com um elemento no regime de cedência de interesse. A DESIQ-GPDC foi reforçada com um elemento.			x	A equipa da DESIQ-UQEDO foi reforçada com mais uma técnica superior a 1 de janeiro de 2023.	Não avaliado

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA	
							NI	P	T		NI	P	T			
ÁREA: SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Gestão Estratégica	Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão dos processos SGQ				Aprovar cronograma SGQ/SIADAP1/PGR		x		Esta ação apenas será executada no 4.º trimestre de 2022			x	---	Eficaz	
		Tratamento diferenciado por parte dos diferentes serviços/trabalhadores aos procedimentos incluídos no SGQ				Definir objetivos/indicadores associados no QUAR da CMB			x	Foi efetuada proposta de manter os indicadores do ano anterior, uma vez que a proposta elaborada está pendente da decisão do Sr. Presidente.			x	Efetuada no 1º/2º/3º trimestre.	Eficaz	
		Tratamento diferenciado por parte dos diferentes serviços/trabalhadores aos procedimentos incluídos no SGQ	A	A		E	Aprovar cronograma de integração de novos serviços para 2022			x	Foram revistos os cronogramas de integração da DPM e DCFAR. Neste trimestre, no seguimento da frequência da formação "Reengenharia de Processos", iniciou-se a criação de processos para a Gestão da Ocupação de Espaço Público (DGOEP e Gestão de Economato e Armazém (DCP). Ainda não existe, porém, um planeamento definido.			x	Efetuada no 1º/2º/3º trimestre.	Eficaz
		Tratamento diferenciado por parte dos diferentes serviços/trabalhadores aos procedimentos incluídos no SGQ					Acompanhar a monitorização do cronograma de integração de novos serviços para 2022		x		Os planeamentos de integração do P12 e P14 encontram-se com uma taxa de cumprimento de 85%, sendo que já serão objeto de auditoria interna em outubro. Na reunião de revisão pela gestão 02/SGQ/2022, foi decidido que seriam integrados os seguintes serviços no SGQ: DGOEP DFE DEPM UAAO  Metrologia Alargamento DGDRH. Relativamente à DMGT, irá ser enviado um e-mail ao Diretor para que indique quais os serviços que pretende que integrem o SGQ.			x	Os planeamentos de integração do P12 e P14 encontram-se com uma taxa de cumprimento de 95%, tendo sido realizada a sensibilização interna do P12 e auditoria interna aos dois processos.	Eficaz
		Risco de Saúde Pública	M	A		E	Implementar / Rever Plano de Contingência			x	Não houve a necessidade de proceder à revisão do Plano de Contingência. É expectável que face ao desagravamento das medidas de contingência impostas pela DGS e pela Administração Central, que o Plano de Contingência seja extinto, deixando esta ação de fazer sentido manter.			x	---	Eficaz
		Risco de Saúde Pública					Assegurar o cumprimento das recomendações emanadas pela Administração Central		x		É expectável que face ao desagravamento das medidas de contingência impostas pela DGS e pela Administração Central, que o Plano de Contingência seja extinto, deixando esta ação de fazer sentido manter.			x	---	Eficaz
		Incumprimento de prazos e procedimentos	M	A		E	Acompanhamento da monitorização do Mapa de Pessoal 2022			x	Foram abertos 31 procedimentos concursais e continuam em aberto 1 procedimento concursal abertos no último trimestre de 2021			x	As necessidades que foram identificadas no Mapa de Pessoal para 2022 encontram-se a ser supridas, tendo sido efetuados no 4ºT recrutamentos em diversas áreas: - TS: Engenharia Civil -2; Engenharia Eletrotécnica - 1; Engenharia Mecânica - 1; Psicologia – 2; Mobilidade e Transportes - 1; Desenvolvimento de Recursos Humanos – 1; Indiferenciado – 4. - AT: Indiferenciado – 12; Administrativo – 3; Área educativa - 8; - AO: serviços gerais - 6; ação educativa - 48; - Dirigentes – chefes de divisão, diretores de departamento e chefes de unidade. No mesmo trimestre procedeu-se à abertura de 9 Procedimentos Concursais que se encontram em tramitação, designadamente: TS- engenharia florestal (1), nutrição (1), fundos comunitários (1), enfermagem veterinária (1); cargo adjunto técnico dos corpos de Bombeiros da CBS; AO - serviços gerais (10), coveiro (3), ação educativa (7), jardineiro (15). Mais se informa que foi aprovado em reunião de assembleia municipal, de 18 de novembro de 2022, o mapa de pessoal e plano de recrutamento para 2023.	Eficaz
		Incumprimento de prazos e procedimentos					Assegurar que é feita a revisão da caracterização dos postos de trabalho com base nos perfis funcionais e matrizes de competências		x		A caracterização dos postos de trabalho, com base nos perfis funcionais definidos pelos serviços foi revisto este ano e publicado no website da CMB, integrando a atualização feita pelas unidades orgânicas.			x	Informação anexa ao documento Grandes Opções do Plano para o ano 2023.	Eficaz
Incapacidade de resposta às exigências (recursos/prazos de implementação)	M	A		E	Reforçar a equipa que dá apoio aos processos no âmbito da gestão do SGQ				1ºT: A equipa da DESIQ-UQEDO vai ser reforçada com uma colaboradora em regime de mobilidade que inicia funções no dia 01/04/2022. Está agendada uma reunião no dia 6 de abril com a gestão de topo para fecho da reunião de Revisão pela Gestão onde, um dos assuntos, tem a ver com o reforço das equipas nas Direções Municipais ou o reforço da equipa da DSIQ-Qualidade, para garantir o acompanhamento necessário. 2ºT: A equipa da DESIQ-UQEDO foi reforçada com um elemento em mobilidade que, no entanto, irá sair para integrar a equipa do DRH. Está previsto que a saída desta colaboradora seja efetuada quando estiver garantida a sua substituição por outro elemento. 3ºT: A equipa da DESIQ-UQEDO foi reforçada com um elemento no regime de mobilidade de interesse. A DESIQ-CPDC foi reforçada com um elemento.			x	A equipa da DESIQ-UQEDO foi reforçada com mais uma técnica superior a 1 de janeiro de 2023.	Não avaliado		

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
ÁREA GESTÃO ESTRATÉGICA	Gestão Estratégica	Falta de canais de contacto com os Municípios mais idosos	B	A	E	Emanar orientações no sentido de promover atendimento de proximidade e reforçar canais alternativos aos Serviços Online	x			Foram definidas as seguintes ações que concorrem para a monitorização desta ação: - Descentralizar o atendimento presencial para as freguesias com Espaços Cidadão (até 31/12/2022) - foi efetuada apresentação a todas as Juntas de Freguesia com Espaço Cidadão, de forma a apresentar alternativas à desconcentração do atendimento municipal. Iremos realizar durante o mês de outubro, reunião individualizada com as Juntas de Freguesia que pretende alterar a abordagem atual. - Aumentar o número de canais de atendimento, potenciando os alternativos aos Serviços Online à população com maior dificuldade (até 31/12/2022). Estamos a trabalhar no sentido de disponibilizar os serviços online na totalidade até final do ano, sendo que as Juntas de Freguesias/Espaços Cidadão poderão fazer o atendimento mediado a toda a população incluindo os idosos. - Capacitar a linha de atendimento do município, através do Balcão do Idoso/ atendimento presencial dedicado (até 31/09/2022). Aguardamos resposta da DCSS, quanto à parceria com a RedMay.	x			- Descentralizar o atendimento presencial para as freguesias com Espaços Cidadão (até 31/12/2022). Neste trimestre foram elaboradas as minutas de CI para aprovação das JF e, órgãos autárquicos. - Aumentar o número de canais de atendimento, potenciando os alternativos aos Serviços Online à população com maior dificuldade (até 31/12/2022). Disponibilizamos até 31/12/2022, um total de 77 formalidades online do geral e 106 formalidades do urbanismo. Praticamente temos todas as formalidades previstas disponíveis. - Capacitar a linha de atendimento do município, através do Balcão do Idoso/ atendimento presencial dedicado (até 31/09/2022). Não temos resposta da DCSS quanto ao projeto RedMay.	Eficaz
		Alteração de Executivo	B	A	M	Avaliar necessidade de rever responsabilidades no âmbito do SGQ	x			Foi comunicada a saída da Dirigente/dono de processo e do interlocutor do P10 e a integração de um novo interlocutor no P06.	x			Não foram identificadas alterações com impacto no SGQ.	Eficaz
	Riscos de Gestão incluído de Corrupção e Infrações Conexas	Falha na prevenção do risco	M	M	M	Elaboração da monitorização semestral do PGR (com base na monitorização efetuada pelas UO's)	x			Monitorização em curso			x	Monitorização concluída	Eficaz
		Falha na prevenção do risco				Elaboração do Relatório Anual sobre a Execução do PGR	x			Não aplicável nestes trimestres			x	O relatório foi elaborado dia 30/02/2023	Eficaz
		Desconhecimento das situações propensas a situações de corrupção, ou infrações conexas, e respetiva avaliação	B	A	M	Dar conhecimento ao executivo e dirigente da aprovação do plano	x			---			x	Foi aprovado o prolongamento do plano de 2021, com os devidos ajustes nos prazos estabelecidos.	---
		Desconhecimento das situações propensas a situações de corrupção, ou infrações conexas, e respetiva avaliação				Disponibilização do PGR na página eletrónica da CMB	x			---		x	Tendo em conta que foi aprovado o prolongamento do plano, não existiu a necessidade de nova divulgação do mesmo.	---	
		Desconhecimento das situações propensas a situações de corrupção, ou infrações conexas, e respetiva avaliação				Frequenter ações de formação sobre a corrupção e riscos, para dirigentes e trabalhadores	x			---		x	Frequência de webinar com o tema: "Programa de Cumprimento Normativo das Autarquias Locais"	Eficaz	
		Desconhecimento das situações propensas a situações de corrupção, ou infrações conexas, e respetiva avaliação				Elaborar resumos das respetivas recomendações/informação, passíveis de divulgação	x			---	x		Em estudo "pacote Anticorrupção" com vista a rever o Código em consonância com essa nova legislação. De salientar, que já está em vigor neste Município um Código de Conduta, aprovado ao abrigo da Lei nº 52/2019, de 31 de julho.	---	
		Identificação/Avaliação incorreta do risco	M	M	M	Reforçar a equipa que dá apoio aos processos no âmbito da gestão do risco	x			1ªT: A equipa da DESIQ-Qualidade vai ser reforçada com uma colaboradora em regime de mobilidade que inicia funções no dia 01/04/2022. Está agendada uma reunião no dia 6 de abril com a gestão de topo para fecho da reunião de Revisão pela Gestão onde, um dos assuntos, tem a ver com o reforço das equipas nas Direções Municipais ou o reforço da equipa da DESIQ-Qualidade, para garantir o acompanhamento necessário. 2ªT: A equipa da DESIQ-UQEDO foi reforçada com um elemento em mobilidade que, no entanto, irá sair para integrar a equipa do DRH. Está previsto que a saída desta colaboradora seja efetuada quando estiver garantida a sua substituição por outro elemento. 3ªT: A equipa da DESIQ-UQEDO foi reforçada com um elemento no regime de cedência de interesse. A DESIQ-GPDC foi reforçada com um elemento.			x	A equipa da DESIQ-UQEDO foi reforçada com mais uma técnica superior a 1 de janeiro de 2023.	Não avaliado
	Incumprimento de prazos de execução por falta de recursos				Tabelas de controlo ao cumprimento dos prazos de execução	x			---			x	---	Eficaz	
Incumprimento de prazos de execução por falta de recursos				Definir fluxos, regras e prazos para todos os tipos de trabalhos/tarefas	x			A atividade do processo é gerida através do ficheiro de gestão de OT's, bem como pelo ficheiro de monitorização do Plano de Manutenção.			x	Não existiram alterações ao procedimento.	Eficaz		

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA	
							NI	P	T		NI	P	T			
Gestão Operacional	Incumprimento de prazos de execução por falta de recursos		M	A	E	Criação de acordo quadro e outros procedimentos de contratação pública alternativos		x	---			x	Foi elaborado o fornecimento contínuo de material eléctrico.	---		
	Incumprimento de prazos de execução por falta de recursos					Definir prioridades na execução dos trabalhos		x		As reuniões realizam-se semanalmente, com o encarregado geral para planejar os trabalhos na semana seguinte e verificar os trabalhos anteriores.			x	As reuniões realizam-se semanalmente, com o encarregado geral para planejar os trabalhos na semana seguinte e verificar os trabalhos anteriores.	Eficaz	
	Incumprimento de prazos de execução por falta de recursos					Planejar necessidades de formação - Identificar colaboradores que necessitam de formação; - as ações de formação necessárias e regime (sala/on job"...) - atualizar matriz de competências - comunicar necessidades aos Recursos Humanos		x		Não foram identificadas nenhuma necessidade adicional às já identificadas.			x	Face à alteração da metodologia de recolha de informação por parte do RH para a elaboração do plano de formação anual, não foram enviados contributos da DEIPE.	Eficaz	
	Incumprimento de prazos de execução por falta de recursos					Avaliar o impacto das medidas de mitigação da Pandemia no âmbito da atuação da DEIPE (Adaptações dos métodos de trabalho, designadamente, através da deslocação, sempre que possível, direta dos colaboradores para as frentes de trabalho, evitando assim as deslocações desnecessárias ao estaleiro; Solicitar EPI's para a execução de todas as tarefas inerentes à DEIPE; Promoção do afastamento entre colaboradores.)			x	Face ao desagravamento das medidas de mitigação da Pandemia difundidas pela DGS esta acção deixa de ser necessária.			x	---	Eficaz	
	Incumprimento de prazos de execução por falta de recursos					Efetuar levantamento de necessidades de recursos humanos para a DEIPE e enviar para os RH		x	---				x	Não foram identificadas nenhuma necessidade adicional às já identificadas.	Eficaz	
	Incumprimento de prazos de execução por falta de recursos					Avaliar estado das OT's pendentes nas reuniões com as equipas		x		As reuniões realizam-se semanalmente, com o encarregado geral para planejar os trabalhos na semana seguinte e verificar os trabalhos anteriores.			x	As reuniões realizam-se semanalmente, com o encarregado geral para planejar os trabalhos na semana seguinte e verificar os trabalhos anteriores.	Eficaz	
	Incumprimento de prazos de execução por falta de recursos					Assegurar a frequência da formação identificada por parte dos colaboradores		x		Dois colaboradores frequentaram a ação de formação "Folha de Cálculo-Funcionalidades Avançadas", tendo a dirigente frequentado a ação			x	Um colaborador frequentou a ação "Atualização de ITED"	Eficaz	
	Não cumprimento do Plano de Manutenção					Criação de acordo quadro e outros procedimentos de contratação pública alternativos		x	---				x	Foi elaborado o fornecimento contínuo de material eléctrico.	---	
	Não cumprimento do Plano de Manutenção					Identificação de necessidades de afetação de viaturas ao serviço		x		Dado que o impacto desta acção não é directo no âmbito do SGQ, foi decidido que apenas constará no levantamento de necessidades para o			x	Foi incluída a necessidade no Relatório de Acompanhamento do Processo relativo ao 4.º trimestre de 2022.	---	
	Não cumprimento do Plano de Manutenção					Contratualização do serviço de consultadoria		x		Foram realizadas diligencias para avançar com esta situação, estando para decisão na DMOSM.			x	Esta situação foi anulada por decisão superior	---	
	Não cumprimento do Plano de Manutenção					Realização de Auditoria pelo Consultor		x		Foram realizadas diligencias para avançar com esta situação, estando para decisão na DMOSM.			x	Esta situação foi anulada por decisão superior	---	
	Não cumprimento do Plano de Manutenção			B	M	B	Decisão sobre a aquisição do software para gestão da manutenção		x		Foram realizadas diligencias para avançar com esta situação, estando para decisão na DMOSM.			x	Foram realizadas diligencias para avançar com esta situação, estando para decisão na DMOSM.	---
	Não cumprimento do Plano de Manutenção					Assegurar o cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva		x		O plano de manutenção está a ser cumprido e neste trimestre a sua execução foi de 100% no 1º e 2º trimestre. No 3º trimestre, o Plano de Manutenção foi cumprido em 73,3%. Ficou por executar a manutenção aos extintores e carretéis, por falta na preparação das peças para concurso e atraso nos cabimentos.			x	Foram realizadas tarefas que deveriam ter sido concluídas no trimestre anterior, no entanto ficaram por realizar 2 ações neste trimestre. Os PT's - a contratação não foi realizada, pois o procedimento é geral para o município e ficou pendente a decisão de incluir as novas escolas da transferência de competências. Os painéis fotovoltaicos - não foram reunidas as condições climáticas para a realização das tarefas convenientemente.	Não Eficaz	
	Gestão do Processo da Qualidade - Infraestruturas de Eletricidade - AVAC	Não identificação correta/atempada dos requisitos legais aplicáveis		M	A	E	Analisar e promover alterações decorrentes dos requisitos legais aplicáveis		x		Foi identificada a necessidade de manutenção nos sistemas de SCIE decorrentes da Lei 123/2019, de 18/10 e das notas técnicas emitidas pela ANEPC. Será efectuado o levantamento das necessidades para assegurar a conformidade legal do diploma.			x	Não existe alterações à legislação	Eficaz
Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão dos processos SGQ						Efetuar a monitorização de todos os dados relativos ao SGQ atempadamente		x		A monitorização foi efetuada a 25-07-2022 e a 21-10-2022			x	A monitorização foi efetuada a 12-01-2023	Não Eficaz	
Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão dos processos SGQ			M	A	E	Efetuar levantamento de necessidades de recursos humanos para a DEIPE e enviar para os RH		x		O levantamento de necessidades de recursos foi efetuado no final do ano de 2021, para integrar o Mapa de Pessoal de 2022.			x	Procedimentos concursais em curso: Engenharia Eletrotécnica (1), Engenharia Mecânica (1). O procedimento de Engenharia Mecânica está concluído e o de Engenharia Electrotecnica está concluído mas ainda está em falta a integração de 4 TS.	Parcialmente Eficaz	
Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão dos processos SGQ						Efetuar reuniões intermédias com a DESIQ-Qualidade para acompanhamento do processo		x		Estas reuniões são feitas sempre que necessário. Foram realizadas 6 reuniões.			x	Estas reuniões são feitas sempre que necessário. Neste trimestre foi realizada 1 ação em outubro.	Não Eficaz	

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
SCIE	Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)	M	A	E	Avaliar o impacto das alterações nos serviços que integram o SGQ	x			Neste trimestre não se verificaram alterações relevantes ao processo, no entanto, face à integração da DCFAR e DPM no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, será necessário integrar estes serviços/instalações no Plano de Manutenção.			x	Neste trimestre não se verificaram alterações relevantes ao processo.	---	
	Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)				Definir plano de ação para mitigar o impacto das alterações relevantes	x			Não foi possível realizar o planeamento na sua totalidade mas iniciou-se a elaboração do cadastro dos equipamentos existentes.		x	---	---		
	Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)				Reuniões semanais entre os dirigentes da DMOSM	x			As reuniões realizam-se semanalmente mas nestes trimestres não surgiram alterações ao P04.			x	As reuniões realizam-se semanalmente mas no 4º trimestre não surgiu nenhuma alteração ao P04.	---	
ÁREA: ADMINISTRAÇÃO DE OBRAS, MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO	Gestão Operacional	Incumprimento de prazos de execução por falta de recursos	M	A	E	Efetuar o controlo ao cumprimento dos prazos de execução (Tabelas de controlo)	x		O ficheiro de OT's tem sido atualizado e monitorizado e efetuado o controlo dos prazos diariamente.			x	O controlo foi efetuado diariamente	Eficaz	
		Incumprimento de prazos de execução por falta de recursos				Definir prioridades na execução dos trabalhos	x			Tem sido cumprido o definido no procedimento.			x	Tem sido efetuado, sempre que necessário.	Eficaz
		Incumprimento de prazos de execução por falta de recursos				Efetuar levantamento de necessidades (para execução externa de trabalhos)	x			A atualização do cadastro do edificado municipal continua em curso.		x	Não foram realizados trabalhos por equipas externas	---	
		Incumprimento de prazos de execução por falta de recursos				Utilização de aplicação informática de gestão de manutenção	x			No passado dia 15/03/2022 foi realizada uma reunião na Domus Social (Porto) no sentido de conhecer a plataforma de gestão dos trabalhos de manutenção dessa empresa municipal, sendo que está planeada uma apresentação formal com a Vereadora responsável no dia 07/04/2022.		x	Aguarda decisão superior.	---	
		Incumprimento de prazos de execução por falta de recursos				Efetuar requisições atempadamente	x			Não houve necessidade de fazer requisições associados aos 2 trabalhos solicitados no âmbito da Fiscalização. Não houve necessidade de fazer requisições associadas ao trabalho solicitados pelo Balcão Único.			x	Não houve necessidade de fazer requisições associadas ao trabalho solicitados pela Divisão de Controlo da Receita.	Eficaz
	Falhas na execução por falta de conhecimentos técnicos específicos	M	A	E	Planear necessidades de formação - Identificar colaboradores que necessitam de formação; - as ações de formação necessárias e regime (sala/on job"...) - atualizar matriz de competências - comunicar necessidades aos Recursos Humanos	x			Nas reuniões periódicas foi identificada a necessidade de realizar formações na área da segurança dos trabalhos em altura, verificação de máquina e equipamentos e primeiros socorros. Ainda não foi efetuado o levantamento completo das necessidades para 2023.			x	Durante este trimestre foi realizada uma ação: "Segurança de Máquinas e Equipamentos de Trabalho –D. L. 50/2005" na qual frequentaram 10 colaboradores da DMC.	---	
	Falhas na execução por falta de conhecimentos técnicos específicos				Assegurar a frequência da formação identificada por parte dos colaboradores	x			Durante este trimestre não estava planeado realizar ações de formação no âmbito do SGQ, no entanto foram realizadas ações de formação relativamente às normas parques infantis.			x	Durante este trimestre foi realizada uma ação: "Segurança de Máquinas e Equipamentos de Trabalho –DL 50/2005" na qual frequentaram 10 colaboradores da DMC.	Eficaz	
CONSERVAÇÃO	Não identificação correta/atempada dos requisitos legais aplicáveis	B	A	M	Analisar e promover alterações decorrentes dos requisitos legais aplicáveis	x			Não ocorreu nenhuma alteração durante este trimestre.			x	Não ocorreu nenhuma alteração durante este trimestre.	Eficaz	
	Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão dos processos SGQ	B	A	M	Identificar necessidades de recursos humanos para prover falhas			x	As necessidades foram identificadas no final do ano passado, no entanto foi enviado um e-mail no dia 18/03/2022 à Qualidade, uma vez que a mesma irá reunir com a Sra. Vice-Presidente, de acordo o definido na reunião de revisão pela gestão. As necessidades foram identificadas no dia 07/09/2022 ao Diretor de Departamento, aquando do envio da informação para elaboração do orçamento.				x	---	Não Eficaz
	Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão dos processos SGQ				Efetuar reuniões intermédias com a DESIQ-Qualidade para acompanhamento do processo	x			Reuniões efetuadas a 04-04-2022, 12-07-2022 e 12-10-2022				x	Foi realizada a 9/01/2023, tendo todas as reuniões do ano sido realizadas dentro do prazo.	Eficaz
	Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão dos processos SGQ				Avaliar o impacto das medidas de mitigação da Pandemia no âmbito da atuação da DMC (Adaptações dos métodos de trabalho, designadamente, através da deslocação, sempre que possível, direta dos colaboradores para as frentes de trabalho, evitando assim as deslocações desnecessárias ao estaleiro; Disponibilização de EPI's; Promoção do afastamento entre colaboradores.)	x			Durante o 1º e 2ºT foram registados alguns isolamentos, que levaram à necessidade de ajustamentos internos, no entanto não afetaram os prazos de execução dos trabalhos dentro do âmbito. Durante o 3ºT, não houve consequências a assinalar devido ao COVID-19.				x	Durante o ano 2022, não houve necessidade de se proceder a alterações de metodologias de trabalho, tendo-se conseguido voltar à rotina.	Eficaz

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
ÁREA: ADMINISTRAÇÃO DE OBRAS, MANUTENÇÃO	Gestão do Processo da Qualidade - Infraestruturas	Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)	B	A	M	Avaliar o impacto das alterações nos serviços que integram o SGQ	x			1T: foi proposta uma alteração à estrutura orgânica do Município, tendo sido aprovado em reunião de câmara e assembleia municipal, pelo que se aguarda a publicação em Diário da República, no entanto não existiram alterações na DMC. Foi-nos comunicado a 31/03/2022, que está planeada a integração de 2 novos processos (Fiscalização rodoviária e lsenções) para o 2.º T. De uma forma geral, e tendo em conta o decorrido durante todo o ano de 2021, independentemente de não se ter atingido a meta definida para o objetivo, consideramos que o processo se encontra a cumprir com os pressupostos definidos. De facto, se não tivesse havido falta de material, a meta teria sido cumprida. Não podemos deixar de ter em conta que a área de atuação da DMC, dentro do âmbito do SGQ, é muito reduzida, não sendo sequer representativa do trabalho realizado nesta divisão, no entanto não nos é possível incluir todas as áreas no âmbito do processo com os recursos existentes. Com os pressupostos definidos, de suspensão dos prazos durante o período em que se aguarda o material, acreditamos que os valores poderão representar, com maior precisão, os tempos de execução dos trabalhos. 2T: não houve alterações, no entanto com a entrada dos dois novos serviços, os colaboradores foram informados, pelo que no próximo trimestre serão incluídos nos registos. Foi enviado a 12/07/2022 o procedimento para relembrar o procedimento interno. Constatou-se, aquando do levantamento do cadastro, que a instalação da Polícia Municipal tem problemas estruturais que não poderão ser objeto de intervenção da DMC. 3T: incluídos os novos processos, pelo que decorreram dentro da normalidade.	x			Não houve alterações neste trimestre.	Eficaz
		Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)				Definir plano de ação para mitigar o impacto das alterações relevantes	x			Tendo em conta a entrada de 2 novos processos no 2.º trimestre de 2022, foi definida uma ação para assegurar a sua integração na gestão das manutenções.		x	---	---	
ÁREA: ADMINISTRAÇÃO DE OBRAS, MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO	Decisão	Risco de tomada de decisão fora de tempo, ausência de decisão ou decisão não fundamentada.	M	A	E	Tomada de decisão baseada em pareceres técnicos ou em conformidade com a legislação	x			Tomada de decisão baseada em pareceres técnicos ou em conformidade com a legislação.			x	Tomada de decisão baseada em pareceres técnicos ou em conformidade com a legislação.	Eficaz
		Risco de tomada de decisão fora de tempo, ausência de decisão ou decisão não fundamentada.				Promover auditorias internas aos processos	x		---	x		---	---		
	Gestão de Obras	Risco de favorecimento e corrupção na fiscalização de obras.	M	A	E	Presença de dois funcionários na elaboração dos autos de medição; Rotatividade dos elementos ligados à fiscalização de obra.	x			No dia da recepção provisória da obra em questão, assina o gestor do contrato juntamente com outro colega da fiscalização, aleatoriamente definido pela Dirigente.			x	No dia da recepção provisória da obra em questão, assina o gestor do contrato juntamente com outro colega da fiscalização, aleatoriamente definido pela Dirigente.	Eficaz
	Gestão de Stocks	Risco de inventários desatualizados, ou fictícios, de matérias primas e produtos.	B	M	M	Realização de inspeção, por funcionários nomeados aleatoriamente;	x			Inventários realizados 2 vezes por ano no armazém/oficina (1º inventário a 10/01/22 e 2º a 22/07/2022). Inventário anual ao horto (30/12/2021).			x	Inventários realizados 2 vezes por ano no armazém/oficina (1º inventário a 10/01/22 e 2º a 22/07/2022). Inventário anual ao horto ainda não foi realizado.	Eficaz
		Risco de apropriação indevida de matérias-primas e produtos.	B	M	M	Identificação de responsável de armazém/oficina/horto			x	Os responsáveis foram definidos			x	---	Eficaz
	Risco de regularizações de existências sem suporte documental e correspondente autorização.	B	M	M	Utilização de fichas com entrada e saídas	x			Utilização de fichas de entrada- requisição acompanhada da faturação e de saída - através de pedidos ao armazém/oficina.			x	Utilização de fichas de entrada- requisição acompanhada da faturação e de saída - através de pedidos ao armazém/oficina.	Eficaz	
	Desadequação do perfil de competências relativamente ao posto de trabalho ocupado				Estabelecer critérios para análise de pedidos de reafetação	x			---			x	---	---	
	Desadequação do perfil de competências relativamente ao posto de trabalho ocupado				Garantir a frequência de formação aos colaboradores			x	A base de dados tem sido atualizada, tendo-se obtido os seguintes resultados: efetuadas 104 ações de formação (42 constam do Plano de Formação e 62 são extraplano). Foram abrangidos 500 trabalhadores, dos quais 57 colaboradores realizaram mais do que 1 formação no trimestre. Colaboradores que só fizeram 1 ação de formação: 441.			x	Foram realizadas 56 ações de formação. Constam do plano de formação 33 ações e 23 ações extraplano. Foram abrangidos 287 colaboradores, de 50 UO, dos quais colaboradores 48 realizaram mais do que uma ação no 4º trimestre. Colaboradores que não realizaram mais do que 1 ação neste trimestre: 239 colaboradores.	Eficaz	

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA	
							NI	P	T		NI	P	T			
Reorganização de equipas	Desadequação do perfil de competências relativamente ao posto de trabalho ocupado		M	A	E	Promover avaliação da integração no posto de trabalho	x			1T: No que se refere a transferência de competências não foi efetuada nenhuma integração. Foi elaborada uma nova proposta de alteração à estrutura orgânica do Município e alteração do mapa pessoal para 2022, sendo que a reestruturação aguarda publicação no Diário da República. 2T: Complementar ao RM 02/DRH/2021, onde se revê o procedimento "PT-06-01-Admissão Acolhimento e Integração", no sentido de implementar uma nova fase de acompanhamento pelo DRH para o período experimental de novos trabalhadores e de trabalhadores que mudam de categoria; prever procedimento interno para gerir a mudança de alteração de afetações (atualização de objetivos, formação, etc). 3T: O PT-06-01 Admissão Acolhimento e integração será revisto até 31-01-2023 decorrente da revisão da matriz do processo.	x			O PT-06-01 Admissão Acolhimento e integração será revisto até 31-01-2023 decorrente da revisão da matriz do processo.	---	
	Desadequação do perfil de competências relativamente ao posto de trabalho ocupado					Submeter a aprovação a matriz de competências de cada UO	x			1T: Foi submetida a aprovação da Diretora do DRH a matriz de competências da Divisão do Património e do DRH. 2T: Não foram submetidas a aprovação perfis funcionais ou matrizes de competências. Aguarda-se o resultado dos procedimentos concursais dos dirigentes que se encontram em curso. 3T: Foram criados perfis funcionais, devidamente integrados no mapa de pessoal para todos os novos postos de trabalho a recrutar em 2023. Em curso o processo de aprovação. Prevê-se no 4.º trimestre a sistematização da informação recolhida e produzida pelo DGDRH em articulação com as unidades orgânicas com dirigente designado até 30/09/2022 e a aprovação final dos perfis e matrizes de competências. Alterada a data de implementação para 31-12-2022.	x			Considerando a dimensão e complexidade do trabalho em causa, foi alargado o prazo de conclusão deste objetivo para 31-01-2023.	Parcialmente Eficaz	
	Existência de vagas por preencher no mapa de pessoal		M	M	M	Monitorizar o preenchimento das vagas (via recrutamento, mobilidade ou reafetação)	x			Foram preenchidos nestes trimestres 246 postos de trabalho referentes a vagas do mapa de pessoal de 2022 e postos cativos do mapa de 2021: - por comissão de serviço - 22 postos; - por mobilidade - 47 postos; - por procedimento concursal --- 129 postos - por reafetação --- 45 postos - por regresso LSV --- 2 postos - por cedência de interesse público --- 2 postos	x			Foram preenchidos 106 postos de trabalho referentes a vagas do mapa de pessoal de 2022 e postos cativos do mapa de 2021: - por comissão de serviço---- 11 postos - por mobilidade --- 15 postos - por procedimento concursal ---- 71 postos - por reafetação ---- 8 postos - por regresso de LSV ---- 1 posto	Eficaz	
	Processamento de remunerações e outros abonos	Processamento de pagamentos indevidos a trabalhadores		B	A	M	Promover o reforço da equipa que garanta responsabilidade partilhada em todas as áreas funcionais	x			Foi reforçada a equipa com 1 novo elemento em fev/2022 e está previsto o recrutamento de mais um TS em 2023.	x			Em 2022 a estrutura do DGDRH foi alterada e foram contratados 4 novos colaboradores e 1 chefe de divisão, ocupando-se todos os postos de trabalho vagos para o Departamento.	Eficaz
	Controlo da assiduidade do pessoal	Registo do tempo de serviço e controlo de assiduidade indevido ou inadequado		B	B	B	<i>O risco continua a existir, ainda que muito baixo, sendo que se entende que não existe a necessidade de definir ações</i>								n/a	
		Ocorrência de acidentes de trabalho					Rever o RI de fardamento	x			Foi efetuado até ao momento um catálogo de EPI's por posto de trabalho.		x		Preve-se a aprovação do regulamento interno de fardamento durante o 1.º trimestre de 2023.	---

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
ÁREA: RECURSOS HUMANOS	Higiene segurança e saúde no trabalho	Ocorrência de acidentes de trabalho	A	A	E	Avaliar periodicamente o cumprimento da legislação	x			Periodicamente são analisadas as obrigações de conformidade em conjunto com a Empresa de Medicina no Trabalho: - levantamento e identificação de todas as máquinas e equipamentos afetos ao Estaleiro Municipal, para verificação da conformidade de acordo com DL 50/2005 de 25 de fevereiro; - verificação de todas as escadas e escadotes portáteis, pelo que foi concluído o levantamento do DJEV, estando em curso os das restantes UO; - no Estaleiro Municipal, avaliação de exposição ao ruído de todos os postos de trabalho, assim como, a avaliação da atmosfera de trabalho (poeiras inaláveis, monóxido e dióxido de carbono); - análise dos EPI em relação à atividade do posto de trabalho; - realizados teste de alcoolémia a setores considerados de risco; - avaliação de riscos da DJEV, CCTB e PM; - efetuadas ações formativas a colaboradores em matéria de SST, designadamente: Segurança em Trabalhos em Altura - Montagem e Desmontagem de Andaimés; Manobrador de Equipamentos de Movimentação de Terras em Segurança; Avaliação de Riscos dos Postos de Trabalho – Ação de Sensibilização; Prevenção e Combate a Incêndios; Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho; Suporte Básico de Vida e Manuseamento de Extintores; Conduzir e Operar com o Trator em Segurança.			x	Periodicamente são analisadas as obrigações de conformidade em conjunto com a Empresa de Medicina no Trabalho. Dada continuidade aos trabalhos de levantamento e identificação de todas as máquinas e equipamentos afetos ao Estaleiro Municipal, para verificação da conformidade de acordo com DL 50/2005 de 25 de fevereiro. Realizados teste de alcoolémia a setores considerados de risco. Foi efetuadas ações formativas a colaboradores em matéria de SST, designadamente: Verificação de Máquinas e Equipamentos.	Eficaz
		Ocorrência de acidentes de trabalho					x	Elaborado mensalmente um relatório com os índices de sinistralidade, frequência, gravidade e incidência. São efetuadas reuniões mensais com a Divisão de Manutenção e Conservação para melhoria das condições de SST. Foi divulgado, junto dos Dirigentes, o Relatório de avaliação de riscos dos posto de trabalho da Polícia Municipal. No que concerne à utilização de EPI para desempenho de trabalho em altura foram inspecionadas e substituídos em conformidade com os requisitos de SST. Neste seguimento, foi divulgada informação aos Dirigentes.			x	É elaborado mensalmente um relatório com os índices de sinistralidade, frequência, gravidade e incidência. São efetuadas reuniões mensais com a Divisão de Manutenção e Conservação para melhoria das condições de SST.	Eficaz		
		Ocorrência de acidentes de trabalho					x	São efetuadas visitas periódicas aos postos de trabalho, verificando-se oportunidades de melhoria na visita à atividade de jardineiros e manutenção de infraestruturas. Divulgação aos Dirigentes das medidas propostas do Relatório de avaliação de exposição ao ruído.			x	Neste trimestre não se verificou a necessidade de se proceder ao envio de Relatórios aos Dirigentes.	Eficaz		
		Ocorrência de acidentes de trabalho					x	Os acidentes são objeto de análise pela equipa de SST. Foi criado um ficheiro de monitorização de ações de melhoria/corretivas decorrentes das visitas realizadas pela equipa de SST.			x	Verificou-se a necessidade de implementar medidas decorrentes da ocorrência de acidentes de trabalho.	Eficaz		
	Gestão de carreiras	Incumprimento das regras de tramitação dos procedimentos concursais e administrativos	M	M	M	Divulgar as regras dos procedimentos de recrutamento junto dos membros do júri e acompanhar a atividade do júri, prestando todos os esclarecimentos necessários à mesma		x		As regras de recrutamento são as previstas na ata n.º 1 e cada procedimento concursal, nos termos da legislação em vigor. O DGDRH presta todo o apoio técnico e administrativo ao júri, designadamente com elaboração de templates e modelos de atas e guiões de entrevistas.			x	As regras de recrutamento são as previstas na ata n.º 1 e cada procedimento concursal, nos termos da legislação em vigor. O DGDRH presta todo o apoio técnico e administrativo ao júri, designadamente com elaboração de templates e modelos de atas e guiões de entrevistas.	Eficaz
	Avaliação de desempenho	Existência de situações de não contratualização de objetivos (SIADAP)	M	A	E	Proporcionar formação aos avaliadores sobre a utilização da plataforma informática em uso		x		Em análise, está em curso a substituição do atual aplicativo da avaliação de desempenho.			x	Em análise, está em curso a substituição do atual aplicativo da avaliação de desempenho.	---
		Existência de situações de não contratualização de objetivos (SIADAP)					x		Em análise, está em curso a substituição do atual aplicativo da avaliação de desempenho.			x	Em análise, está em curso a substituição do atual aplicativo da avaliação de desempenho.	---	
		Existência de situações de não contratualização de objetivos (SIADAP)					x		Em análise, está em curso a substituição do atual aplicativo da avaliação de desempenho.			x	Em análise, está em curso a substituição do atual aplicativo da avaliação de desempenho.	---	
	Formação	Ocorrência de procedimentos propensos a situações de corrupção ou infrações conexas	M	A	E	Promover a formação/sensibilização de dirigentes e colaboradores sobre a corrupção e infrações conexas.		x		1T: A última formação sobre a matéria ocorreu a 31.03.2021. Aguardam-se os termos dos procedimentos de recrutamento de dirigentes pendentes para determinar novo universo de destinatários. 2T: Foram realizadas 2 ações de formação: regime geral de proteção de denunciante de infrações (lei 93/2022) frequentada por 13 dirigentes e 7 técnicos superiores, em junho de 2022; O regime da prevenção da corrupção, frequentada por 1 técnica superior, em abril de 2022.			x	Foi realizada 1 ação de formação "Criação e Gestão do Canal de Denúncia - Decreto lei nº 109-E/2021", frequentada por 1 dirigente em outubro de 2022.	Parcialmente Eficaz

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
		Não identificação da formação adequada às necessidades	M	A	E	Assegurar a frequência da formação identificada como necessária		x		Foram realizadas 42 ações do plano anual de formação sendo que o plano é composto por 185 ações. Assim, temos uma percentagem de 23% do plano concretizado.			x	Foram realizadas, no 4º T, 33 ações do plano anual de formação sendo que o plano é composto por 185 ações. Assim, temos à data deste trimestre uma percentagem de 41% do plano concretizado.	Eficaz
		Não identificação da formação adequada às necessidades				Efetuar o levantamento de necessidades de materiais, necessários para a realização de formação online		x		Dado que estão em curso os trabalhos a cabo para a conclusão do plano de formação, verifica-se que só podem ser fornecidos os dados de necessidades materiais no 4º trimestre			x	Foram distribuídos aos colaboradores do DGDRH auriculares.	Eficaz
ÁREA RECURSOS HUMANOS	Gestão do Processo da Qualidade - Recursos Humanos	Insatisfação dos Colaboradores	B	B	B	Aferir a satisfação e tomar medidas, de acordo com o definido no PG-01-03 - Avaliação da Satisfação do Cliente		x		O relatório de satisfação dos colaboradores foi aprovado pela Vice Presidente.			x	Foi realizada a sessão de apresentação de resultados do Estudo de Satisfação de Colaboradores de 2021, com a participação de 37 participantes, tendo ainda sido enviado o resultado por email.	Eficaz
		Baixo nível de articulação entre as equipas	M	M	M	<i>Não serão dadas ações, uma vez que o DRH tem assegurado a divulgação de informação c/ impacto transversal na atividade das LIO</i>								n/a	
		Não identificação correta/atempada dos requisitos legais aplicáveis	M	A	E	Analisar e promover alterações decorrentes dos requisitos legais aplicáveis		x		1T: Divulgação junto da equipa DRH do cartaz "NOVAS REGRAS DE ISOLAMENTO"; Constrangimentos referentes a Declarações de Isolamento Profilático - Procedimento de contingência; Lei n.º 4/2022 -Nota informativa da CCDR- N - Alterações à lei sobre as obrigações declarativas dos titulares de cargos políticos e altos cargos públicos; Lei n.º 5/2022 - alterações ao Regime de antecipação da idade de pensão de velhice por deficiência; Despacho 06/01/2022 - Medidas especiais de organização do trabalho; e Registo Biométrico da assiduidade; 2T: Divulgação, pelos trabalhadores da CMB da nova equipa de dirigentes municipal na sequência da publicação da nova estrutura orgânica do Município de Braga; 3T: Envio e-mail a colaboradores "Nota Informativa Valorizações remuneratórias - DL 51/2022" a 03-08-2022.			x	A divulgação das alterações legais e respetivos estudos é efetuada em equipa, com base no alerta diário do Dep. Jurídico e quanto tem impacto nos colaboradores divulgada via Rh Informa. O Plano de formação 2023 irá conter as formações obrigatórias para cada carreira.	Eficaz
		Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão dos processos SGQ	B	M	B	Efetuar a monitorização de todos os dados relativos ao SGQ atempadamente		x		A monitorização foi efetuada a 13/04/2022, 14/07/2022 e 10/10/2022.			x	Foi concluído a 12-01-2023	Eficaz
		Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)	A	A	E	Avaliar o impacto das alterações nos serviços que integram o SGQ, promovendo a reorganização dos SI de avaliação de desempenho e de controlo da assiduidade		x		GEADAP: Foram dadas 7 formações às UO: DP, DFE, DEPM, DAC, DPC, Diretor Municipal, DISIQ, Gabinete Vereador Altino Bessa IDONTIME: Foram dadas 9 formações de IdOnTime a 8 Técnicos Superiores e 1 Assistente Técnico das UO: DMC; DVI; DFE e DCP. Aplicação substituída pela InnuxTime, tendo os testes iniciado em março 2022. Avaliação Desempenho: Foi escolhida nova aplicação WebSAD a iniciar no próximo biénio. Assiduidade: Está em curso a preparação de nova aplicação com a EduBOX semelhante à utilizada pelos agrupamentos de escolas SIGA.			x	IdOnTime: Neste trimestre foi dada formação a 2 trabalhadores (1 Dirigente e 1 Assistente Técnico) WebSAD em implementação.	Eficaz
ÁREA CONTRATAÇÃO PÚBLICA	Gestão da Contratação Pública	Não cumprimento do estipulado no contrato por parte dos fornecedores	M	A	E	Monitorizar através de amostras aleatórias de processos o cumprimento do CCP		x		Foram verificados aleatoriamente 12 processos			x	Foram verificados aleatoriamente 12 processos	Eficaz
		Não cumprimento do estipulado no contrato por parte dos fornecedores				Aplicação da metodologia de avaliação de fornecedores		x		Os emails foram enviados aos dirigentes no dia 05/04/2022, 08-07-2022 e 06-10-2022.			x	Os emails foram enviados aos dirigentes no dia 09/01/2023.	Eficaz
		Não cumprimento do estipulado no contrato por parte dos fornecedores				Garantir, nos casos de devoluções por não conformidades com as características técnicas, que exista evidência da correção da não conformidade		x		Não foram comunicadas não conformidades.			x	Não foram comunicadas não conformidades.	Eficaz
		Não cumprimento do estipulado no contrato por parte dos fornecedores				Analisar possíveis metodologias de aplicação da avaliação de fornecedores		x		A nova metodologia de avaliação de fornecedores encontra-se pronta para aprovação, pelo que se prevê a sua implementação no início de 2023.			x	A nova metodologia de avaliação de fornecedores encontra-se pronta para aprovação, pelo que se prevê a sua implementação no início de 2023.	Eficaz
		Incapacidade de dar respostas às solicitações por falta de meios e recursos	M	M	M	Implementação do fluxo do processo de despesa		x		Aguarda aprovação superior.			x	Ação suspensa até aprovação superior.	---
		Incapacidade de dar respostas às solicitações por falta de meios e recursos				Identificar necessidades de Recursos Humanos		x		Foi enviado email ao superior hierárquico no dia 15/09/22.			x	---	Parcialmente Eficaz
		Incapacidade de dar respostas às solicitações por falta de meios e recursos				Implementar o Plano Anual de Compras (sempre que possível, com ênfase no paradigma da sustentabilidade) pelos serviços requisitantes para que sejam conhecidas as necessidades de contratação e categorizar a despesa a integrar no processo compras.		x		Os procedimentos estão a ser desencadeados de acordo com a manifestação das necessidades dos serviços requisitantes, através da emissão das RI's.			x	Os procedimentos estão a ser desencadeados de acordo com a manifestação das necessidades dos serviços requisitantes, através da emissão das RI's.	Eficaz

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
ÁREA	Favorecimento na contratação de bens e serviços		A	A	E	Consulta e convite, sempre que possível, a três fornecedores / prestadores diferentes dos dois últimos anos	x			Os fornecedores são sugeridos pelos serviços requisitantes. Relativamente aos procedimentos de fornecimento contínuo, apesar da indicação de pelo menos três fornecedores, a DCP introduz pelo menos mais dois.			x	Os fornecedores são sugeridos pelos serviços requisitantes. Relativamente aos procedimentos de fornecimento contínuo, apesar da indicação de pelo menos três fornecedores, a DCP introduz pelo menos mais dois.	Parcialmente Eficaz
	Favorecimento na contratação de bens e serviços					Implementação do registo eletrónico de fornecedores, onde se extrairão os fornecedores / prestadores de serviços a considerar nos procedimentos		x		O Portal dos Fornecedores está implementado e é consultado quando considerado oportuno.			x	---	Eficaz
	Favorecimento na contratação de bens e serviços					Preenchimento Elaboração de uma Declaração da ausência de interesses privados dos trabalhadores envolvidos na contratação pública (com o apoio da DJ)	x			Tem sido sempre efetuado.			x	Tem sido efetuado, sempre que necessário.	Eficaz
	Favorecimento na contratação de bens e serviços					Garantir que nos procedimentos superiores a 1000 € é cumprido o disposto nas normas de execução orçamental	x			É sempre garantido, com a apresentação de três orçamentos ou através do pedido de dispensa, validado pelo Executivo.			x	É sempre garantido, com a apresentação de três orçamentos ou através do pedido de dispensa, validado pelo Executivo.	Eficaz
	Favorecimento na contratação de bens e serviços					Triagem das características técnicas dos cadernos de encargo de forma a promover a concorrência	x			Tem sido sempre efetuado.			x	Tem sido efetuado, sempre que necessário.	Eficaz
ÁREA: CONTRATAÇÃO PÚBLICA	Violação de legislação, no âmbito da contratação pública		A	A	E	Analisar formas de implementação de compras agregadas	x			Sempre que possível os procedimentos são agregados.			x	Sempre que possível os procedimentos são agregados.	Eficaz
	Violação de legislação, no âmbito da contratação pública					Preenchimento de check-list por tipologia de procedimento para garantia do cumprimento dos requisitos legais	x			Tem sido sempre efetuado.			x	Tem sido efetuado, sempre que necessário.	Eficaz
	Repartição da despesa com vista à subtração do procedimento pré-contratual devido		A	A	E	Utilização sempre que possível de contratação por divisão em lotes (em aquisição de idêntica natureza) atribuindo-se um único procedimento	x			Sempre que possível é efetuada a divisão em lotes.			x	Sempre que possível é efetuada a divisão em lotes.	Eficaz
	Repartição da despesa com vista à subtração do procedimento pré-contratual devido					Analisar formas de implementação de compras agregadas	x			Sempre que possível os procedimentos são agregados.			x	Sempre que possível os procedimentos são agregados.	Eficaz
	Recurso excessivo ao ajuste direto		A	M	E	Adoção preferencial de procedimentos concorrenciais (concurso público). As situações de AD têm de ser devidamente fundamentadas pelo serviço requisitante, demonstrando-se as vantagens adjacentes à opção	x			Estão a ser criados procedimentos de fornecimento contínuo para a execução de tarefas regulares. Contratos de manutenção preventiva.			x	Estão a ser criados procedimentos de fornecimento contínuo para a execução de tarefas regulares. Contratos de manutenção preventiva.	Eficaz
	Recurso excessivo ao ajuste direto					Analisar formas de implementação de compras agregadas	x			Sempre que possível os procedimentos são agregados.			x	Sempre que possível os procedimentos são agregados.	Eficaz
	Não identificação correta/atempada dos requisitos legais aplicáveis		M	A	E	Analisar e promover alterações decorrentes dos requisitos legais aplicáveis	x			Foi aprovada a 27/06/22 a Lei do Orçamento de Estado (Lei n.º 12/22) e foi necessário atualizar os modelos dos documentos relativos ao processo de contratação.			x	No 4.º trimestre, foi publicado o DL 78/2022, que introduz alterações ao CCP. No final do ano foi igualmente publicada a LOE para o ano 2023	Eficaz
	Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão dos processos SGQ		M	A	E	Efetuar a monitorização de todos os dados relativos ao SGQ atempadamente	x			Efetuada a 14-04-2022, 14-07-2022e 12-10-2022.			x	Foi elaborada a 13/12/2022.	Eficaz
	Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)		M	A	E	Avaliar o impacto das alterações nos serviços que integram o SGQ	x			1ºT: Não se verificaram alterações legais, no entanto prevê-se que no próximo trimestre seja aprovada a LOE para 2022. A entrada dos dois novos colaboradores veio promover a agilização dos processos, no entanto são insuficientes com o acréscimo de trabalho resultante da transferência de competências. Durante este trimestre foi aprovada em Reunião de Câmara a nova estrutura orgânica do Município, pelo que se aguarda a publicação em DRE. No que se refere à DCP foi criada uma Unidade, no entanto não haverá alterações em termos de processo. Fomos informados da existência de dois novos processos no SGQ a partir do próximo mês de maio (DCFAR e DPM), pelo que já foi transmitida a informação de avaliação de fornecedores, tendo a DPM já efetuado uma avaliação. 2ºT: Durante este trimestre foi aprovada a LOE para 2022 e foi concretizada a transferência de competências da administração central na área da Educação, provocando um acréscimo de trabalho. 3ºT: Não se verificaram alterações legais. Durante este trimestre a divisão foi reforçada com um Assistente Técnico.			x	Não se verificaram alterações legais neste trimestre.	Eficaz
	Definir plano de ação para mitigar o impacto das alterações relevantes						x			Não se revelou necessário definir ações.			x	Não se revelou necessário definir ações.	---

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
ÁREA: CONTRATAÇÃO PÚBLICA		Convites a entidades que tenham excedido os limites definidos no artigo 113.º do CCP	B	A	M	Consulta da plataforma Informa D&B para cumprimento dos pressupostos definidos nos artigos 113.º e 114.º do CCP	x			Tem sido sempre efetuado.			x	Tem sido efetuado, sempre que necessário.	Eficaz
		Convites a entidades que tenham excedido os limites definidos no artigo 113.º do CCP				Monitorizar o cumprimento dos limites legais através do preenchimento da checklist.	x			Tem sido sempre efetuado.			x	Tem sido efetuado, sempre que necessário.	Eficaz
		Convites a entidades que tenham excedido os limites definidos no artigo 113.º do CCP				Integração nos processos administrativos, dos procedimentos de AD e consulta prévia de documento que comprove o cumprimento dos limites em causa	x			Tem sido sempre efetuado.			x	Tem sido efetuado, sempre que necessário.	Eficaz
		Dificuldade de interpretação de normas legais relativas à contratação pública	M	A	E	Incrementar a frequência de ações de formação no CCP e legislação conexa		x		1ºT: Especialização prática em CCP (pela dirigente e um TS). Foram ainda frequentadas ações fora da CMB, por dois colaboradores. 2ºT: Durante este trimestre a Dirigente frequentou as seguintes ações de formação: "O Regime geral de proteção de denunciante de infrações" e "A revisão de preços extraordinária (Decreto-Lei n.º 36/2022 de 20 de maio)"			x	Durante este trimestre foram frequentadas as seguintes ações de formação: Revisão do CCP e Medidas Especiais de Contratação Pública (3 TS); Webinar: Alteração ao regime do CCP e às Medidas Especiais de Contratação Pública (2 TS).	Eficaz
		Indicação, formal ou informal, nas propostas de contratos dos fornecedores a convidar	A	E	E	Instituição do princípio da segregação de funções, promovendo a implementação da Central de Compras	x			A Central de Compras ainda não está implementada.	x			A Central de Compras ainda não está implementada.	---
		Apresentação de orçamentos com preços unitários diversos para o mesmo tipo de trabalhos executados por diferentes fornecedores	M	A	E	Levantamento de situações de disparidade de preços e cruzamento de preços praticados / propostos de diferentes fornecedores, no âmbito da implementação da central de compras	x			A Central de Compras ainda não está implementada, mas sempre que se verifica uma disparidade é analisada a situação.	x			---	---
ÁREA: GESTÃO FINANCEIRA E PATRIMONIAL	Coordenar as atividades de gestão financeira e patrimonial	Indefinição em matéria de norma de isenção urbanística	A	A	E	Elaborar e implementar lista de verificação dos procedimentos de Isenção relativos ao Urbanismo			x	Incluído no procedimento geral, não sendo necessário criar uma lista de verificação.			x	---	
	Isenção de taxas, licenças e outras receitas municipais	Atrasos na análise dos pedidos de isenção	M	M	M	Rever os modelos de requerimentos		x		Após análise do procedimento, concluiu-se que será utilizado o documento inicial, tendo em conta a diversidade dos pedidos de isenção. Requerimentos disponibilizados nos Serviços Online			x	---	Eficaz
		Atrasos na análise dos pedidos de isenção				Identificar necessidades de Recursos Humanos e Formação		x		Apresentação de contributos para a elaboração do mapa de pessoal de 2023			x	---	Parcialmente Eficaz
		Atrasos na análise dos pedidos de isenção				Analisar necessidade de ajustes nos horários de trabalho /turnos	x			Com o regresso à normalidade, não se revelou necessário			x	Com o regresso à normalidade, não se revelou necessário	Eficaz
		Atrasos na análise dos pedidos de isenção				Realizar reuniões de trabalho para a desmaterialização		x		Com a chegada do novo diretor de departamento, os processos passaram a circular unicamente pela MGD, apenas é utilizado suporte em papel na remessa a Deliberação pelo Órgão Executivo. 3T: A parte referente à UO é desmaterializada			x	---	Eficaz
		Incumprimento, por parte dos Municipais, do pagamento das isenções indeferidas	B	M	B	Analisar em reunião com o Diretor Municipal para definir procedimento a adotar	x			Foi efetuada a revisão ao procedimento para salvaguardar as situações de incumprimento			x	Concluído e aprovado	Eficaz
	Gestão do Processo da Qualidade - Isenção de Taxas e outras Receitas Municipais	Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão dos processos SGQ	M	A	E	Efetuar a monitorização de todos os dados relativos ao SGQ atempadamente		x		2T: Iniciada a 06/07/2022, sendo que os dados em falta serão incluídos até ao dia 14/07 3T: A monitorização foi efetuada dia 11/10/2022			x	A monitorização foi efetuada dia 11/01/2023	Eficaz
		Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)	A	A	E	Avaliar o impacto das alterações nos serviços que integram o SGQ		x		2T: Saída de um trabalhador durante este trimestre, o que implicou alguns atrasos na gestão dos processos. Alteração dos requerimentos relativos aos pedidos de isenções (trabalhos de equipa com a DESIQ e DACOA). 3T Entrada de um novo colaborador			x	Não ocorreram alterações durante este trimestre	Eficaz
		Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)				Definir plano de ação para mitigar o impacto das alterações relevantes	x			A urgência do reforço da equipa já foi comunicada superiormente			x	Não aplicável	Eficaz
Liquidação e controlo da cobrança das taxas e	Desrespeito pelo princípio de segregação de funções na execução de balanços à Tesouraria	M	M	M	Realização do balanço à Tesouraria, sem pré-aviso, por terceiros	x						x	Ação para manter em 2023		
	Liquidação fora de prazo	B	B	B	Elaboração de plano anual de liquidações (relativas a factos renováveis) com datas limites de processamento		x			Plano elaborado, mas em atualização constante			x	Concluído	Eficaz
	Insuficiência / inexistência de controlo da dívida ao Município	B	B	B	Elaboração de relatórios de acompanhamento de arrecadação da receita		x			Está a ser enviado mensalmente			x	Concluído	Eficaz

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
	Liquidação das taxas e outras receitas municipais	Insuficiência / inexistência de controlo da dívida ao Município				Processar toda a liquidação através de programas de faturação, diminuindo progressivamente os recibos		x		Neste momento, apenas só são utilizados recibos provisórios pela PM nos casos de Remoção, bloqueio e depósito de viaturas		x		Neste momento, apenas só são utilizados recibos provisórios pela PM nos casos de Remoção, bloqueio e depósito de viaturas	---
		Anulação da dívida sem fundamento bastante para o efeito	A	A	E	Sensibilização através de formação específica, dos serviços para a necessidade de cumprimento integral da lei, no que se refere à arrecadação da receita municipal		x		Sensibilização constante			x	Concluído	Eficaz
		Erros de cálculo das Taxas Municipais	A	A	E	Criação e implementação de um simulador de taxas municipais on-line		x					x	O simulador já se encontra criado, aguardando disponibilização online.	Não avaliado
ÁREA: GESTÃO FINANCEIRA E PATRIMONIAL	Monitorização das situações de incumprimento ao nível da receita emitida por cobrar	Risco de perda de receita	M	A	E	Elaborar mapas mensais com situações de incumprimento e proceder ao devido encaminhamento para cobrança coerciva e alerta à Div. Fiscalização.		x		Incluído no relatório mensal das receitas. Durante este período, tendo em conta a pandemia, os processos em dívida estão a ser devidamente analisados antes do envio para cobrança coerciva.			x	Concluído	Eficaz
		Risco de perda de receita				Elaborar mapas trimestrais de receita emitida e não cobrada, para validação dos serviços emissores		x		Incluído no relatório mensal. Sendo os serviços emissores alertados para as situações de incumprimento.			x	Concluído	Eficaz
		Inexistência de programa que efetue a numeração automática e sequencial de licenças	A	M	E	Garantir que a aplicação permita o registo das licenças (ruído, fogo de artifício, autorização, diversão provisória, fogueiras e queimadas, itinerantes e improvisados, autorização prévia)		x		Em análise. Está a ser alterado o procedimento de emissão de licenças.		x		Em análise. Está a ser alterado o procedimento de emissão de licenças.	---
	Determinar a cobrança coerciva de dívidas de natureza fiscal e parafiscal e organizar os respetivos processos	Discricionaridade ou favorecimento	A	B	M	Implementar as parametrizações necessárias para que seja possível o funcionamento do aplicativo SEF de modo a não haver recebimento de faturas cuja certidão de dívida já se encontra extraída.		x		Em análise com jurídico e contabilidade		x		O Município não está a utilizar o aplicativo SEF	---
		Risco de caducidade da dívida	A	A	E	Realizar levantamentos dos processos por liquidar e cobrar (a que seja aplicada a caducidade e prescrição)		x		Sempre que aplicável			x	Concluído	Eficaz
	Gestão de Organização de Processos	Prescrição ou caducidade do processo	A	A	E	Comunicar, com uma antecedência de 3 meses, ao gestor do contrato o terminus do mesmo		x		Sempre que aplicável			x	Sempre que aplicável	Parcialmente Eficaz
		Deficiências em procedimentos administrativos prévios à tomada de decisões	M	M	M	Constituição de orientações escritas e sua disponibilização na Intranet relativos a tramitação de processos (criação de fluxogramas)		x		A 02/03/2022 foi enviado um email aos colaboradores da DCP relativamente à necessidade de inclusão de uma nova declaração relativa a relações especiais - Alerta para comunicação ao Tribunal de Contas, no âmbito do NORTE 2020: REGRAS ASSOCIADAS À CONTRATAÇÃO PÚBLICA.			x	Sempre que aplicável	Eficaz
		Incumprimento de prazos e perda de oportunidade da ação	A	A	E	Supervisão da ação pelo dirigente		x		Supervisão contínua.			x	Supervisão contínua.	Eficaz
		Incumprimento de prazos e perda de oportunidade da ação				Efetuar a manutenção dos mapas de distribuição e pendência de processos		x		Execução contínua.			x	Execução contínua.	Eficaz
		Inventariação incorreta de bens	Extravio de bens de stocks	A	M	E	Controlo informático de existências (economato e limpeza).		x		---			x	---
Inventariação incorreta de bens						Controlar o inventário existente		x		---			x	Aplicado diariamente em função das faturas que são reencaminhadas para o Património.	Eficaz
Inventariação incorreta de bens			M	M	M	Elaborar manual e regras de abate e controlo de bens móveis adquiridos		x		---		x		Prevê-se elaborar durante o ano de 2023. Falta de recursos humanos.	---
Risco de apropriação, utilização indevida de bens		Inventariação incorreta de bens				Enviar listagem dos bens móveis de cada unidade orgânica ao respetivo dirigente, para confrontação com existência real.		x		---			x	Concluído.	Eficaz
		Risco de apropriação, utilização indevida de bens	M	M	M	Realização de auditorias aleatorias aos armazens/oficinas/horto (DGEM), bem como o armazém de economato e limpeza (gerido pela DCP)			x	No ano 2022 foram realizadas 2 auditorias internas, nas datas dos inventários, janeiro e julho de 2022. Para as auditorias internas no ano 2023 prevê-se que sejam realizadas por outro serviço (a designar pelo dirigente da DGEM).			x	---	Eficaz
Cedência de bens móveis municipais sem acautelamento da sua salvaguarda e integridade		M	M	M	Identificação e registo permanente de todos os bens do Município		x		---			x	Realizado diariamente.	Eficaz	
Omissão ou registo incorreto do imobilizado corpóreo e incorpóreo na aplicação SIC		M	M	M	Validação da informação carregada no ERP módulo Patrimonial com as folhas de carga de cada unidade orgânica		x		---			x	Concluído.	Eficaz	
Desatualização das fichas dos bens móveis e imóveis		M	M	M	Validação da informação carregada no ERP módulo Patrimonial com as folhas de carga de cada unidade orgânica		x		---			x	Concluído.	Eficaz	
Favorecimento de um comprador, aquando da alienação de bens móveis e imóveis		B	B	B	Realização de hastas públicas		x		---			x	Concluído.	Eficaz	

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA					
							NI	P	T		NI	P	T							
ÁREA: GESTÃO FINANCEIRA E PATRIMONIAL	Assegurar a regularidade financeira na realização da despesa e supervisionar o cumprimento das normas de contabilidade e finanças locais	Risco de pagamentos indevidos	B	A	M	Definir fluxos, regras e procedimentos de autorização da despesa - Apoios, Subvenções e subsídios municipais e Pagamentos relativos a Empreitadas de Obras Públicas							x			Medida não iniciada. Ação a implementar no ano 2023.	---			
	Assegurar as operações de realização de despesas e emitir as respetivas ordens de pagamento	Risco de favorecimento/desfavorecimento no cumprimento de prazos de pagamento	B	A	M	Validar o pagamento das faturas mediante o plano de pagamentos aprovado superiormente.									x		Concluído o 4.º trimestre por amostragem	Não avaliado		
		Emissão de ordens de pagamento de faturas sem verificação de que o bem foi recebido ou o serviço prestado	B	A	M	Controlo periódico por amostragem das operações de realização de despesa										x		Concluído o 4.º trimestre por amostragem	Não avaliado	
		Pagamento de despesas antes do visto do Tribunal de Contas	B	A	M	Cumprir o procedimento estabelecido que garante que todos os contratos são informatizados de forma a que o ERP Financeiro estabeleça os alertas garantindo ausência de pagamentos antes da resposta do TC.										x		Concluído o 4.º trimestre por amostragem	Não avaliado	
	Efetuar o controlo das contas bancárias, cheques ou vales postais, valores e outros documentos à guarda da tesouraria	Ausência de segregação de funções	A	A	E	Assegurar a segregação de funções no âmbito das atividades de reconciliação bancária.								x			Medida não iniciada. Implementar a ação em 2023, após de reforço de pessoal afeto à Divisão de Contabilidade.	---		
		Promover a realização de balanços mensais ao cofre municipal										x			Medida não iniciada. Implementar a ação em 2023, após de reforço de pessoal afeto à Divisão de Contabilidade.	---				
		Elaborar previsão mensal de tesouraria												x		Concluído mensalmente	Não avaliado			
	Proceder ao controlo de execução orçamental	Impossibilidade de acompanhamento de execução orçamental de forma eficiente	B	B	B	Elaborar periodicamente estudos, pareceres e informações sobre matérias relacionadas com a execução orçamental, bem como sobre se as demonstrações financeiras se apresentam de forma apropriada em todos os aspetos materialmente relevantes									x		Concluído mensalmente	Não avaliado		
	Identificar as interdependências e mecanismos de articulação entre as diversas direções municipais, com vista à elaboração do orçamento e execução orçamental	Insuficiente planeamento e organização na preparação do orçamento e respetiva execução	B	B	B	Assegurar o procedimento de planeamento e controlo orçamental em articulação com diversas UO's.										x		Orçamento Municipal para 2023 concluído com a colaboração das várias Direções Municipais	Não avaliado	
	Controlo dos Bens Inventariáveis	Risco de Desfasamento entre os registos efetuados na Divisão de Contabilidade e na Divisão de Património	B	M	B	Efetuar monitorização trimestral dos saldos entre as Unidades Orgânicas envolvidas no processo de registo de bens inventariáveis.										x		Concluído Trimestralmente - Reconciliação de todos os movimentos do património	Não avaliado	
	Controlo das dívidas de terceiros	Inexistência de confronto de informação.	A	A	E	Efetuar o cruzamento de informação de dívidas a terceiros entre as UO's envolvidas no processo de receita.											x		Concluído Trimestralmente - Reconciliação de todos os movimentos de receita	Não avaliado
	Despesa	Risco de utilização indevida de fundo de manei	B	A	M	Registo e justificação para todos os valores utilizados, com aprovação do superior hierárquico.		x											Não avaliado	
Risco de utilização indevida de fundo de manei		Validação das faturas relativas ao fundo de manei para posterior pagamento																x		Concluído mensalmente
	Falha do sistema de backups	B	A	M	Elaborar teste semestrais ao sistema de backups e recuperação.			x		O segundo teste, referente ao ano de 2021 foi iniciado a 27/01/2022 e concluído a 31/01/2022. Foi realizado o segundo teste nos dias 01 a 03 de agosto.				x		Foi realizado um teste no 4ºT (06-12-2022), pelo que este indicador foi superado. De referir que o teste efetuado em janeiro consistia no 2º teste que não foi possível realizar em dezembro de 2021.	Eficaz			
	Falha do sistema de backups				Monitorizar o sistema de backups				x			A monitorização é assegurada pela equipa de redes					x		A monitorização é assegurada pela equipa de redes	Eficaz
	Falha do sistema	B	A	M	Solicitar aos serviços a elaboração de planos de contingência em caso de falha										x			Não avaliado		
	Falha do sistema				Elaborar simulações de recuperação de dados ou disaster recovery				x			O segundo teste, referente ao ano de 2021 foi iniciado a 27/01/2022 e concluído a 31/01/2022. Foi realizado o segundo teste nos dias 01 a 03 de agosto.					x		Foi realizado um teste no 4º trimestre (a 06-12-2022), pelo que este indicador foi superado. De referir que o teste efetuado em janeiro consistia no 2º teste que não foi possível realizar em dezembro de 2021.	Eficaz
	Falha do sistema por avaria de hardware				M	A	E	Elaborar proposta de renovação do parque informático				x	Identificado para o ano de 2023, aquando da elaboração do orçamento. Foram adquiridos equipamentos para as Escolas					x		---

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
ÁREA: GESTÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	Segurança da Informação e dos dados	Perda e fuga de informação devido às más práticas dos utilizadores	M	A	E	Definir fluxos, regras, procedimentos e políticas de segurança da informação e dos dados e implementar	x			1T: Durante este trimestre, no âmbito da implementação 27001, foi elaborado o PSI-21 (Política de Gestão de Incidentes) bem como o PT-GSI-04 (Gestão de Incidentes), sendo que o primeiro foi validado pela chefe de divisão e o segundo aguarda contributo da equipa técnica da DSISQ. 2T: Durante este trimestre, foram aprovados os seguintes documentos: PSI-01 - Política geral de segurança da informação; PSI-04 - Política de secretária limpa e ecrã limpo; PSI-05 - política de cópias de segurança; PSI-10 - política de acesso à internet; PSI-18 - responsabilidade de ativos de informação; PSI-19 - segurança de rede; PSI-21 - política de gestão de incidentes de segurança e violação de dados; PT-GSI-01 - Comissão de segurança e privacidade; PT-GSI-01 - Procedimento de entrega e devolução de ativo		x		3T: Foram revistos os seguintes documentos: Política Geral de Segurança da Informação; Política de Secretária Limpa e Ecrã Limpo; Política de Cópia de Segurança; Política de Acesso à Internet; Responsabilidade Ativos de Informação; Segurança de Rede; Política de Gestão de Incidentes de Segurança e Violação de Dados; Procedimento de Entrega e Devolução de Ativo; Gestão do Risco de Segurança da Informação; Docs e Dispositivos Físicos Protegidos por Passwords; Política para o uso de controlos criptográficos; Política de utilização Caixas de Correio Eletrónico 4T: Encontram-se a ser elaborados/revistos alguns documento da 27001	Eficaz
		Perda e fuga de informação devido às más práticas dos utilizadores				Monitorizar o sistema de backups	x			A monitorização é assegurada pela equipa de redes	x		x	A monitorização é assegurada pela equipa de redes	Eficaz
		Perda e fuga de informação devido às más práticas dos utilizadores				Auditoria ao sistema com base na ISO 27001	x			A auditoria está planeada para o 4º trimestre.		x		Foi realizada uma auditoria ao nível da cibersegurança, não tendo sido realizada ao nível de gestão documental.	---
		Perda e fuga de informação devido às más práticas dos utilizadores				Identificar necessidades de formação / realização de sensibilizações (na área de segurança)		x		Foi iniciada uma formação sobre cibersegurança (4 colaboradores). Internamente, encontra-se em elaboração um cronograma para a realização de sensibilizações internas a ser dado a novos colaboradores e colaboradores já existentes, no âmbito da segurança da informação e políticas do Município.			x	Conclusão da formação sobre cibersegurança (4 colaboradores). Foi enviada proposta de cronograma para a realização de sensibilizações internas no âmbito da segurança da informação e políticas do Município. Foi contratualizado uma consultoria para dar formação para 2023 aos serviços críticos.	Parcialmente Eficaz
Assistência e apoio ao utilizador/serviços	Incapacidade de dar respostas às solicitações por falta de meios e recursos	A	M	E	Identificar necessidades de recursos humanos e propor recursos	x			Durante este trimestre, com a elaboração da proposta de revisão da estrutura orgânica, foram identificadas as necessidades de recursos humanos, tendo o DRH revisto o mapa de pessoal para 2022.		x		As necessidades foram identificadas aquando do envio do orçamento	Parcialmente Eficaz	
					Identificar os meios e recursos necessários, face às necessidades existentes e novas e propor a sua aquisição	x			Durante este trimestre, foi adquirida a plataforma de gestão das denúncias e feita informação para hardware e equipamento de leitura para as escolas / software biblioteca/ proposta de aquisição de plataforma para a Metrologia			x	Efetuada aquando da elaboração do orçamento para 2023	Eficaz	
					Solicitar a todas as UO a necessidades no âmbito das TIC	x			Não aplicável neste trimestre			x	Foram solicitados contributo, no entanto nem todos os dirigentes responderam. Aquando do envio da informação para elaboração do orçamento para 2023, foram enviadas as necessidades.	Eficaz	
					Enviar proposta e requisição com a devida antecedência	x			Tem sido cumprido			x	Tem sido efetuado, sempre que necessário.	Eficaz	
					Avaliar as maiores dificuldades sentidas pelos utilizadores e reportar para que sejam tomadas medidas	x			Tem sido registado			x	Registado pela equipa de SI no GLPI	Eficaz	
					Planear necessidades de formação: - Identificar colaboradores que necessitam de formação; - as ações de formação necessárias e regime (sala"on job"...).		x			Internamente (DESIQ), encontra-se em elaboração um cronograma para a realização de sensibilizações internas a ser dado a novos colaboradores e colaboradores já existentes, no âmbito da segurança da informação e políticas do Município.			x	---	Parcialmente Eficaz
	Paragem total ou parcial dos serviços devido à pandemia	M	A	E	Assegurar a frequência da formação identificada por parte dos colaboradores	x			Dois elementos dos SI frequentaram uma ação no âmbito da nova plataforma de gestão das assiduidades. Foi iniciada uma formação sobre cibersegurança.			x	Conclusão da formação sobre cibersegurança	Eficaz	
					Assegurar a disponibilização de material de higienização e desinfeção para os colaboradores e postos de trabalho	x			Tem sido garantido			x	Tem sido efetuado, sempre que necessário.	Eficaz	
					Rever os procedimentos para garantir a comunicação entre os diversos elementos das áreas de suporte da DESIQ	x			Não se revelou necessário			x	Não foi necessário rever os procedimentos definidos.	Eficaz	
					Assegurar as condições para o teletrabalho	x			Tem sido garantido, sempre que necessário			x	Tem sido efetuado, sempre que necessário.	Eficaz	
					Assegurar a comunicação com os elementos da DESIQ (para reporte)	x			Tem sido garantido, sempre que necessário			x	Tem sido efetuado, sempre que necessário.	Eficaz	
	Incapacidade de dar resposta aos utilizadores por exposição ao coronavírus				Adequar regime de rotatividades / horários desfazados dos colaboradores às necessidades	x			Foi assegurado durante o período de teletrabalho obrigatório, deixando de ser necessário após o fim do teletrabalho		x	Não se revelou necessário	Eficaz		

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
ÁREA: GESTÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	Incapacidade de dar resposta aos utilizadores por exposição ao coronavírus	Incapacidade de dar resposta aos utilizadores por exposição ao coronavírus	B	M	B	Assegurar a disponibilização de material de higienização e desinfecção para os colaboradores e postos de trabalho	x			Tem sido garantido			x	Tem sido efetuado, sempre que necessário.	Eficaz
						Assegurar a comunicação com os elementos da DESIQ (para reporte)	x			Tem sido garantido, sempre que necessário			x	Tem sido efetuado, sempre que necessário.	Eficaz
						Estabelecimento de procedimentos para garantir a comunicação entre os diversos elementos das áreas de suporte da DESIQ	x			Não foi necessário rever os procedimentos definidos.			x	Não foi necessário rever os procedimentos definidos.	Eficaz
	Gestão do Processo da Qualidade - Sistemas de Informação	Não identificação correta/atempada dos requisitos legais aplicáveis	M	A	E	Analisar e promover alterações decorrentes dos requisitos legais aplicáveis	x			A decorrer dentro da normalidade, sendo que está a ser executado um trabalho relativamente às exigências do Regime Jurídico da Segurança do Ciberespaço (incluindo a preparação dos entregáveis a serem enviados à Comissão Nacional de Ciber Segurança). Encontra-se em análise, em conjunto com a equipa da qualidade (P01), a legislação associada à DIRETIVA_UE/2019/1937 (Proteção dos denunciante) e DL 109-E/2021 - Mecanismo Nacional Anticorrupção - Regime geral prevenção corrupção.			x	Continua a ser executado um trabalho relativamente às exigências do Regime Jurídico da Segurança do Ciberespaço, já tendo sido entregues os primeiros entregáveis.	Eficaz
						Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão dos processos SGQ	M	A	E	Efetuar a monitorização de todos os dados relativos ao SGQ atempadamente	x			A monitorização foi efetuada a 13/04/2022 e 25/07/2022	
		Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)	A	A	E	Avaliar o impacto das alterações nos serviços que integram o SGQ	x			1T: Com a alteração da estrutura orgânica, nomeadamente criação de um departamento, novas divisões, unidades e gabinetes, ficou decidido que o dono do P08 se manteria até o cargo de diretor de departamento ser ocupado, passando o P8 para a gestão deste. Estava planeada a entrada de uma nova colaboradora no início de abril, tendo a mesma a 01/04. Está planeada para maio a entrada de 2 novos serviços no âmbito do SGQ, no entanto não será necessário tomar medidas uma vez que, ao nível do P08, o tratamento é igual quer seja serviço no âmbito do SGQ ou não. Identificou-se a necessidade de definição de um novo objetivo, nomeadamente associadas às falhas isoladas em aplicações críticas (atendimento / contabilidade e RH), uma vez que o objetivo existente refere-se unicamente às indisponibilidades total do sistema. 2T: Encontram-se por abrir 1 concurso para técnico de informática, sendo que se encontra em curso o concurso para diretor de departamento e dirigente da DSIM. Tem havido um maior cuidado e controlo do registo de incidentes. Identificou-se a necessidade de rever os riscos, pelo que foi efetuado em julho.			x	Saída de uma colaboradora em dezembro e previsão de saída de outro colaborador no 1º trimestre de 2023	Eficaz
						Definir plano de ação para mitigar o impacto das alterações relevantes	x			Definir ações associadas à definição do novo indicador			x	Tendo em conta que se encontra por abrir um concurso, não será necessário definir ações. Foi, no entanto, reestruturado o serviço pelos colaboradores da DESIQ.	Eficaz
		Incapacidade de realizar todas as ações de fiscalização	Incapacidade de realizar todas as ações de fiscalização	A	M	E	Identificar necessidades de recursos humanos e propor	x			Foi feito um novo levantamento de necessidades de Recursos Humanos a 22/06 e enviado para a Direção Municipal e DRH. Relativamente às viaturas, não foi feito novo pedido, uma vez que a Direção Municipal assegurou que as viaturas iriam ser entregues em breve.			x	Não foram solicitadas nem enviadas as necessidades formativas da divisão de fiscalização que, no entanto, resultam evidentes da matriz de competências (devidamente atualizada).
	Definir prioridades de atuação						x			1ºT: Necessidade de adequar as prioridades de atuação em virtude de ausências prolongadas de colaboradores (formação de fiscais e doenças), bem como da falta de viaturas disponíveis. 3ºT: Tendo em conta os recursos disponíveis, materiais e humanos, é sempre necessário definir prioridades de atuação face ao volume de processos existentes na UO.			x	---	Parcialmente Eficaz
	Afetar novas viaturas ao serviço de acordo com a identificação das necessidades efetuada						x			De acordo com a última reunião da Revisão pela Gestão a 20/09/2022, fomos informados que as viaturas já existentes no Município encontram-se disponíveis para todas as UO's. A Fiscalização, à data, possui 2 viaturas afetas unicamente às suas tarefas, mas sempre que seja necessário poderá/deverá solicitar junto do respetivo serviço/gestor de frota a requisição de mais viaturas, com uma antecedência de cerca de 24h (e-mail enviado aos colaboradores a 22/09/2022).			x	---	Parcialmente Eficaz
Planeamento semanal de saídas	x								Todas as saídas dos agentes para ações de fiscalização são devidamente planeadas, salvo em situações de urgência.			x	Todas as saídas dos agentes para ações de fiscalização são devidamente planeadas, salvo em situações de urgência.	Parcialmente Eficaz	
Concluir informação do passivo de 2018 e 2019 que continua a ser remetido pela DMUOP							x		Concluído.			x	---	Eficaz	

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
ÁREA: FISCALIZAÇÃO	Fiscalização	Incapacidade de realizar todas as ações de fiscalização				Divulgação de um aviso informativo nas alturas críticas.	x			No período em análise não foi divulgado nenhum aviso informativo pela divisão.	x			---	---
		Incapacidade de realizar todas as ações de fiscalização				Redistribuição do trabalho e redefinição de prioridades para colmatar ausências no apoio administrativo		x		1ºT: Considerando as baixas que temos por motivos de doença, foi necessário reformular a forma de distribuição de trabalho (gestão dos processos urgentes e contorno da regra da especialização dos administrativos)			x	Com o ingresso de novos colaboradores na divisão foi efetuada redistribuição de trabalho	---
		Prejuízo na celeridade, comunicação e articulação interna Doença dos colaboradores	M	M	M	Alternância entre trabalho presencial e teletrabalho; Desfasamento de horários por sala e categoria profissional no trabalho presencial; Adoção das medidas preconizadas pela DGS nas instalações da DF, nas viaturas e nas instalações inspetivas; Normalização dos meios móveis de contacto; Limitações ao máximo de reuniões / atendimento presencial.	x			Dado que a crise pandémica já não tem um impacto significativo, iremos retirar o risco "Pandemias ou questões de saúde pública que ponham em causa o normal funcionamento da organização" e ações associadas da reflexão estratégica.	x			Anulado	---
		Aumento do incumprimento das diversas medidas de contingência emanadas pela Administração Central/ DGS	M	A	E	Avaliar o impacto das alterações legislativas no âmbito da atuação da Divisão de Fiscalização		x		Não foi identificada legislação com impacto significativo para a divisão de fiscalização.			x	Não foi identificada legislação com impacto na atuação da divisão	Eficaz
		Aumento do incumprimento das diversas medidas de contingência emanadas pela Administração Central/ DGS				Reforço da atividade inspetiva		x		Tendo em conta a revisão das medidas COVID pela DGS, e o reforço da equipa da DFISC, a atividade inspetiva decorre com normalidade.			x	Não houve necessidade de reforçar a atividade inspetiva	Parcialmente Eficaz
		Aumento de contactos presenciais potenciadores da pandemia	A	B	M	Limitação do teletrabalho aos colaboradores com computador próprio Adoção do trabalho presencial em jornada contínua aos restantes, gerindo os trabalhos dos trabalhadores em regime misto a tal circunstância	x				x			---	---
		Corrupção dos agentes fiscalizadores	B	A	M	Cumprimento do Plano de Gestão de Riscos e Infrações Conexas.		x		---			x	---	Eficaz
		Corrupção dos agentes fiscalizadores				Acompanhamento aleatório da Chefe de Divisão em ações de fiscalização.		x		Este acompanhamento não foi efetuado.			x	Não foi efetuado acompanhamento aleatório da chefe de divisão em ações inspetivas	---
		Postura de fiscalização inadequada	B	M	B	Formação em áreas comportamentais.		x		Com exceção dos quatro colaboradores que estão a frequentar o curso de fiscal municipal da FEFAL (e quem têm módulos comportamentais) os colaboradores da DFISC não tiveram formação em áreas comportamentais.			x	Os colaboradores da DFISC não tiveram formação em áreas comportamentais	---
		Não executar os trabalhos de acordo com as solicitações por falta de conhecimento	M	A	E	Planear necessidades de formação - Identificar colaboradores que necessitam de formação; - as ações de formação necessárias e regime (sala"on job"...) - atualizar matriz de competências - comunicar necessidades aos Recursos Humanos		x		Não foram solicitadas nem enviadas as necessidades formativas da divisão de fiscalização que, no entanto, resultam evidentes da matriz de competências (devidamente atualizada). Foi no entanto identificada como necessária, proposta e aprovada a formação dos fiscais, em curso e dada pela FEFAL, resultante da mobilidade intercarreiras dos mesmos.			x	Não foram solicitadas nem enviadas as necessidades formativas da divisão de fiscalização que, no entanto, resultam evidentes da matriz de competências (devidamente atualizada). Foi no entanto identificada como necessária, proposta e aprovada a formação dos fiscais, em curso e dada pela FEFAL, resultante da mobilidade intercarreiras dos mesmos.	Parcialmente Eficaz
		Não executar os trabalhos de acordo com as solicitações por falta de conhecimento				Assegurar a frequência da formação identificada por parte dos colaboradores		x		No trimestre 1 colaboradora iniciou a formação da FEFAL para integrar a carreira de fiscal municipal, sendo que a formação irá terminar presumivelmente em março e o estágio decorrerá em abril.			x	No presente trimestre foram concretizadas as formações para as quais os colaboradores tinham sido inscritos, de acordo com as necessidades identificadas.	Eficaz
		Não executar os trabalhos de acordo com as solicitações por falta de conhecimento				Reuniões de trabalho periódicas para harmonização de entendimentos/procedimentos		x		No decorrer do primeiro trimestre não se realizaram reuniões com os colaboradores.			x	No decorrer do trimestre foram realizadas reuniões tendo em conta as áreas/funções em que foi necessário.	Eficaz
		Não identificação correta/atempada dos requisitos legais aplicáveis	M	A	E	Analisar e promover alterações decorrentes dos requisitos legais aplicáveis		x		Não foi identificada legislação com impacto significativo para a divisão de fiscalização.			x	Não foi identificada legislação com impacto significativo para a divisão de fiscalização.	Eficaz
		Utilização de recursos de monitorização e medição não conformes	B	A	M	Cumprir Plano de Calibração/Verificação		x		Os equipamentos não estão a ser utilizados. Questão a ser ponderada internamente.			x	Ainda não foi tomada nenhuma decisão sobre os equipamentos de medição que se encontram sem utilização por parte dos agentes fiscalizadores.	---

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA	
							NI	P	T		NI	P	T			
ÁREA: FISCALIZAÇÃO	Processo Administrativo	Incumprimento dos prazos no procedimento administrativo e/ou atuação extemporânea	M	A	E	Tabelas de controlo ao cumprimento dos prazos dos procedimentos		x		Todos os colaboradores efetuam o devido registo das operações inerentes aos processos de fiscalização no ficheiro de controlo correspondente, sendo possível verificar o cumprimento ou não de cada um definido para cada tarefa.			x	---	Efcaz	
		Incumprimento dos prazos no procedimento administrativo e/ou atuação extemporânea				Definir fluxos, regras, procedimentos e prazos para todos os processos críticos		x		Neste período não foram revistos procedimentos, nem documentos ou outro tipo de normas internas.			x		No presente trimestre foram implementados dois novos templates/documentos, designadamente, de OEP/Publicidade e Insalubridade, por forma a colmatar potenciais falhas nas informações prestadas e/ou deslocações aos locais.	Efcaz
		Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)	A	A	E	Avaliar o impacto das alterações nos serviços que integram o SGQ		x		Com a nova reestruturação orgânica, a dinâmica dos serviços terá de ser alterada uma vez que, por um lado, foram criadas novas unidades orgânicas e, por outro, foram alteradas competências. Desde logo, há processos que terão encaminhamentos diferentes. Verificou-se que não existe impacto decorrente da alteração da estrutura orgânica.			x	---	Efcaz	
		Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)				Definir plano de ação para mitigar o impacto das alterações relevantes	x			Não se mostra necessário um plano de ação mas apenas uma mera adaptação.			x	---	Efcaz	
	Gestão do Processo da Qualidade - Fiscalização	Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão dos processos SGQ				Redistribuição do trabalho e redefinição de prioridades para colmatar ausências no apoio administrativo		x		No período em análise não foi efetuada nenhuma redistribuição de trabalho, as prioridades de processos também não foram redefinidas			x		No período em análise foi efetuada a redistribuição de freguesias na FU	Efcaz
		Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão dos processos SGQ	B	M	B	Efetuar a monitorização de todos os dados relativos ao SGQ atempadamente		x		---			x	---	Efcaz	
Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão dos processos SGQ					Efetuar relatórios periódicos com os pedidos em atraso às unidades orgânicas em falta	x			Ainda não foi possível definir o relatório que nos permita verificar os pedidos em atraso noutras unidades orgânicas	x			---	---		
ANEAMENTO/OPERAÇÕES URBANÍSTICAS	Planeamento	Tratamento diferenciado de situações idênticas (no âmbito da revisão do Plano)	B	A	M	Análise conjunta das participações apresentadas pelas juntas de freguesia e particulares		x		Dado que foi emitida uma nova versão do PDM, esta análise deixou de fazer sentido, sendo que até à versão final da proposta as participações serão sempre analisadas de forma conjunta.			x	---	Efcaz	
		Insatisfação das expectativas dos Municípios particulares	B	M	B	- Melhorar canais de informação internos e externos - Transparência dos processos (flyers/sessões de esclarecimento)			x	Neste momento temos um e-mail específico para a revisão do PDM (pdm@cm-braga.pt) e não está prevista a criação de novos canais de informação.			x	---	Efcaz	
		Incapacidade de analisar/dar resposta a pedidos em tempo útil	A	M	E	Monitorização dos prazos (Kaizen)			x	Consultar ficheiro de gestão de objetivos			x	---	Efcaz	
		Incapacidade de analisar/dar resposta a pedidos em tempo útil				Proposta de orientações de serviço em função de temas estudados			x	Temos estado a aperfeiçoar os templates, sempre que necessário.			x	---	Efcaz	
		Produção cartográfica incoerente	B	M	B	Atualização cartográfica dos compromissos assumidos na gestão urbanística		x		---			x	---	---	
		Desconhecer os processos em curso de transformação do território	B	M	B	Atualização da carta com o registo dos processos em curso		x		---			x	---	Efcaz	
		Disponibilização de informação desatualizada nos diversos canais de informação internos/externos	B	A	M	- Efetuar monitorização semestral – conteúdos do WebSig e Site - Atualizar conteúdos		x		Neste momento o Websig é "alimentado" apenas pela DP, através da atualização de planos, alvarás de loteamento e operações urbanísticas.			x	---	Efcaz	
		Não executar os trabalhos de acordo com as solicitações (por falta de conhecimento ou de recursos)	B	A	M	Planear necessidades de formação - Identificar colaboradores que necessitam de formação; - as ações de formação necessárias e regime (sala/"on job"...) - atualizar matriz de competências - comunicar necessidades aos Recursos Humanos			x	Foi identificada necessidade de formação na ISO 9001 para o colaborador que assumiu a função de interlocutor, apesar desta necessidade já ter sido identificada anteriormente. Dadas as alterações na estrutura orgânica com alteração das competências da DP, terá que ser revista a matriz de competências.			x		Face à alteração da metodologia de recolha de informação por parte do RH para a elaboração do plano de formação anual, não foram enviados contributos da DP.	Efcaz
		Não executar os trabalhos de acordo com as solicitações (por falta de conhecimento ou de recursos)				Assegurar a frequência da formação identificada por parte dos colaboradores		x		Realizada uma formação sobre o regime jurídico dos instrumentos de gestão territorial, na qual participaram 6 colaboradores (estava prevista a frequência de 7 colaboradores mas 1 encontrava-se de baixa). Realizada uma formação sobre a NP EN ISO 9001, na qual participou o novo interlocutor do processo.			x		Foi realizada formação por parte da CCDR sobre o regulamento do PDM, em que participou a maioria dos colaboradores da DP.	Efcaz
		Extravio de documentos	M	M	M	Definir fluxos, regras, procedimentos e prazos para todos os processos críticos			x	Foi revisto o planeamento da revisão do PDM			x	---	Efcaz	
Extravio de documentos				Digitalizar os documentos chave do processo (pareceres, decisões, despachos, notificações) Promover a desmaterialização		x		---			x	---	Efcaz			

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
ÁREA: PLZ	Planeamento	Incapacidade de resposta às solicitações, com consequente aumento de falhas de prazo e qualidade dos pareceres técnicos	A	M	E	Identificar necessidade de recursos humanos e propor			x	---			x	---	Eficaz
		Risco de incumprimento da legislação (RJUE), PDM e Regulamento Municipal	B	A	M	Elaborar e estruturar os pareceres (por tema) e elaborar faq's internas		x		---			x	---	Parcialmente Eficaz
		Risco de incumprimento da legislação (RJUE), PDM e Regulamento Municipal				Definir fluxos, regras, procedimentos e prazos para todos os processos críticos		x		---			x	---	Parcialmente Eficaz
Gestão do Processo da Qualidade - Planeamento	Não identificação correta/atempada dos requisitos legais aplicáveis	M	A	E	Analisar e promover alterações decorrentes dos requisitos legais aplicáveis		x			A publicação do Orçamento de Estado suspendeu a Carta de Perigosidade de Incêndio Rural publicada pelo ICNF. Face à suspensão, vai ser necessário retificar elementos da proposta do PDM. Foram revistos os prazos para a revisão do PDM, face ao alargamento do prazo para o efeito previsto por lei.			x	Foram revistos os prazos para a revisão do PDM, face ao alargamento do prazo para o efeito previsto por lei.	Eficaz
	Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão dos processos SGQ	B	A	M	Efetuar a monitorização de todos os dados relativos ao SGQ atempadamente		x		---				x	---	Eficaz
	Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)	M	A	E	Avaliar o impacto das alterações nos serviços que integram o SGQ		x			Dadas as alterações na estrutura orgânica com alteração das competências da DP, terá que ser efetuada a revisão da matriz de competências. No 3º trimestre verificou-se a saída da Dirigente, o que originou o planeamento da sua saída com ações registadas no separador "Acompanhamento".			x	Neste trimestre verificou-se a entrada recente da Dirigente, o que originou o planeamento com ações registadas no separador "Acompanhamento".	Eficaz
	Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)				Definir plano de ação para mitigar o impacto das alterações relevantes		x		Aberta ação na folha "Acompanhamento".			x	Aberta ação na folha "Acompanhamento".	Eficaz	
Análise de processos	Conflito de interesses na análise e informação de processos	B	B	B	Apresentação da declaração de inexistência de conflito de interesses	x				Não foi necessário	x			Não foi necessário	---
	Possibilidade de redução da qualidade e quantidade dos estudos e pareceres, decorrentes do excesso de volume de trabalho	B	B	B	Acesso e pesquisa de informação científica atualizada		x			Efetuada sempre que necessário			x	Efetuada sempre que necessário	Eficaz
	Possibilidade de redução da qualidade e quantidade dos estudos e pareceres, decorrentes do excesso de volume de trabalho				Frequentar formação profissional adequada		x				x	Não foi necessário	---		
	Possibilidade de redução da qualidade e quantidade dos estudos e pareceres, decorrentes do excesso de volume de trabalho				Partilha de pareceres/informações por email e na "SHARE"		x				x	Partilha na Share do DJ dos pareceres emitidos, com maior relevância em determinada matéria, para uniformizar entendimentos			x
Contraordenação	Risco de extravio de documentos	B	B	B	Digitalizar os documentos chaves do processo (pareceres, decisões, despachos, notificações)		x			Digitalizações feitas dentro da normalidade			x	Digitalizações feitas dentro da normalidade	Eficaz
	Monitorizar					x				x	Toda a documentação é tramitada em MGD.			x	Toda a documentação é tramitada em MGD.
	Risco de prescrição dos processos	B	B	B	<i>Uma vez que a aplicação GIC monitoriza automaticamente o cumprimento dos prazos, notificando os instrutores dos processos (para que os mesmos não prescrevam) e tendo em conta que já não eram contabilizados os processos</i>										
	Risco de Incumprimento dos prazos no procedimento administrativo e/ou atuação extemporânea.	B	B	B	Tabelas de controlo ao cumprimento dos prazos dos procedimentos		x			Controlo efetuado pela plataforma GIC, pelo que esta aplicação sinaliza (vermelho) os processos cujo prazo está a terminar			x	Controlo efetuado pela plataforma GIC, pelo que esta aplicação sinaliza (vermelho) os processos cujo prazo está a terminar	Eficaz
	Risco de Incumprimento dos prazos no procedimento administrativo e/ou atuação extemporânea.				Definir fluxos, regras, procedimentos e prazos		x				x	Durante este trimestre, foram definidos os procedimentos a adotar na devolução dos montantes pagos, no âmbito das contraordenações rodoviárias, em caso de arquivamento dos processos.			x
	Elevado nº de arquivamentos de autos por desadequada informação prestada pelos agentes fiscalizadores	M	M	M	Ação de sensibilização com os agentes fiscalizadores (DPM e DFiscalização) com vista à adequada elaboração dos autos	x				Não foi realizada. Aguardamos resposta superior para avançar para esta ação.	x			Não foi realizada. Aguardamos resposta superior para avançar para esta ação.	---
Incapacidade de tramitar de forma célere todo o procedimento das contraordenações por falta de meios e recursos	A	A	F	Cumprimento da IT-01-01-01		x			21 de março 2022 integrou a equipa um instrutor adjunto novo que ficou a par do procedimento através deste IT			x	Executado continuamente	Eficaz	

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA	
							NI	P	T		NI	P	T			
ÁREA: ADMINISTRATIVA E GESTÃO	Gestão do Processo da Qualidade Contraordenações	Incapacidade de tramitar de forma célere todo o procedimento das contraordenações por falta de meios e recursos	^	^		Identificar necessidades de recursos humanos e propor			x	Enviado aquando da preparação do orçamento municipal			x	---	---	
		Incapacidade de tramitar de forma célere todo o procedimento das contraordenações por falta de informação			M	Alertar para a necessidade de obtenção de respostas atempadas e outros constrangimentos verificados nas reuniões intercalares de SGQ com a Vereadora e dirigentes	x			Não existiu a necessidade da realização desta ação.	x			Não existiu a necessidade da realização desta ação.	---	
		Incapacidade de tramitar de forma célere todo o procedimento das contraordenações por falta de informação	M	M	M	Definir metodologia a adotar e informar os serviços		x		Manutenção da articulação com os demais serviços, designadamente nas seguintes datas: 25/07/2022; 14.09.2022; 29.09.2022 (via email)			x	Não existiu a necessidade da realização desta ação neste trimestre.	Eficaz	
		Incapacidade de tramitar de forma célere todo o procedimento das contraordenações por falta de informação				Efetuar sensibilização junto das unidades orgânicas/entidades externas para a necessidade de prestarem informações completas e atempadas aos pedidos da DJ		x		Ofícios às forças de segurança, no âmbito das contraordenações rodoviárias (e outras).			x	Não existiu a necessidade da realização desta ação.	Eficaz	
	Não identificação correta/atempada dos requisitos legais aplicáveis		M	M	M	Consulta, triagem e divulgação da legislação publicada no DR que poderá ter impacto no universo Municipal		x		Efetuada diariamente, enviado DR ao Executivo e Dirigentes			x	Efetuada diariamente, enviado DR ao Executivo e Dirigentes	Eficaz	
	Não identificação correta/atempada dos requisitos legais aplicáveis					Analisar e promover alterações decorrentes dos requisitos legais aplicáveis		x		Não houve necessidade da realização desta ação no âmbito das CO.		x		Não houve necessidade da realização desta ação no âmbito das CO.	---	
	Delonga na elaboração de trabalhos de acordo com as solicitações por ausência de conhecimento		M	M	M	Planejar necessidades de formação - Identificar colaboradores que necessitam de formação; - as ações de formação necessárias e regime (sala/on job"...) - atualizar matriz de competências - comunicar necessidades aos Recursos Humanos		x		A identificação anual é efetuada entre o 3º/4º trimestre pelo que não é aplicável a este trimestre. Também não foram identificadas necessidades extras.		x		Não foram identificadas necessidades extras. O DGRH alterou a metodologia de identificação de necessidades pelo que a ação não foi realizada.	---	
	Delonga na elaboração de trabalhos de acordo com as solicitações por ausência de conhecimento					Assegurar a frequência da formação identificada por parte dos colaboradores		x		Os trabalhadores receberam formação no âmbito do regime geral das contraordenações e quanto ao impacto que o Acórdão Uniformizador terá no Alojamento Local.			x	Não houve formação neste trimestre	Eficaz	
	Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão dos processos SGQ			M	A	E	Agendar as datas de monitorização divulgadas no Cronograma de Tarefas com um lembrete com, pelo menos, uma semana de antecedência			x	Foi incluído no calendário.			x	---	Eficaz
	Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão dos processos SGQ			M			Efetuar a monitorização de todos os dados relativos ao SGQ atempadamente		x		Monitorização foi efetuada a 08/04/2022, 14/07/2022 e 14/10/2022			x	Monitorização foi efetuada dentro do prazo	Eficaz
	Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão dos processos SGQ						Efetuar identificação de necessidades de Recursos Humanos			x	Enviado aquando da preparação do orçamento municipal			x	---	---
	Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)		A	A		E	Avaliar o impacto das alterações nos serviços que integram o SGQ		x		Durante o 1ºT foi elaborado uma proposta de revisão à estrutura orgânica do Município, sendo que a mesma aguarda publicação em DR. Será necessário, tendo em conta as alterações, tomar decisões relativamente à mudança ou não do dono do P11. Foram incluídas ações no separador do acompanhamento. Relativamente à transferência de competências em matéria de contraordenações rodoviárias foi atualizada a ficha de design e desenvolvimento de novos serviços, estando atualmente em fase embrionária a instrução dos respetivos processos contraordenacionais nesta Divisão. No início deste trimestre ficamos com um instrutor adjunto a menos, por se encontrar incapacitado temporariamente para o trabalho, levando a uma reorganização das tarefas do serviço. No entanto, a necessidade de se reforçar a equipa com um assistente técnico foi acolhida, com a integração de uma nova assistente técnica, em março. Está aberto um procedimento concursal para a integração de 5 juristas.			x	Efetuada no relatório	Eficaz
	Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)						Definir plano de ação para mitigar o impacto das alterações relevantes		x		---		x		Não houve a necessidade de realizar esta ação.	---
	Dificuldade na interpretação e falha de comunicação		A	A		E	Acompanhamento diário do DR		x		Realização diária			x	Realização diária	Eficaz
	Dificuldade na interpretação e falha de comunicação						Divulgação da legislação relativa à Pandemia		x		Divulgação sempre que necessário			x	Divulgação sempre que necessário	Eficaz

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
Fiscalização rodoviária	Abuso de autoridade		B	A	M	Realização de reuniões / formações / sensibilizações		x		Foram realizadas 18 formaturas e 6 reuniões de comando			x	Foram realizadas 5 formaturas onde foram abordadas situações de realce da atuação da PM BRG. Tendo em conta a quantidade de serviços no 4º trimestre, não foi possível realizar mais formaturas.	Parcialmente Eficaz
	Abuso de autoridade					Efetuar planeamento do serviço		x		Criado evento em calendário outlook, e enviada para execução por parte do agentes. Elaborada escala diária de serviço			x	Igual ao trimestre anterior	Eficaz
	Abuso de autoridade					Realizar acompanhamento das patrulhas		x		O Cmdt e RAO's fazem acompanhamento de patrulhas em ações de fiscalização aleatoriamente			x	O Cmdt e RAO's fazem acompanhamento de patrulhas em ações de fiscalização aleatoriamente	Eficaz
	Postura inadequada dos agentes		B	B	B	Realização de reuniões / formações / sensibilizações		x		Foram realizadas 8 formaturas e 3 reuniões de comando. Foi reforçado junto da DRH a necessidade de formação			x	Foram realizadas 5 formaturas e 3 reuniões de comando.	Parcialmente Eficaz
	Postura inadequada dos agentes					Efetuar planeamento do serviço		x		Criado evento em calendário outlook, e enviada para execução por parte do agentes. Elaborada escala diária de serviço			x	Igual ao trimestre anterior	Eficaz
	Postura inadequada dos agentes					Realizar acompanhamento das patrulhas		x		O Cmdt e RAO's fazem acompanhamento de patrulhas em ações de fiscalização aleatoriamente			x	O Cmdt e RAO's fazem acompanhamento de patrulhas em ações de fiscalização aleatoriamente	Eficaz
	Violação de direitos, liberdades		B	A	M	Prestar esclarecimentos		x		Esclarecimentos prestados, sempre que necessário e solicitados pelos municípios e agentes.			x	Esclarecimentos prestados, sempre que necessário e solicitados pelos municípios e agentes.	Eficaz
	Violação de direitos, liberdades					Efetuar planeamento do serviço		x		Criado evento em calendário outlook, e enviada para execução por parte do agentes.			x	Igual ao trimestre anterior	Eficaz
	Violação de direitos, liberdades					Realizar acompanhamento das patrulhas		x		O Cmdt e RAO's fazem acompanhamento de patrulhas em ações de fiscalização aleatoriamente			x	O Cmdt e RAO's fazem acompanhamento de patrulhas em ações de fiscalização aleatoriamente	Eficaz
	Tratamento diferenciado de situações idênticas		M	M	M	Realizar reuniões específicas de análise de situações (reflexão)		x		Sempre que surjam situações que possam levar a interpretações diferenciadas é a mesma analisada.			x	Sempre que surjam situações que possam levar a interpretações diferenciadas é a mesma analisada.	Eficaz
	Tratamento diferenciado de situações idênticas					Realizar acompanhamento das patrulhas		x		O Cmdt e RAO's fazem acompanhamento de patrulhas em ações de fiscalização aleatoriamente			x	O Cmdt e RAO's fazem acompanhamento de patrulhas em ações de fiscalização aleatoriamente	Eficaz
	Incapacidade de resposta no ato do atendimento decorrente da falta de conhecimentos dos colaboradores em todas as áreas de trabalho ou canal de atendimento		B	M	B	Realização de reuniões / formações / sensibilizações		x		Durante este trimestre não houve necessidade de intervenção sobre o assunto embora esteja estabelecido que sempre que necessário é abordado em reuniões			x	A formação realizada bem como as reuniões/formaturas, tem permitido a atualização dos conhecimentos e respostas eficazes em todos os âmbitos	Eficaz
	Incorreto/Incompleto registo de ocorrências		M	M	M	Realização de reuniões / formações / sensibilizações		x		Constatou-se a incorreção no registo de infrações na "zona pedonal" e a errada indicação da sinalização infringida (C16 / G3). A situação foi esclarecida e corrigida em reunião de comando e formatura.			x	Os agentes utilizam cada vez mais os modelos próprios de expediente, não se tendo detetado incorreções	Eficaz
	Insatisfação dos Cidadãos		A	B	M	Informar e sensibilizar os infratores dos meios a utilizar para apresentação de defesa de contraordenações rodoviárias		x		Sensibilização dos infratores que a defesa da contraordenação rodoviária é efetuada após a receção do auto de contraordenação e nos termos definidos no mesmo. Esta ação refletiu-se na diminuição do número de reclamações.			x	Sensibilização dos infratores que a defesa da contraordenação rodoviária continua a ser efetuada após a receção do auto de contraordenação e nos termos definidos no mesmo. Sempre que são registadas em livro de reclamação, o reclamante é informado de que existem meios próprios.	Eficaz
	Insatisfação dos Cidadãos					Assegurar resposta em tempo útil		x		Tem sido cumprido o prazo estipulado			x	Tem sido efetuado, sempre que necessário.	Eficaz
	Insatisfação dos Cidadãos					Efetuar o controlo dos prazos		x		O Controlo dos prazos da reclamações é efetuado pela DESIQ-UQEDO em ficheiro próprio.			x	O Controlo dos prazos da reclamações é efetuado pela DESIQ-UQEDO em ficheiro próprio, no entanto a DPM responde com a maior celeridade possível.	Eficaz
	Insatisfação dos Cidadãos					Sensibilizar os colaboradores sobre forma de tratamento		x		Foram realizadas 10 formaturas e 3 reuniões de comando			x	Foram realizadas 5 formaturas e 3 reuniões de comando	Eficaz
	Incapacidade de realizar todas as ações de fiscalização / resposta a todas as queixas		A	M	E	Identificar necessidades de recursos humanos e propor		x		Foi identificada e remetida superiormente a 23-09-2022, a necessidade de 25 novos agentes			x	Não foram identificadas novas necessidades.	Parcialmente Eficaz
	Incapacidade de realizar todas as ações de fiscalização / resposta a todas as queixas					Definir prioridades de atuação		x		Prioridades definidas em PT.12.02			x	O procedimento encontra-se a ser implementados, tendo ainda sido elaborada uma brochura	Eficaz
	Incapacidade de realizar todas as ações de fiscalização / resposta a todas as queixas					Planeamento semanal de saídas		x		Criado evento em calendário outlook, e enviada para execução por parte do agentes. Elaborada escala diária de serviço			x	Criado evento em calendário outlook, e enviada para execução por parte do agentes. Elaborada escala diária de serviço	Eficaz
Não executar os trabalhos de acordo com as solicitações por falta de conhecimento		B	A	M	Identificar necessidades de formação		x		O levantamento das necessidade foi remetido superiormente a 23-09-2022			x	Foi realizada uma ação de formação em "Transferência de competências" com a participação de 12 agentes	---	
Não executar os trabalhos de acordo com as solicitações por falta de conhecimento					Assegurar a frequência da formação identificada por parte dos agentes		x		Foi realizada uma ação de formação em "CPA" com a participação de 12 agentes			x	Foram realizadas 3 reuniões de trabalho entre o Comando e Agentes Responsáveis de Equipas	Eficaz	

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA	
							NI	P	T		NI	P	T			
Gestão do Processo da Qualidade - Fiscalização Rodoviária		Não executar os trabalhos de acordo com as solicitações por falta de conhecimento				Reuniões de trabalho periódicas para harmonização de entendimentos / procedimentos	x			Foram realizadas 18 formaturas e 6 reuniões de comando		x		Não houve necessidade de revisão de procedimentos, tendo-se elaborado uma brochura. Foi ainda identificada, em auditoria, a necessidade de formalização de procedimentos de gestão/controlo de equipamento coercivo e cartões de identificação (a ser efetuado durante o ano de 2023)	Eficaz	
		Incapacidade de prever condições necessárias aos colaboradores e zona de atendimento necessário (instalações não permitem crescimento)	M	M	M	Informar superiormente a necessidade	x			A necessidade detetada foi remetida superiormente a 23 de setembro de 2022		x		Identificado no trimestre anterior, não tendo surgido alterações neste trimestre	---	
		Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)	M	M	M	Avaliar o impacto das alterações nos serviços relacionado com o processo		x		A avaliação do impacto das alterações no serviço é feita através do relatório de acompanhamento do P12, elaborado a 27/06/2022. Verificou-se constrangimentos de competência no tratamento das defesas aos processos de contraordenação rodoviária, tendo ficado resolvido em articulação com a DJ. Situação atípica de ausência de serviço por doença de 3 colaboradores que criaram atrasos no registo informático das participações de infração ao CE. Durante o 3ºT, continuaram 2 colaboradores em ausência ao serviço. Foi identificada a necessidade de 25 novos agentes.			x	Durante trimestre saiu um agente municipal. No que se refere às necessidades de agentes, encontra-se em curso o procedimento concursal.	Eficaz	
		Desarticulação dos serviços decorrente de alterações estruturantes (relevantes para o SGQ)				Definir plano de ação para mitigar o impacto das alterações relevantes	x			Redistribuição de tarefas reforçando a necessidade de recursos humanos			x	A redistribuição já foi efetuada no trimestre anterior.	---	
		Incumprimento dos prazos no âmbito da gestão dos processos SGQ	M	M	M	Efetuar a monitorização de todos os dados relativos ao SGQ atempadamente		x		Realizada reunião 07/07/2022 tendo a colusão sido efetuada a 20/07/2022 devido a ausência inesperada de interlocutor. Realizada no dia 12-10-2022			x	Monitorização efetuada dentro da normalidade	Eficaz	
ÁREA: ADMINISTRATIVA E GESTÃO	Processo Administrativo	Risco de Incumprimento dos prazos no procedimento administrativo e/ou atuação extemporânea.				Assegurar o controlo do cumprimento dos prazos dos procedimentos (GLPI)	x					x		---	Não avaliado	
		Risco de Incumprimento dos prazos no procedimento administrativo e/ou atuação extemporânea.	M	M	M	Identificação de responsável pelo procedimento administrativo		x					x		Eficaz	
		Risco de Incumprimento dos prazos no procedimento administrativo e/ou atuação extemporânea.				Definir fluxos, regras, procedimentos e prazos para todos os processos críticos	x					x			---	
		Incumprimento dos procedimentos nos projetos financiados				Enviar mapa de controlo dos prazos dos procedimentos concursais às Divisões responsáveis pelo início do procedimento e à DCP e ao DOM	x				Enviado por email, sempre que necessário			x	Enviado por email, sempre que necessário	Eficaz
		Incumprimento dos procedimentos nos projetos financiados	A	M	E	Realizar mapas de controlo dos prazos dos pedidos de pagamento		x			Enviado por email, sempre que necessário; controlo efetuado com utilização de calendário no outlook			x	Enviado por email, sempre que necessário; controlo efetuado com utilização de calendário no outlook	Eficaz
		Incumprimento dos procedimentos nos projetos financiados				Informar a DMG-DFFCRI quando o procedimento de contratação se encontra concluído	x				0 obras concluídas em 2022 financiadas. A dirigente da DFE envia informação com datas de conclusão das obras financiadas ao DFFCR.			x	0 (zero) obras concluídas em 2022 financiadas.	Eficaz
CAS	Decisão	Risco de tomada de decisão fora de tempo, ausência de decisão ou decisão não fundamentada	M	A	E	Tomada de decisão baseada em pareceres técnicos e em conformidade com a legislação	x					x		---	Eficaz	
		Risco de extravio de documentos	M	M	M	Digitalizar os documentos chave do processo. Promover a desmaterialização dos processos	x						x		Parcialmente Eficaz	
	Processo Administrativo	Risco de Incumprimento dos prazos no procedimento administrativo e/ou atuação extemporânea.				Monitorizar as Tabelas de Controlo (Kaizen) ao cumprimento dos prazos dos procedimentos	x						x		Parcialmente eficaz	
		Risco de Incumprimento dos prazos no procedimento administrativo e/ou atuação extemporânea.	A	A	E	Identificação de responsável pelo procedimento administrativo	x						x		Parcialmente eficaz	
	Risco de Incumprimento dos prazos no procedimento administrativo e/ou atuação extemporânea.				Efetuar testes aos workflows (Grupo de trabalho KAIZEN/DMUOP/DESIQ)	x						x		Parcialmente eficaz		

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
ÁREA: PLANEAMENTO/OPERAÇÕES URBANÍSTAS	Licenciamento	Risco de incumprimento da legislação (RJUE), PDM e Regulamento Municipal	B	A	M	Efetuar testes aos workflows (Grupo de trabalho KAIZEN/DMUOP/DESIQ)	x		---			x	---	Eficaz	
		Risco de falha na aplicação da legislação e de favorecimento (ou tratamento desigual para situações idênticas)	B	A	M	Planear necessidades de formação - Identificar colaboradores que necessitam de formação; - as ações de formação necessárias e regime (sala"on job"...) - atualizar matriz de competências - comunicar necessidades aos Recursos Humanos	x		---	x			Com a mudança de metodologia do DGDRH, esta ação será realizada no início de 2023 em reunião com os mesmos	---	
		Risco de falha na aplicação da legislação e de favorecimento (ou tratamento desigual para situações idênticas)				Assegurar a frequência da formação identificada por parte dos colaboradores	x		---			x	---	Eficaz	
		Risco de falha na aplicação da legislação e de favorecimento (ou tratamento desigual para situações idênticas)				Identificação de responsável pelo procedimento administrativo	x		---			x	---	Eficaz	
		Risco de falha na aplicação da legislação e de favorecimento (ou tratamento desigual para situações idênticas)				Promover a distribuição aleatória de processos pelos técnicos, através do chefe de divisão com base em critérios objetivos	x		---			x	---	Parcialmente Eficaz	
		Risco de falha na aplicação da legislação e de favorecimento (ou tratamento desigual para situações idênticas)				Segregação de funções e rotatividade dos colaboradores	x		---			x	---	Parcialmente Eficaz	
		Risco de falha na aplicação da legislação e de favorecimento (ou tratamento desigual para situações idênticas)				Atualização sistemática da informação relativa a processos (gestão documental e SIG)	x		---			x	---	Eficaz	
ÁREA: CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS PÚBLICOS E APOIOS MUNICIPAIS	Concessão de Benefícios e Apoios	Risco de incumprimento das normas existentes	M	A	E	Definir critérios gerais e abstratos para a concessão de apoios	x		DC: Cumprir os critérios estipulados no art. 10.º, Alínea B, do Regulamento de atribuição de apoios pelo Município de Braga ( Edital n.º105/2014) e consequente submissão do Balcão Único			x	DC: Cumprir os critérios estipulados no art. 10.º, Alínea B, do Regulamento de atribuição de apoios pelo Município de Braga (Edital n.º105/2014) e consequente submissão do Balcão Único	Eficaz	
		Risco de incumprimento das normas existentes				Definir fluxos, regras e procedimentos para atribuição de apoios concedido pela cultura	x		Foram concedidos 04 apoios financeiros			x	Foram concedidos 05 apoios financeiros	Eficaz	
		Risco de incumprimento das normas existentes				Definir fluxos, regras e procedimentos para atribuição de apoios ao desporto	x		Segundo o estabelecido no regulamento Geral de Atribuição de Subsídios do Município.			x	Segundo o estabelecido no regulamento Geral de Atribuição de Subsídios do Município.	Eficaz	
		Risco de incumprimento das normas existentes				Realizar um follow-up de todos os processos encaminhados para entidades terceiras	x		---			x	Garantido	Eficaz	
		Risco de incumprimento das normas existentes				Realizar auditorias a apoios concedidos sempre que o valor do apoio seja superior a 1/3 ao previsto pelo Tribunal de Contas	x			x			As auditorias não foram implementadas no ano de 2022, mas o valor nunca é superior ao previsto pelo Tribunal de Contas. No ano de 2023 serão implementados procedimentos para que sejam monitorizados os apoios concedidos.	Não Eficaz	
		Risco de incumprimento das normas existentes				Entrega de declaração de interesses, no âmbito da instrução dos processos de atribuição de apoios	x		DC:Foram entregues 18 Declarações de interesse durante o 1º, 2º e 3º trimestres			x	Foram entregues 3 Declarações de interesse durante o 4º trimestre	Eficaz	
		Risco de incumprimento das normas existentes				Assegurar o cumprimento dos critérios para atribuição de apoios sócio-educativos	x		Está a ser assegurado			x	Está a ser assegurado	Eficaz	
		Risco de incumprimento das normas existentes				Elaborar e manter atualizada a lista de distribuição da revista Bracara Augusta	x		Lista atualizada			x	Lista atualizada	Eficaz	
		Risco de incumprimento das normas existentes				Garantir que no mês seguinte são satisfeitos os pedidos do mês anterior (da newsletter Braga Cultural)	x		Não houve novos pedidos.			x	Não houve novos pedidos.	Eficaz	
		Risco de incumprimento das normas existentes				Enviar a Newsletter Braga Cultura aos subscritores sempre que for publicada	x		Newsletter e revista Braga Cultura enviadas			x	Newsletter e revista Braga Cultura enviadas	Eficaz	
		Risco de incumprimento das normas existentes				Atualizar a informação disponibilizada no website	x		---			x	A informação estava a ser constantemente atualizada	Eficaz	
		Risco de incumprimento das normas existentes				Elaborar relatórios das intervenções de reabilitação urbana no centro-histórico	x		Neste trimestre não foram elaborados relatórios da reabilitação urbana fora do centro histórico.			x	A competência da reabilitação urbana já não se encontra afeta à DP.	---	
		Risco de incumprimento das normas existentes				Elaborar relatórios da reabilitação urbana fora do centro-histórico	x		---			x	---	Eficaz	

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA			
							NI	P	T		NI	P	T					
ÁREA: OUTRAS ÁREAS	Proteção de dados	Fuga de Informação	A	M	E	Criar metodologia para os processos com informação sensível	x		---			x	Garantido, quando necessário	Eficaz				
		Fuga de Informação	A	M	E	Assegurar o cumprimento das metodologias definidas e corrigir	x		---			x	Garantido, quando necessário	Eficaz				
		Atribuição de subsídios indevidos	B	M	B	Definir os critérios para a atribuição de subsídios	x		---			x	Garantido	Eficaz				
		Atribuição de subsídios indevidos	B	M	B	Identificar informação a entregar no âmbito dos inquéritos	x		---			x	Garantido	Eficaz				
		Atribuição de subsídios indevidos	B	M	B	Realizar Visitas aos domicílio (confirmação da documentação / dados apresentados)	x		---			x	Garantido	Eficaz				
	Proteção de dados	Acesso a informação indevida e quebra de sigilo	M	A	E	Monitorizar atividades sensíveis (atualizar a tabela de registo de Atividades)	x			Neste trimestre foi apresentado o relatório de auditoria à implementação do RGPD nos vários serviços municipais, sendo que será definido um plano de ação para assegurar o compliance face aos requisitos do RGPD com a empresa consultora (Visionware).	x			Ainda não foi agendada pela Visionware reunião para o levantamento das atividades com tratamento de dados pessoais	---			
		Acesso a informação indevida e quebra de sigilo	M	A	E	Assegurar a circulação restrita de documentos	x			Neste trimestre foi apresentado o relatório de auditoria à implementação do RGPD nos vários serviços municipais, sendo que será definido um plano de ação para assegurar o compliance face aos requisitos do RGPD com a empresa consultora (Visionware).			x	---	Parcialmente Eficaz			
		Divulgação de informação sensível	M	A	E	Definir procedimentos de trabalho e articulação com o responsável pela proteção de dados do Município de procedimentos adotar	x			Durante este trimestre, foi analisada a necessidade de recolha das autorizações dos membros presentes nas sessões da Assembleia Municipal transmitidas online, pelo que a articulação com o DPO foi efetuada pelo DESIQ.		x		Não foi necessário	---			
		Tratamento diferenciado em situações idênticas	M	A	E	Atualizar as políticas de privacidade e código de ética e conduta	x			Foi aprovada a PP01 -Política de Privacidade dos Colaboradores. Em estudo "pacote Anticorrupção " com vista a rever o Código em consonância com essa nova legislação. De salientar, que já está em vigor neste Município um Código de Conduta, aprovado ao abrigo da Lei n° 52/2019, de 31 de julho.		x		Será revisto o código de conduta em 2023. Em estudo "pacote Anticorrupção " com vista a rever o Código em consonância com essa nova legislação. De salientar, que já está em vigor neste Município um Código de Conduta, aprovado ao abrigo da Lei n° 52/2019, de 31 de julho.	---			
		Incumprimento de alguns requisitos legais associados à instalação de equipamentos CCTV	A	A	E	Manter o Mapeamento de Sistemas CCTV atualizado	x							x	O mapeamento CCTV encontra-se a ser atualizado sempre que necessário	Parcialmente Eficaz		
		Incumprimento de alguns requisitos legais associados à instalação de equipamentos CCTV				Informar a DESIQ-DASC sempre que sejam instaladas novos sistemas de CCTV ou sempre que hajam alterações aos existentes	x								x	Tem existido alguma "sensibilização" aos dirigentes para cumprimento do procedimento aprovado, no entanto tem-se verificado alguns incumprimentos ao mesmo.	Não eficaz	
		Incumprimento de alguns requisitos legais associados à instalação de equipamentos CCTV				Efetuar avaliação de impacto	x									x	Foram elaboradas os DPIA's para todo o CCTV, tendo sido dado acessos ao DPO para que o mesmo proceda à análise dos DPIA's.	Parcialmente Eficaz
		Incumprimento de alguns requisitos legais associados à instalação de equipamentos CCTV				Recolher parecer do DPO	x									x	Foi recebido o parecer do DPO relativamente ao DPIA do CCTV do BU.	Parcialmente Eficaz
		Incumprimento de alguns requisitos legais associados à instalação de equipamentos CCTV				Definir procedimento para orientar a escolha, instalação, manutenção e utilização dos sistemas de CCTV ou outro equipamento de videovigilância usado para proteção de pessoas e bens nas instalações do Câmara Municipal de Braga, por forma a cumprir os requisitos legais, em especial os relacionados com a proteção de dados pessoais			x				Foi aprovado e divulgado o procedimento de gestão do CCTV (PT-PD-04 Videovigilância)			x	Foi efetuada uma revisão ao PT-PD-04_01 Videovigilância.	Parcialmente Eficaz
		Incumprimento de alguns requisitos legais associados à instalação de equipamentos CCTV				Divulgar procedimento			x				Foi aprovado e divulgado o procedimento de gestão do CCTV (PT-PD-04 Videovigilância)			x	Foi efetuada uma revisão ao PT-PD-04_01 Videovigilância.	Parcialmente Eficaz
		Avaliação de desempenho				Incumprimentos dos indicadores e objetivos	M	M	M	Efetuar a monitorização dos objetivos definidos	x						x	A monitorização tem sido efetuada nos documentos elaboradores para o efeito.
Incumprimentos dos indicadores e objetivos	Elaboração de relatórios trimestrais de acompanhamento ao SIADAP1					x											x	Os relatórios foram elaborados, no entanto com atraso de algumas UO's.
Incumprimentos dos indicadores e objetivos	Elaboração de Relatório trimestral sobre a monitorização do SIADAP 1 efetuada pelas UO's		x											x	O relatório foi elaborado dia 20/02/2023	Eficaz		
Avaliação de desempenho não justa e equitativa	B		B	B	Tendo em conta que foram estabelecidos e aprovados pelo CCA os critérios de diferenciação do mérito e de fundamentação das propostas de desempenho relevante e excelente apresentadas na avaliação de desempenho, não									---				

ÁREA	ATIVIDADES	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	PO <sup>(a)</sup>	GC <sup>(b)</sup>	NR <sup>(c)</sup>	AÇÕES A IMPLEMENTAR	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 1º, 2º e 3º trimestre 2022	EXECUÇÃO			PONTO DE SITUAÇÃO / JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS 4º trimestre 2022	CONCLUSÃO SOBRE A EFICÁCIA
							NI	P	T		NI	P	T		
Gestão de Conflitos		Existência de conflitos de interesse que ponham em causa a transparência dos procedimentos.	M	M	M	Divulgação de princípios éticos relativos ao desempenho de funções públicas.	x			A planear no Plano de Formação 2023			x	Efetuada no momento do início de funções.	---
		Existência de conflitos de interesse que ponham em causa a transparência dos procedimentos.				Formação dos membros dos júris sobre as regras do procedimento concursal de recrutamento	x			A planear no Plano de Formação 2023			x	Efetuada na reunião da definição da ata n.º 1.	---
		Existência de conflitos de interesse que ponham em causa a transparência dos procedimentos.				Divulgação das regras e procedimentos de recrutamento	x			As regras de recrutamento são as previstas na ata n.º 1 de cada procedimento concursal, nos termos da legislação em vigor. O DGDRH presta todo o apoio técnico e administrativo ao júri, designadamente com elaboração de templates e modelos de atas e guiões de entrevistas.			x	As regras de recrutamento são as previstas na ata n.º 1 de cada procedimento concursal, nos termos da legislação em vigor. O DGDRH presta todo o apoio técnico e administrativo ao júri, designadamente com elaboração de templates e modelos de atas e guiões de entrevistas.	Eficaz
		Existência de conflitos de interesse que ponham em causa a transparência dos procedimentos.				Restrições à acumulação de funções privadas eventualmente confluente	x			Avaliação casuística nos termos do enquadramento legal de todos os pedidos apresentados. Foram analisados 23 pedidos de acumulação de funções, designadamente: 1º T - 2; 2º T - 7; 3º T - 14.			x	Avaliação casuística nos termos do enquadramento legal de todos os pedidos apresentados. Foram analisados 28 pedidos de acumulação de funções, designadamente: 1º T - 2; 2º T - 7; 3º T - 14; 4º T - 5	Eficaz
ÁREA: OUTRAS ÁREAS	Prevenção de Riscos	Risco de ocorrência de acidentes graves e calamidades	M	M	M	Realização de exercícios	x			Instrução implementada e registada			x	Instrução implementada e registada	Eficaz
						Reuniões periódicas de sensibilização e divulgação das medidas existentes	x			Reuniões e alterações documentadas. Realizadas aquando das reuniões de segurança e de preparação dos dois exercícios simulacro de implementação do Serviço de Brigadas de Aeródromo (SBA-OP) e SEA!			x	Reuniões e alterações documentadas. Realizadas aquando das reuniões de segurança e de preparação dos dois exercícios simulacro de implementação do Serviço de Brigadas de Aeródromo (SBA-OP) e SEA!	Eficaz
	Planeamento	Incapacidade de realizar todas as atividades planeadas	M	A	E	Identificar necessidade de recursos humanos e propor		x		---			x	Efetuada no 1º/2º/3º trimestre.	---
		Incumprimento de prazos de execução (por falta de recursos ou por estes se encontrarem a executar funções no estrangeiro)	B	B	B	Assegurar a rotatividade dos colaboradores	x			07/10/2022: A rotatividade de trabalho aos fins de semana e de participação em feiras e eventos está a ser executada como definido em escala, apesar de ter sido interrompido pela atual contingência.			x	09/01/2023: A rotatividade de trabalho aos fins de semana e de participação em feiras e eventos está a executada como definido em escala.	Eficaz
	Atendimento	Incapacidade de prestar informação completa no ato do atendimento decorrente da falta de informação	M	M	M	Solicitar informação atempada sobre os eventos aos serviços	x			07/10/2022: Não tem havido necessidade desta informação, já que os eventos não se têm realizado devido à pandemia.			x	09/01/2023: Tem havido partilha da informação.	Eficaz
	Processo Administrativo	Tratamento diferenciado das Juntas de Freguesias	B	B	B	Monitorização da Base de dados para informações	x			Tem decorrido dentro da normalidade			x	---	Eficaz
		Tratamento diferenciado das Juntas de Freguesias				Solicitação do ponto de situação dos processos para comunicação às Juntas de Freguesia	x			Tem decorrido dentro da normalidade			x	Tem sido efetuada, sempre que necessário.	Eficaz
Informação	Incapacidade de informar processos por falta de RH	B	M	B	Elaborar plano de férias, no sentido de assegurar a disponibilidade de pelo menos 1 técnico para cada área	x			Tem decorrido dentro da normalidade			x	---	Eficaz	
	Incapacidade de informar processos por falta de RH				Solicitar a colaboração de técnicos de outros serviços	x			Tem decorrido dentro da normalidade			x	---	Eficaz	

**LEGENDAS:**

PO - Probabilidade Ocorrência  
 GC - Gravidade da Consequência  
 NR - Nível de Risco

NÍVEIS DE RISCO  
 B - Baixo  
 M - Médio  
 E - Elevado

EXECUÇÃO  
 NI - Não Implementado  
 P - Parcialmente Implementado  
 T - Totalmente Implementado