

PROGRAMA DE CUMPRIMENTO NORMATIVO

*(artigo 5.º, n.º 1, e artigo 9.º do Regulamento Geral da Prevenção da Corrupção – RGPC –
aprovado pelo Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro)*

14 de fevereiro de 2025

ÍNDICE

Introdução	4
Designação do Responsável pelo Cumprimento Normativo do Programa (RCN)	7
Parte I – Caracterização do Grupo	8
O Grupo	8
A Visão, os Valores e a Missão da AVK	8
Organograma do Grupo AVK	10
Parte II – Plano de Prevenção de Riscos de Gestão	11
Conceito de Risco	11
Critérios de Avaliação do Risco	11
Responsável Geral pela Execução do Plano de Prevenção de Riscos	13
Avaliação e Revisão do PPR	14
Identificação das áreas de risco	14
Mapa de riscos e medidas	15
Anexo A – Código de Conduta	
Anexo B – Plano de Formação	
Anexo C – Política de Comunicação de Irregularidades	

ÍNDICE DE VERSÕES			
Versão	Data	Secção alterada	Descrição
1. ^a	14/02/2025	-	Versão de Base

INTRODUÇÃO

O Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, impõe a adoção de um Programa de Cumprimento Normativo (PCN), por entidades públicas e privadas com 50 ou mais trabalhadores, devendo este incluir¹:

- O Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações conexas (PPR),
- O Código de Conduta (CC),
- O Programa de Formação (PF),
- O Canal de Denúncias (CD) e
- A designação de um Responsável pelo Cumprimento Normativo(RCN)

De acordo com o art. 2.º RGPC, o Grupo AVK (doravante designado como “AVK” ou “Grupo”), assim como as sociedades que o compõe, a AVK – Soluções Audiovisuais, S.A. e a EUROSERVICE – Serviços Audiovisuais, S.A., estão abrangidas pelo RGPC e obrigadas pelo RGPD².

- ❖ **O Plano de Prevenção de Riscos (PPR)** deve espelhar a atividade e organização do Grupo, incluindo as áreas de administração, de direção, operacionais ou de suporte, contendo para cada uma delas³:
 - Uma análise e classificação dos riscos e das situações que possam expor o Grupo a atos de corrupção e infrações conexas, incluindo aqueles que se associam ao exercício de funções pelos titulares dos órgãos de administração e direção, considerando a realidade do setor e as áreas geográficas em que a entidade atua;
 - Medidas preventivas e corretivas que permitam reduzir a probabilidade de ocorrência e o impacto dos riscos e situações identificadas.

Devem constar do PPR:

- As áreas de atividade com risco de prática de atos de corrupção e infrações conexas, de forma a permitir a graduação dos riscos, tendo em conta a probabilidade de ocorrência e o impacto previsível de cada situação;
- Medidas preventivas e corretivas que permitam reduzir a probabilidade de ocorrência e o impacto dos riscos e situações identificados;
- As medidas de prevenção mais exaustivas, sendo prioritária a respetiva execução, nas situações de risco elevado ou máximo;

¹ Cfr. Art. 5.º n.º1 do RGPC

² Art. 8.º Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações, aprovado pela Lei 93/2021, de 20 de dezembro

³ Cfr. Art. 6.º n.º2 RGPC

- A designação do responsável geral pela execução, controlo e revisão do PPR, que pode ser o Responsável pelo Cumprimento Normativo⁴

Anualmente deve ser realizado um relatório de controlo do PPR, este deverá estar terminado até ao mês de abril do ano seguinte a que respeita. O relatório deverá quantificar o grau de implementação das medidas preventivas e corretivas identificadas, assim como prever a sua plena implementação.

Em outubro, é realizado o relatório intercalar em que deverão ser identificadas as situações de risco elevado ou máximo⁵.

O PPR deverá ser publicitado e revisto, pelo menos, a cada 3 (três) anos ou quando se justifique, nomeadamente caso ocorra uma alteração nas atribuições ou estrutura orgânica do Grupo.

Se o PPR não for adotado ou implementado ou a sua adoção ou implementação for insuficiente pela AVK, existirá uma contraordenação, punível com coima de € 2.000,00 a € 44.891,81, assim como a publicação da condenação, sendo os titulares dos órgãos de administração ou dirigentes subsidiariamente responsáveis pelo pagamento das coimas⁶. Este comportamento poderá ainda resultar em responsabilidade civil, disciplinar ou financeira.

→ **O Código de Conduta (CC):** tem como principal objetivo estabelecer o conjunto de princípios, valores e regras de atuação dos dirigentes, trabalhadores e demais colaboradores, em matéria de ética profissional. Além de incluir as normas penais referentes à corrupção e às infrações conexas e os riscos de exposição das entidades do Grupo AVK a estes crimes, inclui também a identificação das sanções disciplinares que, nos termos da lei, podem ser aplicadas em caso de incumprimento das regras nele contidas e as sanções criminais associadas a atos de corrupção e infrações conexas.

AAVK assegura a publicidade do Código de Conduta, assim como a sua revisão, que deverá ocorrer pelo menos, de 3 (três) em 3 (três) anos, ou quando se justifique, nomeadamente caso ocorra uma alteração nas atribuições ou na estrutura societária do Grupo⁷.

→ **O Programa de Formação (PF):** estabelece tanto o Plano de Formação Inicial como um Plano de Formação Contínua para os colaboradores da AVK⁸.

→ **O Canal de Denúncia (CD)**⁹: Além da aprovação da Política de Comunicação de Irregularidades, em que vêm estabelecidos¹⁰ os princípios e procedimentos a adotar na eventualidade de ocorrer uma denúncia e que cria o Canal de Denúncias Internas por via de meios informáticos que permitam a apresentação das denúncias por escrito (com

⁴ Cfr. Art. 6.º n.º3 RGPC

⁵ Cfr. Art. 6.º n.º 4 RGPC

⁶ Como estabelecido pelos artigos 20.º n.º1 al.a), n.º 2 al. a), 22.º e 23.º, todos do RGPC

⁷ Cfr. Art. 7.º n.º 4 e n.º5 do RGPC

⁸ Cfr. Art. 9.º n.º1 e n.º2 do RGPC

⁹ Cfr. Art.8.º do RGPC

¹⁰ Lei n.º93/2021, de 20 de dezembro

PROGRAMA DE CUMPRIMENTO NORMATIVO
PLANO DE PREVENÇÃO DE RISCOS

identificação do denunciante ou anónimo) e de contacto telefónico adstrito ao canal que permita o agendamento para apresentação de denúncias presencialmente.

Assim, o Grupo AVK adota o presente Programa de Cumprimento Normativo e, através deste, designa um Responsável pelo Cumprimento Normativo.

DESIGNAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELO CUMPRIMENTO NORMATIVO

artigo 5.º n.º 2 e 3 do DL n.º 109-E/2021, de 09 de dezembro (RGPC)

Tendo em conta que:

As sociedades que compõem o Grupo AVK, a saber, AVK – Soluções Audiovisuais, S.A. e EUROSERVICE – Serviços Audiovisuais, S.A., são entidades abrangidas, nos termos do RGPC¹¹ porquanto têm a sua sede em Portugal e empregam mais de 50 trabalhadores;

As entidades abrangidas devem designar um Responsável pelo Cumprimento Normativo¹² para controlo da aplicação do Programa de Cumprimento Normativo (PCN), entre outras funções;

O Responsável pelo Cumprimento Normativo deverá ser um elemento de direção superior ou equiparado¹³, o qual exercerá as suas funções de forma independente, permanente e com autonomia decisória¹⁴.

O Responsável pelo Cumprimento Normativo é nomeado pelo Conselho de Administração¹⁵;

Assim, o Grupo AVK, vem pelo presente designar um único Responsável pelo Cumprimento Normativo¹⁶.

O Conselho de Administração procedeu à nomeação de Paulo Alexandre Carvalho Maurício, para o desempenho das funções de Responsável pelo Cumprimento Normativo do Grupo AVK, conforme resulta da Ata nº21, do dia 14 de fevereiro de 2025

Lisboa, 14 de fevereiro de 2025

Pelo Conselho de Administração

¹¹ Cfr. Art. 2.º n.º 1 RGPC

¹² Cfr. Art. 5.º n.º 2 RGPC

¹³ Cfr. Art. 5.º n.º 2 RGPC

¹⁴ Cfr. Art. 5.º n.º 3 RGPC

¹⁵ Cfr. Art. 11.º RGPC

¹⁶ Cfr. Art. 5.º n.º 4 RGPC

PARTE I – CARACTERIZAÇÃO DO GRUPO

O Grupo

O Grupo AVK é um grupo empresarial líder na prestação de serviços audiovisuais que se dedica ao fornecimento de equipamento audiovisual, técnicos e serviços para eventos a nível nacional.

A AVK – Soluções Audiovisuais, S.A. (AVK, S.A.), constituída em 2010, a qual tem por objeto a prestação de serviços audiovisuais, incluindo a venda e aluguer de equipamento de som, vídeo e iluminação, e de outros equipamentos de processamento e captação e difusão de imagens, som e luz e respetiva assistência técnica, a produção de conteúdos e o projeto, a construção e a montagem de estruturas e similares.

A EUROSERVICE – Serviços Audiovisuais, S.A. (EUROSERVICE), constituída em 2007, a qual tem por objeto a prestação de serviços audiovisuais, incluindo a venda e aluguer de equipamento de som, vídeo, iluminação e informática, e de outros equipamentos de processamento e captação e difusão de imagens, som e luz e respetiva assistência técnica, a produção de conteúdos e de serviços de decoração e o aluguer de artigos complementares para eventos. Especializada em eventos de média dimensão, a Euroservice trabalha com hotéis, empresas e organizadores de eventos que procuram serviços ágeis, flexíveis e adaptados às suas necessidades

As sociedades que integram o Grupo AVK são entidades abrangidas e obrigadas ao abrigo do RGPC e RGPD, sendo por isso, implementado o presente Programa de Cumprimento Normativo do Grupo, bem como, em consequência, um único Plano de Prevenção de Riscos (PPR)¹⁷ e sendo nomeado um único RCN¹⁸.

Embora existam ainda diferentes canais de denúncias internas, o Grupo irá promover a adoção de um Canal de Denúncias Internas comum às sociedades com partilha de recursos.

O Grupo adota, para ambas as entidades que o integram, o mesmo Código de Conduta (CC) e o mesmo Programa de Formação (PF), por não se afigurar justificável a sua individualização.

¹⁷ Art. 6.º n.º 3 RGPC

¹⁸ Art. 5.º n.º 4 RGPC

A VISÃO, OS VALORES E A MISSÃO DA AVK

a. Missão

“Consolidar e evoluir continuamente como o maior e mais relevante grupo nacional de soluções audiovisuais, liderando com excelência e inovação.”

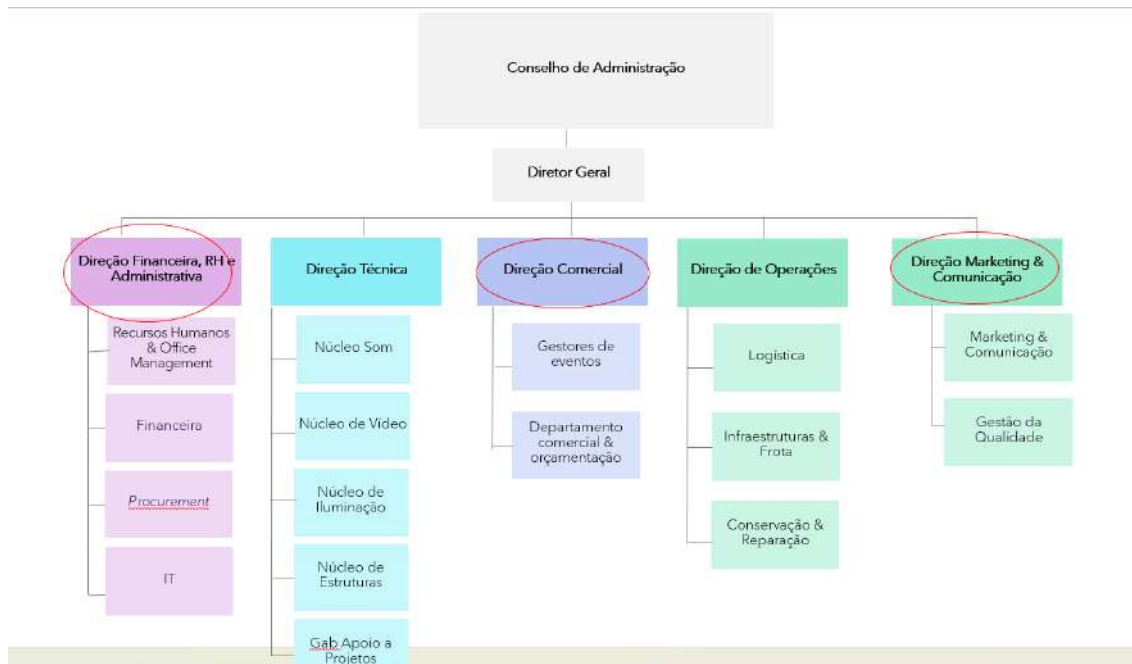
b. Posicionamento:

Capacitamos os clientes para transformar cada evento numa experiência inesquecível, com conhecimento, criatividade e superação

c. Valores e Princípios

PROFUNDOS:	POSICIONAIS:	RELACIONAIS:
<ul style="list-style-type: none">• Conhecimento• Confiança• Dedicção• Criatividade• Inovação	<ul style="list-style-type: none">• Humanismo• Amplitude• Capacidade de inovação• Robustez• Fiabilidade	<ul style="list-style-type: none">• Humanismo• Proximidade• União• Superação• Empatia

ORGANOGRAMA DO GRUPO AVK



Ou seja, são **COMUNS** a ambas as sociedades:

- O Conselho de Administração;
- Direção Financeira, Recursos Humanos (RH) e Administrativa;
- Direção Comercial;
- Direção de Marketing & Comunicação;

PARTE II – PLANO DE PREVENÇÃO DE RISCOS DE GESTÃO, INCLUINDO CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS

Conceito de Risco:

1. Entende-se por “*corrupção e infrações conexas*”¹⁹ os crimes de:
 - Corrupção²⁰
 - Recebimento e oferta indevidos de vantagem²¹;
 - Peculato²²;
 - Participação económica em negócio²³;
 - Concussão²⁴;
 - Abuso de poder²⁵;
 - Prevaricação²⁶;
 - Trafico de Influência²⁷;
 - Branqueamento ou Fraude na obtenção ou desvio de subsídio, subvenção ou crédito²⁸.

Contemplados no Código Penal²⁹, na Lei dos Crimes da Responsabilidade de Titulares de Cargos Políticos³⁰, no Código de Justiça Militar³¹, no Regime de Responsabilidade Penal por Comportamentos Antidesportivos³², no Regime da Responsabilidade Penal por Crimes de Corrupção no Comércio Internacional e na Atividade Privada³³, e no Regime das Infrações Antieconómicas e Contra a Saúde Pública³⁴.

2. Para efeitos deste PPR, o conceito de “*risco*” é entendido como a possibilidade de ocorrência de um evento, ou situação futura, que implique, ou possa implicar, o incumprimento de uma norma legal, em matéria de corrupção e infrações conexas, por parte do Grupo AVK.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DO RISCO

Ter-se-á em conta os seguintes critérios para a classificação quanto à probabilidade de ocorrência:

¹⁹ Ao abrigo do artigo 3.º do RGPC

²⁰ Por funcionário público – arts. 373.º e 374.º do Código Penal (CP), por ou a trabalhador do sector privado - arts. 8.º e 9.º da Lei 20/2008, de 21.04.

²¹ arts. 372.º do CP

²² arts. 375.º do CP

²³ arts. 377.º do CP

²⁴ arts. 379.º do CP

²⁵ arts. 382.º do CP

²⁶ arts. 369.º do CP

²⁷ arts. 335.º do CP

²⁸ art. 368.º-A do CP e 36.º e 37.º Decreto-Lei n.º 28/84, de 20 de janeiro

²⁹ Aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 48/95, de 15 de março,

³⁰ Lei n.º 34/87, de 16 de julho, na sua redação atual

³¹ aprovado em anexo à Lei n.º 100/2003, de 15 de novembro

³² Lei n.º 50/2007, de 31 de agosto, na sua redação atual

³³ Lei n.º 20/2008, de 21 de abril, na sua redação atual

³⁴ Decreto-Lei n.º 28/84, de 20 de janeiro, na sua redação atual

- i. Atividades desenvolvidas pelo Grupo – Essencialmente o fornecimento de serviços para a realização de eventos nomeadamente equipamento audiovisual, técnicos para eventos a nível nacional e internacional.
- ii. Desde a sua constituição não existe registo de qualquer ilícito, nem de qualquer prática de atos de corrupção e infrações conexas, previstas no art. 3.º RGPC;
- iii. Interlocutores, nomeadamente frequência de relacionamento com entidades públicas – a qual não é frequente, nem essencial para o desempenho da atividade;
- iv. A atividade concreta em análise - se em face do departamento ou das funções a analisar é característico ou estatisticamente mais provável que se verifique a ocorrência da prática de atos típicos dos ilícitos em causa;
- v. Mitigação de consumação do risco e verificação de impacto através da implementação de medidas, não só ao abrigo do RGPC e do RGPDI, mas também através da implementação de procedimentos internos e de respetivas auditorias com vista ao bom funcionamento do Grupo.

É com base na probabilidade de ocorrência e impacto previsível no Grupo, que é feita a classificação dos Riscos, adotando-se as seguintes classificações:

- **probabilidade baixa** (1) Quando na atividade em causa for pouco provável que se verifique a prática de atos de “*corrupção e infrações conexas*”;
- **probabilidade média** (2) Quando a atividade em causa apresentar risco de verificação da prática de atos de “*corrupção e infrações conexas*”;
- **probabilidade elevada ou máxima** (3) Quando a atividade em causa se considerar como sensível por poder ser tipicamente onde se verifica a prática de atos de “*corrupção e infrações conexas*”.

A classificação dos riscos em face do **impacto** que, os eventos ou as situações identificadas, teriam na empresa, face à concretização do risco, é aferido em função da gravidade das consequências da ocorrência do evento ou situação prevista.

Para determinação de tal impacto tem-se em consideração os seguintes fatores:

- Potencial de destabilização ao normal funcionamento do grupo ou de uma das sociedades que o integra;
- Potencial de danos ao nível patrimonial ou de responsabilidade civil do grupo ou de uma das sociedades que o integra;
- Potencial de danos ao nível reputacional do grupo;
- Responsabilidade judicial (criminal ou contraordenacional) do grupo ou de uma das sociedades que o integra.

Sendo assim classificados como:

- **impacto baixo** (1) Quando a ocorrência do evento teria consequências, de fácil resolução, ao nível interno e patrimonial ou de responsabilidade civil para o Grupo mas que não envolvam danos reputacionais ou responsabilidade judicial.
- **impacto médio** (2) A ocorrência do evento ou situação identificada teria, consequências ao nível organizacional, reputacional, patrimonial ou de natureza cível e de responsabilidade judicial, para o Grupo AVK, afigurando-se pouco provável a responsabilidade deste e de fácil clarificação a questão reputacional.
- **impacto elevado ou máximo** (3) A ocorrência do evento teria como possível a ocorrência de qualquer uma das consequências indicadas, afigurando-se como provável a responsabilidade contraordenacional ou criminal da AVK ou de uma das sociedades que o integra.

Será atribuída uma graduação global ao risco através da combinação probabilidade-impacto, de acordo com o seguinte quadro:

		Probabilidade de Ocorrência		
		Baixa	Média	Elevada
Impacto Previsível	Baixo	Risco Global Mínimo - 0	Risco Global Baixo - 1	Risco Global Médio - 2
	Médio	Risco Global Baixo - 1	Risco Global Médio - 2	Risco Global Elevado - 3
	Elevado	Risco Global Médio - 2	Risco Global Elevado - 3	Risco Global Máximo - 4

Para os efeitos deste PRR, “*gestão de riscos*” considera-se como sendo o conjunto de atos internos através dos quais as sociedades do Grupo AVK evitam e mitigam o risco de modo constante e corrente.

A gestão de risco inclui a adoção de medidas preventivas e corretivas, como atos e procedimentos identificados no PCN destinados a prevenir a ocorrência, ou mitigar o impacto, de um evento ou situação objeto de graduação de risco no PPR.

RESPONSÁVEL GERAL PELA EXECUÇÃO DO PLANO DE PREVENÇÃO

O responsável geral pela execução, controlo e revisão do PPR será o Responsável pelo Cumprimento Normativo, Sr.(a) Dr.(a) Paulo Alexandre Carvalho Maurício³⁵.

³⁵ alínea e) do n.º 2 do artigo 6.º do RGPC

AVALIAÇÃO E REVISÃO DO PPR

Relatórios

Os seguintes relatórios devem ser elaborados pelo Responsável geral pela execução do PPR:

- Intercalar: elaborado em Outubro e deve identificar as situações de risco elevado ou máximo;
- Anual: elaborado em Abril do ano seguinte a que respeita a execução, no qual quantifica o grau de implementação das medidas preventivas e corretivas identificadas, bem como a previsão da sua plena implementação.

Revisão

A revisão do presente PPR deve ser assegurada pela AVK, pelo menos, a cada três anos ou sempre que ocorra uma alteração na estrutura societária do Grupo.

Publicidade

O presente PPR e os Relatórios são obrigatoriamente dados a conhecer a todos os trabalhadores do Grupo, sendo divulgados na intranet e publicados no site das sociedades do Grupo em causa, no prazo de 10 (dez) dias contados desde a sua implementação e respetivas revisões.

IDENTIFICAÇÃO DAS ÁREAS DE RISCO:

O Grupo AVK funciona com partilha de órgãos por ambas as sociedades (AVK e Euroservice), pelo que o método adotado, agrega as direções transversais ao Grupo e identifica de forma separada as áreas de desempenho autónomo de cada sociedade.

Consideram-se áreas funcionais que comportam risco³⁶ O Conselho de Administração (CA), a Direção de Marketing & Comunicação, a Direção Financeira, Recursos Humanos e Administrativa (DRH) e a Direção Comercial (DC)

Os riscos serão classificados de acordo com a metodologia indicada *supra*.

Seguem-se os respetivos Mapas de Riscos e Medidas.

³⁶ Nos termos da al. a) do n.º 2 do art. 6.º do RGPC

ACTIVIDADE	RISCOS	DEPARTAMENTOS								Probabilidade	Impacto Previsível	Gradação Global	Medidas Preventivas Implementadas	Medidas Preventivas a implementar		
		Conselho de Administração	Departamento de Marketing & Comunicação	Direção Financeira, RH e Administrativa				Direção Comercial								
				Direção de Recursos Humanos e	Prucurement	Direção Financeira	Direção de IT	Gestão de Eventos	Direção Comercial & Orçamentação							
Acompanhamento dos Administradores e dos responsáveis das várias Direções para garantir a prossecução da estratégia definida	- Conflito de interesses;	X				X					1	2	1	- Código conduta com cláusula de conflito de interesses		
Indicação e controlo da Direção		X									1	2	1			
Definição de planos estratégicos e tomada de decisões	- Concessão ou recebimento de vantagem, patrimonial ou não patrimonial, indevida, para a prática de ato ou omissão, agindo em violação dos deveres; - Conflito de interesses - Tráfico de influência; - Desvio Patrimonial; - Presentes inapropriados tendo em vista a celebração de um contrato;	X								X		1	3	2	- Plano de Prevenção de Riscos e Infrações Conexas; - Código de Conduta; - Nomeação do Responsável pelo Cumprimento Normativo; - Programa de Formação, com sensibilização para consequência da prática de atos, não apenas do ponto de vista laboral como civil e criminal; - Canal de Denúncia interna; Estas medidas doravante serão abreviadamente designadas como Programa de Cumprimento Normativo ou PCN; - Pagamentos por parte da DF condicionado à apresentação de evidência de recebimento dos bens ou da prestação do serviço; - Auditorias; - Segregação de funções por pelouros; - Dupla verificação - acompanhamento de projetos por, pelo menos, 2 elementos;	
Acompanhamento de todos os projetos e processos	- Concessão ou recebimento de vantagem, patrimonial ou não patrimonial, indevida, para a prática de ato ou omissão, agindo em violação dos deveres; - Conflito de interesses;	X	X							X	X	1	3	2	-PCN - Dupla verificação - acompanhamento de projetos por, pelo menos, 2 elementos; -Supervisão; - Auditorias;	
Gestão do controlo de qualidade	- Non-compliance com requisitos procedimentais ou regulatórios;	X	X		X							1	2	1	-Certificação de Qualidade; -Inspeções de Qualidade; -PCN;	

Avaliação de desempenho dos trabalhadores	- Concessão ou recebimento de vantagem patrimonial ou não patrimonial, indevida, para a prática de ato ou omissão, agindo em violação dos deveres; - Conflito de interesses; - Manipulação de dados ou de informação sobre colaboradores com vista ao favorecimento de uns em detrimento de outros.		X	X	X	X	X	X	X	X	1	2	1	-Definição de critérios objetivos de avaliação; - Avaliação anual, analisada superiormente; -PCN; - Segmentação de informação;
Gestão de informação documentada	- Violação da obrigação de confidencialidade;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	1	2	1	-PCN; -Segmentação de informação; - Acordos de confidencialidade; - Política de Privacidade dos dados
Gestão de inconformidades, ações corretivas e sugestões de melhoria	- Violação do dever de zelo (incumprimento ou incorreto cumprimento de procedimentos ou imposições normativas);	X			X				X		1	2	2	- PCN; - Prazos de revisão das políticas e de verificação de cumprimento; - Auditorias da qualidade;
Gestão de risco e oportunidade	- Concessão ou recebimento de vantagem, patrimonial ou não patrimonial, indevida, para a prática de ato ou omissão, agindo em violação dos deveres; - Conflito de interesses; -Tráfico de influência	X	X			X	X	X	X		1	2	1	-PCN com normas sobre conflito de interesse - Regulamento interno; - Segmentação de informações; - Aplicação da segregação de funções;
Analisar a satisfação e as reclamações dos clientes e respetiva avaliação	- Non-compliance com requisitos procedimentais ou regulatórios; -Manipulação de Dados por parte dos colaboradores, com falsificação de dados de clientes para obtenção de benefícios pessoais;					X			X		1	2	2	- PCN; -Supervisão; - Controlo recíproco de colaboradores/ direções através de segregação de funções e controlo interno
Gerir encomendas, efetuando uma seleção das mesmas	- Concessão ou recebimento de vantagem, patrimonial ou não patrimonial, indevida, para a prática de ato ou omissão, agindo em violação dos deveres; - Conflito de interesses; - Tráfico de influência					X					1	2	1	-Definição de critérios objetivos de avaliação - Avaliação de propostas; - Avaliação anual, analisada superiormente; - PCN; - Segmentação de informação; - Código de conduta;
Avaliação de fornecedores	- Violação do dever de confidencialidade; - Concessão ou recebimento de vantagem, patrimonial ou não patrimonial, indevida, para a prática de ato ou omissão, agindo em violação dos deveres; - Conflito de interesses;			X	X			X			1	2	1	-Definição de critérios objetivos de avaliação; - Avaliação anual, analisada superiormente; -PCN; - Segmentação de informação; - Regulamento interno;
Seleção e recrutamento de colaboradores	- Conflito de interesses; - Falta de imparcialidade e transparência na seleção e recrutamento; - Tráfico de influência	X		X							1	2	1	- PCN com normas sobre recrutamento; - Processo de recrutamento
Planeamento e execução de formações	- Tráfico de influência - Falta de isenção na determinação dos formadores e/ou dos prestadores de serviços de formação; - Favorecimento de terceiros; - Incumprimento de regras de seleção de prestadores de serviços; - Adulteração de registo de horas de formação para cumprimento de obrigação legal enquanto entidade empregadora			X				X			1	2	1	- PCN; - Auditorias;

Proteção de dados pessoais	- Risco de violação de tratamento de dados			X						1	1	1	-PCN; - Política de privacidade de dados, - Políticas e procedimentos do sistema de gestão e segurança de informação;
Apoio técnico, manutenção e suporte automático	-Deficiente nível de cumprimento dos serviços;			X						1	2	1	- PCN; - Registo de inventário e funcionários ao serviço; - Duplo controlo; - Auditorias;

MAPA DE RISCOS E MEDIDAS

AVK, S.A.

ACTIVIDADE	RISCOS	DEPARTAMENTOS	Probabilidade	Impacto Previsível	Graduação Global	Medidas Preventivas Implementadas	Medidas Preventivas a implementar
		Direção de Operações					
Gestão de risco e oportunidade	- Concessão ou recebimento de vantagem, patrimonial ou não patrimonial, indevida, para a prática de ato ou omissão, agindo em violação dos deveres; - Conflito de interesses;	X	1	2	1	-PCN com normas sobre conflito de interesse - Regulamento interno; - Segmentação de informações; - Segregação de funções, com duplo acompanhamento;	
Acompanhamento de projetos e processos	- Concessão ou recebimento de vantagem, patrimonial ou não patrimonial, indevida, para a prática de ato ou omissão; - Conflito de interesses;	X	1	3	2	-PCN com normas sobre conflito de interesse; - Dupla verificação - acompanhamento de projetos por, pelo menos, 2 elementos; - Descrição de processos no âmbito da certificação da qualidade; - Auditorias;	
Analisar satisfação e reclamações dos clientes e respetiva avaliação	- <i>Non-compliance</i> com requisitos procedimentais ou regulatórios; - Manipulação de Dados: Alteração ou falsificação de dados de clientes com vista à obtenção de benefícios ou a atingir metas de desempenho; - Acesso não autorizado a informações sensíveis dos clientes e uso indevido das mesmas para fins pessoais ou para venda a terceiros; - Acesso a dados dos clientes com vista à utilização destes para efeito de falsificação de documentos e obtenção de financiamentos;	X	1	1	1	- PCN; - Registo de atendimento de clientes por cada funcionário; - Pagamento por parte do DF condicionado à apresentação de evidência de recebimento dos bens ou da prestação do serviço; - Pagamento condicionado a aprovação prévia de acordo com os limites em vigor na empresa; - Controlo recíproco de órgãos/ departamentos;	

Apoio técnico, manutenção e suporte	-Desvio de materiais - Concessão ou recebimento de vantagem, patrimonial ou não patrimonial, indevida, para a prática de ato ou omissão, agindo em violação dos deveres ;	X	1	2	1	- PCN; - Registo funcionários ao serviço; - Auditorias.
Identificação das necessidades dos clientes e desenvolvimento de serviços aptos à satisfação dessas necessidades	- Violação da obrigação de confidencialidade; - Registo de prestação de bens ou serviços, não prestados, para faturação;	X	1	2	2	-PCN; - Segregação de funções em encomendar, registar e pagamento dos bens e serviços; - Pagamento pelo DF a terceiros condicionado à apresentação de evidência de recebimento de bens ou serviços e não apenas com base na fatura; - Segregação de funções entre seleção do fornecedor, a validação da execução e o pagamento;
Gestão de ativos	- Apropriação ou utilização indevida de ativos nomeadamente bens materiais (produtos para venda ou afetos ao serviço)	X	1	1	1	- PCN; - Controlo recíproco de colaboradores/direções; -Controlo de imobilizado - Auditorias;
Relação comercial com o cliente	- Concessão ou recebimento de vantagem, patrimonial ou não patrimonial, indevida, para a prática de ato ou omissão, agindo em violação dos deveres;	X	1	1	1	-PCN; - Faturação pelo DF condicionado à apresentação de evidência de prestação de bens ou serviços; - Segregação de funções entre o pedido, a validação e o pagamento.
Identificação das necessidades dos clientes e desenvolvimento de serviços aptos à satisfação dessas necessidades	- Violação da obrigação de confidencialidade; - Registo de prestação de bens ou serviços, não prestados, para faturação pelo DF;	X	1	1	1	-PCN; -Segregação de funções em encomendar, validar e faturação; - Pagamento pelo DF a terceiros condicionado à apresentação de evidência de recebimento de bens ou serviços e não apenas com base na fatura; - Segregação de funções entre o pedido, a validação e o pagamento;
Ausência de independência, imparcialidade e neutralidade nas decisões	- Concessão ou recebimento de vantagem, patrimonial ou não patrimonial, indevida, para a prática de ato ou omissão, agindo em violação dos deveres; - Conflito de interesses; - Tráfico de influência;	X	1	3	2	- PCN; - Pagamento por parte do DF condicionado à apresentação de evidência de recebimento dos bens ou da prestação do serviço; -Pagamento condicionado a aprovação prévia de acordo com os limites em vigor na empresa; -Supervisão; - Controlo recíproco de colaboradores/direções;
Gestão de contratos com fornecedores	- Concessão ou recebimento de vantagem, patrimonial ou não patrimonial, indevida, para a prática de ato ou omissão, agindo em violação dos deveres; - Conflito de interesses; - Manipulação de dados ou de informação sobre empresas com vista ao favorecimento de determinada entidade;	X	1	2	1	- PCN; - Definição de critérios objetivos de avaliação; - Segmentação de informação; - Regulamento interno; - Validação de fornecedores e parceiros ao nível central do Grupo;
Gestão de Projetos	- Manipulação de relatórios operacionais para ocultar falhas ou exagerar o desempenho, a fim de atingir metas ou obter bônus; - Desvio de recursos da empresa para projetos pessoais ou para beneficiar terceiros;	X	2	1	1	-PCN; - Regulamento Interno; - Auditoria;

<p>Relatório de Vendas</p>	<p>-Adulteração do número de vendas ou manipulação de relatórios com vista à obtenção de bônus; -Concessão de descontos ou promoções não autorizadas para beneficiar clientes específicos ou com vista à obtenção de ganhos pessoais; -Manipulação de vendas com vista à obtenção de comissões indevidas;</p>	<p>X</p>	<p>2</p>	<p>2</p>	<p>2</p>	<p>-PCN; - Auditorias - Supervisão;</p>	
-----------------------------------	---	----------	----------	----------	----------	---	--

**MAPA DE RISCOS E MEDIDAS
 EUROSERVICE**

ACTIVIDADE	RISCOS	DEPARTAMENTOS				Probabilidade	Impacto Previsível	Gradação Global	Medidas Preventivas Implementadas	Medidas Preventivas a implementar
		Departamento Técnico/Operacional e Direção Executiva								
		Serviços Complementares - Instalações	Área Operacional	Área de Logística	Área de Planeamento e Coordenação					
Gestão de risco e oportunidade	- Concessão ou recebimento de vantagem, patrimonial ou não patrimonial, indevida, para a prática de ato ou omissão, agindo em violação dos deveres; - Conflito de interesses; - Tráfico de influência;				X	1	2	1	-PCN com normas sobre conflito de interesse - Regulamento interno; - Segmentação de informações; -Segregação de funções, com duplo acompanhamento.	
Acompanhamento de todos os projetos e processos	- Concessão ou recebimento de vantagem, patrimonial ou não patrimonial, indevida, para a prática de ato ou omissão; - Conflito de interesses;		X		X	1	3	2	-PCN com normas sobre conflito de interesse; - Dupla verificação - acompanhamento de projetos por, pelo menos, 2 elementos; - Auditorias	
Apoio técnico, manutenção e suporte	-Desvio de materiais - Concessão ou recebimento de vantagem, patrimonial ou não patrimonial, indevida, para a prática de ato ou omissão, agindo em violação dos deveres ;	X		X	X	1	2	1	- PCN; - Registo funcionários ao serviço; - Duplo controlo; - Auditorias.	
Identificação das necessidades dos clientes e desenvolvimento de serviços aptos à satisfação dessas necessidades	- Violação da obrigação de confidencialidade; - Registo de prestação de bens ou serviços, não prestados, para faturação pelo DF .		X	X	X	1	2	1	-PCN; -Segregação de funções em encomendar, validar e faturação; - Pagamento pelo DF a terceiros condicionado à apresentação de evidência de recebimento de bens ou serviços e não apenas com base na fatura - Segregação de funções entre o pedido, a validação e o pagamento;	

Gestão de ativos	- Apropriação ou utilização indevida de ativos nomeadamente bens materiais (produtos para venda ou afetos ao serviço)	X				1	1	1	- PCN; - Controlo recíproco de colaboradores/direções; - Controlo de stock; - Auditorias;
Relação comercial com o cliente	- Concessão ou recebimento de vantagem, patrimonial ou não patrimonial, indevida, para a prática de ato ou omissão, agindo em violação dos deveres;		X			1	2	1	- PCN; - Faturação pelo DF condicionado à apresentação de evidência de prestação de bens ou serviços - Segregação de funções entre o pedido, a validação e o pagamento;
Ausência de independência, imparcialidade e neutralidade nas decisões	- Concessão ou recebimento de vantagem, patrimonial ou não patrimonial, indevida, para a prática de ato ou omissão, agindo em violação dos deveres; - Conflito de interesses; - Tráfico de influência.				X	1	3	3	- PCN; - Pagamento por parte do DF condicionado à apresentação de evidência de recebimento dos bens ou da prestação do serviço; - Pagamento condicionado a aprovação prévia de acordo com os limites em vigor na empresa; - Controlo recíproco de órgãos/ departamentos.
Gestão de contratos com fornecedores	- Concessão ou recebimento de vantagem, patrimonial ou não patrimonial, indevida, para a prática de ato ou omissão, agindo em violação dos deveres; - Conflito de interesses; - Manipulação de dados ou de informação sobre empresas com vista ao favorecimento de determinada entidade.		X	X	X	1	2	2	- PCN; - Definição de critérios objetivos de avaliação; - Segmentação de informação; - Regulamento interno; - Validação de fornecedores e parceiros ao nível central do Grupo.
Reposição e organização de imobilizado e consumíveis	- Apropriação ou utilização indevida de ativos nomeadamente bens materiais (produtos para venda ou afetos ao serviço)	X		X		1	2	1	- PCN - Controlo de consumíveis; - Avaliação periódica de conformidade do imobilizado; - Cruzamento de dados entre a existência de desconformidades – análise de stock (entrada e saída de armazém) e os trabalhadores a realizarem atividade.
Manutenção de Equipamentos	- Utilização indevida de ativos afetos ao serviço; - Contratação de serviços de manutenção de fornecedores específicos em troca de comissões.	X				1	1	1	- PCN; - Controlo dos equipamentos em manutenção com folha de serviço;
Expedição de Mercadorias	- Envio de produtos para destinatários não autorizados em troca de vantagem, patrimonial ou não patrimonial, indevida, para a prática de ato ou omissão, agindo em violação dos deveres; - Expedição de bens sem acautelar o respetivo pagamento, em benefício próprio ou de terceiros.			X		2	2	2	- PCN; - Inventários de stock e controlo de trabalhadores a realizarem atividade; - Supervisão: Registo de produtos expedidos e não cobrados por referência a cada colaborador - Auditoria

Lisboa, 14 de Fevereiro de 2025