

## Índice

01.	ENQUADRAMENTO .....	2
02.	NATUREZA JURÍDICA E OBJETOS SOCIAIS .....	2
03.	ESTRUTURA E RESPONSÁVEIS.....	3
04.	AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DAS MEDIDAS PREVENTIVAS E CORRETIVAS.....	4
05.	CONCLUSÃO FINAL .....	15

## **01. ENQUADRAMENTO**

O Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, que cria o Mecanismo Nacional Anticorrupção e institui o regime geral de prevenção da corrupção, foi publicado na sequência da aprovação da Estratégia Nacional Anticorrupção 2020-2024, estabelecendo sete prioridades para combater o fenómeno da corrupção:

- a) melhorar o conhecimento, a formação e as práticas institucionais em matéria de transparência e integridade;
- b) prevenir e detetar os riscos de corrupção na ação pública;
- c) comprometer o setor privado na prevenção, deteção e repressão da corrupção;
- d) reforçar a articulação entre instituições públicas e privadas;
- e) garantir uma aplicação mais eficaz e uniforme dos mecanismos legais em matéria de repressão da corrupção, melhorar o tempo de resposta do sistema judicial e assegurar a adequação e efetividade da punição;
- f) produzir e divulgar periodicamente informação fiável sobre o fenómeno da corrupção; e
- g) cooperar no plano internacional no combate à corrupção.

O Regime Geral de Prevenção da Corrupção (doravante, “RGPC”) veio criar a obrigação de as entidades públicas ou privadas com 50 ou mais trabalhadores elaborarem um programa de cumprimento normativo que contemple, no mínimo, um plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas, um código de conduta, um programa de formação e um canal de denúncias. A adoção deste programa pelas entidades abrangidas visa prevenir, identificar e sancionar os comportamentos de corrupção e infrações conexas, cometidos contra ou através daquelas entidades.

Neste âmbito, a SGS Portugal - Sociedade Geral de Superintendência S.A. (NIPC 500417660 (doravante, “SGS Portugal”), adotou e divulgou o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (doravante, “PPR”), através do qual elencou as principais atividades com risco de corrupção e infrações conexas que foram identificadas na SGS e os mecanismos de controlo existentes para reduzir esses riscos.

De acordo com a metodologia seguida durante a elaboração do PPR, foram identificados um total de **160 riscos**, dos quais foram classificados como tendo “risco baixo”.

Não foram identificadas situações de risco elevado ou máximo que necessitassem de uma avaliação intercalar como definido no Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro.

Com o presente Relatório, a SGS Portugal cumpre com a sua obrigação de emissão, no ano seguinte a que respeita a execução do PPR, de um relatório de avaliação anual que observe o grau de implementação das medidas preventivas e corretivas identificadas no PPR, assim como a previsão da sua plena implementação, nos termos da alínea a) do n.º 4 do artigo 6.º do RGPC.

## **02. NATUREZA JURÍDICA E OBJETOS SOCIAIS**

Integrada no grupo empresarial SGS – Société Générale de Surveillance S.A., a SGS Portugal é uma entidade privada sob a forma de sociedade anónima que se dedica à prestação de serviços de inspeção, ensaio, certificação e verificação de produtos, serviços, instalações, equipamentos, máquinas e processos, bem como todos os demais serviços conexas com esta actividade.



Por sua vez, a SGS Portugal é sócia única da SGS/International Certification Services, Lda., NIPC 504254960 e detém 80% do capital social da SGS Molecular - Inovação e Serviços em Biotecnologia, S.A., NIPC 506604233.

A SGS/International Certification Services - Serviços Internacional de Certificação, Lda. é uma entidade privada sob a forma de sociedade por quotas e afiliada da SGS Portugal, tendo como principal atividade o desenvolvimento de atividades de certificação de processos, produtos, serviços e pessoas de acordo com normas NP, EN, ISO ou outro documento normativo nacional ou internacional.

A SGS Molecular - Inovação e Serviços em Biotecnologia, S.A., NIPC 506604233, é uma entidade privada sob a forma de sociedade anónima e afiliada da SGS Portugal, dedicando-se à prestação de serviços de diagnóstico, de biologia molecular, microbiológicos, físicos e químicos, atividades de inovação, consultadoria e formação em biologia e química, bem como a investigação, desenvolvimento, comercialização, importação e exportação de produtos analíticos e de diagnóstico.

### **03. ESTRUTURA E RESPONSÁVEIS**

Nos termos dos seus Estatutos, os órgãos sociais da SGS Portugal são:

- a) Assembleia Geral;
- b) Conselho de Administração;
- c) Fiscal Único.

#### **03.1. ASSEMBLEIA GERAL**

A Assembleia Geral é composta por acionistas possuidores de um mínimo de cinco ações averbadas em seu nome no livro de registos de ações ou as tenham depositadas em instituição de crédito ou nos cofres da sociedade, até doze dias antes da data marcada para a reunião. Cada grupo de cinquenta ações terá direito a um voto.

A mesa de Assembleia Geral será constituída por um presidente e um secretário, eleitos de entre os acionistas ou terceiros, por três anos, podendo ser reeleitos.

A SGS Société Générale de Surveillance SA, com sede no 1 Place des Alpes PO Box 2152 Genebra 1, 1211, Suíça é a atual acionista única da SGS Portugal, detendo a totalidade das ações. No presente momento, Alejandro Antonio Gonzalez Garcia e Joana Barreto são, respetivamente, o presidente e a secretária da Assembleia Geral da SGS Portugal.

#### **03.2. CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

A administração de negócios sociais e a representação da SGS Portugal é confiada a um Conselho de Administração composto por três a sete membros eleitos pela Assembleia Geral de acionistas por um período de três anos, podendo ser reeleitos.

A Assembleia Geral designará o presidente do Conselho de Administração, cargo atualmente ocupado por Alejandro Antonio Gonzalez Garcia. Os vogais do Conselho de Administração são Fabrice Jean Pierre Egloff e Stephen Rossiter.

#### **03.3. FISCAL ÚNICO**

A fiscalização da sociedade será feita nos termos da lei por um Fiscal Único eleito pela assembleia geral por um período de um ano, podendo ser reeleito. A Assembleia Geral deve eleger um suplente do Fiscal Único.

Atualmente, o Fiscal Único da SGS Portugal é a sociedade PricewaterhouseCoopers & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda. (PwC SROC), inscrita na Ordem dos Revisores Oficiais (“OROC”) de Contas sob o n.º 183 e na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários sob o n.º 20161485, com o número de pessoa coletiva 506628752 e sede no Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1- 3.º, 1069-316 Lisboa.

O atual suplente do Fiscal Único da SGS Portugal é Carlos José Figueiredo Rodrigues, registado como Revisor Oficial de Contas com n.º 1737 e inscrito na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários sob o n.º 20161347, com domicílio profissional no Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1- 3.º, 1069-316 Lisboa.

#### 04. AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DAS MEDIDAS PREVENTIVAS E CORRETIVAS

A SGS considerou os tipos de riscos associados aos processos das diferentes áreas de atividades que constituem a SGS para definir as medidas preventivas e corretivas a adotar no combate à corrupção e infrações conexas.

No decurso desse processo, foram identificados os processos das seguintes áreas de atividades:

- Administração;
- Legal & Compliance;
- Finance;
- Human Resources;
- Health & Safety;
- IT;
- Quality;
- Marcom (Marketing & Communication);
- Áreas de Negócio; e
- Transversal.

Por conseguinte, foram delineadas as medidas de prevenção elencadas nas tabelas das secções infra.

##### 04.1. ADMINISTRAÇÃO

Processo	Medidas Preventivas e Corretivas	Grau de Implementação
Definição de estratégia / Direcção e administração da empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprimento de procedimentos internos SGS</li> <li>• Código de Integridade SGS</li> <li>• Definição interna de funções; Delegação de competências e Procurações</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Gestão EPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Integridade e Código do Trabalho</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Definição e monitorização do cumprimento dos objectivos de estratégia empresarial, tendo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniões regulares para monitorização da estratégia a seguir</li> </ul>	<b>Implementado</b>

em conta o plano de actividades e o orçamento anual		
Monitorização e coordenação de procedimentos internos transversais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniões regulares com área operacional, monitorização do cumprimento dos procedimentos transversais a toda a área Operacional</li> <li>• Realização anual de Auditorias internas, externas e de clientes</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Coordenação da elaboração do orçamento anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorização do cumprimento das regras de elaboração do orçamento anual</li> <li>• Monitorização do cumprimento das regras de elaboração do orçamento anual</li> <li>• Monitorização e acompanhamento da execução orçamental, através das ferramentas informáticas disponíveis, reuniões periódicas de monitorização e acompanhamento</li> <li>• Existência de ferramentas informáticas e dashboards com os principais indicadores, actualizados com a periodicidade definida</li> <li>• Análise periódica dos mapas de alteração orçamental</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Contratação pública ou privada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Integridade SGS, acções de formação de contratação e lei da concorrência, Canal de Denúncias, Procedimentos Disciplinares (Código do Trabalho), Coimas.</li> </ul>	<b>Implementado</b>

#### 04.2. LEGAL & COMPLIANCE

Processo	Medidas Preventivas e Corretivas	Grau de Implementação
Assistência à Administração e áreas operacionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acção de sensibilização e formação, reuniões periódicas de actualização, prática reiterada de revisão contínua da informação submetida e retificação imediata da informação incorreta</li> <li>• Cumprimento do Código de Integridade e do Código Deontológico da Ordem dos Advogados</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Elaboração de pareceres jurídicos / Análise de contratos (contratação privada e pública, subcontratados)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprimento de procedimentos internos, do Código de Integridade SGS, Código dos Contratos Públicos e Novo Regime Jurídico da Concorrência.</li> <li>• Código de Integridade SGS</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Corporate Governance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Integridade SGS</li> <li>• Controlo sistemático para verificação do cumprimento dos prazos legais</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Elaboração de contratos de prestação de serviços / Contactos com outras entidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprimento de procedimentos internos e Código de Integridade SGS.</li> </ul>	<b>Implementado</b>

Análise e acompanhamento de processos judiciais e extrajudiciais da Organização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Integridade SGS, Cláusula contratual com dever de sigilo, cumprimento do Código de Integridade e do Código Deontológico da Ordem dos Advogados</li> <li>• Código Deontológico da Ordem dos Advogados</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Prevenção de branqueamento de capitais, combate ao financiamento do terrorismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definição de critérios, prioridades e cumprimento de prazos</li> <li>• Consulta da plataforma einforma</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Seguro de Responsabilidade Civil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Integridade SGS</li> </ul>	<b>Implementado</b>

### 04.3. FINANCE

Processo	Medidas Preventivas e Corretivas	Grau de Implementação
Prevenção de branqueamento de capitais, combate ao financiamento do terrorismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração anual da lista dos TOP 50</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Cobranças centralizadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Integridade e reuniões de reporte mensal</li> <li>• Código de Integridade e reuniões de reporte mensal</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Payroll	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprimento de procedimentos internos, Código de Integridade, sensibilização e formação em matéria de protecção de dados, cumprimento com as regras de Protecção de Dados Pessoais, Canal de Denúncias</li> <li>• Cláusula contratual com dever de sigilo e Código de Integridade</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Gestão da correspondência	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cláusula contratual com dever de sigilo e Código de Integridade</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Gestão financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprimento de procedimentos internos, nomeadamente através da segregação de funções entre o processamento, a autorização, o pagamento, através de diferentes níveis de avaliação, validação e decisão. Processos rigorosos de Auditorias Internas e Externas.</li> <li>• Limitação de valor disponível na caixa e controlo rigoroso da sua movimentação.</li> <li>• Regras bem definidas quanto ao acesso à caixa e pagamentos autorizados</li> <li>• Segregação de funções ao nível da elaboração dos pedidos de pagamento, regras bem definidas e restritivas quanto ao número e qualidade das assinaturas para ordens de pagamento e acesso ao homebanking (dupla validação)</li> <li>• Controlo rigoroso da sua utilização. Os cartões de crédito existentes são guardados em cofre. Um dos cartões é utilizado pelo MD em despesas de representação, tendo sempre de apresentar a</li> </ul>	<b>Implementado</b>

correspondente factura. Os demais cartões de crédito são utilizados sempre que haja necessidade de fazer compras online, com acompanhamento/ controlo do responsável do Finance e mediante imediata apresentação de comprovativo de compra correspondente.

- Cumprimento de procedimentos internos, nomeadamente através da segregação de funções entre o processamento, a autorização, o pagamento, através de diferentes níveis de avaliação, validação e decisão
- Cumprimento de procedimentos internos, nomeadamente através da segregação de funções entre o processamento, a autorização, o pagamento, através de diferentes níveis de avaliação, validação e decisão
- Controlo sistemático e automático (através de alertas do sistema) para verificação do cumprimento dos prazos de entrega e devolução
- Cumprimento de procedimentos internos, nomeadamente através da segregação de funções entre o processamento, a autorização, o pagamento, através de diferentes níveis de avaliação, validação e decisão
- Cumprimento de procedimentos internos e sensibilização dos departamentos quanto aos prazos de envio de facturas para o Finance, para cumprimento do rigor financeiro
- Conferência periódica dos registos, movimentação de contas, reconciliações bancárias
- Código de Integridade

Gestão patrimonial

- Cumprimento de procedimentos internos, nomeadamente através da segregação de funções entre o processamento, a autorização, o pagamento, através de diferentes níveis de avaliação, validação e decisão
- Acompanhamento contínuo de fornecedores e da sua performance, e avaliação anual da sua performance top 50
- Realização de inventário em suporte informático, permitindo a monitorização de eventuais diferenças detectadas. Auditoria Externa.
- Realização de inventário em suporte informático
- Procuração e certidão permanente

**Implementado**

Orçamento anual

- Monitorização e acompanhamento da execução orçamental, através das ferramentas informáticas disponíveis, reuniões periódicas de monitorização e acompanhamento, produção de relatórios mensais de evolução económico-financeira, orçamental e de gestão

**Implementado**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existência de ferramentas informáticas e dashboards com os principais indicadores, actualizados com a periodicidade definida</li> <li>Análise periódica dos mapas de alteração orçamental</li> </ul>	
Gestão de frota	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprimento do procedimento interno de viaturas e Código de Integridade</li> <li>Controlo e monitorização dos equipamentos existentes</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Telecomunicações	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de monitorização dos equipamentos atribuídos ou disponíveis, implementação de medidas de controlo de entrada e de saída</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Reporte financeiro aos auditores externos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprimento de prazos estabelecidos, articulação com as áreas de negócio com vista ao cumprimento dos prazos</li> <li>Verificação e validação da informação através da conferência dos dados gerados nos diferentes mapas de reporte</li> <li>Identificação clara e justificada das alterações, bem como na informação prestada e documentação fornecida</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Facturação dos serviços prestados e emissão de nota de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Integridade, programas de CRM, programa de facturação, Canal de Denúncias. Obrigatória a emissão de declaração por parte do cliente que ateste a validade da nota de crédito. No caso dos fornecedores é necessário que nota de crédito venha com a referência da factura contabilizada/ em conta corrente</li> </ul>	<b>Implementado</b>

#### 04.4. HUMAN RESOURCES

Processo	Medidas Preventivas e Corretivas	Grau de Implementação
Gestão de Pessoas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementação de metodologia/procedimento de forma a minimizar o impacto ou os erros na introdução dos dados</li> <li>Código de Integridade, Código do Trabalho e sensibilização e formação em matéria de protecção de dados, cumprimento das regras de Protecção de Dados Pessoais</li> <li>Acção de sensibilização e formação, reuniões periódicas de actualização, prática reiterada de revisão contínua da informação submetida e retificação imediata da informação incorreta.</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Gestão EPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Integridade</li> <li>Cumprimento de procedimentos internos e Código do Trabalho</li> <li>Levantamento de necessidades e respectiva compatibilização com o orçamento anual</li> </ul>	<b>Implementado</b>

<p>Progressão de carreira</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política/ Modelo De Crescimento Pessoal - Carreiras com procedimento de categorias profissionais; envolvimento da Administração e responsáveis de áreas operacionais, bem como a actualização do perfil de competências</li> <li>Manual de descrição de funções, Política/ Modelo De Crescimento Pessoal - Carreiras com procedimento, enumeração e descrição de categorias profissionais; Código de Integridade e Código do Trabalho.</li> </ul>	<p><b>Implementado</b></p>
<p>Elaboração de contratos de trabalho</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regulamento Geral de Protecção de Dados Pessoais, Lei de protecção de Dados Pessoais e Código de Integridade</li> <li>Análise criteriosa e solicitação de esclarecimentos sempre que necessário</li> </ul>	<p><b>Implementado</b></p>
<p>Gestão de Estágios Profissionais</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Integridade</li> <li>Cumprimento de procedimentos internos e Código do Trabalho, regulamento das categorias profissionais</li> </ul>	<p><b>Implementado</b></p>
<p>Payroll</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprimento de procedimentos internos e Código do Trabalho para o processamento salarial, utilização de programa de processamento salarial; workflow de comunicação de justificação e aprovação das ausências, Código de Ética, sensibilização e formação em matéria de protecção de dados, cumprimento com as regras de Protecção de Dados Pessoais, Canal de Denúncias</li> <li>Cumprimento de procedimentos internos, nomeadamente através da segregação de funções entre o processamento, a autorização, o pagamento, através de diferentes níveis de avaliação, validação e decisão</li> </ul>	<p><b>Implementado</b></p>
<p>Avaliação de Desempenho</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fixação dos objectivos, os quais devem ser coerentes e exequíveis; cumprimento prazos estabelecidos no procedimento; reunião N+1 com N-1, plataforma de gestão de desempenho.</li> <li>Código de Integridade</li> </ul>	<p><b>Implementado</b></p>
<p>Formação Interna</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimento de qualificação de fornecedores</li> <li>Validação de entidades devidamente credenciadas para o efeito, Código de Integridade</li> </ul>	<p><b>Implementado</b></p>
<p>Controlo assiduidade / férias</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manter o sistema de registo de verificação da assiduidade, cumprimento do Código do Trabalho</li> </ul>	<p><b>Implementado</b></p>
<p>Instauração e acompanhamento de procedimentos disciplinares</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprimento de procedimentos internos e do Código do Trabalho em caso de instauração de procedimento disciplinar; acesso restrito aos processos; segregação de informação em pastas de rede</li> <li>Regulamento Geral de Protecção de Dados Pessoais, Lei de Protecção de Dados Pessoais e Código de Integridade.</li> </ul>	<p><b>Implementado</b></p>

Medicina no Trabalho

- Código de Integridade, níveis diferenciados de acesso a pastas de arquivo informático, acesso restrito ao arquivo físico dos trabalhadores, Regulamento Geral de Protecção de Dados Pessoais e Lei de Protecção de Dados pessoais

**Implementado**

#### 04.5. HEALTH & SAFETY

Processo	Medidas Preventivas e Corretivas	Grau de Implementação
Indicadores Health & Safety	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimento Health &amp; Safety, Monitorização do Grupo</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Gestão EPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprimento dos procedimento de aquisição de bens e serviços e de abertura de fornecedor.</li> <li>• Código de Integridade</li> <li>• Compra de EPI's controlado por cada área de negócio. O custo de EPI's alocado a cada área de negócio. Controlo de custos financeiros. Aplicação do procedimento interno de seleção, fornecimento, utilização, manutenção e distribuição de Equipamentos de Protecção Individual (EPI)</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Gestão Incidentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Integridade, Procedimentos Health &amp; Safety, Monitorização do Grupo</li> <li>• Código de Integridade, Regras de atribuição prémios, Autorização do responsável pelo Health &amp; Safety do grupo conjuntamente com o responsável pelo Health &amp; Safety local</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Indicadores HSE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos de Autorização de Trabalho, Gestão e Comunicação de Incidentes, Monitorização do Grupo.</li> <li>• Cumprimento do procedimento interno de aquisição de bens e serviços e de contratação de fornecedores e entrega do Código de Integridade ao fornecedor</li> <li>• Código de Integridade</li> </ul>	<b>Implementado</b>

#### 04.6. IT

Processo	Medidas Preventivas e Corretivas	Grau de Implementação
Segurança de Informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprimento de procedimentos internos, nomeadamente "SGS Group Policy Security Incident Reporting", "SGS General Information Security Policy", "SGS Information Security Risk Management Policy", "SGS Identity and Access Management", Código de Integridade</li> </ul>	<b>Implementado</b>

Administração e gestão de sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprimento de procedimentos internos, nomeadamente “SGS General Information Security Policy”, “SGS Information Security Risk Management Policy”, “SGS IT Business Continuity Policy”, “SGS Identity and Access Management”, Código de Integridade,</li> <li>Monitorização periódica das permissões concedidas</li> <li>Procedimento de qualificação de fornecedores</li> <li>Controlo e monitorização dos equipamentos existentes</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Ponto de contacto com CNPD e demais entidades externas relativas à protecção de dados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de integridade, segregação física e electrónica com base no princípio "need to know"</li> </ul>	<b>Implementado</b>

#### 04.7. QUALITY

Processo	Medidas Preventivas e Corretivas	Grau de Implementação
Analisar, tratar e dar resposta às reclamações apresentadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicação do Código de Integridade e do procedimento de Gestão de Ocorrências – Reclamações, Recursos e Claim</li> <li>Monitorização do processo de reclamação, desde a realização da reclamação até ao seu encerramento e aplicação do procedimento de Gestão de Ocorrências – Reclamações, Recursos e Claim</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Desenvolvimento de novos serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprimentos de procedimentos internos, Código de Integridade</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Actualização de Procedimentos Internos e documentação SGQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Integridade, Processo de validação de documentação por N+1</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Avaliação de satisfação cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Integridade, ferramenta do grupo para envio de inquéritos de satisfação aos clientes (Qualtrics) e análise qualitativa das respostas aos mesmos por parte do MARCOM.</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Análise de imparcialidade e conflito de interesses	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Integridade</li> </ul>	<b>Implementado</b>

#### 04.8. MARCOM (MARKETING & COMMUNICATION)

Processo	Medidas Preventivas e Corretivas	Grau de Implementação
Avaliação de satisfação cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Integridade, ferramenta do grupo para envio de inquéritos de satisfação aos clientes (Qualtrics) e análise qualitativa das respostas aos mesos por parte do MARCOM</li> </ul>	<b>Implementado</b>

Contacto com órgãos comunicação social ou redes sociais	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Integridade, Canal de Denúncias, Política de redes sociais e plano de gestão de crise para os media em situações mais críticas</li> <li>Código de Integridade, Política de redes sociais e plano de gestão de crise para os media em situações mais críticas</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Gestão da informação e da imagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenação e revisão da informação a prestar; acompanhamento dos conteúdos disponibilizados; criação plano de comunicação com orientações e regras para comunicação interna e externa</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Contratação pública ou privada: apresentação de propostas e toda a documentação solicitada nos concursos através das plataformas disponíveis para o efeito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Integridade, Canal de Denúncias, Procedimentos Disciplinares (Código do Trabalho), Coimas</li> <li>Controlo sistemático para verificação do cumprimento dos prazos e documentação necessária</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Gestão de bases de dados de clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Ética, Procedimento Disciplinar (Código do Trabalho), Canal de Denúncias</li> <li>Política de Privacidade de Dados da SGS Portugal, Código de Integridade</li> </ul>	<b>Implementado</b>

#### 04.9. ÁREAS DE NEGÓCIO

Processo	Medidas Preventivas e Corretivas	Grau de Implementação
Contratação pública ou privada: apresentação de propostas e toda a documentação solicitada nos concursos através das plataformas disponíveis para o efeito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Ética, acções de sensibilização e formação de contratação e lei da concorrência, Canal de Denúncias, Procedimentos Disciplinares (Código do Trabalho), Coimas.</li> <li>Código de Integridade</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Facturação dos serviços prestados e emissão de nota de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Integridade, registo em plataforma própria, Canal de Denúncias</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Gestão EPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprimento de procedimentos internos e da estratégia empresarial definida, tendo em conta o plano de actividades e o orçamento anual</li> <li>Cumprimento de procedimentos internos e Código do Trabalho</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Elaboração de reporting ao Conselho de Administração	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Integridade</li> </ul>	<b>Implementado</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprimento de procedimentos internos e da estratégia empresarial definida, tendo em conta o plano de actividades e o orçamento anual</li> <li>Cumprimento de procedimentos internos e da estratégia empresarial definida, tendo em conta o plano de actividades e o orçamento anual</li> <li>Reuniões regulares com área operacional, monitorização do cumprimento dos procedimentos transversais a toda a área operacional</li> </ul>	
Cumprimento do Orçamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitorização do cumprimento das regras de elaboração do orçamento anual</li> <li>Existência de ferramentas informáticas e dashboards com os principais indicadores, actualizados com a periodicidade definida</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Gestão de Equipamentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprimento com procedimento interno de Compra de Bens e Serviços</li> <li>Implementação de medidas de controlo de entrada e de saída de materiais e/ou equipamentos</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Gestão de Operações	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Integridade, Canal de Denúncia</li> <li>Código de Integridade, Monitorização diária dos registos de inspecção, Canal de Denúncia</li> </ul>	<b>Implementado</b>

#### 04.10. TRANSVERSAL

Processo	Medidas Preventivas e Corretivas	Grau de Implementação
Aplicação do Código de Integridade	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilização e formação sobre o normativo que compõe o Código de Integridade da SGS, publicação website, publicação na intranet</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Fornecimento e Arquivo de Informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementação de metodologia para cumprimento de gestão documental. Documentação e procedimentos da área da Qualidade</li> <li>Código de Integridade</li> <li>Segregação de acessos, seja por barreira física (cartão/chave), seja através de directórios (pastas de rede circunscritas à respectiva área), Código de Integridade, Políticas de Segurança de Informação</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Gestão de Parceiros, Intermediários, Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Integridade, Cumprimento com procedimento de compra de bens e serviços, procedimentos internos, nomeadamente através da segregação de funções entre o processamento, a autorização, o pagamento, através de diferentes níveis de avaliação, validação e decisão</li> </ul>	<b>Implementado</b>

Donativos e patrocínios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Integridade, regras de aprovação de despesas, com base em princípios de dupla autorização e de responsáveis por linhas de despesa</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Combate a pagamentos de facilitação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Integridade, procedimentos internos, nomeadamente através da segregação de funções entre o processamento, a autorização, o pagamento, através de diferentes níveis de avaliação, validação e decisão.</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Prendas, hospitalidade, despesas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Integridade, procedimentos internos, nomeadamente através da segregação de funções entre o processamento, a autorização, o pagamento, através de diferentes níveis de avaliação, validação e decisão e assinatura de declaração de vinculação a Código de Integridade.</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Combate a contribuições políticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Integridade, procedimentos internos, nomeadamente através da segregação de funções entre o processamento, a autorização, o pagamento, através de diferentes níveis de avaliação, validação e decisão</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Relações pessoais e familiares	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Integridade e assinatura de declaração de vinculação a Código de Integridade.</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Aquisição de bens e serviços (por exemplo economato, equipamento informático, EPI's, frota, organização de eventos, fornecedores no geral)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Integridade, Cumprimento com procedimento de compra de bens e serviços e com demais procedimentos internos, nomeadamente através da segregação de funções entre o processamento, a autorização, o pagamento, através de diferentes níveis de avaliação, validação e decisão, Canal de Denúncias</li> <li>Código de Integridade</li> <li>Procedimento Disciplinar (Código do Trabalho), Canal de Denúncias, Auditoria Anual Fiscal Único e auditorias internas, externas e de clientes</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Segurança da Informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprimento de procedimentos internos, tais como o SGS Identity and Access Management Policy, SGS General Information Security Policy, SGS Security Incident Reporting Policy, SGS Business Continuity Policy, SGS Information Classification Policy.</li> <li>Código de Integridade</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Concorrência leal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Integridade e Novo Regime Jurídico da Concorrência</li> </ul>	<b>Implementado</b>
Sanções Internacionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Integridade</li> </ul>	<b>Implementado</b>

## 05. CONCLUSÃO FINAL

Da monitorização anual realizada às medidas preventivas e corretivas adotadas pelas diversas áreas de atividades da SGS, constata-se que as medidas previstas estão a ser integralmente implementadas.

Não obstante, a SGS reconhece a importância de permanentemente monitorizar as medidas implementadas e analisar a adoção de novas medidas, de modo a garantir e a elevar os níveis de eficácia considerados adequados à mitigação dos riscos identificados.

Exemplo da importância que a SGS confere à monitorização permanente é o reforço nos canais de denúncia e nas formações direcionadas aos trabalhadores e prestadores da SGS, com o intuito de fortalecer o conhecimento de todos sobre os meios ao seu dispor para a denúncia e combate a situações de corrupção e infrações conexas, bem como a correta identificação de tais casos que devem ser imediatamente reportados. O contínuo reforço e supervisão da SGS são reveladores do seu compromisso para com a redução do risco de corrupção e infrações conexas.