

Relatório
de Governo
Societário

2019

Parques de
Sintra - Monte
da Lua S.A.

Índice

I.	Síntese (Sumário Executivo)	2
II.	Missão, Objetivos e Políticas	4
III.	Estrutura de capital	6
IV.	Participações Sociais e Obrigações detidas	7
V.	Órgãos Sociais e Comissões	7
	A. Modelo de Governo	7
	B. Assembleia Geral	7
	C. Administração e Supervisão	8
	D. Fiscalização	10
	E. Revisor Oficial de Contas (ROC)	14
	F. Conselho Consultivo (caso aplicável)	15
	G. Auditor Externo (caso aplicável)	15
VI.	Organização Interna	15
	A. Estatutos e Comunicações	15
	B. Controlo interno e gestão de riscos	17
	C. Regulamentos e Códigos	20
	D. Deveres especiais de informação	21
	E. Sítio na Internet	21
	F. Prestação de Serviço Público ou de Interesse Geral	22
VII.	Remunerações	22
	A. Competência para a Determinação	22
	B. Comissão de Fixação de Remunerações	23
	C. Estrutura das Remunerações	23
	D. Divulgação das Remunerações	23
VIII.	Transações com partes Relacionadas e Outras	24
IX.	Análise de sustentabilidade da entidade nos domínios económico, social e ambiental	25
X.	Avaliação do Governo Societário	34
XI.	ANEXOS DO RGS	36

I. Síntese (Sumário Executivo)

À Parques de Sintra - Monte da Lua, S. A. (doravante, PSML), sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, criada em 2000, na sequência da classificação da Paisagem Cultural de Sintra como Património da Humanidade, foi confiada a gestão dos mais importantes valores públicos, naturais e culturais, situados naquela zona classificada, para que procedesse à sua recuperação, requalificação e revitalização, abrindo-os à fruição pública e potenciando a sua valência turística.

Em 2007, pelo DL 292/2007, a empresa recebeu para gestão o Palácio Nacional da Pena e o contrato de concessão do Hotel do Palácio de Seteais.

Em 2012, pelo DL 205/2012, a empresa recebeu também a gestão dos Palácios Nacionais de Sintra e Queluz.

Pelo mesmo DL 205/2012, a PSML recebeu ainda as atribuições de serviço público delegadas pelo Estado relativas à manutenção e desenvolvimento das atividades da Escola Portuguesa de Arte Equestre (EPAE).

Quanto ao modelo de governo societário, a PSML adota o modelo monista com um Conselho de Administração constituído por 3 administradores executivos.

No exercício de 2019, a PSML deu cumprimento às instruções relativas à contratação de pessoal, nomeadamente, à exceção autorizada pelo Secretário de Estado do Tesouro (SET), e vencimentos e, no âmbito da Contratação Pública, realizou os procedimentos de aquisição recorrendo à Plataforma de Contratação Pública Vortal. No processo administrativo, a PSML deu continuidade ao projeto de desmaterialização e workflow de Gestão Documental para todas as aquisições e avançou com o desenvolvimento, na mesma ferramenta, de mais funcionalidades para a aprovação de documentos de suporte às decisões do Conselho de Administração, nomeadamente, com a criação de um controlo orçamental automático de acordo com Plano de Atividades e Orçamento, no início de cada processo de aquisição, de acordo com a tipologia de compra e rubrica da contabilidade.

Em setembro de 2019, foi assinado o Acordo de Empresa com o Sindicato dos Trabalhadores da Administração Pública e de Entidades com Fins Públicos (SINTAP), o qual foi publicado no Boletim do Trabalho e Emprego n.º 35, de 22 de setembro de 2019, e no qual se encontram previstas condições de trabalho mais favoráveis para os trabalhadores da PSML sindicalizados no SINTAP. Com a entrada em vigor deste Acordo de Empresa (AE), a Administração decidiu, igualmente, dar início a um processo voluntário de adesão para os trabalhadores da PSML não sindicalizados no SINTAP e que não estariam, de outra forma, abrangidos pelo AE. Em face do sucesso desta iniciativa e perante o interesse manifestado pelos trabalhadores, a Administração decidiu fazer estender as condições previstas no AE a todos os trabalhadores da PSML, incluindo os trabalhadores que não aderiram ao processo voluntário de adesão, bem como aos trabalhadores temporários que se encontrem ao serviço nos equipamentos geridos pela PSML.

A autonomização dos serviços jurídicos trouxe eficiências na Contratação Pública, diminuindo por completo os serviços externos nesta área, e assegurou um processo segregado. Automatizaram-se alguns controlos da receita e foram implementados serviços de Gateway de pagamentos, mais abrangentes (mais canais de recebimento de receita) e mais eficientes (menor custo e controlo mais fácil). A PSML incentiva de forma concreta e objetiva que os recebimentos não sejam realizados em numerário, mas em cartões ou de outra forma eletrónica.

Uma vez que em outubro de 2018 foi implementado um tarifário anual, os preços mantiveram-se os preços praticados na época alta anterior, permitindo enriquecer a oferta com serviços complementares à visita, nomeadamente o serviço de hop on hop off. Este tarifário manteve-se ao longo do ano 2019 e prevê-se que se mantenha ao longo de todo o ano de 2020. Estes serviços incidem essencialmente no objetivo da dispersão espacial e temporal dos visitantes, evitando o mais possível filas de espera, de

uma busca constante pela modernização e o desenvolvimento de soluções tecnológicas que venham agilizar processos que assegurem a melhoria contínua das condições de acolhimento e da qualidade da visita a par da otimização da eficiência dos serviços, foram e serão pontos estratégicos.

Ao longo deste ano de 2019, deu-se continuidade às reorganizações departamentais da PSML, às sessões de formação de Contratação Pública e entrou em vigor o projeto de gestão eficaz dos dados pessoais, com o RGPD. .

Informação síntese

CAPÍTULO II do RJSPE – Práticas de bom governo		sim	não	data
Artigo 43.º	apresentou plano de atividades e orçamento para 2019 adequado aos recursos e fontes de financiamento disponíveis	X		28-06-2019
	obteve aprovação pelas tutelas setorial e financeira do plano de atividades e orçamento para 2019	X		16-09-2019
Artigo 44.º	divulgou informação sobre estrutura acionista, participações sociais, operações com participações sociais, garantias financeiras e assunção de dívidas ou passivos, execução dos objetivos, documentos de prestação de contas, relatórios trimestrais de execução orçamental com relatório do órgão de fiscalização, identidade e curriculum dos membros dos órgãos sociais, remunerações e outros benefícios	X		10-03-2020
Artigo 45.º	submeteu a informação financeira anual ao Revisor Oficial de Contas, que é responsável pela Certificação Legal das Contas da empresa	X		
Artigo 46.º	elaborou o relatório identificativo de ocorrências, ou risco de ocorrências, associado à prevenção da corrupção	X		
Artigo 47.º	adotou um código de ética e divulgou o documento	X		
Artigo 48.º	tem contratualizada a prestação de serviço público ou de interesse geral, caso lhe esteja confiada		X	
Artigo 49.º	prosseguiu objetivos de responsabilidade social e ambiental	X		
Artigo 50.º	implementou políticas de recursos humanos e planos de igualdade	X		
Artigo 51.º	evidenciou a independência de todos os membros do órgão de Administração e que os mesmos se abstêm de participar nas decisões que envolvam os seus próprios interesses	X		
Artigo 52.º	evidenciou que todos os membros do órgão de Administração cumpriram a obrigação de declararem as participações patrimoniais e relações suscetíveis de gerar conflitos de interesse ao órgão de Administração, ao órgão de fiscalização e à IGF	X		
Artigo 53.º	providenciou no sentido de que a UTAM tenha condições para que toda a informação a divulgar possa constar do sítio na internet da Unidade Técnica	X		
Artigo 54.º	apresentou o relatório do órgão de fiscalização em que é aferido constar do relatório anual de práticas de governo societário informação atual e completa sobre todas as matérias tratadas no Capítulo II do RJSPE (boas práticas de governação)	X		

II. Missão, Objetivos e Políticas

1. A Parques de Sintra – Monte da Lua, S.A (PSML) tem como missão gerir os mais importantes valores naturais e culturais situados na zona da Paisagem Cultural de Sintra e em Queluz: o Parque e o Palácio da Pena, os Jardins e o Palácio de Monserrate, o Castelo dos Mouros, o Convento dos Capuchos, o Jardim e o Chalet da Condessa d'Edla e, desde 2012, os Palácios Nacionais de Sintra e de Queluz e a Escola Portuguesa de Arte Equestre, sediada nos Jardins históricos de Queluz – e com apresentações no Picadeiro Henrique Calado, na Calçada da Ajuda (Belém). Em 2017, a PSML aumentou o seu âmbito de gestão, com a afetação de mais território e mais equipamentos, por parte do Estado. Nomeadamente foram afetados à sua gestão o Farol do Cabo da Roca e os edifícios adjacentes, o Convento da Peninha, edifícios adjacentes e acessos e a zona do Perímetro Florestal junto ao Convento dos Capuchos (70 hectares). Em 2018, os equipamentos sob gestão da PSML já incluíram a Tapada do Schindler, a Tapada do Borges, a Tapada do Inhaca, a Tapada do Mouco, a Tapada do Ramalhão, a Tapada dos Bichos, a Tapada do Saldanha/Quinta da Penha Longa, o Parque das Merendas, a Mata da Trindade, a Matinha de Queluz, o Mont Fleuri, o Perímetro Florestal da Serra de Sintra, o Perímetro Florestal da Penha Longa, a Tapada das Roças, a Tapada do Saldanha e a Quinta da Amizade/Vila Sassetti. Em 2019, foram adquiridos mais três Prédios Rústicos na Tapada do Saldanha/Penha Longa.

A prossecução da gestão destas propriedades envolve a sua recuperação, requalificação, revitalização, conservação, investigação, divulgação e exploração, abrindo-as à fruição pública e potenciando a sua valência turística.

A orientação da PSML, na sua visão e valores, é visível na:

Preocupação com a Paisagem Cultural de Sintra – não se limitar à gestão das propriedades que lhe foram inicialmente confiadas, mas preocupar-se com a conciliação de intervenções e a mobilização dos proprietários privados e da sociedade portuguesa em geral sobre a salvaguarda e valorização da Paisagem Cultural de Sintra.

Sustentabilidade económica – é nas fontes de receita (visitantes e outras atividades económicas) da PSML e nos incentivos económicos disponibilizados que é assegurado o cumprimento do seu objeto.

Excelência de gestão de parques históricos – ambicionar ser a melhor empresa gestora de parques históricos em Portugal.

Informação, Organização e Acessibilidade – desenvolver o conhecimento e informação sobre as propriedades geridas pela Parques de Sintra e Paisagem Cultural de Sintra, organização da empresa por centros de resultados e projetos e promoção de melhor acessibilidade aos parques e monumentos de Sintra.

2. As políticas e linhas de ação desencadeadas no âmbito da estratégia da PSML são:
 - 1) Implementar uma filosofia de gestão profissionalizada, baseada nas competências adequadas e no incremento da capacidade produtiva segundo os mais exigentes padrões de qualidade, em prol do cumprimento da sua missão;
 - 2) Adotar práticas de gestão, segundo os princípios das boas práticas de governo das empresas públicas;
 - 3) Desenvolver uma cultura organizacional orientada para a excelência de desempenho, através da utilização de práticas empresariais de referência.
- a) Os principais objetivos da PSML são:
 1. Crescimento da atividade, através do número de visitantes;
 2. Aumentar o nível de eficiência nas áreas geridas pela PSML;

3. *A continuação da recuperação do património edificado e a revitalização de zonas degradadas;*
4. *A continuação da requalificação das zonas paisagísticas;*
5. *A investigação, tendo como objetivo fazer mais e melhor.*

b) *Grau de cumprimento dos objetivos: A proposta de PAO de 2019 teve como pressupostos gerais a prossecução da evolução dos mesmos indicadores com a mesma amplitude/grau de exigência:*

Objetivos de Gestão	Unidade	Peso	2019 PAO	2019 Execução
N.º de Visitas Anuais	número	20%	3 828 685	3 656 479
Projetos Recuperados	número	20%		
Volume de Negócios (VN)	milhares €	10%	37 498	35 931
Margem EBITDA	%	10%	47%	50%
Resultado Líquido	milhares €	10%	9 501	10 205
Peso dos Gastos no VN	%	20%	52,4%	51,4%
Eficiência	%	10%	105,4%	102,7%

Nota: não foi quantificado o objetivo de *Projetos Recuperados*. A PSML propõe, nos Contratos de Gestão, que o cumprimento deste objetivo seja o nível de investimento realizado na recuperação de Património Construído e Natural, tendo como meta o valor proposto no PAO de cada exercício.

O Número de Visitas Anuais, face ao previsto no PAO de 2019, registou uma diminuição de 3,8%. Nesta diminuição estão incluídos os efeitos do fecho da Rampa da Pena, das greves dos colaboradores, os fechos das estradas e dos Parques por prevenção aos incêndios e devido às intempéries naturais. Apesar desta diminuição, a PSML registou um aumento no Número de Visitas relativo ao período homólogo de 2,7%.

O Volume de Negócios apresentado também regista uma queda face aos valores previstos no PAO de 2019 em cerca de 3,8%, devido à menor receita das bilheteiras (3,1%) e da restauração (3,4%).

O indicador da Margem do EBITDA sofreu um aumento, quer por via da diminuição do Volume de Negócios quer por via do aumento do EBITDA. O EBITDA executado foi superior ao previsto em 181.485 euros (1,4%), como resultado principal de um pequeno aumento da rubrica de FSE (4%), derivado do aumento dos gastos com Trabalho Temporário, e na diminuição dos Gastos com o Pessoal (20,2%), uma vez que a assinatura, após confirmação das Tutelas, do Acordo de Empresa só se realizou no 4.º Trimestre de 2019.

Evidenciando a execução do Plano de Atividades e Orçamento de 2019 (PAO 2019), apresenta-se o seguinte quadro:

	2019 - PAO	2019 - Executado	Desvios
EBITDA	17 791 235	17 972 720	181 485
Resultado Líquido	9 501 373	10 204 710	703 337
Investimento	17 398 395	9 342 680	-8 055 715
Gastos com o Pessoal	7 172 173	5 720 786	-1 451 386
Quadro de Pessoal	339	339	0
Endividamento	0	0	0

Relativamente ao desvio positivo registado no EBITDA no montante de 181.485 euros, face ao PAO 2019 deve-se especificamente a 2 efeitos contrários: por um lado, a diminuição do Volume de Negócios no valor de 1.327 mil euros e, por outro, a diminuição dos Gastos com o Pessoal em 1.451 mil euros

As dificuldades na execução dos projetos de investimentos programados no PAO de 2019 estão identificadas:

1. Na necessidade de sucessivas aprovações por entidades terceiras que demoram muito tempo a concretizar a validade do projeto;
2. A falta de recursos humanos com capacidade técnica para a quantidade de projetos propostos a executar;
3. A complexidade e a componente arqueológica de quase a totalidade dos projetos, muitas vezes atrasa a execução programada dos mesmos;
4. Os fatores-chave de que dependem os resultados da PSML são:
 1. O número de visitas aos espaços e equipamentos sob gestão da PSML
 2. O crescimento do turismo em Portugal
 3. Uma estrutura de Recursos Humanos qualificada

De acordo com a Lei Orgânica do Governo e das respetivas delegações de competências, a empresa encontra-se submetida à Tutela setorial do Secretário de Estado da Conservação da Natureza, das Florestas e do Ordenamento do Território, que define as orientações concretas em termos de objetivos, quer no domínio do Património Construído quer no domínio do Património Natural, e à Tutela financeira do Secretário de Estado do Tesouro. A atuação em conformidade com estas orientações é evidenciada com a aprovação do Plano de Atividades e Orçamento.

III. Estrutura de capital

1. Em 31 de dezembro de 2019, o capital social da empresa, totalmente subscrito e realizado, era composto por 250.000 ações com o valor nominal de 10,00 euros, cada, detido conforme segue:

Acionistas	Participação	Ações (#)	Capital Social (€)
Estado - DGTF	35%	87 500	875 000
Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas	35%	87 500	875 000
Turismo de Portugal	15%	37 500	375 000
Câmara Municipal de Sintra	15%	37 500	375 000
Total	100%	250 000	2 500 000

2. As alterações à titularidade e/ou transmissibilidade das ações têm de ser realizadas através de decreto-lei.

- No sentido de reestruturar a empresa e com o objetivo de permitir a sua viabilidade económica, regularizando o passivo apurado no ano de 2005, os acionistas da PSML decidiram, por deliberação unânime da Assembleia Geral de 15/09/2006, a realização de prestações acessórias. As prestações foram realizadas pelas seguintes entidades:

Acionistas	Prestações acessórias (€)
Instituto da Conservação da Natureza	5 060 000
Turismo de Portugal	1 380 000
Instituto Português do Património Arquitetónico	1 380 000
Câmara Municipal de Sintra	1 380 000
Total	9 200 000

- No ano de 2017 foi decidido, em Assembleia Geral 22 de junho de 2017, proceder ao reequilíbrio das prestações acessórias até as percentagens relativas ficarem iguais à da participação no Capital Social da Parques de Sintra. Assim a PSML procedeu à sua restituição, em 3 anos, com início no exercício de 2017, do montante da prestação acessória do acionista Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas, I.P., em excesso relativo à da sua participação no Capital Social. O valor anual a restituir foi de 473.000 euros. O registo das prestações acessórias a 31 de dezembro de 2019 é o seguinte:

Acionistas	Prestações acessórias (€)
Instituto da Conservação da Natureza	3 749 000
Turismo de Portugal	1 380 000
Instituto Português do Património Arquitetónico	1 380 000
Câmara Municipal de Sintra	1 380 000
Total	7 889 000

- Resultante também de deliberação na Assembleia Geral de 17 de abril de 2019, a Distribuição de Dividendos aos acionistas foi aprovada no montante de 6.876.132,39 euros do Resultado Líquido de 2018.
3. Não existem acordos parassociais que sejam do conhecimento da entidade e possam conduzir a eventuais restrições.

IV. Participações Sociais e Obrigações detidas

1. A PSML não detém participações sociais nem Obrigações de outras entidades.
 - a. Os órgãos de Administração não detêm participações qualificadas noutras entidades.
2. Durante o exercício de 2019, a PSML não adquiriu nem alienou nenhuma participação social. Os seus acionistas mantiveram as suas participações não se registou nenhuma alteração na composição social da PSML.
3. Os órgãos de Administração e fiscalização não detêm nenhuma participação social na PSML.
4. Não existem relações de natureza comercial entre a PSML e os seus detentores de capital. Existe uma parceria com a Câmara Municipal de Sintra para a promoção do destino de Sintra, que se materializa na divisão dos gastos com as feiras promocionais.

V. Órgãos Sociais e Comissões

A. Modelo de Governo

Quanto ao modelo de governo societário, a PSML adota o modelo monista com um Conselho de Administração constituído por 3 administradores executivos. <https://www.parquesdesintra.pt/tudo-sobre-nos/quem-somos/conselho-administracao-2018-2020/>

1. Com a Deliberação Social Unânime por Escrito (DSUE) de 19 de setembro de 2018, os Estatutos da PSML foram alterados nomeadamente no modelo de fiscalização, passando a ser constituídos:
 - a. Mesa da Assembleia Geral
 - b. Conselho de Administração Executivo
 - c. Conselho Fiscal
 - d. ROC

A empresa recorre também ao apoio de um Conselho Científico constituído por especialistas de renome em cada uma das suas principais áreas de atuação: Património natural e construído; Arqueologia; Ambiente; e Ordenamento do Território – este Conselho Científico não é remunerado.

B. Assembleia Geral

1. Com a DSUE de 19 de setembro de 2018, iniciaram o terceiro mandato o Presidente da mesa da Assembleia Geral - Mestre Paulo Jorge Duarte Gomes - e os Secretários Dr.^a Ana Elisabete de Assunção Militão¹ e a Dr.^a Ana Paula Fernandes dos Santos. <https://www.parquesdesintra.pt/tudo-sobre-nos/informacao-de-gestao/orgaos-sociais/>

Mandato (Início-Fim)	Cargo	Nome	Designação	
			Forma ⁽¹⁾	Data
2018-2020	Presidente	Paulo Jorge Duarte Gomes	DUE	19/09/2018
2018-2020	Secretária	Ana Elisabete de Assunção Militão	DUE	19/09/2018
2018-2020	Secretária	Ana Paula Fernandes dos Santos	DUE	19/09/2018

Legenda: (1) Resolução (R) / Assembleia Geral (AG) / Deliberação Unânime p Escrito (DUE) / Despacho (D)

¹ Por carta datada de 25 de novembro de 2019, dirigida ao presidente da Mesa da Assembleia Geral, a Dr.^a Ana Elisabete de Assunção Militão solicitou a renúncia ao cargo.

2. *As deliberações dos acionistas que devem ser tomadas por maioria qualificada são as que se encontram legalmente previstas. Não estão previstas nos estatutos da empresa nenhuma matéria que obriguem a deliberações por maioria qualificada*

C. Administração e Supervisão

1. *O Conselho de Administração Executivo é composto por um Presidente e dois Vogais Executivos, eleitos em Assembleia Geral por DUE de 19 de setembro de 2018. O Presidente do Conselho de Administração é escolhido pelos Acionistas por maioria qualificada de dois terços do capital.*
2. *Composição do Conselho de Administração Executivo: o mandato é de 3 anos, podendo ser renovado até ao limite de três vezes.*

Mandato (Início - Fim)	Cargo	Nome	Designação		Remuneração	
			Forma (1)	Data	Entidade de Origem	(O/D) (2)
2018-2020	Presidente	Dr.ª Sofia Cruz	DUE/AG	19/09/2018		
2018-2020	Vogal	Dr. José Lino Ramos	DUE/AG	19/09/2018		
2018-2020	Vogal	Dr.ª Dorabela Charneca	DUE/AG	19/09/2018		

Número estatutário mínimo e máximo de membros - [número mínimo] / [número máximo]

Legenda: (1) Resolução (R) / Assembleia Geral (AG) / Deliberação Unânime p Escrito (DUE) / Despacho (D)

(2) O/D – Origem/Destino

3. *Os 3 membros do Conselho de Administração são membros executivos. O vogal Dra. Dorabela Baptista Gonçalves Charneca terá as competências previstas no n.º 4 do artigo 31.º do Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, na sua atual redação.*
4. *Elementos curriculares relevantes de cada um dos membros do Conselho de Administração:*

Florinda Sofia Augusto Cruz (Presidente)

Licenciada pela Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, era, desde novembro de 2013, Chefe de Gabinete de Apoio à Presidência da Câmara Municipal de Sintra. Ocupou também funções como Assessora Parlamentar do Grupo Parlamentar do Partido Socialista, e Adjunta com funções de Chefe do Gabinete em substituição do Ministro da Justiça do XVIII Governo Constitucional, entre outros cargos.

Dorabela Baptista Gonçalves Charneca (Administradora)

Licenciada em Economia (1992), com Pós-Graduação em Sistemas e Tecnologias de Informação (1998) pelo Instituto Superior de Economia e Gestão e Pós-Graduação em Facility Management pelo Instituto Superior de Engenharia de Lisboa (2016). Membro da Direção da Associação Portuguesa de Facility Management (triénio 2016-2019) e da Comissão Técnica CT-192 para a Normalização.

Ocupou funções no Grupo SIBS, com especial enfoque na gestão de ativos imobiliários, procurement e controlo financeiro.

José Lino Fonseca Ramos (Administrador)

Licenciado em Direito desde 1993, com Pós-Graduação em Ciências Jurídicas da Universidade Autónoma de Lisboa, Programa Avançado de Economia e Gestão de Empresas da Universidade Católica, frequência em Pós-Graduação em Direito do Património Cultural da Universidade de Direito de Lisboa. Vereador da Câmara Municipal de Sintra, entre 2002/2013. Governador Civil de Lisboa. Foi Administrador de várias empresas públicas, nomeadamente da Sanest – Saneamento da Costa do Estoril, SA., da Tratólixo – Tratamento de Resíduos Sólidos, EIM., e AMTRES – Associação de Municípios para o Tratamento de Resíduos Sólidos. Membro da Direção da Associação de Turismo de Lisboa, entre 2011/2013. Deputado da Assembleia da República na XII legislatura, tendo sido vice-Presidente da

Comissão Parlamentar de Negócios Estrangeiros; Coordenador da Comissão Parlamentar de Ambiente, Ordenamento do Território e Obras Públicas; membro da Comissão de Assuntos Europeus e da Comissão de Economia.

5. *As evidências estão anexas a este relatório onde é incluído cópia das declarações de cada um dos membros do órgão de Administração, de quaisquer participações patrimoniais que detenham na entidade, assim como quaisquer relações que mantenham com os seus fornecedores, clientes, instituições financeiras ou quaisquer outros parceiros de negócio, suscetíveis de gerar conflitos de interesse bem como a evidência da apresentação das declarações ao órgão de Administração, ao órgão de fiscalização e à IGF.*
6. *Não existem quaisquer relações familiares, profissionais ou comerciais, habituais e significativas, dos membros do Conselho de Administração com acionistas.*
7. *Na Ata n.º 748 do CA, de 20 de setembro de 2018, foi aprovada a Delegação de poderes dos Administradores, em particular no que se refere à delegação da administração quotidiana da entidade:*

1. Delegar na Presidente do Conselho de Administração, Dr.ª Sofia Cruz, poderes de gestão e direção das seguintes direções, áreas ou unidades da PSML:

- a) *Serviços Jurídicos;*
- b) *Recursos Humanos;*
- c) *DTPC – Direção Técnica Património Construído;*
- d) *DTPN – Direção Técnica Património Natural;*
- e) *Projetos Especiais;*
- f) *Área de Relações Institucionais;*
- g) *Área de Eixo Verde e Azul;*
- h) *Palácio Nacional da Pena e Monserrate;*

2. Delegar no Vogal do Conselho de Administração, Dr. Lino Ramos, poderes de gestão e direção das seguintes direções, áreas ou unidades da PSML:

- a) *Comunicação e Informação;*
- b) *DDAV – Direção de Divulgação e Apoio ao Visitante;*
- c) *Escola Portuguesa de Arte Equestre;*
- d) *Palácio Nacional de Queluz;*

3. Delegar na Vogal do Conselho de Administração, Dr.ª Dorabela Charneca, poderes de gestão e direção das seguintes direções, áreas ou unidades da PSML:

- a) *DAF - Direção Administrativa e Financeira;*
- b) *Segurança;*
- c) *Palácio Nacional de Sintra;*
- d) *Direção Informática.*

A delegação de competência inclui os poderes necessários para cada um dos Administradores delegados, individualmente, no âmbito da respetiva delegação (isto é, da respetiva Direção, área ou unidades), nomeadamente:

- a) *Representar a Sociedade perante terceiros, no âmbito da respetiva delegação;*
- b) *Assinar e receber correspondência dirigida à Sociedade, no âmbito da respetiva delegação;*

- c) *Negociar, celebrar, alterar e fazer cessar contratos, transações e compromissos que de algum modo respeitem às direções, áreas ou unidades, cujos poderes lhes foram delegados;*
- d) *Constituir procuradores no âmbito dos poderes integrados na respetiva delegação;*
- e) *os poderes para movimentar contas de depósito à ordem em qualquer banco ou estabelecimento bancário, podendo, designadamente e quanto a essas contas, assinar cheques, ordens de pagamento ou de transferência ou qualquer outro documento ou expediente bancário que determine a movimentação das referidas contas;*
- f) *Os poderes atribuídos incluem os poderes para autorizar despesa e aprovar o pagamento de despesas e outros encargos de natureza financeira, em nome da Sociedade, sujeito ao limite de € 5.000,00 (cinco mil euros);*
- g) *Os poderes atribuídos para autorizar despesa e aprovar o pagamento de despesas e outros encargos de natureza financeira referidos na alínea e) anterior, inclui os poderes bancários, para ordenar tais pagamentos, dentro dos limites indicados. A presente delegação de poderes não afasta os poderes da Presidente do Conselho de Administração para, com a sua assinatura, nos termos do artigo 18.º dos Estatutos, obrigar e vincular a Sociedade.*

O Conselho de Administração deliberou, em 18 de dezembro de 2019, na Ata n.º 810, a integração dos Projetos Especiais na Direção de Informática e a separação das áreas de negócio que estavam agrupadas de Cafetarias e Eventos sendo que a área de Cafetarias passa a estar no pelouro da Administradora Dra. Dorabela Charneca. Esta deliberação teve efeitos a 1 de janeiro de 2020. Nesta Ata também ficou deliberado que, no final de cada mês, a Direção Administrativa e Financeira elaborará a listagem de todas as aquisições ao abrigo do regime simplificado para a Administração no sentido de maior coordenação entre as várias áreas e pelouros.

8. Funcionamento do Conselho de Administração:

- a) *O Conselho de Administração realizou 39 reuniões durante o exercício de 2019. Todas as reuniões do Conselho de Administração foram realizadas com a participação de todos os Administradores;*
- b) *Nenhum dos membros do Conselho de Administração acumula funções em simultâneo em outras entidades;*
- c) *A Assembleia Geral é responsável pela avaliação de desempenho dos administradores executivos bem como as respetivas Tutelas. Os objetivos e critérios pré-determinados para a avaliação dos administradores devem constar do contrato de gestor público.*
- d) *Não existem comissões no órgão de Administração.*

D. Fiscalização

1. *A fiscalização da atividade social da PSML compete ao Conselho Fiscal e ao ROC*
2. *Composição do Conselho Fiscal:*
 - a. *Três membros efetivos e suplente, um Presidente, dois vogais e um suplente com duração estatutária do mandato de 3 anos. A data da primeira designação foi a 19 de setembro de 2018 e data do termo de mandato para todos os membros é 31/12/2020.*

Mandato (Início - Fim)	Cargo	Nome	Designação	
			Forma (1)	Data
2018-2020	Presidente	Rui Miguel Marques Neves Pinho Bandeira	Designação Social Unânime por Escrito	19/09/2018
2018-2020	Vogal Efetivo	Maria de Fátima Pereira Vinagre	Designação Social Unânime por Escrito	19/09/2018
2018-2020	Vogal Efetivo	Ana Rita Fernandes Pereira Aguiar Barrela	Designação Social Unânime por Escrito	19/09/2018
2018-2020	Suplente	Maria Teresa de Figueiredo Ferreira Alves Carvalho	Designação Social Unânime por Escrito	19/09/2018

Número estatutário mínimo e máximo de membros - [número mínimo] / [número máximo]

Legenda: (1) Resolução (R) / Assembleia Geral (AG) / Deliberação Unânime por Escrito (DUE) / Despacho (D)

3. Apresentação de elementos curriculares:

Presidente do Conselho Fiscal - Rui Miguel Marques Neves Pinho Bandeira.

Data de nascimento: 27 de janeiro de 1965.

Habilitações académicas e atividade profissional:

Licenciatura em Direito (Faculdade de Direito da Universidade Católica Portuguesa - 1988); Pós-licenciatura em Estudos Europeus - Dominante Jurídica (Centro de Estudos Europeus da U.C.P. - 1992).

Cédula profissional de advogado n.º 8690 (inscrição suspensa desde 1994).

Técnico superior especialista em orçamento e finanças públicas da Direção-Geral do Tesouro e Finanças, com funções de apoio jurídico na Direção de Serviços Jurídicos e de Coordenação.

Funções exercidas anteriormente: secretário-geral adjunto do Ministério da Justiça, responsável pelos serviços Jurídicos e de Contencioso e pela Unidade de Compras do Ministério da Justiça [2011 - 2018]; diretor-coordenador da Área de Recursos Humanos (do Serviço Nacional de Saúde) da Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. [2008 - 2011]; subdiretor do Gabinete de Estudos e Planeamento do Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações [2004 - 2007]; diretor do Gabinete de Estudos da Direção-Geral da Administração Extrajudicial [2001 - 2004]; coordenador do Gabinete Jurídico da Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo [1997 - 2001]; Técnico superior da Direção-Geral do Património [1995 - 1997] e da Direção-Geral do Tesouro [1993 - 1995].

Serviço Militar cumprido no Regimento de Comandos (Amadora), tendo passado à disponibilidade no posto de alferes miliciano de Infantaria "COMANDO" [1990 - 1991].

Formação profissional: CAGEP - Curso Avançado de Gestão Pública (INA, 2012), FORGEP - Programa de Formação em Gestão Pública (INA, 2010), Seminário de Alta Direção (INA, 2005) e outra formação nas seguintes áreas: Direito Administrativo (gracioso e contencioso), logística, contratação pública, administração financeira do Estado, contabilidade pública, regime de responsabilidade dos dirigentes da Administração Pública, regime jurídico dos trabalhadores públicos, avaliação do desempenho, proteção de dados pessoais e mediação familiar e comercial.

Ana Rita Fernandes Pereira Aguiar Barrela - Vogal

Data de nascimento: 5 de agosto de 1969

Habilitações Académicas e Atividade Profissional

Licenciada em Gestão e Administração de Empresas no Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE), em 1992, pertence ao quadro de pessoal da Inspeção Geral de Finanças (Autoridade de Auditoria) desde 1993 até à data atual, na área de Controlo Empresarial de Empresas Públicas e Privadas, integrando no período de 2008 a 2015, a equipa de Controlo do Setor Empresarial Local na mesma entidade. De dezembro de 2005 a julho de 2006, por convite do Senhor Inspetor-Geral de Finanças, participou no Programa

de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE), constituindo um dos cinco elementos do grupo responsável pela reestruturação do Ministério das Finanças.

Fátima Vinagre - Vogal

Data de nascimento: 23 de maio de 1963

Habilitações Académicas e Atividade Profissional

Licenciada de Contabilidade e Administração em Gestão pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração, em 1986, realizou Programa Geral de Gestão pela Universidade Católica Portuguesa, em 2017, pertence Conselho Fiscal da empresa ESTAMO, Participações Imobiliárias, S.A. – Desde julho de 2018, como membro dos Órgãos Sociais com a função de Presidente do Conselho Fiscal e como de Vogal do Conselho Fiscal da empresa Parques de Sintra-Monte da Lua, S.A. – Desde novembro de 2018. Administradora da DISTRIMARKET, S.A. (Setor distribuição alimentar) - PME pertença de Holding Empresarial que gere diferentes negócios e marcas, de 2016 a junho de 2018, Gerente da FILMd, Lda. (Setor audiovisual, com ± 20 colaboradores), de 2012 a 2015. Administradora Tobis Portuguesa (Sociedade Anónima de Capitais Públicos, com ± 70 colaboradores), Diretora Administrativa e Financeira da Young & Rubicam Publicidade (Portugal), de 1996 a 2006.

Maria Teresa de Figueiredo Ferreira Alves Carvalho – Vogal Suplente

Habilitações Académicas e Atividade Profissional

Licenciatura em Organização e Gestão de Empresas, pelo Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE), 1987-1992; Pós-Graduação em Gestão Pública, Instituto Superior de Gestão, 2009-2010

Desde 07/2013, Chefe de Divisão de Gestão e de Recuperação de Créditos da Direção-Geral do Tesouro e Finanças (DGTF), Ministério das Finanças. De 11/2007 a 07/2013, Chefe de Divisão de Gestão de Créditos (DGC) da DGTF. De 08/2001 a 11/2007, Coordenadora do Núcleo de Gestão de Créditos da Direção-Geral do Tesouro (atual DGTF). De 03/1996 a 07/2001, Técnica superior da Direção-Geral do Tesouro e Finanças – Ministério das Finanças, na Divisão de Operações Ativas do Estado. De 07/1992 a 02/1996, Técnica superior do Instituto Português da Qualidade – Ministério da Economia, no Gabinete de Apoios Comunitários. Orientadora de curso de formação para ingresso na carreira de Técnico Superior Especialista em Orçamento e Finanças Públicas do Ministério das Finanças, nomeada por despacho da senhora Diretora-Geral do Tesouro e Finanças de 30.12.2019. Membro de júri do período experimental para ingresso na carreira de Técnico Superior Especialista em Orçamento e Finanças Públicas do Ministério das Finanças, nomeada 2º Vogal efetivo e 1º Vogal suplente, por despacho da senhora Diretora-Geral do Tesouro e Finanças de 09.09.2019 e de 16.10.2019, respetivamente. Vogal suplente do Conselho Fiscal da Parques de Sintra – Monte da Lua, SA eleita para o mandato 2018 - 2020, através de Deliberação Social Unânime por Escrito de 19.09.2018. Presidente do Conselho Fiscal da Transtejo – Transportes Tejo, SA, eleita para o mandato 2015-2017, por Deliberação Social Unânime por Escrito de 08.07.2015. Presidente do Conselho Fiscal da Transtejo – Transportes Tejo, SA, eleita para o mandato 2008-2010, em Assembleia Geral de 17.07.2008. Membro de júri no âmbito do processo de recrutamento de pessoal por via do Curso de Estudos Avançados em Gestão Pública (CEAGP) nomeada 2º Vogal efetivo, por despacho de 26.12.2013, da senhora Diretora Geral do Tesouro e Finanças. Representação da DGTF em reuniões de articulação de credores públicos, no âmbito de processo de regularização de dívidas. Membro de diversas Comissões de Credores, em representação do credor Estado/DGTF, no âmbito de processos especiais de recuperação de empresas e de falência e de processos de insolvência. Testemunha em diversas ações

judiciais, nomeadamente no âmbito de processos especiais de recuperação de empresas e de falência e de processos de insolvência, em representação do credor Estado/DGTF, ou enquanto membro da comissão de credores. Membro do Órgão de Fiscalização, no quadro de processos especiais de recuperação de empresas e de falência. Inscrita na Ordem dos Contabilistas Certificados (Membro nº 19349).

4. *Não foram definidos procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do órgão de fiscalização para efeitos de contratação de serviços adicionais ao auditor externo.*
5. *Não foram definidas outras funções dos órgãos de fiscalização.*
6. *Os membros do Conselho Fiscal consideram-se independentes, uma vez que não estão associados a qualquer grupo de interesses específicos na sociedade nem se encontram em alguma circunstância suscetível de afetar a sua isenção de análise ou de decisão, nomeadamente em virtude de:*

a) Ser titular ou atuar em nome ou por conta de titulares de participação qualificada igual ou superior a 2% do capital social da sociedade;

b) Ter sido reeleito por mais de dois mandatos, de forma contínua ou intercalada.

7. *Caracterização do funcionamento do Conselho Fiscal:*

- a) *Número de reuniões realizadas em 2019 e respetivo grau de assiduidade por parte de cada membro:*

Nº de Reuniões	Local de realização	Intervenientes na reunião	Ausências dos membros do Órgão de Fiscalização
1. 04Jan2019	DGTF Lisboa	Dr. Rui Bandeira Dr.ª Rita Barrela Dr.ª Fátima Vinagre	–
2. 11Jan2019 (com CA)	PSML Monserate	Dr.ª Sofia Cruz Dr.ª Dorabela Charneca Dr. Paulo Fonseca Dr. Rui Bandeira Dr.ª Rita Barrela Dr. Pedro Roque (SROC)	Dr.ª Fátima Vinagre
3. 15Jan2019	DGTF Lisboa	Dr. Rui Bandeira Dr.ª Rita Barrela Dr.ª Fátima Vinagre	–
4. 11Fev2019	DGTF Lisboa	Dr. Rui Bandeira Dr.ª Rita Barrela Dr.ª Fátima Vinagre	–
5. 15Mar2019	DGTF Lisboa	Dr. Rui Bandeira Dr.ª Rita Barrela Dr.ª Fátima Vinagre	–
6. 02Abr2019	DGTF Lisboa	Dr. Rui Bandeira Dr.ª Rita Barrela	Dr.ª Fátima Vinagre
7. 12Abr2019	DGTF Lisboa	Dr. Bandeira Dr.ª Fátima Vinagre	Dr.ª Rita Barrela
8. 06Jun2019 (com CA)	Palácio de Queluz	Dr.ª Florina Cruz Dr.ª Dorabela Charneca Dr. Paulo Fonseca Dr. Rui Bandeira Dr.ª Rita Barrela Dr.ª Fátima Vinagre Dr. António Belém (SROC) Dr.ª Teresa Luz (SROC)	–
9. 26Jun2019	DGTF Lisboa	Dr. Rui Bandeira Dr.ª Rita Barrela	Dr.ª Fátima Vinagre
10. 31Jul2019	DGTF Lisboa	Dr. Rui Bandeira Dr.ª Rita Barrela Dr.ª Fátima Vinagre	–
11. 04Oct2019	DGTF Lisboa	Dr. Rui Bandeira Dr.ª Rita Barrela Dr.ª Fátima Vinagre	–
12. 14Oct2019	DGTF Lisboa	Dr. Rui Bandeira Dr.ª Rita Barrela Dr.ª Fátima Vinagre	–

13.	03Dec2019	DGTF Lisboa	Dr. Rui Bandeira Dr.ª Rita Barrela Dr.ª Fátima Vinagre	-
14.	17Dec2019	DGTF Lisboa	Dr. Rui Bandeira Dr.ª Rita Barrela Dr.ª Fátima Vinagre	-

b) Os membros daqueles órgãos declaram exercer os seguintes cargos no decurso do exercício de 2019:

1. Rui Miguel Marques Neves Pinho Bandeira
 - i. Direcção-Geral do Tesouro e Finanças (DGTF) - Técnico superior especialista em orçamento e finanças públicas;
 - ii. Centro Hospitalar Universitário de São João (CHUSJ) - Conselho Fiscal - vogal suplente;
 - iii. SIRESP - Gestão de Redes Digitais de Segurança e Emergência, S.A. - Presidente da Mesa da Assembleia Geral
2. Ana Rita Fernandes Pereira Aguiar Barrela
 - i. Funções de inspetora de finanças.
3. Fátima Vinagre
 - i. Presidente do Conselho Fiscal da empresa ESTAMO, Participações Imobiliárias, SA

E. Revisor Oficial de Contas (ROC)

1. Foi designado novo ROC por deliberação AG, sob a proposta do Conselho Fiscal para prestar serviços de auditoria e certificação legal de contas relativas ao biénio 2019-2020:

ÓRGÃO DESIGNADO: ROC

Nome/Firma: ANTÓNIO BELÉM & ANTÓNIO GONÇALVES – n.º96

NIF/NIPC: 502585811

Residência/Sede: Praça Francisco Sá Carneiro n.º 12, 1.º

1000 - 160 Lisboa

Cargo: ROC representado por António Maria Velez Belém – ROC n.º 768

Contabilista pelo ICL e licenciado em Organização e Gestão e possui um MBA em Gestão Organizacional pela UCP.

Iniciou a sua atividade profissional em 1973, como Diretor Financeiro e posteriormente como Administrador com o pelouro financeiro durante 10 anos num grupo de empresas do setor da Construção Civil. Foi Diretor Comercial e de Marketing na Imprensa Nacional Casa da Moeda de 1985 a 1991.

Desde 1991 exerce a sua atividade como Revisor Oficial de Contas em empresas Comerciais, Industriais, Construção Civil e Obras Públicas, Saúde e outras.

No domínio das entidades do Setor Público Empresarial, exerceu ou exerce funções no Hospital Amadora Sintra, no Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, Instituto de Gestão do Fundo Social Europeu, no Fundo de Compensação do Trabalho, Institutos Públicos, SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde e a Imprensa Nacional Casa da Moeda, entre outros. Foi e é atualmente Presidente do Conselho Fiscal da Margueira, SGPS, SA, até à sua dissolução, e de várias entidades, e Vogal do Conselho de Auditoria da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Foi Vogal da Estamo-Participações Imobiliárias, SA, até 30 de setembro de 2019.

Suplente do Sócio ROC responsável pelo trabalho: António Joaquim Andrade Gonçalves - ROC n.º 948

O R.O.C. iniciou as funções desde o exercício de 2019. Uma vez que a empresa não se configura como “Entidade de Interesse Público” o limite de 7 anos previsto no artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 225/2008, de 20 de novembro, não se aplica.

2. Número de anos em que a SROC e/ou o ROC exerce funções consecutivamente: 0

Mandato (Início - Fim)	Cargo	Identificação SROC/ROC			Designação			Nº de anos de funções exercidas no grupo	Nº de anos de funções exercidas na sociedade
		Nome	Nº de inscrição na OROC	Nº Registo na CMVM	Forma (1)	Data	Data do Contrato		
2019-2020	ROC	ANTÓNIO BELÉM & ANTÓNIO GONÇALVES	96	20161420	AG	01/06/2019	01/06/2019	n.a.	0
2019-2020	ROC	António Maria Velez Belém	768	20160401	AG	01/06/2019	01/06/2019	n.a.	0

Legenda: (1) Assembleia Geral (AG) / Deliberação Unânime por Escrito (DUE) / Despacho (D)

Nota: Mencionar o efetivo (SROC e ROC) e o suplente (SROC e ROC)

Nome	Remuneração Anual 2019 (€)
	Bruta
ANTÓNIO BELÉM & ANTÓNIO GONÇALVES	7 677,23

3. Não foram prestados pela SROC à PSML outros serviços para além da Certificação Legal de Contas.

F. Conselho Consultivo (caso aplicável)

1. Não é aplicável

G. Auditor Externo (caso aplicável)

1. Não é aplicável

VI. Organização Interna

A. Estatutos e Comunicações

1. As alterações dos estatutos da Sociedade têm de ser aprovadas por decreto-lei, em Assembleia Geral ou por DUE.
2. Todas as irregularidades são comunicadas à Administração através de vários canais de comunicação, como seja e-mail (ca@parquesdesintra.pt) e carta. As irregularidades de origem externa têm como principal canal o e-mail info@parquesdesintra.pt – está presente no site e encontra-se divulgado em todos os suportes de comunicação.
3. A PSML dispõe de um plano de prevenção de riscos de gestão em documento autónomo, incluindo risco de corrupção e infrações conexas, o qual estabelece as várias políticas e ferramentas usadas para o efeito. >Encontra-se disponível no site: <http://www.parquesdesintra.pt/tudo-sobre-nos/informacao-de-gestao/informacao-financeira/relatorio-anti-corrupcao/>

O Plano de prevenção de riscos de gestão estabelece e identifica as seguintes áreas de risco bem, como as políticas e as ferramentas:

1. CONTRATAÇÃO PÚBLICA

Apresentação da informação técnica fundamentada por parte dos colaboradores intervenientes no processo, em todas as aquisições de bens e serviços/ empreitadas: justificação da necessidade; estimativa de custo; proposta do tipo de procedimento a adotar e de fornecedores a consultar dentro das regras acima referidas

Os fornecedores a consultar devem ter currículo adequado à prestação requerida, justificado por informação existente na empresa ou colhida no mercado

Aprovação da Proposta de Aquisição ou Pedido de Abertura de Procedimento por parte do Conselho de Administração, que fixa simultaneamente o responsável pelo processo, em especial pela elaboração dos documentos concursais. Esta aprovação é publicitada na plataforma eletrónica (Vortal)

Explicitação clara e completa das cláusulas técnicas fixadas no caderno de encargos

Definição clara dos critérios de avaliação das propostas com carácter objetivo e baseados em dados quantificáveis e comparáveis

Por regra, deve ser utilizado o critério da proposta economicamente mais vantajosa onde o preço terá uma ponderação importante, salvo justificação técnica adequada

Aprovação dos documentos concursais (programa de concurso, convite, caderno de encargos e anexos) por parte do Conselho de Administração

O técnico responsável pelo processo deve assegurar que os fornecedores consultados não são divulgados dentro da empresa e entre si, em todas as fases do procedimento

Assegurar no contrato um clausulado claro e rigoroso, que preveja as obrigações de todas as partes, a avaliação de cumprimento das obrigações, sanções de incumprimento, prestação de garantias, calendário de execução e regras de rescisão

Aprovação do contrato e respetivo plano de pagamentos por parte do Conselho de Administração

Assegurar a prestação de garantia, nos casos aplicáveis, previamente à assinatura do contrato

A execução de trabalhos a mais ou a menos deve ser justificada, no caso de empreitadas, e aprovada pelo Conselho de Administração

Publicitação de documentos de adjudicação e contratação na plataforma eletrónica (Vortal) e do contrato no Portal Base

Fiscalização regular da execução do contrato que assegure a sua rigorosa execução física, financeira e temporal, com registo de todas as decisões tomadas

Conferência pelo responsável pelo processo de que os documentos de despesa apresentados, correspondem à entrega de bens ou à prestação de serviços/empreitadas em conformidade com o contrato

Validação da conferência anterior por parte de pessoa diferente (da mesma área e com nível hierárquico igual ou superior)

Envio de advertências em devido tempo ao fornecedor/prestador de serviços no caso de se detetarem situações irregulares

2. GESTÃO COMERCIAL

Informatização de todo o fluxo de venda de bilhetes e de controlo de acessos

Informatização de todo o fluxo de aquisição e venda de produtos em lojas e cafetarias

Controlo diário das caixas, registos de vendas com entradas de dinheiro

Controlo dos locais de venda através de sistema de videovigilância

Rotatividade dos colaboradores das áreas comerciais

Realização de auditorias internas às bilheteiras e locais de venda nas lojas e cafetarias e stocks

Justificação de preços contratados nos alugueres de espaços e serviços conexos e na comercialização de produtos florestais, quando não previstos nos preços indicativos aprovados pela Administração

3. RECURSOS HUMANOS

Justificação das decisões tomadas nas várias fases de recrutamento

Justificação das decisões tomadas na contratação de cada colaborador após o período experimental, na renovação de contrato de trabalho/passagem a contrato sem termo e na progressão de carreira

Exigência de que os participantes no processo de avaliação não têm relações de proximidade com algum dos avaliados, através de declaração dos próprios participantes

4. GESTÃO FINANCEIRA

Verificação de autorização, conferência e validação dos documentos de despesa e processamento de ordenados anteriormente ao pagamento

Monitorização interna de desvios em relação ao plano de pagamentos anexo a cada contrato

Realização de auditorias externas

B. Controlo interno e gestão de riscos

1. *A empresa implementou diversos procedimentos de controlo interno (SCI) compatíveis com a sua dimensão e complexidade, com o objetivo de proteger os investimentos e os seus ativos:*
 - a. *da cobrança de receitas, fundamentalmente bilhetes de entrada, venda de artigos de cafetaria e loja*
 - b. *do controlo de acessos por parte de visitantes*
 - c. *da segurança das instalações e espaços naturais*
 - d. *da prevenção da corrupção (Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas)*
 - e. *da prevenção de incêndios e planos de evacuação*
 - f. *de antecipação de alterações atmosféricas em articulação com a Proteção Civil*
 - g. *de acompanhamento do mercado turístico*
2. *Pessoas responsáveis pela implementação de sistema de gestão e controlo de risco:*
 - a. *Administração*
 - i. *não tem dependência hierárquica – nomeação pelos acionistas*
 - b. *Responsáveis pela elaboração do plano de riscos, sua aplicação e revisão*
 - i. *Técnica Oficial de Contas – dependência da DAF – mas que reporta sobre estas matérias diretamente à Administração*
 - ii. *Jurista – dependência da Administração – mas que reporta sobre estas matérias diretamente à Administração*

Responsáveis nas áreas de potencial risco de corrupção:

 - c. *Contratação pública*
 - i. *Responsáveis pelos centros de gestão envolvidos no planeamento da contratação, nos procedimentos pré-contratuais e na preparação e execução de contratos*
 - ii. *Responsável pela Direção Administrativa e Financeira*
 - d. *Gestão Comercial*
 - i. *Responsáveis pelos centros de gestão das áreas comerciais: Bilheteiras, Lojas, Cafetarias e outras*

O Relatório de Execução do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão encontra-se disponível: <https://www.parquesdesintra.pt/tudo-sobre-nos/informacao-de-gestao/informacao-financeira/relatorio-anti-corrupcao/>.

8. A informação financeira é divulgada nos prazos previstos a todas as entidades competentes. As entidades a quem a PSML reporta informação financeira são:
 - a. DGTF – Mensalmente, Trimestralmente e anualmente - Plataforma SIRIEF
 - b. Conselho Fiscal – Trimestralmente e anualmente
 - c. Tribunal de Contas - Anualmente - Plataforma

Para o processo de divulgação de informação financeira, os controlos internos e de gestão de risco implementados têm em vista a mitigação dos riscos e a prevenção de fraude organizacional, constando os procedimentos do manual de controlo interno (<https://www.parquesdesintra.pt/tudo-sobre-nos/informacao-de-gestao/informacao-financeira/manual-de-controlo-interno/>). Está prevista a sua autonomização, no exercício juntamente com a revisão do Plano de Gestão de Riscos de Gestão e Prevenção Contra a Corrupção.

No final do ano de 2019, deu-se início também a uma consulta preliminar ao mercado no sentido de encontrar uma ferramenta de Business Intelligence (BI) que permita:

1. Uniformização de todos os dados/informação da PSML,
2. Automatização e atualização dos report de forma rápida,
3. Análises relacionadas e correlações de variáveis do negócio,
4. Acesso à mesma informação por todos os interlocutores,
5. Consulta interativa e drill down da informação

C. Regulamentos e Códigos

1. Para além da legislação aplicável, nomeadamente das regras da contratação pública, como a área de intervenção da PSML é sobretudo a Paisagem Cultural de Sintra, situada no Parque Natural de Sintra – Cascais, as atividades da PSML estão sujeitas às normas do regulamento do Plano de Ordenamento deste Parque e, por gerir monumentos classificados, à Lei do Património n.º 107/2001, ambos disponíveis no sítio da PSML: <http://www.parquesdesintra.pt/>.
2. A PSML distribui aos seus colaboradores um Manual de funcionamento interno, que inclui normas internas e requisitos de Ética e Deontologia. Código de Ética foi elaborado e aprovado estabelecendo, nomeadamente, regras e medidas com vista a garantir um tratamento equitativo junto dos seus clientes/visitantes, fornecedores e demais titulares de interesses legítimos, de acordo normas portuguesas NP 4460-1:2007 “Ética nas organizações Parte 1: Linhas de orientação para o processo de elaboração e implementação de códigos de ética nas organizações” e NP 4460-2:2010 “Ética nas organizações Parte 2: Guia de orientação para a elaboração, implementação e operacionalização de códigos de ética nas organizações. A última atualização do Código de Ética ocorreu 20 de abril de 2016. Os Manuais e o Código de Ética encontram-se divulgados no site público da PSML, para visitantes (na sua grande maioria estrangeiros) e fornecedores, especificamente: <https://www.parquesdesintra.pt/tudo-sobre-nos/informacao-de-gestao/informacao-financeira/manual-de-controlo-interno/> e em <https://www.parquesdesintra.pt/tudo-sobre-nos/informacao-de-gestao/codigo-de-etica/>. Todas as aquisições realizadas pela PSML são executadas ao abrigo do Código de Contratação Pública, garantindo um tratamento equitativo a todos os fornecedores. Toda a informação dos serviços/bilhetes e preçários é prestada aos visitantes/clientes de forma clara, concreta e em diversos locais.

Em 2019, a PSML atualizou a intranet e tornou-a como ferramenta de informação interna; fixou como landing page: <http://intranet/PSML/index.php/regulamentointerno>

3. A PSML elaborou o Plano de Prevenção de Riscos de Gestão (Incluindo Riscos de Corrupção e Infrações Conexas) com o objetivo de prevenir fraudes internas e externas. Este regulamento aplica-se a todos os colaboradores qualquer que seja o seu vínculo laboral. Os colaboradores, clientes, fornecedores e outros stakeholders podem sempre ter acesso à última versão do referido Plano, no site da PSML no local: <https://www.parquesdesintra.pt/tudo-sobre-nos/informacao-de-gestao/informacao-financeira/relatorio-anti-corrupcao/>.

Até à data, não foram registadas quaisquer ocorrências ou identificados riscos de ocorrência, <https://www.parquesdesintra.pt/tudo-sobre-nos/informacao-de-gestao/informacao-financeira/relatorio-identificativo-de-ocorrencias/>.

D. Deveres especiais de informação

1. A PSML utiliza para o cumprimento dos deveres de informação, nomeadamente, relativos ao report de informação económica e financeira, o carregamento na plataforma do Sistema de Recolha de Informação Económica e Financeira (SIRIEF) e o portal do Tribunal de Contas, nomeadamente:
 1. Prestação de garantias financeiras ou assunção de dividas ou passivos de outras entidades,
 2. Grau de execução dos objetivos fixados,
 3. Planos de atividades e orçamento, anuais e plurianuais, incluindo os planos de investimento e as fontes de financiamento,
 4. Orçamento anual e plurianual,
 5. Documentos anuais de prestação de contas,
 6. Relatórios trimestrais de execução orçamental.
2. O cumprimento dos deveres de transparência e informação, ao público em geral e aos acionistas, a que a PSML está sujeita é realizada através das plataformas indicadas no ponto anterior e através do seu sítio na internet.

E. Sítio na Internet

1. O endereço para divulgação de informação relevante é www.parquesdesintra.pt
Encontra-se divulgada toda a informação legalmente exigida no sítio da internet.
No sítio da internet da sociedade é possível consultar de forma direta:
 - a) Sede e demais elementos mencionados no artigo 171º do C.S.C.:
<https://www.parquesdesintra.pt/tudo-sobre-nos/quem-somos/missao/> e
<https://www.parquesdesintra.pt/tudo-sobre-nos/informacao-de-gestao/informacao-financeira/>
 - b) Estatutos atualizados: <https://www.parquesdesintra.pt/tudo-sobre-nos/quem-somos/missao/>
 - c) Titulares dos órgãos estatutários e respetivos elementos curriculares:
<https://www.parquesdesintra.pt/tudo-sobre-nos/informacao-de-gestao/orgaos-sociais/> e respetivas remunerações e outros benefícios:
<https://www.parquesdesintra.pt/tudo-sobre-nos/informacao-de-gestao/informacao-financeira/relatorio-sobre-remuneracoes/>

- d) Documentos de prestação de contas anuais: <https://www.parquesdesintra.pt/tudo-sobre-nos/informacao-de-gestao/informacao-financieira/relatorio-e-contas/>
- e) Obrigações de serviço público a que a PSML está sujeita: <http://www.parquesdesintra.pt/tudo-sobre-nos/informacao-de-gestao/prestacao-de-servico-publico/>
- f) Modelo de financiamento subjacente e apoio financeiros recebidos do Estado nos últimos três exercícios: <http://www.parquesdesintra.pt/tudo-sobre-nos/informacao-de-gestao/esforco-financieiro-publico/>

F. Prestação de Serviço Público ou de Interesse Geral

1. A PSML recebeu as atribuições de serviço público, delegadas pelo Estado, pelo Decreto-Lei 205/2012, de 31 agosto, relativas à manutenção e desenvolvimento das atividades da Escola Portuguesa de Arte Equestre (EPAE). Competências estas que estavam atribuídas à Fundação de Alter Real (FAR) pelo Decreto-Lei n.º 48/2007 (a representação do País, pela colocação da Coudelaria e da Escola Portuguesa de Arte Equestre ao serviço do Protocolo do Estado e a manutenção e desenvolvimento das atividades da Escola Portuguesa de Arte Equestre) e que com extinção da Fundação de Alter Real, através do Decreto-Lei n.º 109/2013, de 1 de agosto, foram transferidas para a PSML com o objetivo de incrementar e desenvolver o património cultural da Escola Portuguesa de Arte Equestre e a sua missão de contribuir, através da seleção, treino e exibição para a divulgação da raça Lusitana da linha genética de Alter, o Decreto-Lei n.º 205/2012, de 31 de agosto, transferiu, entretanto, para a PSML as atribuições de serviço público relativas a esta Escola. Sediada nos Jardins do Palácio Nacional de Queluz e com apresentações no Picadeiro Henrique Calado, na Calçada da Ajuda (Belém), a EPAE promove o ensino, a prática e a divulgação da Arte Equestre tradicional portuguesa. Os cavalos da EPAE são Lusitanos da Coudelaria de Alter Real, antiga coudelaria da Casa Real Portuguesa.
2. A prossecução da atividade da EPAE é assegurada exclusivamente pelas receitas geradas pela própria Escola e pelas receitas da PSML. Em 2019, como resultado das atividades que desenvolve, a EPAE recebeu um total de 7.917 visitantes, em treinos abertos ao público, em apresentações, em galas e as comemorações dos 40 anos da Escola, que atingiram a sua apoteose na Gala no Campo Pequeno juntamente com três grandes Escolas de prestígio mundial: Real Escuela Andaluza Del Arte Equestre de Jerez, Espanha, o Cadre Noir de Saumur, França, e a EPAE.
3. A Prestação de Serviço Público encontra-se concretizada, nomeadamente, no acordo/protocolo celebrado com a Companhia das Lezírias, para o fornecimento de cavalos de puro sangue lusitano que permitirá a renovação do efetivo da EPAE.

VII. Remunerações

A. Competência para a Determinação

1. As remunerações dos Órgãos Sociais foram fixadas de acordo com a DUE de 19/09/2018

Remuneração dos membros dos Órgãos Sociais	DUE	19/09/2018
---	------------	-------------------

2. As despesas apresentadas para reembolso são autorizadas para pagamento sempre por um Administrador diferente de quem as realizou.

- Foram apresentadas declarações pelos administradores nomeados a confirmar que se abstêm de interferir nas decisões que envolvam os seus próprios interesses. Seguem em anexo a este relatório.

B. Comissão de Fixação de Remunerações

Na PSML não existe organizada uma comissão de fixação de remunerações.

C. Estrutura das Remunerações

- A remuneração dos órgãos de Administração e fiscalização é definida pelo Decreto-Lei n.º 71/2007 de 27 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 8/2012, de 18 de janeiro, objeto da Declaração de Retificação n.º 2/2012, de 25 de janeiro, da Resolução do Conselho de Ministros n.º 16/2012, de 14 de fevereiro, da Resolução do Conselho de Ministros n.º 36/2012, de 26 de março, e do Despacho n.º 764/SETF/2012 da SETF de 24 de maio. As remunerações incluem os cortes salariais previstos na Lei n.º 12-A-2010, de 30 de junho, da Lei n.º 159-A/2015, de 30 dezembro, das valorizações remuneratórias nos termos do Despacho n.º 3746/2017 e a política remuneratória que consta da Lei do OE2019. Não existe nenhum tipo de remuneração variável nem atribuição de prémios, nem regimes complementares de pensões.
- A remuneração da Administração foi fixada por Lei. A Administração da PSML aceita e assina o Contrato de Gestão, onde existem objetivos para o órgão de Administração, mas este ainda não foi definido pela Tutela.
- O Contrato de Gestão não está em vigor, não estão definidas quaisquer remunerações de natureza variável.
- Não existe qualquer diferimento da componente variável uma vez que não está definida qualquer remuneração variável.
- O Contrato de Gestão não está em vigor, não estão definidas quaisquer remunerações por atribuição de prémio.
- Os administradores da PSML não beneficiam de qualquer regime complementar de pensões ou de reforma antecipada.

D. Divulgação das Remunerações

- Remuneração auferida pelos membros do órgão de Administração da PSML, em 2019:

Membro do CA (Nome)	Estatuto do Gestor Público			
	Fixado [S/N]	Classificação [A/B/C]	Remuneração mensal bruta (€)	
			Vencimento mensal	Despesas Representação
Dr.ª Sofia Cruz	Sim	C	4 578,20 €	1 831,28 €
Dr. José Lino Ramos	Sim	C	3 662,56 €	1 465,02 €
Dr.ª Dorabela Charneca	Sim	C	3 662,56 €	1 465,02 €

Membro do CA (Nome)	Remuneração Anual 2019 (€)				
	Fixa (1)	Variável (2)	Valor Bruto (3)=(1)+(2)	Reduções Remuneratórias (4)	Valor Bruto Final (5) = (3)-(4)
Dr.ª Sofia Cruz	82 849,97 €		82 849,97 €	-2 746,92 €	85 596,89 €
Dr. José Lino Ramos	66 619,47 €		66 619,47 €	-2 197,56 €	68 817,03 €
Dr.ª Dorabela Charneca	67 050,24 €		67 050,24 €	-2 197,56 €	69 247,80 €
			216 519,68 €	-7 142,04 €	223 661,72 €

(1) O valor da remuneração Fixa corresponde ao vencimento+despesas de representação (sem reduções).

(4) redução prevista no artigo 12.º da Lei n.º 12-A/2010, de 30 de junho.

Membro do CA (Nome)	Benefícios Sociais (€)							
	Subsídio de Refeição		Regime de Proteção Social		Encargo Anual Seguro de Saúde	Encargo Anual Seguro de Vida	Outros	
	Valor / Dia	Montante pago Ano	Identificar	Encargo Anual			Identificar	Valor
Dr.ª Sofia Cruz	4,77 €	1 078,02 €	Segurança Social	20 073,26 €				
Dr. José Lino Ramos	4,77 €	958,77 €	Segurança Social	16 116,34 €				
Dr.ª Dorabela Charneca	4,77 €	1 097,10 €	Segurança Social	16 185,80 €				
		3 133,89 €		52 375,40 €	- €	- €	- €	- €

2. Não foram pagos quaisquer montantes, por outras entidades em relação de domínio ou de grupo ou que se encontrem sujeitas a um domínio comum.
3. Não foi pago qualquer montante sob a forma de participação nos lucros e/ou de pagamento de prémios.
4. Não foram pagas ou devidas quaisquer indemnizações a ex-administradores relativamente à cessação das suas funções durante o exercício.
5. Durante o exercício de 2019, os membros do Órgão Fiscal foram remunerados, conforme informação:

1. Relativamente aos membros do Conselho Fiscal:

Mandato (Início - Fim)	Cargo	Nome	Designação		Estatuto Remuneratório Fixado Mensal (€)
			Forma (1)	Data	
2018-2020	Presidente	Rui Miguel Marques Neves Pinho Bandeira	Designação Social Unânime por Escrito	19/09/2018	17 946,60 €
2018-2020	Vogal Efetivo	Maria de Fátima Pereira Vinagre	Designação Social Unânime por Escrito	19/09/2018	13 459,88 €
2018-2020	Vogal Efetivo	Ana Rita Fernandes Pereira Aguiar Barrela	Designação Social Unânime por Escrito	19/09/2018	13 459,88 €

2. Relativamente à remuneração anual de 2019 do ROC, ver por favor o ponto V.E.3. deste relatório.
6. Durante o exercício de 2019, os membros da Mesa da Assembleia Geral foram remunerados, conforme a seguinte informação:

Mesa da Assembleia Geral

Mandato (Início - Fim)	Cargo	Nome	Valor da Senha Fixado (€)	Valor Bruto Auferido (€)
2018-2020	Presidente	Paulo Jorge Duarte Gomes	500,00 €	1 000,00 €
2018-2020	Secretária	Ana Elisabete de Assunção Militão	350,00 €	700,00 €
2018-2020	Secretária	Ana Paula Fernandes dos Santos	350,00 €	700,00 €
				2 400,00 €

VIII. Transações com partes Relacionadas e Outras

1. Os mecanismos implementados pela PSML para efeitos de controlo de transações com partes relacionadas são idênticos aos procedimentos e processos de controlo aplicados às transações com as outras entidades uma vez que decorrem sempre da atividade da PSML. A PSML não tem transações com partes relacionadas no âmbito da aplicação da Norma de Relato Financeiro 5. Os procedimentos implementados relativos às transações comerciais mitigam o risco de a posição financeira e resultados serem afetados pela existência de transações com partes relacionais
2. Informação sobre outras transações:
 - a. Em todas as aquisições de bens e serviços, a empresa cumpre os procedimentos do Código da Contratação Pública. A empresa realiza todas as transações em condições

de mercado, nos termos do Código da Contratação Pública e através da plataforma eletrónica Vortal, com exceção das aquisições de imóveis e de peças de acervo, para as quais a empresa recorre a avaliadores externos, credenciados pela CMVM e DGTF.

- b. Todas as transações da PSML ocorreram nas condições de mercado no âmbito da Contratação Pública.
- c. Em 2019, a PSML teve um fornecedor de serviços externos (FSE) com faturação superior a um milhão de euros:
 - i. NIF:514004185 - MULTITRAB – TRAB. TEMPORÁRIO, LDA - 2.275.250,53€

IX. Análise de sustentabilidade da entidade nos domínios económico, social e ambiental

1. *Estratégias adotadas com vista à sustentabilidade nos domínios económico, social e ambiental. A sustentabilidade económica da PSML, no cumprimento da sua missão, depende fundamentalmente da cobrança de receitas provenientes dos visitantes e conseqüentemente da capacidade de atração e satisfação dos mesmos. O crescimento do número de visitantes, maioritariamente estrangeiros, tem sido a principal preocupação da empresa. Este crescimento tem-se verificado sempre nos últimos anos, com um aumento, no exercício de 2019, de 10% face a 2018.*

A PSML gere património do Estado e das atividades que desenvolve, nomeadamente, da recuperação e conservação de espaços e património edificado, resultam mais-valias introduzidas em cada um dos bens à sua guarda, que os acionistas e o público em geral devem poder conhecer e acompanhar através das demonstrações financeiras e da divulgação institucional (por vários canais de comunicação).

A estratégia de rigor de atuação decorre da excecional posição empresarial que a PSML ocupa no universo dos instrumentos de gestão de património público e do nível de bens que gere. A PSML procura ser exemplar nas boas práticas e na competência com que cuida dos jardins, florestas e monumentos que lhe estão afetos e na forma como os divulga, coloca ao dispor do público e fomenta a sua investigação. Neste sentido, a PSML ambiciona ser a melhor gestora de parques históricos em Portugal e potenciar a sua experiência, partilhando-a e procurando aplicá-la noutros locais semelhantes. Os prémios que a empresa recebe são a parte visível do sucesso desta estratégia.

Estando os parques de Sintra numa zona de alto risco de incêndio, constitui prioridade a respetiva prevenção bem como a beneficiação florestal. A certificação florestal obtida e a sua manutenção é um ponto estratégico e essencial. Em 2019 a prevenção e combate aos fogos florestais concretizou-se em investimentos e gastos, dos quais cumpre destacar os seguintes: Manutenção e criação de mais uma equipa de sapadores florestais em Protocolo com a Câmara Municipal de Sintra, que iniciou funções durante o ano de 2017, constituindo agora duas equipas de sapadores; Celebração de protocolos com o município de Sintra, com a aquisição de novos equipamentos adequados e atualizados no combate aos fogos; Celebração de protocolo com o Regimento de Artilharia Antiaérea de Sintra para limpeza e vigilância da Serra de Sintra; Apoio à GNR através da recuperação dos postos de vigia de Nafarros, Alcoitão e Pedra Amarela, e de ajuda financeira para manter o seu funcionamento para além da fase Charlie. A Aquisição de 3 viaturas com Kits de primeira intervenção na deteção de incêndio, idênticas às das equipas de sapadores, por forma a também os colaboradores da PSML poderem em caso de emergência serem os primeiros a chegar e terem meios adequados para atacar o incêndio, no seu início.

A estratégia adotada ao longo dos anos tem sido devidamente explicitada nos Relatórios da Gestão e nos bons resultados evidenciados nas sucessivas prestações de contas.

2. *Políticas prosseguidas com vista a garantir a eficiência económica, financeira, social e ambiental e a salvaguardar normas de qualidade. “Mais visitantes, melhor divulgação dos*

Parques de Sintra e melhores condições de acolhimento”. Com este mote a PSML prossegue uma política de recuperação e requalificação do património à sua guarda: as recuperações são executadas com a maior qualidade possível e à vista dos visitantes (divulgação) e concebidas de forma a permitir oferecer novos polos de visita e consequente aumento de receitas. A satisfação dos visitantes é assegurada através da qualidade dos serviços oferecidos: pela escolha e formação criteriosa do pessoal de acolhimento e dos guias das visitas; pela implementação de serviços de apoio à visita (lojas, cafetarias, entre outros); e pela informação fornecida aos visitantes.

Em 2019, o plano de formação manteve a coerência e a sustentabilidade que os colaboradores da PSML necessitam, valorizando-os profissionalmente. a formação ministrada aos colaboradores que realizam Atendimento ao Público teve como principal objetivo a temática da segurança, refrescando conhecimentos ao nível da Fenomenologia e Combustão de Extintores, Suporte Básico de Vida, Utilização e Manutenção de Equipamentos Desfibriladores, Métodos e Técnicas de Prevenção de Ações de Ataque Terrorista e Planos de Evacuação de Pessoas em Caso de Emergência. Para além disto, foram financiadas e geridas formações que conferem carta de condução de veículos pesados de mercadorias (C), bem como condução de atrelados (B+E e C+E) a colaboradores desta área de trabalho. Mantendo como foco a temática da segurança, foi ministrada formação e HACCP – Segurança Alimentar aos colaboradores da área da Restauração/Cafetarias. Para além disto, os estes últimos participaram em formações na área de Catering e Protocolo, bem como de Gestão e Organização de Eventos. A todos os colaboradores que lidam com logística, foram ministradas formações em PHC, Gestão de Stocks e Inventários, na qual também participaram colaboradores de funções administrativas e financeiras.

Neste exercício, o foco da atividade formativa transversal teve por base o reforço das competências interpessoais dos colaboradores das áreas de atendimento e a segurança no contexto laboral, bem como a habitual renovação ou atribuição de cartas de condução – Cat. D Pesados de Passageiros e Cat. B+E Veículo Ligeiro + Reboque – mais particularmente para as áreas afetas ao núcleo central do negócio, sendo este o Atendimento e Promoção Turística e Cultural. Neste sentido, foi ministrada formação em Gestão Eficaz de Reclamações e Gestão de Problemas e Conflitos, Suporte Básico de Vida e Fenomenologia da Combustão e Extintores. Por outro lado, do ponto de vista administrativo e de gestão de processos, considerando a entrada em vigor do Regulamento Geral da Proteção de Dados no 1º semestre de 2019, foi ministrada formação e-learning ou presencial sobre esta temática, a todos os colaboradores ao serviço. Para além desta última e também de um modo transversal, foi ministrada formação em Contratação Pública – Fases Pré-Contratual e Execução de Contratos – para aumento do rigor no cumprimento das leis do direito administrativo para aquisição de bens e serviços, Excel, Atendimento telefónico, Design Thinking, Inglês, Alemão, Formação de Formadores, Gestão de Projeto, Imagem e Protocolo Empresarial, Gestão de Canais Online, Relações Públicas, Organização de Eventos e Protocolo, Gestão de Armazéns, Comunicação Institucional, formações de tecnologia da informação tais como Lead Ramp Up, Certificação Project Management Professional, CompTIA Cybersecurity Analyst+, Certified Ethical Hacker, ITIL Foundation, formações no âmbito da gestão tais como Avaliação de Desempenho e Sistemas Retributivos, Direito do Trabalho, SIADAP, Tipos de Horários e Tipos de Faltas, Acidentes de Trabalho, Encerramento de contas – aspetos contabilísticos e fiscais, OE 2019 e alterações fiscais, FORGEP, Finanças Avançadas. A PSML financiou também a presença dos colaboradores em conferências e encontros internacionais para troca de experiências e atualização de conhecimentos, tais como o “Smart Mobility Summit 2019”, “Portugal Smart Cities”, “Awards 2019” e “OFF Viena”. A PSML também realizou formações internas regulares de integração dos novos colaboradores, que incluem Informação Institucional e de Conduta, utilização do software PHC, Gestão de Stocks, Procedimentos de Caixa, utilização do software Blueticket e visitas guiadas a todo o património cultural sob gestão. No que concerne as áreas da Direção Técnica do Património Construído e Natural, Palácios e Escola Portuguesa de Arte Equestre, foi ministrada formação em Arquivística, Indexação e Sistema de Arquivo, Utilização de Motorroçadoras, Operação com Motosserra em Segurança, Maneio

de Equinos, Manobra de Máquinas Agrícolas, Florestais e de Jardinagem, Aplicação de Produtos Fitofarmacêuticos, Condução 4x4, Gestão e Fiscalização de Obras, Instrução de Processo, bem como financiada a presença dos colaboradores em conferências e encontros tais como o “5th Historic Mortars Conference”, “ARRE - Technichal Meeting Virtual Reality”, “Collecting: Modus Operandi, 1900-1950”, Colóquio DIAITA, “Museus, coleções e património”, “Armas de Fogo em Contexto Museológico nos Museus RPM” e Colóquio Internacional “D. Maria II, Princesa do Brasil, Rainha de Portugal: Arte, Património e Identidade”. Em 2019 foi ministrada formação sobre Discriminação, Assédio e Racismo, numa primeira fase apenas aos colaboradores das áreas operacionais.

Parcerias com Entidades de Formação

De acordo com as orientações e práticas da responsabilidade social corporativa, em 2019, a PSML acolheu diversos estágios curriculares, fortalecendo a sua relação com a comunidade local na figura de escolas secundárias e profissionalizantes, universidades e entidades governamentais, para a promoção da reinserção social e do emprego. Para além disto, a empresa também reforçou e estabeleceu parcerias de âmbito internacional, estendendo a sua prática ao exterior. No âmbito da atividade dos Jardins e Florestas, a PSML reforçou parcerias internacionais, nomeadamente com as entidades Gunnebo Gardens, European Royal Residences, Câmara de Comércio Italiana e Maison Familiale de Garachon. No âmbito das áreas do Turismo, Animação e Cultura, a PSML colaborou com o IEFP de Sintra, a Escola Profissional de Hotelaria e Turismo de Lisboa, ISLA Santarém, Escola Secundária Ferreira Dias, Agrupamento de Escolas de Carcavelos, Escola Profissional Gustave Eiffel, Escola Santa Maria, EPAV – Escola de Hotelaria de Colares, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, Escola Profissional de Alvide e AERLIS. Por outro lado, a PSML acolheu estágios curriculares provenientes do IEFP, Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco e IGOT, também para as áreas de trabalho da Gestão de Recursos Humanos, Secretariado e Arquitetura, respetivamente.

Acolhimento de Estágios Profissionais

Durante o ano de 2019, a PSML acolheu 1 estagiário na área de Serviço Educativo e no âmbito do programa de Estágios Emprego financiado pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional, ademais promoveu 8 estágios profissionais financiados pela própria empresa, reforçando as suas equipas nas áreas de História da Arte (1), Informática (4), Geografia e Território (1), Direito Administrativo (1) e Recursos Humanos (1).

No que respeita a Conservação da Natureza, a estratégia passou por dar continuidade ao aumento e atualização do conhecimento sobre os valores naturais existentes nas áreas sob gestão da PSML. Realizaram-se estudos, tais como a Inventariação de Coleópteros e o Mapeamento de habitats e flora. Indo ao encontro das exigências da certificação florestal para Altos Valores de Conservação, apostou-se igualmente na implementação de medidas de gestão e conservação, de que é exemplo a construção de charcas. Esta medida tem como principal objetivo beneficiar as populações de anfíbios, contribuindo também, de uma forma geral, para um aumento da biodiversidade.

Assim, em 2019 deu-se início ao processo para celebração de uma Cátedra de investigação, cofinanciada pela FCT, com o laboratório do CIBIO/InBio. Esta Cátedra, que assenta essencialmente em três pilares de investigação – restauro e resiliência da vegetação e paisagem, restauro e viabilidade de populações animais e valoração dos serviços de ecossistema em áreas restauradas – visa fomentar a criação de uma equipa de investigação no domínio da gestão e conservação do património natural.

Ainda no âmbito da estratégia de criar parcerias técnico-científicas, a PSML candidatou-se, como beneficiário associado, ao LIFE Lx Aquila, um projeto da responsabilidade da Sociedade Portuguesa para o Estudo das Aves (SPEA). O projeto, em fase de apreciação de candidatura pelo Programa LIFE da Comissão Europeia, tem como principal objetivo criar uma rede de tutela com vista à conservação da Águia de Bonelli na Área Metropolitana de Lisboa e representa a oportunidade da PSML atuar na preservação desta espécie.

Destaca-se ainda a colaboração com o CESAM – Centro de Estudo de Ambiente e do Mar da Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa – no âmbito da qual a PSML acolhe trabalhos de campo para investigações decorrentes de teses de Mestrado e/ou Doutoramento sobre micromamíferos.

No âmbito da política ambiental, a PSML desenvolve variadas atividades de proteção e conservação ambiental, das quais destacamos as mais relevantes:

- desde 2010, a empresa tem vindo a realizar planos de gestão florestal para todas as áreas florestais que se encontram sob sua gestão, aprovados pelo ICNF.*
- desde 2008, a empresa adotou o manual de boas práticas florestais publicado pelo ICNF.*
- a empresa prossegue um plano de tratamento de efluentes, tendo instalado uma Fito-ETAR no Parque de Monserrate, em substituição de fossas tradicionais.*
- em 2012, a empresa instalou um projeto didático sobre energias renováveis na Quintinha de Monserrate com o objetivo de sensibilização dos visitantes para o uso racional de energia.*
- a empresa encontra-se a implementar uma política de gestão dos resíduos sólidos com a instalação de ecopontos de separação de resíduos sólidos urbanos.*
- a empresa mantém certificação de gestão florestal sustentável através do mecanismo FSC (Forest Stewardship Council) após as auditorias de 2019.*
- No âmbito da política de minimização de impactes ambientais, a empresa adotou o uso exclusivo de óleos biodegradáveis em todos os equipamentos de apoio aos trabalhos florestais e de jardins.*
- Sensibilizada para as várias vertentes de salvaguarda do Património, e no âmbito da sua política de responsabilidade ambiental, a Parques de Sintra é sócia da Colher para Semear desde 2012, contribuindo de forma ativa para os objetivos do projeto através do cultivo, preservação e salvaguarda de 16 variedades regionais de hortícolas.*
- Em 2016, a PSML realizou um projeto que visou aproveitar a instalação das estações radioelétricas numa localização alternativa, de forma a minorar o impacto ambiental das mesmas, dadas as responsabilidades da PSML enquanto entidade responsável pelo ordenamento e preservação ambiental do Parque da Pena e Santa Eufémia. O projeto foi concluído ainda em 2016 e apresentado aos operadores com vista à criação de um modelo de gestão para estas instalações.*
- Em 2019, a PSML voltou a participar no “Reino de Natal”, uma iniciativa da Câmara Municipal de Sintra que decorreu no Parque da Liberdade e em todo o centro histórico de Sintra. No Parque da Liberdade foram dinamizadas atividades de sensibilização ambiental, com a Quintinha de Monserrate como pano de fundo, dirigidas aos grupos escolares e famílias.*
- Em 2019, os resíduos produzidos na PSML foram encaminhados para um operador devidamente licenciado pela Agência Portuguesa do Ambiente. Os resíduos são segregados nas oficinas, ou nos locais em que são produzidos, consoante a sua natureza e contaminação. Todas as recolhas são acompanhadas por uma guia de acompanhamento de resíduos (GAR), de acordo com a legislação em vigor e registadas anualmente na plataforma eletrónica Siliamb.*
- Em 2019, foi dada continuidade ao modelo de manutenção dos jardins, nos jardins de Queluz, em articulação com a política de responsabilidade social da empresa, através da contratação de serviços prestados por equipas de pessoas com vulnerabilidade e dificuldades de integração e acesso a emprego em condições de igualdade de oportunidades, coordenadas pela Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) CECD – Mira Sintra.*

No âmbito da responsabilidade social, a PSML promove, desde 2007, um protocolo com prisionais Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais (DGRSP), no âmbito do qual

recebe regularmente reclusos em regime aberto ao exterior, que se candidatam, são selecionados pelos serviços prisionais e depois pela empresa, e trabalham em média cerca de 6 a 7 meses antes do fim da pena. Na manutenção de algumas zonas ajardinadas, a PSML estabelece contratos com as CERCIS dos concelhos de Sintra e Cascais e emprega colaboradores com mobilidade reduzida em serviços adequados.

3. *Forma de cumprimento dos princípios inerentes a uma adequada gestão empresarial:*

a) *Políticas de responsabilidade social e de desenvolvimento sustentável:*

O património construído e natural que a PSML gere é um dos pilares em que assenta a indústria turística da região, sendo este um setor fundamental na dinamização da economia local e na criação de emprego. Ao cumprir a missão que lhe foi confiada, a empresa contribui, assim, para o desenvolvimento do território, sem perder de vista o impacto que milhões de turistas podem ter no quotidiano das pessoas, pelo que coopera ativamente com a autarquia na criação de sinergias que impulsionem, tanto o turismo, como a qualidade de vida de quem escolhe o concelho de Sintra para residir e trabalhar.

Consciente do seu estatuto e responsabilidades, a Parques de Sintra conduz a sua atividade de forma ética, social e ambientalmente responsável, assumindo, para o efeito, um conjunto de compromissos.

A empresa promove políticas internas de controlo do impacto ambiental das suas atividades, através da promoção de práticas de reciclagem, reutilização e redução e de redução do consumo energético e utilização de energias renováveis. Também implementa continuamente projetos de recuperação e valorização da biodiversidade, envolvendo, sempre que possível, a população local em programas de voluntariado, e oferece opções de mobilidade sustentável para a circulação de visitantes nas áreas que lhe estão afetas.

No âmbito das acessibilidades, o projeto “Parques de Sintra Acolhem Melhor” tem promovido as boas práticas do turismo acessível e da igualdade no acesso à cultura. A sua implementação teve como ponto de partida uma base de investigação sobre as práticas globais e contou com a consultoria de várias associações nacionais do setor. O projeto traduz-se na melhoria das condições de acessibilidade, proporcionando uma visita mais autónoma e segura através de adaptações físicas dos espaços exteriores e interiores e da instalação de soluções reversíveis, tais como equipamentos de apoio à mobilidade, que permitem ultrapassar barreiras cuja intervenção física não é possível; na otimização da comunicação, para que esta seja acessível a um maior número de visitantes, independentemente das suas características; e na prestação de mais e melhores serviços destinados a públicos diversificados, incluindo pessoas com deficiência, garantindo uma transmissão de conhecimentos ao nível cultural mais eficaz. A empresa procurou atingir o equilíbrio entre a conservação do Património e a abertura a públicos diversificados, abordando as questões de preservação da Paisagem Cultural de Sintra como um fator chave, contudo demonstrando ser possível definir uma estratégia que, ainda assim, cumpram a missão de aumentar a inclusão.

Em termos de responsabilidade social, a PSML promove um ambiente de trabalho inclusivo, através da integração de colaboradores com mobilidade reduzida, e trabalha em articulação com Cooperativas para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados e com a DGRSP, que tem servido de exemplo a outras instituições, através do qual acolhe regularmente, desde 2007, reclusos e reclusas em final de pena e em Regime Aberto Voltado ao Exterior (RAVE) para trabalhar na Parques de Sintra.

Projeto “Parques de Sintra Acolhem Melhor”

A PSML continuou a missão de melhorar a inclusão de públicos diversificados em todos os monumentos sob sua gestão, através de três eixos principais: melhoria de locais já intervencionados com a instalação de mais e melhores rampas e plataformas elevatórias

em locais como o Palácio Nacional de Sintra, Chalet da Condessa d'Edla e terraços do Palácio Nacional da Pena; conteúdos museológicos inclusivos com a execução de novas maquetes táteis (Convento dos Capuchos e interior do Palácio de Monserrate com o mobiliário original), réplicas de objetos museológicos (azulejos e estuques no Palácio Nacional de Sintra e Palácio de Monserrate), audiodescrição e Língua Gestual Portuguesa para a aplicação Talking Heritage e o desenvolvimento de mais visitas sensoriais; e, finalmente, manutenção de todos os equipamentos disponíveis ao público bem como de todos os modelos táteis, tanto ao nível preventivo como corretivo com o objetivo de proporcionar melhores condições de visita.

Protocolo com Cooperativas para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados

Neste contexto, em 2019, foi estabelecido um protocolo de cooperação com a C.E.C.D. Mira Sintra – Centro de Educação para o Cidadão com Deficiência, CRL, com vista a repartir as tarefas de jardinagem previstas nos planos de manutenção dos parques da Pena, Monserrate e Jardins do Palácio de Queluz. Assim, a capacidade de trabalho das equipas de jardinagem da PSML foi fortalecida através da integração de três equipas de pessoas com deficiência com formação e experiência em jardinagem, lideradas pelo respetivo chefe de equipa.

Protocolo “Património Gera Inclusão”

Desde 2007 que a PSML tem um protocolo com a DGRSP com o objetivo de permitir o acesso ao trabalho, à formação profissional e à Cultura por parte de reclusos e de reclusas em fim de pena, em Regime Aberto Voltado para o Exterior, contribuindo para a sua reinserção social e profissional, combatendo situações de carência e integrando-os em equipas de trabalho num momento tão significativo como o que antecede o regresso à liberdade. Em 2019, a PSML recebeu em média 31 reclusos por mês nas suas equipas, com um máximo de 35 em julho. A PSML contratou 3 dos reclusos para trabalhos nas cafetarias e na equipa de calceteiros.

Programas de voluntariado

Em 2019, e como parte da estratégia de combate às invasoras e renaturalização das áreas florestais, tiveram lugar três ações de voluntariado. Uma, em fevereiro de 2019 para 9 escuteiros do Agrupamento 1007 de Algufer, na Tapada das Roças, e duas em outubro de 2019, organizadas pelo ICNF (60 pessoas da Clínica da Reboleira e 80 pessoas da Penha Longa), no Perímetro Florestal da Serra de Sintra. Os pedidos adicionais de ações de voluntariado foram remetidos para o projeto LIFE VOLUNTEER ESCAPES, no âmbito da continuação do protocolo com Associação Plantar 1 Árvore para apoio ao projeto.

À semelhança dos anos anteriores, deu-se continuidade ao programa de voluntariado “Restolho”, organizado pela associação Entre Ajuda, do Banco Alimentar, através do qual se realizaram 4 ações de recolha de laranjas, nos laranjais do palácio nacional de Queluz. As ações de 2019 envolveram 63 voluntários de diversas empresas do sector privado, que recolheram 2175 quilos de laranjas, apoiando 810 pessoas de instituições de solidariedade social.

Ações de doação de sangue

Em 2019, realizaram-se duas iniciativas de doação de dádivas de sangue, promovidas pela PSML, em associação com o Instituto Português do Sangue e da Transplantação e com a Associação de Dadores do Concelho de Sintra. A primeira iniciativa realizou-se no dia 17 de junho, e a segunda teve lugar no dia 13 de dezembro, ambas no Terreiro do Palácio Nacional de Queluz. Prevêem-se duas novas ações de dádiva de sangue para 2020, dando continuidade aos bons resultados obtidos nas iniciativas anteriores.

- b) Políticas para a promoção ambiental e do respeito por princípios de legalidade e ética empresarial:

No âmbito da promoção e proteção ambiental, a PSML, em 2019, continuou a desenvolver o projeto BIO+SINTRA com o objetivo da comunicação para a redução das emissões de carbono e proteção da biodiversidade, obteve um resultado muito positivo na auditoria anual que resultou na renovação da certificação Florestal (FSC), continuou a realizar ações de voluntariado com vista a uma maior sensibilização social, em muitas das operações no Património Natural recorre-se a técnicas tradicionais e sustentáveis de preservação da floresta (como por exemplo o recurso à tração animal), visitas educativas, o uso de veículos elétricos, com o intuito de inverter a perda de biodiversidade do património agrícola português a PSML realiza o Projeto Colher para Semear, realiza uma inventariação das espécies que habitam nos Parques e uma sensibilização para a preservação das mesmas. No âmbito da legalidade e da ética empresarial a PSML associou-se à GRACE no sentido de aumentar as suas competências e realizou formações nestas matérias para rever o Plano de Gestão de Riscos e de Prevenção contra a Corrupção. A PSML também aderiu à iniciativa Compromisso Pagamento Pontual.

c) Planos de igualdade entre homens e mulheres: quanto ao resultado das boas práticas seguidas e implementadas pela PSML neste domínio, o CITE considerou que não é possível atribuir diferenças salariais na PSML entre os trabalhadores e as trabalhadoras devido ao sexo, não sendo estas estatisticamente significativas (relatório bianual de 2015 <http://www.parquesdesintra.pt/wp-content/uploads/2016/04/CITE-Calculadora-DSG-Motivos-da-disparidade-Modelo-Simples.pdf>). A PSML age em conformidade com a Carta das Nações Unidas, a Declarações de Direitos Humanos da ONU, diferentes Convenções da Organização Internacional do Trabalho e a própria Constituição da República Portuguesa. Para o efeito, a PSML tem em vigor um Código de Ética de cumprimento obrigatório a todos os seus colaboradores e que consagra expressamente a obrigatoriedade de Igualdade de Tratamento (art. 7.º) e de Não Discriminação (art. 15.º). Foi ainda celebrado um Acordo de Empresa que veio estabelecer uma série de possibilidade de horários de forma a permitir/facilitar a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional.

d) Medidas concretas no que respeita ao Princípio da Igualdade do Género:

- esforço na inclusão da dimensão de género na comunicação interna e externa (comunicações, impressões, publicações, documentos, sites, etc.), ou seja, política comunicacional não discriminatória em função do sexo e promotora da igualdade de género;
- os critérios e procedimentos de recrutamento e seleção de recursos humanos tem presente o princípio de igualdade e não discriminação em função do género, cumprindo os requisitos legais e regulamentares na conceção dos anúncios de recrutamento e seleção de candidatos;
- em processos de recrutamento e seleção procuramos equilibrar a participação de homens e mulheres por função/área;
- esforço na procura de equilíbrio de género nos grupos de trabalho/áreas/departamentos, júris, etc.;
- a PSML na sua política salarial, assegura o cumprimento de “salário igual para trabalho igual” entre todos os colaboradores sem discriminação de género, aplicando o mesmo princípio na atribuição de remunerações e sem nunca penalizar nenhum colaborador pelas suas responsabilidades familiares.

e) Políticas de recursos humanos:

Em 2019 a PSML deu seguimento à sua política de valorização profissional:

- contratamos pessoas com as competências profissionais e pessoais compatíveis com os princípios éticos transversais a toda a empresa;
- esforços contínuos para melhorar as condições de trabalho dos colaboradores nomeadamente nos locais de trabalho e igualmente nos locais de refeição/pausa e WC;

- o complemento por cada período de doença com incapacidade atestada pelo sistema verificação de incapacidade da Segurança;
 - acordo com entidades externas para a promoção de condições especiais a colaboradores e familiares;
 - a redução de preço dos serviços de cafetaria/restauração e lojas;
 - valorização constante dos nossos recursos humanos através das políticas de formação que permita o desenvolvimento pessoal e profissional dos mesmos;
 - tratamos todos os colaboradores com equidade, sem qualquer tipo de discriminação, assegurando dessa forma o respeito mútuo, fomentando o trabalho em equipa e perpetuando o acesso justo e igualitário às oportunidades que surgem;
 - primazia ao recrutamento interno em detrimento do recrutamento externo (mobilidades) permitindo oportunidades de progressão de carreira, ou seja, promoção da mobilidade interna para o preenchimento de vagas e o mérito como critério de progressão da carreira;
 - promoção de um ambiente de trabalho inclusivo através da integração de colaboradores com deficiência e em situação de desvantagem;
 - cooperação com Cooperativas para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados;
 - formação e acompanhamento de estágios curriculares nas mais variadas áreas que promovem a sua empregabilidade no mercado de trabalho (estagiários com e sem deficiência);
 - através de um protocolo (“Património Gera Inclusão”) com a DGRSP, acolhe regularmente, reclusos e reclusas em final de pena e em Regime Aberto ao Exterior (RAE) para trabalhar;
 - por último, desenvolvemos e promovemos diversas iniciativas que visam o fortalecimento da cultura empresarial, bem como o sentimento de pertença à empresa (distribuição de prémios não pecuniários e reconhecimento da antiguidade, iniciativas de voluntariado, participação em atividades de responsabilidade social, entre outras).
- f) Medidas para a competitividade da empresa designadamente pela via da investigação, inovação, desenvolvimento e da integração de novas tecnologias, com o objetivo de criação de valor para o acionista (e diminuição de riscos):

No que se refere à criação de valor para os acionistas, que lhe entregaram património para gestão, a PSML, na prossecução da sua missão, regista todas as benfeitorias (investimentos) realizadas em cada propriedade recebida, de modo a que seja possível a cada acionista acompanhar as mais-valias aí geradas.

Em todas as áreas de atividade, a empresa procura a introdução de inovação e a exploração de novas tecnologias, em colaboração com empresas especializadas e universidades. Os principais projetos desenvolvidos ou ainda em implementação são os seguintes:

- um anel de fibra ótica que liga todos os espaços sob gestão da empresa
- sistema botânico de informação geográfica (georreferenciação e classificação botânica de todas as árvores dos Parques da Pena e Monserrate)
- um vasto sistema de videovigilância baseado em câmaras CCTV
- aplicações digitais para apoio à visita de espaços naturais e monumentos (projetos Talking Trees, Talking Heritage e Fala Comigo)
- sistema de controlo eletrónico do estacionamento ao longo da Calçada da Pena
- disponibilização de rede wifi em todos os locais de visita
- a funcionalidade Indoor Maps para os Palácios da Pena, Sintra, Queluz e Monserrate, passando a ser possível, a qualquer utilizador da plataforma Google Maps (através de computador e equipamentos mobile - Android e IOS), aceder às plantas de cada um destes palácios, nos seus diferentes níveis. Parceria entra Google com a Parques de Sintra

- *no segundo semestre de 2016 foi implementado um novo canal de venda de bilhetes através de Kiosks de pagamento automático com cartão. Esta forma de atendimento ao visitante permite de uma forma muito simples e rápida aumentar a fluidez no início da visita e a sua satisfação global, que foi ampliado com novo equipamento durante o exercício de 2017.*
- *foi implementada a loja on-line, com o objetivo de dinamizar as vendas destes artigos aumentando o seu âmbito de mercado, também para uma base internacional.*
- *por forma a manter um maior nível de presença junto dos utilizadores, optou-se por descentralizar a localização da equipa de suporte informático*
- *uma outra forma de tornar mais eficiente a prestação de suporte consistiu na aquisição de um software vocacionado para suporte remoto, nomeadamente o “Dameware”, permitindo assim a visualização do ecrã do utilizador e eliminando os custos e demoras associados a deslocações.*
- *por forma a dar provimento à crescente necessidade de armazenamento local de dados, decorrente quer da atividade normal da empresa quer da estratégia de armazenamento em infraestrutura própria de diversos sites e serviços contratados externamente, procedeu-se à aquisição de equipamentos que permitiram a ampliação da capacidade de armazenamento existente, permitindo assim assegurar a disponibilidade de espaço em disco e backups para o futuro próximo.*
- *foi dada continuidade à implementação de um datacenter no Palácio Nacional de Queluz. Foram instalados no datacenter diversos equipamentos ao nível de comunicações, armazenamento de dados e servidores computacionais. Foram ainda instaladas, ao nível de comunicações com o exterior, uma ligação de dados direta de alta capacidade (fibra escura) entre os datacenters de Monserrate e Queluz. E instalado um novo acesso Internet em Queluz para complemento do atualmente existente em Monserrate.*
- *foram adquiridos e instalados alguns equipamentos de rede (switches), permitindo assim um maior desempenho da rede informática. Também o router principal de ligação à Internet foi alvo de atualização, sendo substituído por outro mais moderno e melhor desempenho.*
- *procedeu-se à ampliação e modernização do parque de equipamentos telefónicos, nomeadamente telefones IP.*
- *desenvolvimento interno de aplicações em plataforma de desenvolvimento rápido, nomeadamente na plataforma OutSystems, as seguintes aplicações:*
 - *Processamento de ficheiros de registo de transações bancárias de pagamento por via eletrónica, permitindo a área financeira dispor de funcionalidades de pesquisa e reporte deste tipo de transações;*
 - *Aplicação de apoio ao inventário e catalogação de peças pertencentes ao acervo museológico do Palácio Nacional da Pena e do Palácio Nacional de Sintra, com capacidade para ser utilizada noutros polos;*
 - *Aplicação de apoio ao inventário de mercadorias, por leitura de código de barras e ligação direta à plataforma de gestão da empresa, agilizando assim o tradicionalmente moroso processo de inventário das mercadorias nos diversos armazéns e espaços de loja, e minimizando a probabilidade de erro durante este processo.*
- *foi contratada uma gateway de pagamentos por via eletrónica, nomeadamente cartões bancários e outras formas inovadoras de recebimentos, permitindo assim por um lado reduzir as despesas com comissionamento e por outro ter maior autonomia na análise de situações relacionadas com este tipo de recebimentos, cada vez mais utilizados pelo público, bem como em obter os relatórios necessários à atividade de gestão corrente, uma vez que se passou a dispor de um acesso direto ao back office associado a esta gateway. Atingindo um objetivo da Administração que é diminuir os recebimentos em “cash”.*

- foram instalados nas lojas e cafetarias visores para cliente. Estes dispositivos permitem ao cliente visualizar os preços dos produtos ou serviços, facilitando a comunicação dos mesmos.
- para cumprimento da obrigação legal de adesão à plataforma de livro de reclamações eletrónico, foram realizadas as diligências necessárias para a sua colocação em funcionamento.
- a PSML foi um dos parceiros da iniciativa “The Journey” (em conjunto com o Turismo de Portugal, o Grupo Barraqueiro, a UNICRE e os Hotéis Vila Galé), que teve como promotor a Beta-i, incubadora de empresas na área do turismo. A Direção Informática participou no bootcamp promovido entre parceiros e startups participantes, com o objetivo de identificar entre os participantes oportunidades de inovação tecnológica passíveis de aportar valor à PSML.

X. Avaliação do Governo Societário

1. Na Assembleia Geral para aprovação da Prestação de Contas do exercício de 2018, realizada no dia 17 de abril de 2019, foram atribuídas ao Conselho de Administração as seguintes recomendações do acionista Estado.

“Atenta a Certificação Legal das Contas e o parecer do Fiscal Único, recomenda-se ao Conselho de Administração que diligencie no sentido de: i) Tomar medidas com vista à redução do prazo médio de pagamento a fornecedores, conforme disposto na Resolução de Conselho de Ministros n.º 34/2008, de 22 de fevereiro, com a alteração introduzida pelo Despacho n.º 9870/2009, de 13 de abril; ii) Dar cumprimento ao disposto no artigo 57.º da Lei do Orçamento de Estado de 2019, atendendo aos limites estabelecidos para os seguintes gastos operacionais: a) Gastos com pessoal, corrigidos dos encargos decorrentes das indemnizações por rescisão, da aplicação do disposto no artigo 21.º, da Lei n.º 42/2016, de dezembro, e das valorizações remuneratórias, nos termos da alínea a) do n.º 3 do artigo 145.º do Decreto-Lei n.º 33/2018, de 15 de maio; b) Conjunto de encargos com a contratação de estudos pareceres, projetos e consultoria, nos termos da alínea c) do n.º 3 do artigo 145.º do Decreto-Lei n.º 33/2018, de 15 de maio. Não tendo sido possível assegurar o cumprimento de todos os formalismos associados ao processo de apreciação do relatório de boas práticas do governo societário da empresa de 2018, o acionista Estado propõe e vota favoravelmente que o supramencionado documento seja posteriormente objeto de deliberação social unânime por escrito.”

2. Diligências realizadas:

No sentido de aumentar a fluência dos sistemas de controlo e confidencialidade, a receção do correio foi alterada, tendo sido criado um email para a receção das faturas, em PDF. Agora já é possível a PSML realizar a caracterização dos documentos com os metadados necessários na plataforma digital de work-flow logo no momento de receção, sem existir a tarefa de desmaterialização. No sistema de gestão administrativa e workflow são retirados mapas de acompanhamento para a verificação das aprovações bem como das validações dos documentos. Este procedimento administrativo permite controlar o processo e, se caso disso, agilizar a realização do pagamento. No final de 2019, foi implementada a versão HTML da plataforma que permite uma indexação automática dos documentos preenchendo os metadados essenciais à caracterização das faturas e da sua colocação no processo de aquisição, tornando este processo que era manual em automático com ganhos de eficiência e de eficácia. Está previsto, no início de 2020, que o processo de pagamento e arquivo dos comprovativos dos mesmos tenha uma ligação, via web service, ao ERP, simplificando também o processo administrativo de controlo dos pagamentos. A PSML prevê que, com a obrigatoriedade do uso Fatura eletrónica, o processo de registo e controlo administrativo para pagamento fique ainda mais eficiente.

O sistema de controlo orçamental ligado ao processo de autorização das despesas foi melhorado, tanto ao nível das despesas (rubricas) como ao nível do investimento, permitindo monitorizar a cada momento dando uma visão da execução face ao valor orçamentado.

Em 2019, com a entrada de um novo gestor de frota, foram revistas as políticas de uso de viaturas, aumentando o controlo através da implementação do Inosat e outros processos administrativos.

O processo de reembolso de despesas foi revisto e a PSML irá implementar, em 2020, o seu controlo através da plataforma de gestão documental.

Foi dada formação constante aos colaboradores, nomeadamente, nas melhores práticas de contratação pública, por formadores do IMPIC.

PRÉMIOS E DISTINÇÕES

World Travel Award

Atribuído à Parques de Sintra, na categoria "Melhor Empresa do Mundo em Conservação", pelo 7.º ano consecutivo. Considerados internacionalmente os "óscares do turismo", os World Travel Awards visam reconhecer, premiar e celebrar a excelência em todos os setores da indústria do turismo. Os prémios representam uma das distinções mais importantes que as empresas do ramo turístico podem receber, sendo a marca reconhecida globalmente como selo de qualidade. A votação é realizada pelo público em geral e por profissionais do Turismo.

EFFE 2019-2020

Atribuído à Temporada de Música da Parques de Sintra pela European Festivals Association, este é um selo de qualidade europeu que distingue festivais de artes especialmente dignos de nota, no que respeita ao seu papel na promoção das artes, no envolvimento da comunidade e na abertura internacional.

Prémios ECTN (Rede Europeia de Turismo Cultural)

A Temporada de Música da Parques de Sintra foi distinguida com a terceira posição na categoria "Contributos das Indústrias Culturais e Criativas para o Turismo Cultural e Criativo" nos prémios ECTN, da Rede Europeia de Turismo Cultural.

XI. ANEXOS DO RGS

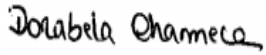
Como anexos ao relatório da entidade estão incluídos os seguintes documentos:

1. *Conforme o disposto no artigo 66.º-B do Código das Sociedades Comerciais a PSML não elaborou Demonstração não financeira relativa ao exercício de 2019 uma vez que não é grande empresa e também não está classificada como empresa de interesse público, pois à data do encerramento do seu balanço tinha um número de colaboradores de 399, inferior ao limite do número médio de 500 trabalhadores durante o exercício anual estabelecido para a exigência da realização da Demonstração não financeira – cfr. n.º 1 do mesmo artigo.*
2. *Ata ou extrato da ata da reunião do órgão de Administração em que haja sido deliberada a aprovação do RGS 2019.*
3. *Relatório do órgão de fiscalização a que se refere o n.º 2 do artigo 54.º do RJSPE.*
4. *Declarações a que se refere o artigo 52.º do RJSPE.*
5. *Ata da reunião da Assembleia Geral de 17/04/2019, contendo a aprovação, por parte dos titulares da função acionista, dos documentos de prestação de contas (aí se incluindo o Relatório e Contas e o RGS) relativos ao exercício de 2018.*

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO,



Florinda Sofia Augusto Cruz (Presidente)



Dorabela Baptista Gonçalves Charneca (Administradora)



José Lino Fonseca Ramos (Administrador)