



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Plano de Prevenção de Riscos de
Corrupção e Infrações Conexas do
Centro de Arbitragem de
Conflitos de Consumo da RAM
-Ano 2017-

1





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

SIGLÁRIO

CACC RAM – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira

DCA – Dirigente do Centro de Arbitragem

TA – Tribunal Arbitral

JA – Juiz Árbitro

GJ – Gabinete Jurídico

SA – Serviço Administrativo

CT – Coordenador Técnico

AT – Assistente Técnico

RG – Registo Interno

IP- Impacto Previsível

PO - Probalidade de Ocorrência

CPC – Conselho de Prevenção e Corrupção

CPA – Código de Procedimento administrativo

GR – Grau de Risco

UO – Unidade Orgânica





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

ÍNDICE

Siglas

Nota Introdutória	pág. 5
1. Objetivos	pág. 7
2. Estratégia de concretização do plano	pág. 8
3. Política de prevenção de corrupção	pág. 9
4. Princípios Éticos	pág. 9
5. O risco – definição	pág. 11
6. A gestão do risco	pág. 11
7. Classificação do risco	pág. 12
8. Medidas de prevenção do risco	pág. 13
9. Corrupção	pág. 13
10. Infrações Conexas	pág. 14
11. Definição de funções e responsabilidades	pág. 15
12. Atribuições, Competências e Estrutura Orgânica do CACC da RAM	pág. 17
12.1 Missão, Visão e Valores	pág. 18
12.2 Atribuições do CACC da RAM	pág. 19
12.3 Organigrama do CACC da RAM	pág. 20
12.4 Instrumentos de Gestão	pág. 21
13. Conflitos de interesses	pág. 21
Medidas preventivas	pág. 22





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

14. Controlo e Monitorização do Plano.....	pág. 23
15. Conclusão	pág. 24
16. Anexos	pág. 25





NOTA INTRODUTÓRIA

A Recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC), de 1 de julho de 2009, prevê que os órgãos dirigentes máximos das entidades gestoras de dinheiros, valores ou património públicos, seja qual for a sua natureza, devem, elaborar planos de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas, a fim de permitir identificar situações de risco, efetuar a sua monitorização e prevenção, e aferir eventuais responsabilidades associadas à gestão dos recursos públicos.

O Conselho de Prevenção de Corrupção, em reunião de 1 de julho de 2015 aprova planos de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, objeto das Recomendações n.ºs 1/2009, de 1 de julho, e 1/2010, de 7 de abril, e solicita novamente que todos os serviços identifiquem de modo exaustivo os riscos de gestão, incluindo os de corrupção, bem como as correspondentes medidas preventivas.

5

O risco pode ser definido como a combinação da probabilidade de um acontecimento e das suas consequências. O simples facto de existir atividade, abre a possibilidade de ocorrência de eventos ou situações cujas consequências constituem oportunidades para obter vantagens (lado positivo) ou então ameaças ao sucesso (lado negativo).

Consabido que a gestão do risco é, pois, uma responsabilidade de todos os trabalhadores das instituições: órgãos de gestão, pessoal com funções dirigentes, trabalhadores; é indissociável do controlo interno, funcionando como salvaguarda da retidão da tomada de decisões, uma vez que previne e deteta situações anormais.

Uma vez que qualquer atividade organizacional envolve risco, é importante que se proceda à implementação de um conjunto de procedimentos de análise e gestão de riscos operacional, no sentido de identificar e priorizar os riscos mais relevantes.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

De acordo com o guião do Conselho de Prevenção e Corrupção (CPC), “Estes riscos devem ser classificados segundo uma escala de risco elevado, risco moderado e risco fraco, em função do grau de probabilidade de ocorrência (elevado, moderado ou fraco).”

Os fatores que podem potenciar situações de risco de corrupção e, ou infrações conexas, são da mais diversa ordem, nomeadamente:

- A competência da gestão, uma vez que uma menor competência da atividade gestonária envolve, necessariamente, um maior risco;
- A idoneidade dos gestores e decisores, com um comprometimento ético e um comportamento rigoroso, que levará a um menor risco;
- A qualidade do sistema de controlo interno e a sua eficácia. Quanto menor a eficácia, maior o risco.

6

Sendo assim a gestão do risco é da responsabilidade de cada um dos atores de per si, independentemente do cargo ou do nível hierárquico onde de encontram.

Uma das bases para uma adequada repressão dos eventuais atos de corrupção encontra a sua sedimentação na sensibilidade dos líderes em atuar na sua plenitude de deveres que lhes cabem.

Assim sendo, o presente Plano constitui um instrumento para a gestão do risco, constituindo uma ferramenta de suporte ao planeamento estratégico e ao processo de tomada de decisão.

Na elaboração deste plano envolveram-se todos os funcionários do CACC da RAM, tanto na identificação dos riscos de corrupção e infrações conexas, como na indicação de medidas que previnem a sua ocorrência.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Dado o enquadramento inicial, o CACC da RAM consciente de que a corrupção e os riscos conexos são um sério obstáculo ao normal funcionamento das instituições, revelando-se como uma ameaça à democracia, prejudicando a seriedade das relações entre a Administração Pública e os cidadãos e obstando ao desejável desenvolvimento das economias e ao normal funcionamento dos mercados, apresenta o seu Plano de Prevenção de Riscos, incluindo os de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC), estruturado da seguinte forma:

1. Objetivos

O presente trabalho focaliza-se na construção de um plano que incide transversalmente nas áreas onde o CACC da RAM opera e que visa restringir ao máximo a probabilidade do risco de corrupção e promover a transparência dos seus procedimentos e decisões.

7

Aposta na divulgação de informação válida e coerente para que todos os intervenientes facilmente consigam identificar os riscos do respetivo sector de atividade, bem como o alcance e objetivo do plano.

O Plano pretende:

- Expressar e firmar o compromisso do CACC da RAM e da totalidade dos seus serviços, na prevenção e combate à corrupção e infrações conexas;
- Reforçar a cultura do CACC da RAM e dos seus colaboradores no respeito pela conduta ética e prosseguir a ideia de um modelo de referência em matéria de boas práticas aos seus clientes internos e externos;
- Garantir o escrupuloso cumprimento da Recomendação n.º 1/2009 do Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC) de 1 de julho, e 1/2010, de 7 de abril, e de 1 julho de 2015, relativo aos Planos de Gestão de Riscos e infrações Conexa.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

O presente documento é elaborado de forma alicerçada sobre duas grandes vertentes a saber:

- Uma vertente informativa/formativa dada acreditarmos que com trabalhadores mais despertos para os problemas, mas dotados de conhecimentos específicos sobre a área em causa e portadores de melhores competências relativas ao desempenho das suas funções, são uma enorme e forte barreira ao fenómeno da corrupção e infrações conexas;
- Uma vertente de identificação de riscos predominantes por áreas de intervenção acompanhados de medidas e ações concretas que, de uma forma proactiva, contribuam para prevenir e evitar tais fenómenos.

2. Estratégia de concretização do plano

Melhorar os procedimentos de controlo interno, informação e gestão com o objetivo de reduzir a ocorrência de erros e irregularidades;

Fazer refletir na actividade do CACC da RAM preocupações de carácter ético e deontológico;

Adotar práticas que promovam a simplificação, segurança e certeza nos procedimentos;

Modelar e/ou influenciar positivamente, o comportamento dos colaboradores através do exemplo do seu dirigente e da tutela;

Fortalecer os mecanismos facilitadores de comunicação que assegurem a denúncia tempestiva de atos de corrupção e definir, clarificar e dar visibilidade à actividade do CACC da RAM face à corrupção, através da autorregulação e da assunção de reconhecidas boas práticas de governação pública.





3. A política de prevenção de corrupção

A Política de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do CACC da RAM aplica-se a todos os trabalhadores e dirigente, bem como ao Juiz Arbitro do TA, e ainda a todas as entidades públicas e/ou privadas e outros interessados, que direta ou indiretamente se relacionem com o CACC da RAM.

4. Princípios Éticos

A matéria sobre que versa o presente Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, reveste a mais elevada importância, considerando que a atividade de gestão e administração de dinheiros, valores e património públicos, tem obrigatoriamente que regular-se pelos princípios constantes na Constituição da República Portuguesa, na Lei, nomeadamente no Código de Procedimento Administrativo (CPA), e nos princípios éticos da Administração Pública, designadamente:

Princípio do Serviço Público - Os trabalhadores encontram-se ao serviço exclusivo da comunidade e dos cidadãos, prevalecendo sempre o interesse público sobre os interesses particulares ou de grupo.

Princípio da Legalidade - Os trabalhadores atuam em conformidade com os princípios constitucionais e de acordo com a lei e o direito.

Princípio da Justiça e da Imparcialidade - Os trabalhadores, no exercício da sua atividade, devem tratar de forma justa e imparcial todos os cidadãos, atuando segundo rigorosos princípios de neutralidade.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Princípio da Igualdade - Os trabalhadores não podem beneficiar ou prejudicar qualquer cidadão em função da sua ascendência, sexo, raça, língua, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, situação económica ou condição social.

Princípio da Proporcionalidade - Os trabalhadores, no exercício da sua atividade, só podem exigir aos cidadãos o indispensável à realização da atividade administrativa.

Princípio da Colaboração e da Boa-fé - Os trabalhadores, no exercício da sua atividade, devem colaborar com os cidadãos, segundo o princípio da Boa-fé, tendo em vista a realização do interesse da comunidade e fomentar a sua participação na realização da atividade administrativa.

Princípio da Informação e da Qualidade - Os trabalhadores devem prestar informações e/ou esclarecimentos de forma clara, simples, cortês e rápida. De referir ainda, que a par do CPA, encontramos igualmente na nossa ordem jurídica, a Lei n.º 58/2008 de 9 de Setembro, que estabelece o Estatuto Disciplinar dos Trabalhadores que exercem funções públicas, onde se define, o conceito de infração disciplinar, por referência à violação dos deveres inerentes à função pública consagrados neste mesmo Estatuto.

Princípio Lealdade - Os trabalhadores no exercício da sua atividade, devem agir de forma leal, solidária e cooperante.

Princípio de Integridade – Os trabalhadores regem-se segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de carácter.

Princípio de Competência e Responsabilidade – Os trabalhadores agem de forma responsável e competente, dedicada e crítica, empenhando-se na valorização pessoal.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Mais se acrescenta que, a resolução de litígios por via arbitral tem na sua base a convenção das partes, e é pautada pelos Princípios da **Independência, Transparência, Contraditório, Eficácia, Legalidade,**

Liberdade e Representação (definidos na Recomendação da Comissão Europeia 98/257/CE, de 30 de Março).

Principais problemas éticos

- a) Vantagens/Benefícios pessoais e favorecimento de terceiros (familiares, políticos, económicos ou de outros grupos de identificação);
- b) Divulgação de informação confidencial;
- c) Utilização de bens públicos em proveito próprio (equipamentos, transportes, instalações, materiais);
- d) Uso indevido da posição e de facilidades profissionais;
- e) Aceitação indevida de ofertas;

11

5. O risco – definição

O risco será o evento, situação ou circunstância futura com probabilidade de ocorrência e potencial consequência positiva ou negativa na consecução dos objetivos de uma unidade organizacional.

6. A gestão do risco

É o processo pelo qual as organizações analisam metodicamente os riscos inerentes às respetivas atividades com o objetivo de atingirem uma vantagem sustentada em cada atividade individual e no conjunto de todas as atividades.





7. Classificação do Risco

A classificação do risco será o resultado da combinação do grau de probabilidade da ocorrência (PO) de situações que comportam risco com a gravidade do impacto previsível (IP), conforme evidenciado no quadro seguinte:

Grau de risco (GR)		Impacto (IP)		
		Alto (3)	Médio (2)	Baixo (1)
Probabilidade (PO)	Alta (3)	Elevado (3)	Elevado (3)	Moderado (2)
	Média (2)	Elevado (3)	Moderado (2)	Fraco (1)
	Baixa (1)	Moderado (2)	Fraco (1)	Fraco (1)

Sendo a probabilidade de ocorrência (PO) classificada da seguinte forma:

Alta = 3 – Se o risco dificilmente é prevenido apesar do controlo possível.

Média = 2 – Se o risco pode ser prevenido através de controlo adicional.

Baixa = 1 – Se o risco pode ser prevenido com o controlo existente.

12

E o impacto previsível (IP) classificado em:

Alto = 3 – Se decorrerem prejuízos materiais / financeiros significativos e a violação grave dos princípios associados ao interesse público.

Médio = 2 – Se comportar prejuízos materiais / financeiros e perturbar o normal funcionamento do CACC da RAM.

Baixo = 1 – Se não provocar prejuízos materiais / financeiros e não causar danos relevantes na credibilidade e funcionamento da instituição.

Escala a aplicar ao Grau de Risco (GR):

Fraco = 1

Moderado = 2

Elevado = 3





8. Medidas de prevenção do risco

Identificação e definição do risco – Procede-se ao reconhecimento e à classificação de factos cuja probabilidade de ocorrência e respetiva gravidade das consequências configure riscos de gestão, incluindo riscos de corrupção e de natureza similar.

As medidas de identificação do risco são assim de natureza diversa e destinam-se a:

Evitar o risco, eliminando a sua causa;

- Prevenir o risco, procurando minimizar a probabilidade de ocorrência do risco ou o seu impacto negativo;
- Aceitar o risco e os seus efeitos;
- Transferir o risco para terceiros.

Análise do Risco – Para classificar o risco segundo critérios de probabilidade e de gravidade de ocorrência, estabelecem-se conjuntos de critérios, medidas e ações, distribuindo-se por tipos consoante as consequências sejam estratégicas ou operacionais. O nível de risco é uma combinação do grau de probabilidade com a gravidade da consequência da respetiva ocorrência, de que resulta a graduação do risco.

9. Corrupção

Comum a todas as previsões legais está o princípio de que não devem existir quaisquer vantagens indevidas, ou mesmo a mera promessa destas, para o assumir de um determinado comportamento, seja ele ilícito, ou lícito, ou através de uma ação ou omissão. (vide artigo 372.º, 373.º e 374.º do Código Penal).





10. Infrações Conexas

Muito próximo da corrupção, existem outros crimes igualmente prejudiciais ao bom funcionamento das instituições e dos mercados, são eles:

- Abuso de poder - Comportamento do funcionário que abusar de poderes ou violar deveres inerentes às suas funções, com intenção de obter, para si ou para terceiro, benefício ilegítimo ou causar prejuízo a outra pessoa.
- Concussão - Conduta do trabalhador que, no exercício das suas funções ou de poderes de facto delas decorrentes, por si ou por interposta pessoa com o seu consentimento ou ratificação, receber, para si, para o Estado ou para terceiro, mediante indução em erro ou aproveitamento de erro da vítima, vantagem patrimonial que lhe não seja devida, ou seja superior à devida, nomeadamente contribuição, taxa, emolumento, multa ou coima.
- Corrupção - A prática de um qualquer ato ou a sua omissão, seja lícito ou ilícito, contra o recebimento ou a promessa de uma qualquer compensação que não seja devida, para o próprio ou para terceiro.
- Corrupção ativa - Dádiva ou promessa, por si, ou por interposta pessoa, a trabalhador, ou a terceiro, com o conhecimento daquele, de vantagem patrimonial ou não patrimonial, que a este não seja devida, quer seja para a prática de um ato lícito ou ilícito.
- Corrupção passiva para ato ilícito - Solicitação ou aceitação, por si ou por interposta pessoa, de vantagem patrimonial ou promessa de vantagem patrimonial ou não patrimonial, para si ou para terceiro, para a prática de um qualquer ato ou omissão contrários aos deveres do cargo.
- Corrupção passiva para ato lícito - Solicitação ou aceitação, por si ou por interposta pessoa, de vantagem patrimonial ou promessa de vantagem patrimonial ou não





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

patrimonial, para si ou para terceiro, para a prática de um qualquer ato ou omissão não contrários aos deveres do cargo.

- Crime conexo - Ato em que se obtém uma vantagem (ou compensação) não devida, sendo exemplos, o suborno, o peculato, o abuso de poder, a concussão, o tráfico de influência, a participação económica em negócio e o abuso de poder.
- Participação económica em negócio - Comportamento do trabalhador que, com intenção de obter, para si ou para terceiro, participação económica ilícita, lesar em negócio jurídico os interesses patrimoniais que, no todo ou em parte, lhe cumpre, em razão da sua função, administrar, fiscalizar, defender ou realizar.
- Peculato - Conduta do trabalhador que ilegítimamente se apropriar, em proveito próprio ou de outra pessoa, de dinheiro ou qualquer coisa móvel, pública ou particular, que lhe tenha sido entregue, esteja na sua posse ou lhe seja acessível em razão das suas funções.
- Suborno - Pratica um ato de suborno quem convencer ou tentar convencer outra pessoa, através de dádiva ou promessa de vantagem patrimonial ou não patrimonial, a prestar falso depoimento ou declaração em processo judicial, ou a prestar falso testemunho, perícia, interpretação ou tradução, sem que estes venham a ser cometidos.
- Tráfico de influência - Comportamento de quem, por si ou por interposta pessoa, com o seu consentimento ou ratificação, solicitar ou aceitar, para si ou para terceiro, vantagem patrimonial ou não patrimonial, ou a sua promessa, para abusar da sua influência, real ou suposta, junto de qualquer entidade pública.

11. Definição de funções e de responsabilidades

Cada interveniente ou grupo de intervenientes tem no âmbito do CACC da RAM funções claras e responsabilidades definidas.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

O CACC da RAM é composto por uma equipa multidisciplinar de trabalhadores, cujo espírito de equipa e empenho pessoal de todos constitui, sem dúvida, um elemento essencial de sucesso.

Dirigente do Centro de Arbitragem (DCA):

Redefinir dos processos e procedimentos – a nível administrativo e jurídico – visando um funcionamento eficaz e eficiente do CACC da RAM;

Analisar/rastrear sistematicamente os procedimentos recolhidos pelos trabalhadores, tendendo à elaboração do manual de procedimentos e de boas práticas do Centro;

Planificar conjuntamente os Processos em fase de Instrução, em tempo útil, para calendarização dos mesmos;

Executar os procedimentos de forma a manter a celeridade e eficácia nas várias fases dos processos de reclamação, face ao aumento do número de processos;

Coordenar reuniões com as empresas para que as mesmas efetuem a adesão voluntária ao Sistema Arbitral;

Efetuar com isenção, imparcialidade e igualdade das partes em fase de conciliação a tentativa de acordo entre os mesmos no litígio de consumo.

16

Gabinete Jurídico (GJ):

Prestar apoio direto no âmbito do Direito do Consumo às partes intervenientes nos processos de reclamação;

Apoiar o Dirigente do Centro em trabalhos solicitados pela mesma;

Planificar conjuntamente com o Dirigente do CACC da RAM, a secretaria e o Tribunal Arbitral – dos processos em fase de instrução, em tempo útil, para Calendarização dos mesmos, e execução da Conciliação, e posterior Arbitragem;





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Prestar apoio Jurídico ao bom funcionamento do Tribunal Arbitral;
Elaborar estudos, informações e pareceres de natureza jurídica sobre matérias da competência do CACC da RAM;
Preparar os dados estatísticos conjuntamente com a secretaria;
Realizar sempre que necessário sessões de informação/formação no âmbito de atuação das competências da arbitragem voluntária de conflitos de consumo.

Serviço Administrativo (SA):

Coordenar a Área Administrativa;
Receção das partes na fase de Conciliação e Arbitragem;
Apoio direto à Diretora do Centro;
Apoio direto ao Juíz Árbitro no Tribunal Arbitral;
Atualização e verificação do manual de procedimentos internos do Centro.
Manter o processamento, tratamento e atualização diária de dados relativos aos processos de reclamação no sistema informático;
Colaborar no tratamento semanal e mensal dos dados estatísticos respeitantes aos processos;
Elaborar a estatística quantitativa anual;
Manter a celeridade e eficácia no processamento de registo de correspondência: entradas, saídas e avença.

17

12. Atribuições, Competências e Estrutura Orgânica do GSRIAS

A Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, que consagra no seu artigo n.º 14, o direito do consumidor à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta, estatuiendo, que
“...incumbe aos órgãos e departamentos da administração pública promover a





criação e apoiar centros de arbitragem com o objetivo de dirimir conflitos de consumo”.

Com efeito, o Governo Regional **efetuiu** um esforço, sem precedentes, para cumprir o desiderato constitucional do artigo n.º 20, que preconiza ser assegurado a todos “...o **acesso ao direito e aos tribunais para defesa dos seus direitos...**”, bem como “...o **direito a que uma causa em que intervenham seja objeto de decisão em prazo razoável...**”, criando através do DLR n.º 14/2004/M, de 14 de Julho, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACC RAM), como a entidade pública regional competente para dirimir, através de meios extrajudiciais, nomeadamente **Conciliação e Arbitragem**, litígios de consumo, de natureza civil, originados pela aquisição de bens e serviços no território da RAM.

12.1 Missão, Visão e Valores

Na actuação da atividade do CACC da RAM com vista aos seus objectivos estratégicos foram definidos os seguintes elementos de base:

Missão: Garantir o acesso fácil e célere ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM e à consequente resolução extrajudicial dos respetivos conflitos de consumo, executando com eficácia, eficiência e imparcialidade os procedimentos decorrentes da Arbitragem institucionalizada.

Visão: O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira pretende ser reconhecido como um serviço de excelência, e de competência prestigiada na resolução extrajudicial de conflitos de consumo, de natureza civil ocorridos na RAM.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Valores:

Equidade, Verdade, Competência e Responsabilidade são Valores que norteiam todos os colaboradores, cujo espírito de equipa e empenho pessoal constitui um elemento essencial de sucesso e confiança total neste sistema de justiça, assegurando igualmente às partes (**Consumidor e Empresa**) um estatuto de igualdade substancial, e não meramente formal.

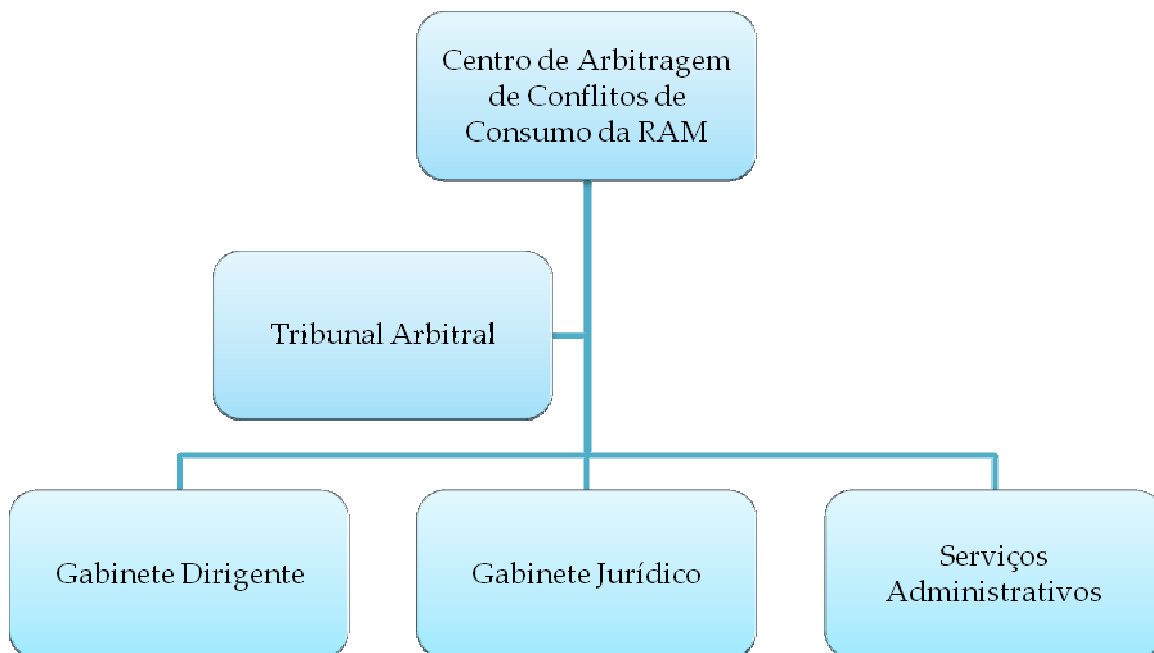
12.2 Atribuições do CACC da RAM

O CACC da RAM assegura na prossecução da sua atividade, o dirimir dos litígios de consumo, de natureza civil originados no território da RAM, através de meios extrajudiciais, designadamente **Conciliação e Arbitragem, sendo os seus** procedimentos céleres e simplificados.

E, ainda, pela observância das normas e princípios gerais da Arbitragem Voluntária, constantes na Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto, bem como pelo seu Regulamento Interno (Portaria n.º 28/2006, publicado no Joram n.º 31, I Série, de 17 de Março).



12.3 Organograma do CACC da RAM



O quadro seguinte identifica os Recursos Humanos

Efetivos		
Maria Fernanda de Castro Botelho	Técnico Superior	1
Cláudia Raquel Vilhena Mendonça Gouveia	Técnico Superior	1
Juiz Desembargador (Jubilado)	Juiz Árbitro	1
Lúcia Abreu da Costa	Coordenador Técnico	1
Milton Celso Lucas Câmara	Assistente Técnico	1
Ana Maria Pereira Teixeira	Assistente Operacional	1



12.4 Instrumentos de Gestão

No desenvolvimento da sua atividade o CACC da RAM elabora os instrumentos de gestão legalmente previstos, bem como outros, que servem de suporte à atuação do mesmo, nomeadamente:

- SIADAP 1
- SIADAP 2 e 3
- Plano de Actividades
- Relatório de Actividades
- Manuais de Procedimentos

13. Conflitos de Interesses

A questão do conflito de interesses está relacionada com a problemática da corrupção. O conflito de interesse no sector público ocorre sempre que os seus agentes, no exercício das suas funções, intervêm em processos que envolvam interesses particulares, podendo retirar vantagens para si ou para terceiros, coloca no em causa a isenção e a prossecução do interesse público.

Poderemos identificar no CACC da RAM, entre outras, as seguintes situações de risco de conflitos de interesses:

Abuso de poder

Violação de segredo

Tráfico de Influências

Falsificação de Documentos

Acumulação de funções





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Favorecimento de interesses pessoais, familiares, políticos, económicos ou outros

Uso de informação privilegiada

Aceitação indevida de ofertas

Contratação pública

Medidas preventivas:

- Verificação sistemática da inexistência de incompatibilidades e conflitos de interesses;
- Avaliação rigorosa de situações de acumulação e incompatibilidade;
- Assinatura de declarações de inexistência de conflitos de interesses por todos os trabalhadores;
- Controlo de acesso a informação confidencial;
- Estabelecimento de critérios e fundamentação das decisões;
- Manual de procedimentos;
- Segregação de funções e rotação de pessoal.

22

Também o Código de Ética, divulgado por todos os trabalhadores e dirigentes, contempla algumas medidas de prevenção que acautelam os riscos associados a situações de conflito de interesses, nomeadamente:

- Impedimento dos trabalhadores exercerem qualquer atividade que seja incompatível com o exercício das suas funções e/ou suscetíveis de gerar conflitos de interesse;
- Dever de sigilo sobre informação de que tenham conhecimento no exercício das suas funções ou por causa delas, não podendo utilizá-la para proveito próprio ou de terceiros;
- Proibição de aceitação de qualquer forma de pagamento ou outro benefício que possa criar a expectativa de favorecimento ou vantagens ilícitas, tais como favores, ofertas ou outros benefícios.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Finalmente, acrescentamos ainda que algumas das medidas para prevenir riscos de corrupção e infrações conexas, são medidas que permitem também a prevenção e controlo das situações de conflitos de interesses.

14. Controlo e Monitorização do Plano

O presente plano de ação, bem como a execução das medidas preventivas de risco propostas, será objeto de uma avaliação no final de cada ano civil, elaborando-se subsequentemente um relatório de execução.

O relatório mencionará a necessidade ou a não de revisão do plano e será enviado à Inspeção Regional da Finanças.

O plano e os relatórios anuais de execução são publicitados na página da Internet da SRIAS integrada no Governo da Região Autónoma da Madeira.





15. Conclusão

O CACC da RAM desempenha funções de grande responsabilidade e reconhecida importância.

Com a criação do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira, pretendeu o Governo Regional assegurar aos cidadãos desta Região o desiderato constitucional de permitir o acesso ao Direito e à Justiça para a defesa dos direitos e interesses legítimos na área do consumo, nomeadamente, no que concerne aos litígios ocorridos entre consumidores e empresas.

Os resultados obtidos pela ação do CACC da RAM, na sua vocação conciliatória e arbitral, devem-se a um procedimento (que tem expressão em regulamento próprio), e que sendo inovador vem permitindo versar matérias que, raramente, acediam aos tribunais tradicionais - quer pela sua natureza, quer pelo seu valor - tornando-se os seus casos concretos e as soluções jurídicas encontradas, um contributo enriquecedor para a jurisprudência e justiça social.

O dirigente e funcionários estão envolvidos na temática da prevenção de situações de risco de corrupção, desenvolvendo e implementando medidas para o seu combate. Foram identificados não só potenciais riscos e conflitos de interesses em cada área funcional mas também situações concretas e implementaram-se mecanismos para os combater.



16. ANEXOS

ANEXO I - Identificação de áreas e atividades, riscos de corrupção e infrações conexas, medidas preventivas, implementação e responsáveis

ANEXO I

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM

a) Riscos Comuns a todas as unidades orgânicas

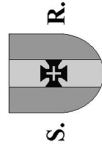
U.O Responsável	Actividades	Possíveis Risco(s) identificado(s)	Matriz de risco			Medidas de prevenção a adotar	Implementação
			IP	P O	Graduação		
GJ SA DCA	Atendimento e relacionamento com os consumidores e empresas	Informação prestada inadequada Favorecimento Violação de segredo	2	2	Moderado (2)	Acompanhamento e orientação pelo dirigente Declaração de conflitos de interesse	Implementada
	Articulação entre os vários gabinetes do CACC	Favorecimento Violação de segredo Falsificação de documentos	1	1	Frac(1)	Reuniões periódicas de acompanhamento e despacho superior Uniformização de ofícios e resposta superior	Implementada



b) Gabinete Jurídico (GJ)

U.O Responsável	Actividades	Possíveis Risco(s) identificado(s)	Matriz de risco			Medidas de prevenção a adotar	Implementação
			IP	PO	Graduação		
GJ	Atendimento e relacionamento com consumidores e empresas	Informação prestada inadequada Favorecimento Violação de segredo	1	1	Fraco (1)	Acompanhamento pelo dirigente Declaração de conflitos de interesse	Implementada
	Análise, instrução e encaminhamento de processos de Reclamação	Favorecimento Violação de segredo Falsificação de documentos	3	3	Forte(3)	Uniformização e consolidação dos processos Calendarização Mensal das Conciliações	Implementada
	Emissão de pareceres em matéria de natureza jurídica aos consumidores e empresas	Corrupção passiva Abuso de poder Favorecimento Violação de segredo Falsificação de documentos	2	2	Moderado(2)	Reuniões periódicas de acompanhamento e despacho superior Uniformização de ofícios e resposta célere	Implementada





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

c) Serviços Administrativos (SA)

U.O Responsável	Actividades	Possíveis Risco(s) identificado(s)	Matriz de risco			Medidas de prevenção a adotar	Implementação
			IP	PO	Graduação		
SA	Recepção/Atendimento e Encaminhamento de consumidores e empresas	Abuso de poder Favorecimento Falsificação de Documentos	1	1	Fraco(1)	Declaração de conflitos de interesses	A Implementar
	Registar e verificar a documentação rececionada e expedida	Extravio de documentos Inutilização de documentos por ação humana	1	1	Fraco(1)	Declaração de conflitos de interesses	A Implementar
	Registo e atualização na base de dados interna dos Processos de Reclamação dos Consumidores	Falta de registo de informação Violação de segredo	1	1	Fraco(1)	Verificação aleatória de 3 processos por trimestre Aplicação das regras na base de dados Declaração de conflitos de interesse Controlo mensal da base de dados	A Implementar
	Controlo e registo de assiduidade (assuntos relacionados com os recursos humanos do Centro)	Favorecimento Violação de segredo Incumprimento das normas a aplicar	3	3	Forte(3)	Controlo mensal em papel encaminhado com despacho do dirigente para o Departamento de Recursos Humanos da tutela	Implementada
	Planeamento e Requisição de bens e serviços	Extravio de documentos Inutilização de documentos por ação humana	2	2	Moderado(2)	Planificação anual e Controlo mensal dos bens e serviços	Implementada



d) Dirigente do Centro de Arbitragem (DCA)

U.O Responsável	Actividades	Possíveis Risco(s) identificado(s)	Matriz de risco			Medidas de prevenção a adotar	Implementação
			IP	PO	Graduação		
DCA	Relacionamento com os consumidores e empresas em fase de conciliação	Violação de segredo Favorecimento Falsificação de documentos	3	3	Forte(3)	Declaração de conflitos de interesse	A Implementar
	Elaboração de Plano e Relatório de Atividades	Corrupção passiva Favorecimento Falsificação de documentos	2	2	Moderado(2)	Declaração de conflitos de interesse	A Implementar
	Avaliar o desempenho junto do avaliado	Favorecimento na atribuição da nota Abuso de poder	3	3	Forte(3)	Formação Respeitar as regras deontológicas	Implementada
	Verificar o manual de procedimentos	Favorecimento Violação de segredo	1	1	Fraco(1)	Declaração de conflitos de interesse	A Implementar



ANEXO II

Deveres dos Trabalhadores que Exercem Funções Públicas De acordo com o art.º 73 da Lei n.º 35/2014 de 20 de Junho, são deveres gerais dos trabalhadores em funções públicas:

1 - O trabalhador está sujeito aos deveres previstos na presente lei, noutros diplomas legais e regulamentos e no instrumento de regulamentação coletiva de trabalho que lhe seja aplicável.

2 - São deveres gerais dos trabalhadores:

O dever de prossecução do interesse público;

O dever de isenção;

O dever de imparcialidade;

O dever de informação;

O dever de zelo;

O dever de obediência;

O dever de lealdade;

O dever de correção;

O dever de assiduidade;

O dever de pontualidade.

O dever de prossecução do interesse público consiste na sua defesa, no respeito pela Constituição, pelas leis e pelos direitos e interesses legalmente protegidos dos cidadãos.

O dever de isenção consiste em não retirar vantagens, diretas ou indiretas, pecuniárias ou outras, para si ou para terceiro, das funções que exerce.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

O dever de imparcialidade consiste em desempenhar as funções com equidistância relativamente aos interesses com que seja confrontado, sem discriminar positiva ou negativamente qualquer deles, na perspetiva do respeito pela igualdade dos cidadãos.

O dever de informação consiste em prestar ao cidadão, nos termos legais, a informação que seja solicitada, com ressalva daquela que, naqueles termos, não deva ser divulgada.

O dever de zelo consiste em conhecer e aplicar as normas legais e regulamentares e as ordens e instruções dos superiores hierárquicos, bem como exercer as funções de acordo com os objetivos que tenham sido fixados e utilizando as competências que tenham sido consideradas adequadas.

O dever de obediência consiste em acatar e cumprir as ordens dos legítimos superiores hierárquicos, dadas em objeto de serviço e com a forma legal.

30

O dever de lealdade consiste em desempenhar as funções com subordinação aos objetivos do órgão ou serviço.

O dever de correção consiste em tratar com respeito os utentes dos órgãos ou serviços e os restantes trabalhadores e superiores hierárquicos.

Os deveres de assiduidade e de pontualidade consistem em comparecer ao serviço regular e continuamente e nas horas que estejam designadas.

O trabalhador tem o dever de frequentar ações de formação e aperfeiçoamento profissional na atividade em que exerce funções, das quais apenas pode ser dispensado por motivo atendível.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

ANEXO III

Declaração de compromisso relativa a existência de conflitos de interesse

Nome _____

Residência _____

Localidade _____ Código Postal _____

Cartão de Cidadão/BI _____ Validade _____

Carreira/Categoria _____

Funções _____

Orgânica/Serviço _____

Declaração Declaro que:

1. Tenho conhecimento das incompatibilidades ou impedimentos previstos na Lei, designadamente:
 - Na Constituição da Republica Portuguesa;
 - No Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro;
 - Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas, aprovada pela Lei n.º 35/2014, de 20 de junho; • Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro.
 - Carta ética da Administração Pública, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/97, de 27 de fevereiro
 - No Estatuto do Pessoal Dirigente dos serviços e organismos da administração central, regional e local do Estado, ou de qualquer norma prevista em Lei especial.
 - E demais em vigor sobre esta matéria.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

2. O exercício das minhas funções não provocará conflito entre o interesse particular e o interesse público e que pedirei dispensa de intervir em procedimentos, quando ocorra circunstância pela qual possa razoavelmente suspeitar-se da sua isenção ou da retidão da sua conduta.

3. A informação constante da presente declaração é verdadeira e não há qualquer situação de conflito de interesse efetiva, aparente ou possível que seja do meu conhecimento.

4. Caso venha a encontrar-me em situação de incompatibilidade, impedimento ou escusa, dela darei imediato conhecimento ao respetivo superior hierárquico ou ao presidente do órgão ou júri de que faça parte.

32

Funchal, ____ de _____ de 20__

Assinatura _____

