S. R.
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇAO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS E CONSUMO

Plano de Atividades
2019
Centro de Arbitragem
de
Conflitos de Consumo da RAM

Rua Direita, n.º 27 – 1º Andar | 9050-450 Funchal | T. +351 291 750 330 F: +351 291 750 339
centroarbitragem.sre@madeira.gov.pt

SIGLÁRIO

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

DC – Dirigente do Centro

TA – Tribunal Arbitral

JA – Juiz Árbitro

GJ – Gabinete Jurídico

SA – Serviço Administrativo

CT – Coordenador Técnico

AT – Assistente Técnico

RG – Registo Interno

Rua Direita, n.º 27 – 1º Andar | 9050-450 Funchal | T. +351 291 750 330 F: +351 291 750 339
centroarbitragem.sre@madeira.gov.pt

ÍNDICE

Nota Introdutória 4

Metodologia 5

Parte I

1. Enquadramento Legal 6
2. Missão, Visão e Valores 6
3. Atribuições 7
4. Caraterização do Ambiente Interno 7
   4.1 Estrutura Organizacional 7
   4.2 Recursos Humanos 8

Parte II

1. Objectivos Estratégicos e Operacionais 9
2. Atividades Estratégicas 11
3. Síntese das Atividades Não Estratégicas 12
4. Atividades Não Estratégicas 13

Parte III

1. Formação Profissional 18

Rua Direita, n.º 27 – 1º Andar | 9050-450 Funchal | T. +351 291 750 330 F: +351 291 750 339
centroarbitragem.sre@madeira.gov.pt

NOTA INTRODUTÓRIA

O Plano de Actividades do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACC RAM) sob tutela da Secretaria Regional de Educação, pelo DRR n.º 10/2018/M, de 3 de julho de 2018, que visa assegurar os meios indispensáveis ao funcionamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira, garantindo as atribuições cometidas pelo seu Regulamento Interno (Portaria n.º 28/2006, de 17 de Março) e cumprimento da Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 31/86, de 29 de Agosto).
Os seus objetivos estratégicos, visam assegurar uma prestação de serviço de **qualidade e excelência.**

Tendo em conta as limitações financeiras da Administração Pública Regional, será de extrema importância a conjugação de esforços de todos os seus colaboradores, no exercício das suas funções, para uma otimização dos recursos humanos e igualmente uma eficiente racionalização dos meios materiais, de forma a ser possível poder continuar a garantir ao cidadão um serviço de qualidade e excelência.

Rua Direita, n.º 27 – 1º Andar | 9050-450 Funchal | T. +351 291 750 330 F: +351 291 750 339
centroarbitragem.sre@madeira.gov.pt

METODOLOGIA

A metodologia da elaboração do Plano de Actividades do Centro de Arbitragem para 2019 foi definida de acordo com o enquadramento legal decorrente do Regulamento Interno do Centro de Arbitragem e da Lei da Arbitragem Voluntária .

Rua Direita, n.º 27 – 1º Andar | 9050-450 Funchal | T. +351 291 750 330 F: +351 291 750 339
centroarbitragem.sre@madeira.gov.pt

Parte I

1. Enquadramento Legal

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, estatuindo, 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**".

2. Missão, Visão e Valores

Na actuação da atividade do Centro de Arbitragem 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.

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.

Rua Direita, n.º 27 – 1º Andar | 9050-450 Funchal | T. +351 291 750 330 F: +351 291 750 339
centroarbitragem.sre@madeira.gov.pt

3. Atribuições:

O Centro de Arbitragem 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.

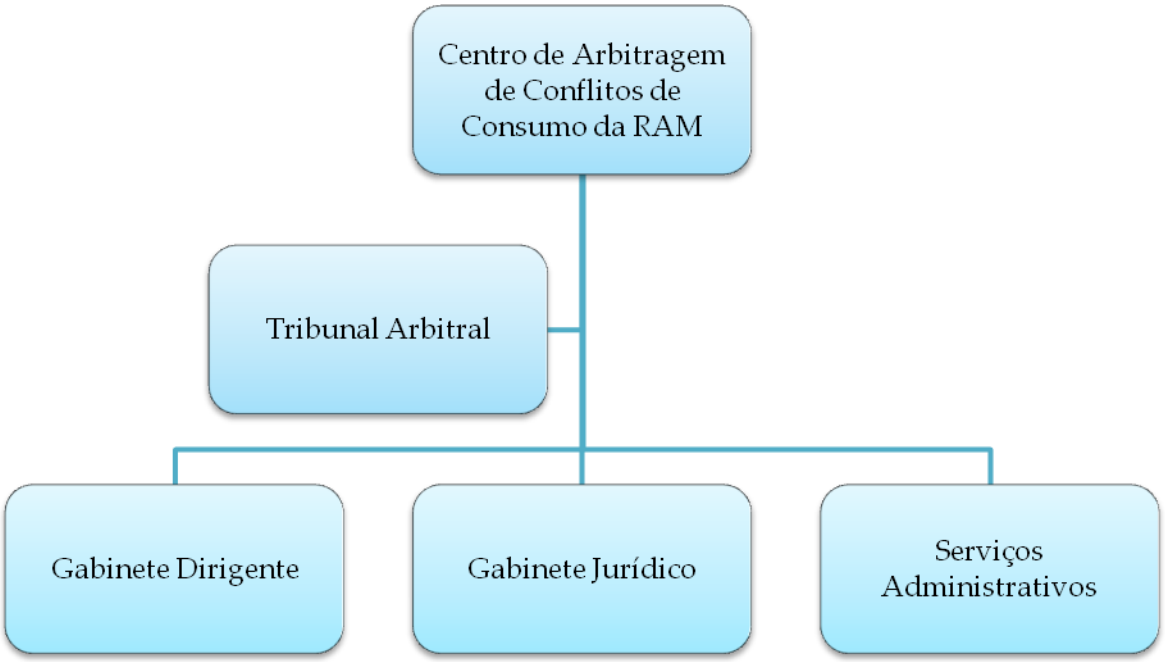
E, ainda, pela observância das normas e princípios gerais da Arbitragem Voluntária, constantes na Lei n.º 31/86, de 29 de agosto, bem como pelo seu Regulamento Interno (Portaria n.º 28/2006, publicado no Joram n.º 31, I Série, de 17 de Março).

4. Caracterização do Ambiente Interno

4.1 Estrutura Organizacional

IDENTIFICAÇÃO	CARGO/CATEGORIA	TOTAL
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
Total		**5**

4.2 Recursos Humanos



Níveis de Qualificação	H	M	Total
Técnicos Superiores	-	2	2
Dirigente		1	1
Gabinete Jurídico		1	1
Assistentes Técnicos	1	1	2
Coordenador Técnico		1	1
Assistente Técnico	1		1
TOTAL	**1**	**3**	**4**

Parte II

1. Objetivos Estratégicos e Operacionais

Objetivos Estratégicos de 2019

Objetivo Estratégico I – Assegurar o cumprimento dos princípios de celeridade, eficácia e equidade das partes (reclamante/reclamada), no acesso à resolução extrajudicial de conflitos de consumo.

Objetivo Estratégico II – Promover uma política de qualidade por meio da aplicação dos princípios de transparência, isenção, legalidade e contraditório nas várias fases que compõem o processo arbitral, nomeadamente, a Instrução, a Conciliação e a Arbitragem.

Objetivo Estratégico III – Fomentar uma cultura de confiança no sistema arbitral, por meio de melhoria contínua da atuação do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira perante os seus clientes.

Objetivo Estratégico IV – Massificar a noção de utilidade da adesão ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira junto dos interesses que o mesmo representa para o tecido empresarial.

Para a realização dos objetivos estratégicos, contribuíram objetivos operacionais afetos à unidade orgânica:

Objetivos Operacionais de 2019

Objetivo Operacional I – Promover a interação e cooperação entre o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo e outros organismos públicos e privados, regionais, nacionais e

comunitários, de competência e capacidade técnica reconhecida, quer na divulgação e troca de informação, quer no intercâmbio de acções e experiencias.

Objetivo Operacional II – Proporcionar, no âmbito fronteiriço, igual acesso ao direito e à justiça de forma extrajudicial aos cidadãos europeus nos conflitos de consumo originários na Região Autónoma da Madeira.

Objetivo Operacional III – Reforçar a cooperação com os vários organismos de resolução alternativa de litígios, designadamente, com os Centros de Arbitragem a nível nacional, com o objectivo de uniformizar procedimentos de atuação.

Objetivo Operacional IV – Simplificar ou modernizar processos administrativos através de inserção de novas práticas ou iniciativas.

Objetivo Operacional V – Intensificar a nível regional a articulação entre o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira e os vários organismos públicos ou privados competentes em matéria de consumo, a fim de **agilizar o reencaminhamento de processos de reclamação,** provenientes dos mesmos à apreciação do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira.

Objetivo Operacional VI – Garantir a eficiência e celeridade da comunicação entre o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira e os demais serviços de apoio à defesa dos direitos do consumidor, e da promoção a uma concorrência leal entre as empresas.

2. Atividades Estratégicas

Atividades Estratégicas				
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM				
Atividade estratégica		**Meta**	**Indicador**	**UO responsável**
AE1 OE 3	Receção, registo, analise, informações, encaminhamento e expedição dos documentos dirigidos ao CACC-RAM	10 dias	RI	SA DC GJ
AE2 OE1	Receção, registo, e encaminhamento das reclamações/processos dirigidos ao CACC-RAM pela REDEJE.	10 dias	RI	SA
AE3 OE 1	Elaboração, apreciação e análise de pareceres/propostas na área jurídica a apresentação superior	5 dias	RI	GJ
AE4 OE 2	Elaboração de contributos de Projeto PIDDAR e proposta anual do orçamento de despesas do Centro para o ano seguinte	Agosto/Set.	RI	SA DC
AE5 OE 3	Elaboração de mapas referentes à deslocação do Juiz Árbitro à RAM	Mensal	Mapas	SA DC GJ
AE6 OE 3	Elaboração de Plano de Atividades	Maio	Data e Plano	SA DC GJ
AE7 OE 3	Elaboração do Relatório de Atividades	Janeiro	Data e Relatório	SA DC GJ

Rua Direita, n.º 27 – 1º Andar | 9050-450 Funchal | T. +351 291 750 330 F: +351 291 750 339
centroarbitragem.sre@madeira.gov.pt

AE8 OE3	Elaboração do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas	Junho	Data e Relatório	SA DC GJ
AE9 OE3	Elaboração do Relatório de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas	Junho	Data e Relatório	SA DC GJ
AE10 OE 3	Elaboração do SIADAP/Envio/Auto Avaliação	Bianual	Data e Fichas	GJ DC
A11 OE 1	Envio de dados estatísticos ao Ministério da Justiça (Direção Geral da Política da Justiça) – Instrumentos de Notação	Janeiro	Data e Mapa	GJ SA
AE12 OE 4	Convite às empresas da RAM de adesão voluntária ao sistema arbitral do CACC-RAM, e registo das mesmas.	Trimestral		SA DC

3. Síntese das Atividades Não Estratégicas

Atividades Não Estratégicas por unidade orgânica nuclear/flexível		
Unidade Orgânica Nuclear	**Atividades Não Estratégicas**	
DC	**8**	**26**
GJ	**8**	
SA	**10**	

Rua Direita, n.º 27 – 1º Andar | 9050-450 Funchal | T. +351 291 750 330 F: +351 291 750 339
centroarbitragem.sre@madeira.gov.pt

4. Atividades Não Estratégicas

Atividades Não Estratégicas								
Dirigente do Centro de Arbitragem								
N.º	Designação	Calendarização/Periodicidade	UO responsável	Nível de Realização				
				CO	NC	T	S	CA
ANE 1	Redefinir dos processos e procedimentos – a nível do SA e GJ – visando eficaz e eficiente funcionamento do CACC	Variável	DC					
ANE 2	Analisar/rastrear sistematicamente os procedimentos recolhidos pelos trabalhadores, tendendo à elaboração do manual de procedimentos e de boas práticas do Centro	Variável	DC					
ANE 3	Planificar conjuntamente os Processos em fase de Instrução, em tempo útil, para calendarização dos mesmos	Variável	DC					
ANE 4	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	Variável	DC					
ANE 5	Coordenar reuniões com as empresas para	Variável	DC					

Rua Direita, n.º 27 – 1º Andar | 9050-450 Funchal | T. +351 291 750 330 F: +351 291 750 339
centroarbitragem.sre@madeira.gov.pt

	que as mesmas efetuem a adesão voluntária ao Sistema Arbitral							
ANE 6	Efetuar com isenção, imparcialidade e igualdade das partes em fase de conciliação a tentativa de acordo entre os mesmos no litígio de consumo Sendo que este processo é obrigatório e antecede a fase de julgamento	Variável	DC					
ANE 7	Promover a ação do Centro de Arbitragem de acordo com as medidas programadas em programa de governo e em consonância com a Lei da Arbitragem e Regulamento Interno	Varável	DC					
ANE 8	Definir e avaliar os objetivos individuais e comuns dos colaboradores	Variável	DC					
ANE 9	Validar o Plano e Relatório de Atividades	Anual	DC					
ANE 10	SIADAP – atribuir classificações e definir objectivos	Bienal/Anual	DC					
ANE 11	Validar o Plano e o Relatório de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	Anual	DC					

Rua Direita, n.º 27 – 1º Andar | 9050-450 Funchal | T. +351 291 750 330 F: +351 291 750 339
centroarbitragem.sre@madeira.gov.pt

Atividades Não Estratégicas								
Gabinete Jurídico								
N.º	Designação	Calendarização/Periodicidade	UO responsável	Nível de Realização				
				CO	NC	T	S	CA
ANE 11	Apoiar o DC em trabalhos solicitados pela mesma	Variável	GJ					
ANE 12	Planificar conjuntamente com o DC, o SA e o TA – os processos de reclamação em fase de instrução para : calendarização, notificação dos mesmos à fase da realização da Conciliação e posterior Arbitragem	Variável	GJ					
ANE 13	Prestar apoio jurídico na fase da Conciliação e da Arbitragem	Variável	GJ					
ANE 14	Elaborar estudos, informações e pareceres de natureza jurídica sobre matérias da competência do Centro de Arbitragem	Variável	GJ					
ANE 15	Preparar os dados estatísticos conjuntamente com o Serviço Administrativo	Variável	GJ					
ANE 16	Realizar sempre que necessário sessões de informação/formação no âmbito de atuação das competências da arbitragem voluntária de litígios de consumo	Variável	GJ					
ANE 17	Prestar informação	Varável	GJ					

Rua Direita, n.º 27 – 1º Andar | 9050-450 Funchal | T. +351 291 750 330 F: +351 291 750 339
centroarbitragem.sre@madeira.gov.pt

	jurídica às Empresas e Consumidores							
ANE 18	Instrução de processos de reclamação recebidos e preparação dos mesmos para o TA	Variável	GJ					
ANE 19	Elaboração do Plano e Relatório de Atividades	Anual	GJ					
ANE 20	Elaboração do SIADAP – fichas de avaliação	Bianual	GJ					
ANE 21	Elaboração do Plano e o Relatório de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	Anual	GJ					

Atividades Não Estratégicas								
Serviço Administrativo								
N.º	Designação	Calendarização/Periodicidade	UO responsável	Nível de Realização				
				CO	NC	T	S	CA
ANE 22	Organizar e assegurar a distribuição interna de correspondência para despacho do DC	Diária	CT					
ANE 23	Atendimento telefónico e receção dos consumidores; e receção das partes (Reclamante e Reclamada) nas fases de Conciliação e Arbitragem	Variável	CT/AT					
ANE 24	Receção, registo, e encaminhamento das reclamações/processos	Variável	AT					

	dirigidos ao CACC-RAM pela REDEJE							
ANE 25	Apoio direto ao DC: execução das Atas de Conciliação e outros documentos relativos à fase da conciliação	Variável	CT/AT					
ANE 26	Apoio direto ao TA: execução das Atas das Audiências de Julgamento e outros documentos referentes ao Tribunal	Variável	CT/TA					
ANE 27	Verificação e atualização do manual de procedimentos internos do CACC	Variável	CT					
ANE 28	Registo e arquivo dos processos de reclamação na base de dados	Diário	AT					
ANE 29	Atualização dos dados estatísticos respeitantes aos processos de reclamação	Diária	AT					
ANE 30	Elaboração da estatística quantitativa conjuntamente com o GJ	Anual	AT					
ANE 31	Elaboração de dados estatísticos solicitados pelo Ministério da Justiça (Direção Geral da Política da Justiça) – Instrumentos de Notação	Anual	AT					
ANE 32	Registo de correspondência (entradas, saída e avença)	Diária	AT					

Rua Direita, n.º 27 – 1º Andar | 9050-450 Funchal | T. +351 291 750 330 F: +351 291 750 339
centroarbitragem.sre@madeira.gov.pt

Parte III

1. Formação Profissional

PLANO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL DO CACC-RAM PARA 2019

SERVIÇOS	DESIGNAÇÃO DA FORMAÇÃO	DESTINATÁRIOS	N.º PREVISIVEL DE PARTICIPANTES
GJ	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da RAM	Técnicos Superiores	1
DC e GJ	Estruturação e Elaboração de Planos e Relatórios de Atividades	Dirigentes e Técnicos Superiores	2
DC e GJ	Estatuto de Pessoal Dirigente	Dirigentes e Técnicos Superiores	2
DC e GJ	QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização (SIADAP 1) e Controlo Interno	Dirigentes e Técnicos Superiores	2
DC e GJ	Os Atuais Códigos do Procedimento Administrativo	Dirigentes e Técnicos Superiores	2
SA	Procedimentos Administrativos Jurídicos (Tribunal Arbitral), Atos de Secretaria – Citações e Notificações; Prazos Processuais e Notificações	Coordenadores e Assistentes Técnicos	2

Rua Direita, n.º 27 – 1º Andar | 9050-450 Funchal | T. +351 291 750 330 F: +351 291 750 339
centroarbitragem.sre@madeira.gov.pt