



Centro Arbitragem
CONFLITOS de CONSUMO

PLANO DE ATIVIDADES

2025



**Região Autónoma
da Madeira**
Governo Regional

Secretaria Regional
**de Inclusão, Trabalho
e Juventude**

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Plano de Atividades 2025

PROPRIEDADE

Secretaria Regional de Inclusão, Trabalho e Juventude

AUTOR E PAGINAÇÃO

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da
RAM

CONTATOS

Rua Direita, n.º 27 - 1.º Andar - Esq.

9050 - 450 Funchal

Telf: +351 291 147 115

centroarbitragem.sritj@madeira.gov.pt

SIGLÁRIO

CACCRAM – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira

DC – Dirigente do Centro

TA – Tribunal Arbitral

JA – Juiz Árbitro

GAJ – Gabinete de Apoio Jurídico

DA – Departamento Administrativo

CT – Coordenador Técnico

AT – Assistente Técnico

RG – Registo Interno

SRITJ – Secretaria Regional de Inclusão, Trabalho e Juventude

DRAS – Direção Regional da Cidadania e dos Assuntos Sociais

RAM – Região Autónoma da Madeira

GesCACC – Gestão de Processos de Reclamação do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

UO – Unidade Orgânica

ÍNDICE

Nota Introdutória	4
Metodologia	5
Enquadramento Legal.....	5
Missão, Visão e Valores	5
Atribuições	6
Estrutura Organizacional.....	7
Recursos Humanos.....	8
Análise <i>Swot</i>	8
Objetivos para 2025	10
Atividades Desenvolvidas.....	13
Formação Profissional	18

NOTA INTRODUTÓRIA

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACC-RAM), daqui por diante designado por Centro de Arbitragem, encontra-se sob tutela da Secretaria Regional de Inclusão, Trabalho e Juventude, através do ponto 4, do artigo 9.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 13/2024/M, de 12 de julho, e nos termos do n.º 2 do artigo 12.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 4/2024/M, de 22 de janeiro (que aprova a orgânica da SRIJ), que à DRAS compete, 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 n.º 63/2011¹, de 14 de dezembro).

Os seus objetivos estratégicos, visam assegurar uma prestação de serviço de qualidade e excelência.

Tendo em conta os constrangimentos decorrentes da frágil situação económica atual do País e do Mundo, 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.

Este Plano de Atividades, respeitante ao ano de 2025, foi elaborado considerando o estabelecido no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro.

¹ Revoga a Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto, com a redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 38/2003, de 8 de Março, com exceção do disposto no n.º 1 do artigo 1.º, que se mantém em vigor para a arbitragem de litígios emergentes de ou relativos a contratos de trabalho.

METODOLOGIA

A metodologia da elaboração do Plano de Atividades do Centro de Arbitragem para 2025 foi definida de acordo com o enquadramento legal decorrente do Regulamento Interno do Centro de Arbitragem e da Lei da Arbitragem Voluntária.

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, estatutando, 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 atuação da atividade do Centro de Arbitragem com vista aos seus objetivos estratégicos foram definidos os seguintes elementos de base:

Missão: O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM (CACCRAM) tem por missão garantir às partes (reclamante/reclamada) o acesso fácil e célere ao CACCRAM, e à consequente resolução extrajudicial dos respetivos conflitos de consumo, executando com eficácia, eficiência e imparcialidade todos os procedimentos decorrentes da arbitragem institucionalizada.

Visão: O Centro de Arbitragem 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:** Respeitar a igualdade de direito de cada um, aplicando-se justiça no caso concreto;
- **Rigor:** Atuar segundo os critérios de objetividade e exatidão;
- **Compromisso:** Cumprir a missão pública com adequação e proporcionalidade.

Estes são os 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.

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, atuando pela observância das normas e princípios gerais da Arbitragem Voluntária, constantes na Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, bem como pelo seu Regulamento Interno (Portaria n.º 28/2006, publicado no JORAM n.º 31, I Série, de 17 de março).

3. Caracterização do Ambiente Interno

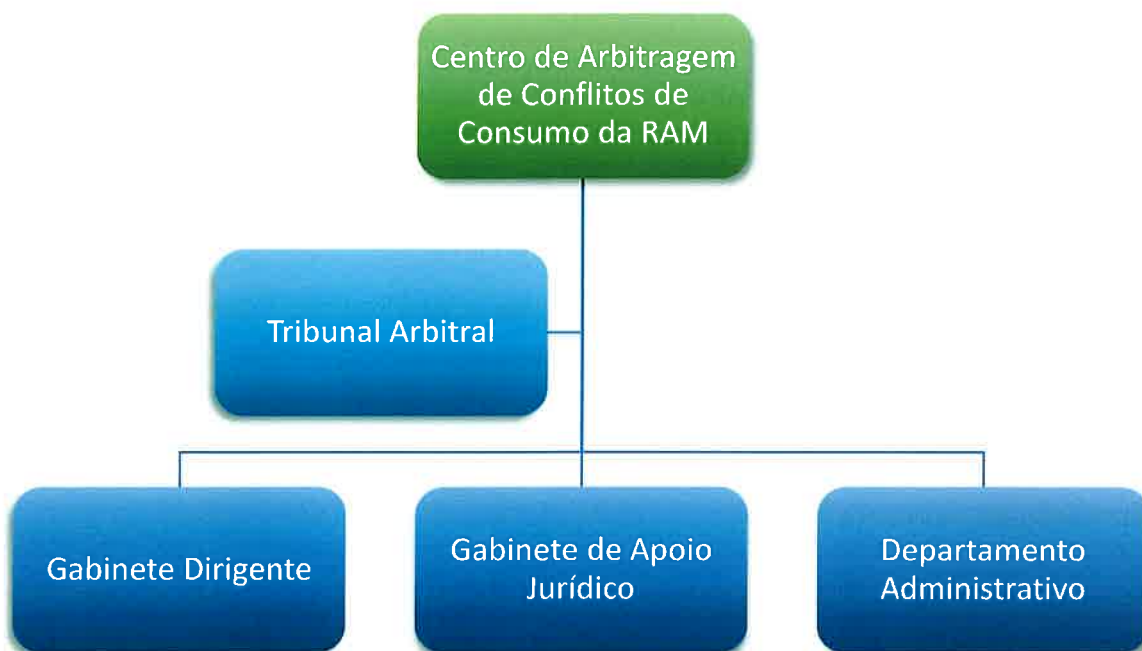
3.1 Atribuições ²

- a) Aprovar os regulamentos internos;
- b) Promover a resolução dos conflitos de consumo objeto das reclamações através da conciliação e arbitragem;

² Portaria n.º 730/2021 de 30 de novembro (Alterada pela Portaria n.º 295/2022 de 14 de junho), atribuições definidas pela anterior tutela, e ainda por definir na SRITJ.

- c) Elaborar pareceres e informações de natureza técnico-jurídica;
- d) Assegurar a instrução de processos que lhe sejam submetidos a apreciação;
- e) Executar as tarefas administrativas relativas à gestão, organização e atualização da informação relativa aos processos;
- f) Elaborar os relatórios ou emitir os pareceres que lhe sejam solicitados no domínio das suas competências;
- g) Exercer as demais competências que, dentro da sua área funcional, lhe sejam superiormente atribuídas.

3.2 Estrutura Organizacional



3.3 Recursos Humanos

CARGO/CATEGORIA	TOTAL
Dirigente	1
Técnico Superior	1
Coordenador Técnico	1
Assistente Técnico	2
Total	5

4. Análise Swot

Sendo importante conhecer e ter presente os fatores que contribuem e afetam o funcionamento deste Centro, no que concerne ao seu ambiente interno, nomeadamente os que poderão contribuir de forma positiva ou por outro se revelar uma fragilidade, em termos de planeamento estratégico, esta análise permite elencar alguns elementos a ter em conta na concretização dos objetivos estratégicos a que este Serviço se propõe atingir.

Pontos fortes	Pontos fracos
Acesso à justiça sem custas processuais; Celeridade na resolução do conflito de consumo; Cumprimento da imparcialidade na resolução do conflito de consumo; Cultura de trabalho em equipa; Otimização de recursos humanos coesos, motivados e focados; Existência de plataforma (Base de Dados), para registo de processos de reclamação, e	Instalações com dimensões reduzidas para o número de recursos humanos e imobilizado existente nos gabinetes; Sala de audiências com dimensões reduzidas e partilhada com outros serviços, iluminação deficiente, e desprovida de isolamento térmico e sonoro; Falta de meios tecnológicos (equipamentos e plataforma digital), para realização de conciliações e audiências por videoconferência;

elaboração de relatórios estatísticos; Trabalhadores com conhecimentos técnicos e especializados na área; A centralidade das instalações com bons acessos de transportes públicos e parques de estacionamento; Bom relacionamento institucional com todos os organismos e entidades nomeadamente com a Associações do Consumidor, Direção de Serviços do Consumidor; Centro Europeu do Consumidor, Autoridade Regional das Atividades Económicas, dos próprios consumidores e outras entidades afins; Disponibilização de os reclamantes efetuarem as reclamações no sítio da internet, através de formulário eletrónico, sem necessidade de se deslocarem ao CACCRAM; Pertencer à rede RAL – Rede de Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo.	Dificuldades de acesso à rede móvel e rede wireless em todo o espaço; Inexistência de rede wireless em todo o espaço; Inexistência de sinalética no interior do edifício a identificar o CACCRAM.
Oportunidades	Ameaças
A utilização de <i>benchmarking</i> como metodologia para a aquisição de conhecimentos na resolução de processos. Promoção, interação e cooperação com 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 ações e experiências.	A descontinuidade territorial. Dependência orgânica de um serviço da administração pública.

Parte II – Objetivos e Atividades Desenvolvidas

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM, apresenta-se como uma unidade orgânica que integra a estrutura nuclear da Secretaria Regional de Inclusão, Trabalho e Juventude (SRITJ), através do ponto 4, do artigo 9.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 13/2024/M, de 12 de julho, e nos termos do n.º 2 do artigo 12.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 4/2024/M, de 22 de janeiro (que aprova a orgânica da SRIJ).

Deste modo, na definição dos seus objetivos, enquadra-se no âmbito do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) daquele Gabinete para 2025, inserindo-se no Objetivo Estratégico que prevê o reforço do apoio técnico-jurídico, a nível da administração direta da Direção Regional da Cidadania e dos Assuntos Sociais (DRAS), do setor público empresarial, dos consumidores e dos agentes económicos.

Objetivos Operacionais	Meta	Valor Crítico	Unidade Orgânica Responsável
OO1 Assegurar a receção, registo, e encaminhamento das reclamações/processos dirigidos ao CACCRAM	2-3 dias	5 dias	DA/DC
OO2 Assegurar a notificação dos reclamantes para a instrução do processo	4-5 dias	7 dias	DA/GAJ/DC
OO3 Assegurar a notificação das partes interessadas para tentativa de conciliação	9-10 dias	15 dias	DA/GAJ
OO4 Elaboração, apreciação e análise de pareceres/propostas na área jurídica a apresentação superior	4-5 dias	7 dias	GAJ

OO5 Assegurar a recolha, tratamento e envio de dados estatísticos ao Ministério da Justiça, DGC e demais entidades	4-5 dias	10 dias	DC/DA
OO6 Garantir, no âmbito fronteiriço, igual acesso à informação, ao direito e à justiça de forma extrajudicial aos cidadãos europeus nos conflitos de consumo originários na RAM	2-3 iniciativas ano	5 iniciativas	DC/DA
OO7 Cooperação com os vários organismos de resolução alternativa de litígios, designadamente, com os Centros de Arbitragem a nível nacional, com o objetivo de uniformizar procedimentos de atuação	5 dias antes do prazo previsto	no próprio dia	DC/GAJ/DA
OO8 Simplificar / modernizar processos administrativos através da inserção de novas práticas ou iniciativas	2-3 iniciativas ano	4 iniciativas	DC/DA
OO9 Promover a interação e cooperação entre o Centro de Arbitragem 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 intercambio de ações e experiências	3-4 iniciativas ano	6 iniciativas	DC/GAJ/DA
OO10 Garantir o envio à tutela do Plano/Relatório de Atividades, Plano/Relatório de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	5 dias antes do prazo	no próprio dia	DC/GAJ/DA
OO11 Garantir a aplicação do SIADAP	5 antes do prazo	no próprio dia	DC/DA

Indicadores e Fontes de Verificação	
Ind.01	Data de registo reclamações recebidas
Ind.02	Data de expedição notificação
Ind.03	Data de notificação
Ind.04	Data do despacho/parecer emitido
Ind.05	Data resposta
Ind.06	Número de iniciativas
Ind.07	Prazo em dias
Ind.08	Número de iniciativas
Ind.09	Número de iniciativas
Ind.10	Data de envio dos planos e relatórios
Ind.11	Prazo envio das fichas SIADAP

Atividades desenvolvidas:

Atividades				
Dirigente do Centro de Arbitragem				
N.º	Designação	Calendarização / Periodicidade	UO responsável	Responsável
ANE 1	Instruir e redefinir processos e procedimentos necessários ao bom e regular funcionamento das atividades do CACCRAM	Variável	DC	Fernanda Botelho
ANE 2	Apreciação da adoção de novos procedimentos apresentados pelos trabalhadores tendo em vista a praticidade e celeridade nas tarefas diárias nos procedimentos internos	Variável	DC	Fernanda Botelho
ANE 3	Planificar o agendamento para tentativa de conciliação juntamente com o GAJ tendo em conta os prazos	Variável	DC	Fernanda Botelho
ANE 4	Implementar procedimentos de forma a manter a celeridade e eficácia nas várias fases dos processos de reclamação	Variável	DC	Fernanda Botelho
ANE 5	Realizar a tentativa de conciliação tendo em vista a obtenção do acordo entre as partes	Variável	DC	Fernanda Botelho
ANE 6	Garantir o cumprimento das medidas em programa de governo, e em consonância com a Lei da Arbitragem e Regulamento Interno do CACCRAM	Varável	DC	Fernanda Botelho
ANE 7	Apresentar à tutela o Plano e Relatório de Atividades	Anual	DC	Fernanda Botelho

Atividades				
Gabinete de Apoio Jurídico				
N.º	Designação	Calendarização / Periodicidade	UO responsável	Responsabilidade
ANE 8	Prestar apoio jurídico ao DC sempre que solicitado	Variável	GAJ	Fernanda Botelho
ANE 9	Planificação conjunta com o DC, o DA e TA nas seguintes fases: agendamento para atendimento presencial, envio de notificação às partes para: instrução/tentativa de conciliação e outros	Variável	GAJ	Fernanda Botelho
ANE 10	Prestar apoio jurídico na fase da Conciliação e da Arbitragem	Variável	GAJ	Fernanda Botelho
ANE 11	Prestar informações e pareceres de natureza jurídica sobre matérias da competência do CACCRAM aos consumidores e às empresas	Variável	GAJ	Fernanda Botelho
ANE 12	Analisar os dados estatísticos conjuntamente com o Departamento Administrativo	Variável	GAJ	Fernanda Botelho
ANE 13	Realizar sempre que necessário sessões de informação/formação no âmbito de atuação das competências do CACCRAM	Variável	GAJ	Fernanda Botelho
ANE 14	Instrução de processos de reclamação recebidos, e preparação dos mesmos para Tentativa de Conciliação e Julgamento	Variável	GAJ	Fernanda Botelho
ANE 15	Elaboração do Plano e Relatório de Atividades conjuntamente com o DC e DA	Anual	GAJ	Fernanda Botelho

ANE 13	Elaboração dos objetivos das fichas de avaliação do SIADAP	Anual	GAJ	Fernanda Botelho
ANE 17	Elaboração em conjunto com o DC e DA do Plano e Relatório de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	Anual	GAJ	Fernanda Botelho

Atividades				
Departamento Administrativo				
N.º	Designação	Calendarização / Periodicidade	UO responsável	Responsável
ANE 18	Assegurar o atendimento: telefónico e receção dos consumidores / empresários	Diária/Variável	DA	Fernanda Botelho
ANE 19	Receção e registo dos processos de reclamação e outros provenientes de: reclamantes, SDC, ARAE, CEC, DGC, DECO	Diária/Variável	DA	Fernanda Botelho
ANE 20	Acolhimento e encaminhamento dos intervenientes dos processos de reclamação: reclamantes, reclamada, representantes legais, mandatários judiciais e testemunhas, nas fases de tentativa de conciliação e julgamento	Diária/Variável	DA	Fernanda Botelho
ANE 21	Execução de trabalhos no âmbito das fases de: tentativa de conciliação, julgamento e peritagem	Variável	DA	Fernanda Botelho
ANE 22	Coordenar, organizar e assegurar a distribuição interna dos trabalhos e da correspondência rececionada após despacho do DC	Diária	DA	Fernanda Botelho
ANE 23	Atualização das diretivas no manual dos procedimentos internos	Variável	DA	Fernanda Botelho
ANE 24	Registo, atualização e arquivo dos processos de reclamação no GesCACC	Diária	DA	Fernanda Botelho

ANE 25	Envio dos dados estatísticos respeitantes aos processos de reclamação: Ministério da Justiça; Direção-Geral do Consumidor e outros	Anual/Semestral/Variável	DA	Fernanda Botelho
ANE 26	Elaboração da estatística quantitativa e qualitativa conjuntamente com o DC e GAI	Variável	DA	Fernanda Botelho
ANE 27	Assegurar as necessidades de provimento de bens inventariáveis e serviços, bem como de material de consumo corrente	Variável/Anual	DA	Fernanda Botelho
ANE 28	Apresentação anual dos contributos do CACCRAM para orçamento da RAM para o ano seguinte em conjunto com o DC	Anual	DA	Fernanda Botelho

Parte III

1. Formação Profissional

PLANO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL DO CACCRAM PARA 2024

UO	DESIGNAÇÃO DA FORMAÇÃO	DESTINATÁRIOS	N.º PREVISÍVEL DE PARTICIPANTES
GAJ	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da RAM	Técnicos Superiores	1
GAJ	Atualização/formação com o Centro de Arbitragem de Lisboa	Técnicos Superiores	1
DC e GAJ	Estruturação e Elaboração de Planos e Relatórios de Atividades	Dirigentes e Técnicos Superiores	2
DC e GAJ	Estatuto de Pessoal Dirigente	Dirigentes e Técnicos Superiores	2
DC e GAJ	QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização (SIADAP 1) e Controlo Interno	Dirigentes e Técnicos Superiores	2
DC e GAJ	Os Atuais Códigos do Procedimento Administrativo	Dirigentes e Técnicos Superiores	2
DA	Procedimentos Administrativos Jurídicos (Tribunal Arbitral), Atos de Secretaria – Citações e Notificações; Prazos Processuais e Notificações	Coordenadores e Assistentes Técnicos	3
DA	Na área administrativa formação com base na Lista de Formação da Administração Pública.	Coordenadores e Assistentes Técnicos	3

PA - QUAR - CACC - 2025

Organismo - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Missão

O Centro de Arbitragem de Conflitos da RAM (CACC-RAM) tem por missão garantir às partes (reclamante/reclamada) o acesso fácil e célere ao CACC, e à consequente resolução extrajudicial dos respetivos conflitos de consumo, executando com eficácia, eficiência e imparcialidade todos os procedimentos decorrentes da arbitragem institucionalizada.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE1 - Prevê o reforço do apoio técnico-jurídico, a nível da administração direta da Direção Regional da Cidadania e dos Assuntos Sociais (DRAS), do setor público empresarial, dos consumidores e dos agentes económicos.

Peso	Objetivos Operacionais	Indicadores	Avaliação			Concretização		Desvio
			Atinge	Não atinge	Supera	Concretização		
						Resultado	Classificação	
Eficácia 30%								
20%	Assegurar a recepção, registo, e encaminhamento das reclamações/processos dirigidos ao CACCRAM	Tempo médio, aferido em dias úteis	2 a 3	>5	<2			
20%	Assegurar a notificação dos reclamantes para a instrução do processo	Tempo médio, aferido em dias úteis	4 a 5	>7	<4			
20%	Assegurar a notificação das partes interessadas para tentativa de conciliação	Tempo médio, aferido em dias úteis	9 a 10	>15	<9			
20%	Garantir o envio à tutela do Plano/Relatório de Atividades, Plano/Relatório de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	Tempo médio, aferido em dias úteis	5 dias antes do prazo	2 dias depois do prazo	10 dias antes do prazo			
20%	Garantir a aplicação do SIADAP	Tempo médio, aferido em dias úteis	5 dias antes do prazo	2 dias depois do prazo	10 dias antes do prazo			
Eficiência 30%								
35%	Assegurar a recolha, tratamento e envio de dados estatísticos ao Ministério da Justiça, DGC e demais entidades	Tempo médio, aferido em dias úteis	4 a 5	>10	<4			
30%	Simplificar / modernizar processos administrativos através da inserção de novas práticas ou iniciativas	Iniciativas por ano	2 a 3	<2	>4			
35%	Promover a interação e cooperação entre o Centro de Arbitragem 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 intercambio de ações e experiências	Iniciativas por ano	3 a 4	<3	>6			
Qualidade 40%	OE1 – Cumprir as medidas governamentais a nível da DRAS OE3 - Contribuir para a simplificação e otimização de processos e qualidade dos serviços							

35%	Elaboração, apreciação e análise de pareceres/propostas na área jurídica a apresentação superior	Tempo médio, aferido em dias úteis	4 a 5	>10	<4			
30%	Garantir, no âmbito fronteiriço, igual acesso à informação, ao direito e à justiça de forma extrajudicial aos cidadãos europeus nos conflitos de consumo originários na RAM	Iniciativas por ano	2 a 3	<2	>5			
35%	Cooperação com os vários organismos de resolução alternativa de litígios, designadamente, com os Centros de Arbitragem a nível nacional, com o objetivo de uniformizar procedimentos de atuação	Tempo médio, aferido em dias úteis	3 dias antes do prazo	2 dias depois do prazo	6 dias antes do prazo			

MEIOS DISPONÍVEIS				
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Resultados	Desvio
Dirigentes Intermédios	20	1		0
Carreiras de Técnico Superior	18	1		0
Carreiras e Categorias Subsistentes	16	0		0
Carreira de Assistente Técnico	10	3		0
Carreira de Assistente Operacional	8	0		0
Total	-	5		0

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento	Estimado	Realizado	Desvio
Orçamento de funcionamento			
PIDDAR			
Total			

Avaliação de Desempenho do Serviço	Ponderação	Avaliação de Desempenho	Avaliação Qualitativa
Eficácia	30%		
Eficiência	30%		
Qualidade	40%		
Avaliação Final do Serviço	100%		

Listagem das fontes de verificação		
Objetivo 1 Indicador 1	Data de registo reclamações recebidas	
Objetivo 2 Indicador 2	Data de expedição notificação	
Objetivo 3 Indicador 3	Data de notificação	
Objetivo 4 Indicador 4	Data do despacho/parecer emitido	
Objetivo 5 Indicador 5	Data resposta	
Objetivo 6 Indicador 6	Número de iniciativas	
Objetivo 7 Indicador 7	Prazo em dias	
Objetivo 8 Indicador 8	Número de iniciativas	
Objetivo 9 Indicador 9	Número de iniciativas	
Objetivo 10 Indicador 10	Data de envio dos planos e relatórios	
Objetivo 11 Indicador 11	Prazo envio das fichas SIADAP	