



*CACRC-CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE
CONSUMO DA REGIÃO DE COIMBRA*

PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO PREVISIONAL 2021

SUMÁRIO

1. Nota introdutória
2. Missão
3. Visão
4. Valores
5. Cultura
6. Atribuições
7. Organograma
8. Caracterização do ambiente
 - 8.1. Ambiente externo
 - 8.2. Ambiente interno
 - 8.2.1. Identificação dos principais parceiros
9. Objetivos
 - 9.1. Objetivos estratégicos e operacionais
 - 9.2.
 - 9.2. Atividades
10. Recursos Humanos e Financeiros
 - 10.1. Recursos Humanos
 - 10.2. Recursos Financeiros – orçamento previsional para 2021
11. Anexos

1. Nota Introdutória

O plano de atividades para o próximo ano apresenta-se num dos momentos mais difíceis da história recente e é, naturalmente, condicionado pela pandemia que marcou o ano transato e, previsivelmente, marcará o de 2021. Num mundo novo, com exigências intransponíveis, em nome do superior valor da proteção da saúde e da vida de todos, será necessário encontrar outras vias de concretização dos objetivos pretendidos que sejam fiáveis e exequíveis. A imprevisibilidade do futuro implicará racionalidade nas opções a tomar, grande flexibilidade para a sua adequada execução e comportar as adaptações que forem sendo necessárias realizar.

Neste contexto, e por força das circunstâncias, serão os objetivos explanados, aqueles que, ainda assim, nos propomos cumprir.

2. Missão

Resolução extrajudicial de conflitos de consumo, nacionais e transfronteiriços, prosseguindo a atividade de informação, mediação, conciliação e arbitragem desses litígios para tal integrando a rede nacional de arbitragem.

3. Visão

Fortalecimento do contributo do CACRC para o prestígio, credibilidade e enraizamento na comunidade jurídica da rede nacional de arbitragem de consumo como meio facilitador de acesso à Justiça.

4. Valores

Acessibilidade, eficácia, eficiência, transparência, competência, legalidade, imparcialidade, igualdade e gratuidade.

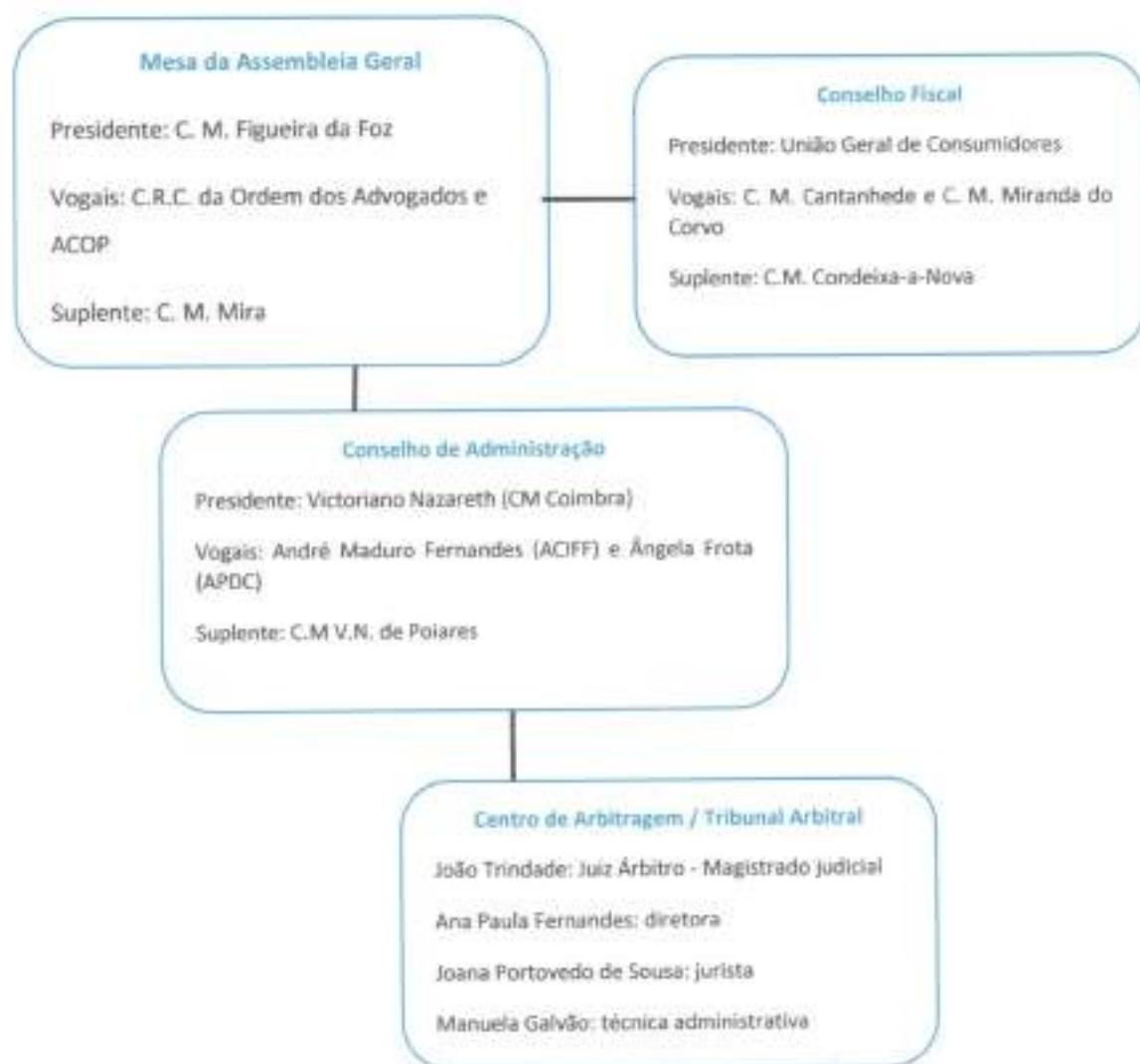
5. Cultura

Valorização das contribuições, individuais e coletivas, internas ou externas, em prol de maior e melhor desempenho.

6. Atribuições

As definidas nos Estatutos, Regulamento e Lei da Resolução Alternativa de Litígios.

7. Organograma



Handwritten signature and initials in blue ink.

8. Ambiente

8.1. Ambiente externo

- a) Com a atual situação de pandemia importará, em primeira linha, e na salvaguarda da saúde pública, o rigoroso cumprimento das medidas que forem sendo decretadas pelo Governo e das normas decretadas pela Direção-Geral da Saúde. Toda a atividade do CACRC ficará, assim, obviamente, fortemente condicionada obrigando a novo tipo de abordagem.
- b) A suspensão de prazos judiciais, ocorrido em 2020, implicou o adiamento de diligências várias, nomeadamente arbitragens, cuja concretização apenas será possível em 2021.
- c) A Nova Agenda do Consumidor para 2020-2025 - Ações destinadas a proteger os consumidores europeus – que apresenta uma visão para a política dos consumidores da EU de 2020 a 2025 e que visa *...igualmente dar resposta às necessidades imediatas dos consumidores face à atual pandemia de COVID-19 e aumentar a sua resiliência...abrangendo cinco domínios prioritários: Transição ecológica; Transformação digital; Reparação e aplicação dos direitos dos consumidores e Cooperação internacional.*¹
- d) A emissão de novo Despacho Ministerial da Justiça e Economia que irá revogar e rever o que se encontra em vigor (Despacho n.º 6909/2020, de 6 de Julho) será determinante para definir o montante global da componente fixa de financiamento a atribuir anualmente pelo Estado, através da Direção-Geral da Política de Justiça, bem como pelas entidades reguladoras de serviços públicos essenciais, aos centros de arbitragem que, nos termos do artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, alterada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro, integram a rede de arbitragem de consumo.

¹ Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho, Bruxelas, 13.11.2020, COM(2020) 696 final

8.2. Ambiente interno

- a) As limitações e restrições originadas pela pandemia exigirão novos tipos de abordagem na prestação dos serviços de que se destaca: previsível recurso ao teletrabalho dotando os funcionários de meios que permitam o respetivo exercício, adaptação das instalações à realização, segura, de atendimento presencial, recurso alargado a meios de comunicação à distância para realização de arbitragens.
- b) Prevê-se que, com publicação da Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto, que sujeita os conflitos de consumo de reduzido valor económico, por opção do consumidor, à arbitragem necessária ou mediação, importantíssimo instrumento legal venha a aumentar de forma muito significativa o volume processual do CACRC, na esteira do já sucedido no pretérito ano, sobretudo naqueles que são concluídos na fase de arbitragem, sendo crucial uma resposta célere e eficaz por parte dos serviços.
- c) O inevitável adiamento de objetivos traçados no ano transato, nomeadamente a deslocação aos Municípios para dinamização dos recentemente criados Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor importará a respetiva concretização no próximo ano, assim a situação epidemiológica o permita.
- d) O cumprimento das obrigações assumidas com a celebração de protocolos de cooperação com as entidades reguladoras setoriais, a que se juntou em Março p.p. a Autoridade para a Mobilidade e Transportes implicará nova abordagem nomeadamente no que concerne a formação dos técnicos através de meios de comunicação à distância.

Handwritten initials and signature in blue ink, including "wly.", "CAF", and a signature.

- e) Reinicia dos trabalhos do modelo de Gestão para a Qualidade Total com recurso ao processo de *Autoavaliação e Melhoria Contínua*, segundo o Modelo CAF.

8.2.1. Identificação dos principais parceiros

O CACRC desenvolve a sua ação, atenta à natureza da sua atividade, em articulação permanente e estreita colaboração com outras entidades nomeadamente com:

Câmaras Municipais

Comunidade Intermunicipal da Região de Coimbra

Associações Comerciais e Industriais

Sindicatos

Associações de Defesa do Consumidor

Ordem dos Advogados – Conselho Regional de Coimbra

Instituições de Ensino

Centros de Arbitragem da Rede RALC de Consumo

Direção-Geral do Consumidor

Direção-Geral da Política da Justiça

Entidades reguladoras sectoriais: ANACDM, ERSE, ERSAR e AMT.

9. Objetivos

9.1. Objetivos Estratégicos e operacionais

Definidos três objetivos estratégicos enquadradores de toda a atividade a desenvolver em 2021.

OBJECTIVO ESTRATÉGICO 1:

Informação, mediação, conciliação e arbitragem - Atividade principal do CACRC

| Objetivo operacional | Atividade | Calendário | Recursos: |
|--|--|-----------------|---|
| <p>Adequação dos prazos de tratamento dos processos e consequentemente do tempo de resposta.</p> <p>Apropriada resposta aos processos de reduzido valor tramitados por via da arbitragem obrigatória.</p> <p>Alargamento da área de competência territorial.</p> | <p>Melhorar a gestão das tarefas ligadas à gestão dos processos.</p> <p>Proceder à contratação de recursos humanos, capacitando-os com formação adequada, promovendo, se possível, a especialização.</p> | Ao longo do ano | <p><u>Materiais:</u></p> <p>Nova aplicação de gestão de processos em desenvolvimento pela DGPJ</p> <p>Recurso alargado a meios de comunicação à distância.</p> <p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Juiz árbitro - Pres. C.A. - Diretora - Jurista - técnico administrativo |

OBJECTIVO ESTRATÉGICO 2:

Rede nacional de arbitragem - criar as condições para sedimentação da rede nos Municípios da região de Coimbra

| Objetivos operacionais | Atividade | Calendário | Recursos |
|--|--|---|--|
| <p>Organização de ações de formação dirigidas em especial aos centros de Informação Autárquicos ao Consumidor dos Municípios associados com vista a dinamizar o funcionamento em rede dos CIAC/CACRC</p> | <p>Definição de públicos-alvo</p> <p>Elaborar um plano de formação em conjunto e em conformidade com as partes interessadas.</p> | <p>A definir consoantes as disponibilidades dos potenciais interessados: organizações e formandos</p> | <p><u>Materiais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Recurso alargado a meios de comunicação à distância. -Desdobráveis e cartazes <p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Juiz árbitro - Pres. C.A. - Diretora - Jurista |

| OBJECTIVO ESTRATÉGICO 3: | | | |
|---|---|-----------------|---|
| Plano de Melhorias - definido com a aplicação do método de Gestão para a Qualidade Total e pela utilização da ferramenta de autoavaliação CAF, já iniciado em 2019. | | | |
| Objetivos operacionais | Atividade | Calendário | Recursos |
| Introdução de uma metodologia de gestão participada, com vista à melhoria contínua de processos e procedimentos. | <p>Informação, formação, ações experimentais, execução do plano.</p> <p>Definição do Plano de Melhorias e sua orçamentação.</p> | Ao longo do ano | <p><u>Materiais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentação específica da DGAEP - Computador - Projetor <p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pres. C.A. (formador) - Diretora - Jurista |

9.2. Atividades

Facultar o acesso à informação de consumo, e à resolução de litígios por via da mediação, conciliação e arbitragem.

Adaptar todos os procedimentos, definir a logística e capacitar os funcionários com vista à continuação da prestação do serviço em ano que se prevê a continuação de todas as contingências inerentes à situação de pandemia.

Promover a realização de ações de formação às pessoas singulares afetas ao CACCRC para melhor capacitação e tendendo para a especialização com especial ênfase para a ministrada pelas entidades reguladoras setoriais no domínio dos serviços públicos essenciais.

Dinamizar a rede nacional de arbitragem em parceria com todos os centros de RAL.

Afirmar a cooperação com os Municípios para sedimentar a rede nacional de arbitragem de consumo.

Envolver a CIM - Região de Coimbra no processo de dinamização da rede nacional de consumo envolvendo todos os 19 municípios que a mesma integra.

Cooperação com a academia para reflexão crítica e profunda sobre o modelo vigente de arbitragem voluntária versus arbitragem obrigatória, com a lei de processo civil, a Lei RAL e eventual aperfeiçoamento do regulamento harmonizado dos centros de arbitragem.

Cumprir todos os requisitos impostos pelo artigo 9.º da lei n.º 144/2015, de 8/09.

10. Recursos Humanos e Financeiros

10.1. Recursos Humanos

Capacitar os recursos humanos com formação contínua e especializada.

Prevê-se aprovação de candidatura, apresentada em Novembro de 2020, à Medida Estágios INOVAR.PT para promover a contratação de estagiário em estágio por si realizado e financiado pelo Instituto e Emprego e Formação Profissional com formação em Direito ou, caso não venha a concretizar-se, a contratação no mercado de trabalho.

10.2. Recursos Financeiros

O orçamento a apresentar estará sempre condicionado pelos valores de financiamento a atribuir por Despacho Ministerial, da Justiça e Economia, que definirá a contribuição da Direção-Geral Da Política da Justiça e a contribuição - componente fixa - das entidades reguladoras setoriais. A componente variável, destas últimas, sempre dependerá do número de processos tramitados nos vários setores dos serviços públicos essenciais como consta de protocolos celebrados. Assim, a opção foi orçamentar os valores recebidos, e ainda a receber, no presente ano de 2020.

As receitas do CACRC estarão ainda dependentes, no que concerne à Direção-Geral do Consumidor, do valor a atribuir a candidatura a apresentar em 2021 ao Fundo do Consumidor Eixo A, 11.ª Fase. O valor orçamentado representa 80% do valor da candidatura apresentada em Outubro p.p. ao Fundo do Consumidor Eixo A, 10.ª Fase.

No que concerne aos Municípios mantém-se o valor orçamentado em anos anteriores. A este respeito, e a concretizar-se a aprovação da proposta de Orçamento de Estado para 2021, serão dissipadas as dúvidas sobre o financiamento dos centros de arbitragem pelos Municípios mediante aditamento do artigo 4.ºC, à Lei n.º 144/2015, de 8/9 que, pela sua importância se transcreve:

Apoio financeiro da Administração Local

1 - No âmbito das atribuições conferidas nos domínios da defesa do consumidor e da promoção do desenvolvimento local, os municípios, as associações de municípios e as comunidades intermunicipais podem, simultaneamente, participar como associadas e conceder apoios financeiros aos centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo. 2 - Os apoios financeiros a que se refere o número anterior, bem como as respetivas obrigações, devem ser estabelecidos em protocolos de cooperação a celebrar entre as partes».

12. Anexo: Orçamento previsional.

Coimbra, 09/12/2020

O Conselho de administração



Presidente

Victoriano Nazareth



Vogal

Ângela Frota

Vogal



André Maduro Fernandes

ORÇAMENTO PREVISIONAL DE FUNCIONAMENTO / EXPLORAÇÃO/ INVESTIMENTO

| | ANO 2021 |
|--|--------------------|
| DESPESAS COM PESSOAL | 63.454,14 € |
| <i>Pessoal Técnico s/ Vínculo</i> | |
| Directora | 9.996,00 € |
| Contabilista Certificada | 4.428,00 € |
| Jurista - estagiária IEFP | 9.806,00 € |
| Senhas Conselho de Administração | 4.068,00 € |
| <i>Pessoal c/ vínculo</i> | |
| Técnico | |
| Salários | 14.980,00 € |
| Subsidio de Alimentação | 1.232,00 € |
| Encargos c/ Segurança Social | 3.340,54 € |
| Administrativo | |
| Salários | 10.080,00 € |
| Diuturnidades | 831,60 € |
| Encargos c/ Segurança Social | 2.500,00 € |
| Subsidio de Alimentação | 1.232,00 € |
| Medicina Trabalho Higiene e Segurança no Trabalho | 50,00 € |
| Formação Profissional | 700,00 € |
| Seguro de Acidentes de Trabalho | 210,00 € |
| | |
| INVESTIMENTOS PREVISTOS | 10.400,00 € |
| mobiliário | 2.000,00 € |
| Equipamento informático | 3.000,00 € |
| Sinalética | 500,00 € |
| Consultadoria/serviços jurídicos | 1.000,00 € |
| Serviços apoio informático | 2.500,00 € |
| Plano de emergência | 600,00 € |
| Programa Qualidade | 800,00 € |
| | |
| DESPESAS COM FUNCIONAMENTO | 36.121,58 € |
| Eletricidade | 1.200,00 € |
| Água e Saneamento | 391,58 € |
| Livros técnicos | 500,00 € |
| Expediente / Consumíveis | 1.200,00 € |
| Telefone e Internet | 1.200,00 € |
| Seguro multiriscos | 70,00 € |
| Despesas de Correio | 1.000,00 € |
| Conservação e Reparação de imóvel | 2.000,00 € |
| Higiene e conforto | 2.000,00 € |
| Aluguer, manutenção e reparações de equipamentos | 1.000,00 € |

| | |
|--|---------------------|
| Encargos bancários | 360,00 € |
| Rendas de espaço / sede | 10.200,00 € |
| Deslocações e despesas representação | 5.000,00 € |
| Divulgação / Publicidade | 5.000,00 € |
| Outros Custos Operacionais | 5.000,00 € |
| TOTAL DE DESPESAS | 109.975,72 € |
| RECEITAS PREVISTAS | ANO 2021 |
| Direção-Geral do Consumidor - Fundo Consumidor | 24.200,00 € |
| Direção-Geral da Política da Justiça | 14.935,61 € |
| Câmaras Municipais | 19.205,49 € |
| Estágio Profissional IEFP | 6.711,57 € |
| ANACOM - componente fixa | 5.714,29 € |
| ANACOM - componente variável | 17.891,25 € |
| ERSAR - componente fixa | 5.714,29 € |
| ERSAR - componente variável | 412,89 € |
| ERSE - componente fixa | 5.714,29 € |
| ERSE - componente variável | 3.761,75 € |
| AMT - componente fixa | 5.714,29 € |
| | |
| | |
| TOTAL DE RECEITAS | 109.975,72 € |

Handwritten initials and a checkmark in the top right corner of the page.