



Centro Arbitragem  
**CONFLITOS de CONSUMO**

**RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO PLANO PREVENÇÃO DE  
RISCOS DE CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS**

**2023**



Secretaria Regional  
de Economia

## **FICHA TÉCNICA**

**Título:** Relatório de Execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações  
Conexas 2023

**Autor:** Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM

**Morada:** Rua Direita n.º 27 – 1.º Andar

9050-450 FUNCHAL

**Telefone:** 291 145 115

**E-mail:** [centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt](mailto:centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt)

## **Índice**

<b>1 – Introdução.....</b>	<b>4</b>
<b>2 – Controlo e Monitorização.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 - Responsável setorial .....</b>	<b>7</b>
<b>3 – Conclusão .....</b>	<b>12</b>

## 1 – Introdução

A Convenção contra a Corrupção foi aprovada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 31 de outubro de 2003, sendo adotada em Portugal através da Resolução da Assembleia da República n.º 47/2007, de 21 de setembro, a qual foi ratificada pelo Decreto do Presidente da República n.º 97/2007, de 21 de setembro.

Tendo presente a recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC), de 1 de julho de 2009, complementada pela recomendação 1/2010, de 7 de abril, e de 1 julho de 2015, este organismo elaborou e submeteu ao CPC o seu Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas 2023.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACC da RAM) no que respeita à definição das áreas de risco debruçou-se sobre as suas atribuições e competências.

Este Relatório teve os contributos do dirigente e os demais colaboradores, principalmente na implementação das medidas nas áreas de competência do CACC fortalecendo os mecanismos facilitadores de comunicação que assegurem a denúncia tempestiva de atos de corrupção, definindo, clarificando e dando visibilidade à política de gestão do CACC face à corrupção, através da autorregulação e da assunção de reconhecidas boas práticas de governação pública, visando restringir ao máximo a probabilidade do risco de corrupção e promovendo a transparência dos seus procedimentos e decisões, melhorando os procedimentos de controlo interno, informação e gestão com o objetivo de reduzir a ocorrência de erros e irregularidades.

O presente Relatório de monitorização tem, assim, por fim a verificação do cumprimento e adequação das medidas de prevenção estipuladas no Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas para 2023, do grau da sua consecução e conhecimentos dos mecanismos de controlo instituídos em toda a Unidade Orgânica, em obediência ao princípio da transparência.

Nestes termos apresenta-se o *Relatório de Execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas 2023*.

## **2. Controlo e Monitorização**

O CACC da RAM tem como missão coordenar e executar os mecanismos de apoio e de resolução de conflitos de consumo.

Assim, 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 colaboradores estão envolvidos na temática da prevenção de situações de risco de corrupção, desenvolvendo e implementando medidas para o seu combate.

Há um esforço partilhado por todos na divulgação de informação, na segregação de funções, na fiscalização aleatória de procedimentos e processos e na promoção de uma cultura organizacional de intolerância relativamente às situações de conflitos de interesses, designadamente, no que se refere às incompatibilidades e acumulações de funções e transparência na aquisição de bens e serviços.

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.

## **2.1 Responsável setorial**

Cabe ao Gabinete Jurídico a responsabilidade pela execução e monitorização das medidas de prevenção, e da elaboração dos respetivos relatórios, bem como de assegurar o acatamento das Recomendações do Conselho de Prevenção de Corrupção.

Este Relatório anual de execução reflete o atual ponto da situação (quadros seguintes). Na generalidade todas as medidas foram implementadas ou estão em fase de implementação.

Deste modo, apresenta-se de seguida sintetizado o controlo e monitorização das medidas preventivas pertencentes ao Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas 2023, do CACC da RAM.

*Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM*

**a) Riscos Comuns a todas as unidades orgânicas**

U.O Responsável	Atividades	Possíveis Risco(s) identificado(s)	Matriz de risco			Medidas de prevenção a adotar	Implementação
			IP	PO	Graduação		
<b>GJ SA DCA</b>	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	Fraco (1)	Reuniões periódicas de acompanhamento e despacho superior Uniformização de ofícios e resposta superior	Implementada



**b) Gabinete Jurídico (GJ)**

U.O Responsável	Atividades	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

**c) Serviços Administrativos (SA)**

U.O Responsável	Atividades	Possíveis Risco(s) identificado(s)	Matriz de risco			Medidas de prevenção a adotar	Implementação
			IP	PO	Gradação		
SA	Receção/Atendimento e Encaminhamento de consumidores e empresas	Abuso de poder Favorecimento Falsificação de Documentos	1	1	Fraco (1)	Declaração de conflitos de interesses	Implementada
	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	Implementada
	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	Implementada
	Controlo e registo de assiduidade (assuntos relacionados com os recursos humanos do Centro)	Favorecimento Violação de segredo Incumprimento das normas a aplicar	3	3	Forte3)	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	Atividades	Possíveis Risco(s) identificado(s)	Matriz de risco			Medidas de prevenção a adotar	Implementação
			IP	PO	Gradação		
<b>DCA</b>	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	Implementada
	Elaboração de Plano e Relatório de Atividades	Corrupção passiva Favorecimento Falsificação de documentos	2	2	Moderado (2)	Declaração de conflitos de interesse	Implementada
	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	Implementada

### **3 – Conclusão**

Encontram-se identificados e avaliados por cada unidade orgânica deste organismo, os riscos de corrupção e infrações conexas, as medidas adequadas para a sua prevenção, bem como os respetivos responsáveis pela sua implementação e controlo e, em consonância, encetada uma verdadeira monitorização e fiscalização.

Este Relatório traduziu com fiabilidade e rigor a estruturação interna deste organismo, com a necessária distribuição de competência e imputação de responsabilidades na gestão e fiscalização das medidas de controlo interno, operando com elevado esforço de consciencialização ética e conduta profissional dos trabalhadores envolvidos.

Pelo exposto, podemos concluir que, na generalidade, o grau de consecução das medidas previstas no Plano foi de 100%, havendo a preocupação de revisão e melhoramento das medidas preventivas.

Este organismo cumpre com as leis e regulamentos, assegurando também a execução das políticas de gestão adotadas nos Planos e procedimentos da organização, executando as suas atribuições, projetos, atividades e funções de uma forma regular, produtiva, económica, eficiente e eficaz, produzindo informação de gestão relativa aos resultados e efeitos alcançados.



3/04/23



S. R.  
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA  
GABINETE DO SECRETÁRIO REGIONAL

Secretaria Regional de Economia

Gabinete do Secretário

**INTERNA**

N.º: 318

23-03-2023

Classif.: 150.20.300.2

De: Divisão de Estratégia e Planeamento

Para: Exmo. Senhor Chefe de Gabinete-Dr. Carlos Andrade

Data: 23/03/2023

N.º: 4/2023

**Assunto: Relatório de Atividades de 2022, Relatório de Execução do PPRCIC 2022 e PPRCIC 2023 do CACC-RAM**

Despachos:

Remeter ao CACC-RAM

*Uélio Machado*  
11/04/23

Despacho:

*Approvo*

O Secretário Regional

(Rui Miguel da Silva Barreto)

10/04/2023

Despacho:

*Carlos Alberto de Freitas de Andrade*

2023.03.27

O Chefe de Gabinete

(Carlos Alberto de Freitas de Andrade)

Nos termos da alínea e) do n.º 1 do artigo 2.º da Portaria n.º 730/2021, alterada pela Portaria n.º 295/2022, de 14 de junho, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo-Seção da Região Autónoma da Madeira (CACC-RAM), apresenta-se como uma unidade orgânica que integra a estrutura nuclear do Gabinete do Secretário Regional de Economia.

Mod.1 v.0.1



pág. 1