

2021

DESDE 1995

**PLANO
DE
ATIVIDADES**

ÍNDICE

Mensagem da Administração	4
INTRODUÇÃO	6
MISSÃO E VALORES	8
ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO	9
LINHAS ESTRATÉGICAS	11
OBJETIVOS	11
ATIVIDADES E FORMAÇÃO	12
ORÇAMENTO DE EXPLORAÇÃO CORRENTE	17
Proveitos	17
Custos	18

INTRODUÇÃO

O Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP), constituído em de 1992, é uma pessoa coletiva de direito privado sem fins lucrativos e de utilidade pública.

Esta associação, cuja atividade teve início em Maio de 1995, tem por objetivos prestar um serviço de informação sobre os direitos e deveres dos consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços, mediação, conciliação e arbitragem dos conflitos que lhe são submetidos na área do consumo.

O CICAP integra a lista das entidades RAL (resolução alternativa de litígios), conforme definido no artigo 17º da Lei nº 144/2015 de 8 de Setembro. A sua já longa existência foi e é, dedicada, juntamente com outros parceiros, à divulgação dos direitos dos consumidores, à promoção, à implementação, aceitação e reconhecimento legislativo do direito do Consumo, regulando-o quer para os consumidores, quer para os agentes económicos.

O reconhecimento hodierno da importância desta área do direito é um facto inquestionável: há muito que o legislador nacional vem produzindo diplomas para proteção do consumidor final, por regra a parte mais desprotegida, mas, mais do que isso, tem-se vindo a adotar no nosso ordenamento jurídico interno Diretivas emanadas pela Comunidade Europeia e de interesse para os consumidores de todos os Estados Membros. Com tais medidas visa-se alcançar uma harmonização nos direitos dos consumidores europeus.

Como resultado do caminho trilhado temos a Nova Agenda do Consumidor, definida e comunicada pela Comissão ao Parlamento Europeu, para o quadriénio 2021/2025, abrangendo cinco domínios prioritários:

- Transição ecológica;
- Transformação Digital;
- Reparação e aplicação dos Direitos dos Consumidores;
- Necessidades específicas de determinados grupos de consumidores; Cooperação Internacional.

A presente agenda europeia pretende dar garantias acrescidas a todos os consumidores europeus no acesso a produtos e serviços dentro da U. E., fortalecendo os seus direitos nas transações comerciais, a confiança e segurança na compra de produtos, seja no mercado nacional, seja europeu.

O contexto pandémico, causado pelo COVID 19 e que teve o seu início na Europa, em Fevereiro de 2020, alterou, subitamente, o setor económico, social, sanitário dos diversos países, com medidas de combate e prevenção à disseminação do vírus, por um lado, e a procura de soluções inovadoras aos desafios que, diariamente, surgiam em todos os setores, mormente, na área do consumo.

Novos paradigmas foram adotados pelos consumidores na aquisição de bens ou serviços, por exemplo as compras por via de plataformas eletrónicas atingiram números e valores sem precedentes, mas também por isso a necessidade de se regular, aperfeiçoar e fiscalizar estes setores de comercialização.

O ano de 2021 não augura, infelizmente, o fim da pandemia mundial, pelo que ter-se-á de adotar medidas preventivas, como o decretamento de confinamento das populações, encerramentos de atividades comerciais ou serviços, conseqüentemente o aumento de reclamações dos consumidores em novos segmentos comerciais (compras on-line, fornecimento de alimentação ou outros produtos diretamente ao domicílio, serviços de telecomunicações e tráfego da internet, entre outros setores).

Tendo em consideração tais circunstâncias são funções nucleares do CICAP:

- informar, divulgar, sensibilizar a sociedade em geral, os consumidores e agente económicos em particular, para os direitos e deveres no âmbito do Direito do Consumo;
- otimizar o serviço de resolução de conflitos de consumo entre as partes de forma eficiente, qualificada, equitativa, segura e gratuita, conforme preceituado no diploma legal Lei 144/2015, de 8 de Setembro, nos seus artigos 6º, 6º-A, 10º, ainda que em condições tão adversas;

- melhorar o relacionamento institucional do CICAP com a Direção Geral do Consumidor, Direção Geral da Política e da Justiça, com as Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais, os Centros RAL de todo o País, associações de consumidores, autarquias locais, Ordens Profissionais, Universidades...

- promover o CICAP junto dos consumidores e agentes económicos utilizando novos meios e formas de interação, encurtando a distância do CICAP com estes;

- qualificar os serviços do CICAP, através de uma melhor formação dos seus colaboradores, uniformização dos procedimentos de atendimento e encaminhamento das reclamações, informatização do agendamento e acompanhamento dos processos.

MISSÃO E VALORES

Conforme disposto nos Estatutos do CICAP, este tem por missão a resolução de conflitos de consumo originados pela aquisição de bens ou serviços na área Metropolitana do Porto, podendo ainda alargar a outros municípios, desenvolvendo, para o efeito, ações adequadas a tal fim, tais como:

- A. Manter o regular funcionamento do Tribunal Arbitral, mesmo em circunstâncias anómalas, como ocorreu em 2020 e que perdurará, ao que tudo indica, em 2021;
- B. Serviço de informação jurídica permanente para os consumidores, comerciantes e prestadores de serviços, sobre direitos e obrigações na relação do consumo;
- C. Instruir processos resultantes de reclamações de consumo rececionadas no Centro (e encaminhar para as entidades competentes os que tenham natureza criminal ou contraordenacional);
- D. Promover a resolução dos conflitos através da mediação, conciliação e arbitragem;
- E. Fomentar a adesão das empresas de comércio e serviços da área Metropolitana do Porto às convenções a estabelecer no âmbito do Tribunal Arbitral do Centro;
- F. Adaptação à entrada em vigor da Lei 63/2019, de 16 de Agosto, que determina que os conflitos de consumo, de reduzido valor económico (até 5.000,00€) sejam, obrigatoriamente, submetidos às entidades de resolução alternativa de litígios, centros RAL, bastando, para isso, a decisão do consumidor - direito potestativo- na submissão do diferendo aos Centros já identificados. As entidades vendedoras do bem ou prestadoras de um serviço ficam assim obrigadas a resolver o conflito com o consumidor no Tribunal Arbitral, tenham ou não manifestado a sua vontade de adesão a esta resolução alternativa de litígio;
- G. Relacionamento de cooperação protocolar com as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, através de uma análise, tratamento diferenciado dos processos de reclamação de consumidores nesses setores. Este tratamento justifica-se uma vez que as reclamações rececionadas incidem maioritariamente sobre os serviços públicos essenciais prestados, destacando-se das reclamações do consumo em geral;
- H. Promoção e divulgação de políticas estratégicas de parcerias com escolas, universidades e ordens profissionais para uma relação mais estreita com o CICAP.

ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO

A estrutura e organização do CICAP compreendem os seguintes órgãos:

- A Assembleia Geral;
- O Conselho de Administração;
- O Conselho Fiscal;
- O Conselho Consultivo;

De acordo com os Estatutos do CICAP e o seu Regulamento, a Administração executa as deliberações e recomendações da Assembleia Geral, assegura o bom funcionamento do Centro e recruta o pessoal necessário ao desenvolvimento da sua atividade.

No âmbito do apoio estratégico à Administração concorre uma unidade orgânica, selecionada por esta e que só a esta responde:

A Direção Executiva do CICAP é integrada, atualmente, por uma Diretora.

Perante esta unidade orgânica - a Direção Executiva - responde às demais unidades nucleares existentes no Centro:

Departamento Jurídico, composto por dois juristas, com contratos de trabalho a tempo parcial, um da parte da manhã, outro da parte da tarde;

Departamento Administrativo, composto por duas administrativas, com contratos de trabalho a tempo inteiro;

É ainda a Direção Executiva que articula com os Juízes Árbitros que colaboram com o CICAP, e que são três, bem como com os CIAC'S (centros de informação autárquico ao consumidor), com quem se celebrou protocolo.

Compete à

Assembleia Geral: as funções descritas no artigo 9º dos Estatutos;

Administração: as funções descritas no artigo 11º dos Estatutos;

Conselho Fiscal: as funções descritas no artigo 12º dos Estatutos;

Conselho Técnico Financeiro - as funções no artigo 13º dos Estatutos.

Direção Executiva: as suas funções são as de executar as deliberações e recomendações da Assembleia Geral e exercer todos os poderes de administração e representação que lhe sejam delegados, bem como ainda apresentar propostas de retribuições salariais;

Juristas- Assessoria jurídica aos consumidores e centros de informação autárquicos ao consumidor protocolados com o CICAP(Vila Nova de Gaia, Matosinhos, Maia, Oliveira de Azeméis,Valongo e São João da Madeira), mediação.

Secretariado- receção de reclamações, abertura de processos, distribuição destes aos juristas,; articulam os agendamentos das audiências de julgamento com os CIAC's; atendimento dos consumidores para marcação de consultas presenciais com os juristas (via telefone, email ou presencial); todos os demais atos administrativos ao bom e regular funcionamento do Centro.

Juízes Árbitros - a sua função é presidir às audiências de discussão e julgamento e proferir as Sentenças

Tribunal Arbitral- constituído pelo Juíz Árbitro, um funcionário da secretaria para apoio administrativo e pelos Advogados das partes, caso estas se façam representar por Advogado. Tem como função proceder às audiências de discussão e julgamento, através da produção de prova e prolação de sentença.

LINHAS ESTRATÉGICAS

Para o ano de 2021 as linhas estratégicas assentam num plano que visa dar continuidade à atuação implementada pela Administração em 2020. Aquando da apresentação do Plano de Atividades para esse ano era inimaginável o acontecimento, fortuito e superveniente, que iria marcar e mudar uma parte da História da Humanidade. Falamos, claro, da crise mundial pandémica provocada pelo COVID-19, que obrigou à adaptação de todos às novas condições de convivência social, a métodos inovadores e pouco utilizados na área laboral, como o Teletrabalho, à nova organização e estrutura de funcionamento dos mais diversos setores económicos e a adequação das diversas instituições prestadoras de serviços de interesse público.

O plano anterior, face a esta nova realidade, foi de execução acrescida de dificuldades. Consequência da pandemia, fomos obrigados a encerrar alguns períodos, a mudar algumas formas de atendimento e até algumas formas de laboração, mas foi possível, com grande esforço de todos, manter a normalidade do funcionamento do centro, mesmo que em algumas vezes de forma limitada. Contudo as atividades previstas para 2020 não foram todas concretizadas, o que por si só é motivo suficiente para as integrar, juntamente com os novos projetos, no presente plano de atividades.

Permanece, por isso, como princípios basilares e essenciais desta Administração, a qualidade, a eficácia e a celeridade na gestão dos serviços internos do CICAP, mormente, a gestão processual das reclamações dos consumidores, tramitação e resolução.

Para a execução das linhas estratégicas definidas, a Administração delega na Direção que, na sua concreta atuação, implementa os procedimentos e meios necessários à execução do presente plano.

OBJETIVOS

- a) Adoção das melhores práticas na gestão dentro do Centro, valorizando a pluri - participação, o trabalho em equipa e as capacidades e polivalência dos recursos existentes.

- b) Criação de iniciativas que promovam a difusão de informação do consumo de interesse relevante para grupos específicos da população, gerando a aproximação do Centro CICAP e dos seus profissionais aos consumidores e agentes económicos.

- c) Renovação e desenvolvimento tecnológico apto a aumentar os circuitos de informação dos direitos dos consumidores, flexibilizar e facilitar os mecanismos de acesso ao Centro CICAP pelos consumidores e agentes económicos

- d) Preparação de submissão do CICAP a um processo de Certificação do Sistema de Gestão de Qualidade, por entidade idónea e reconhecida, afirmando-se como o primeiro Centro certificado do País.

- e) Potenciar a eficácia dos canais de comunicação, internos e externos, divulgando a atividade do CICAP, junto da comunidade em geral, dos agentes económicos, dos stakeholders ou parceiros, entidades oficiais e institucionais e dos próprios consumidores.

- f) Criação e desenvolvimento de uma plataforma eletrónica, de apoio e controle da gestão processual do CICAP.

- g) Sustentabilidade e eficiência económica nos custos suportados e nas soluções encontradas para prestar os serviços, com o objetivo de consolidação das contas do CICAP.

- h) Alargamento da intervenção territorial do CICAP a outros municípios que integram a área Metropolitana do Porto, assegurando ao maior número de consumidores uma resolução alternativa aos tribunais, menos morosa, menos complexa e completamente gratuita.

- i) Aumentar o número de Juízes Árbitros para colaboração com o CICAP, colmatando as necessidades sentidas no ano de 2020. O alargamento territorial pressupõe um suporte de recursos humanos que, prontamente, assegurem uma resposta às reclamações dos consumidores.

- j) Protocolar estágios, não remunerados, com Escolas profissionais, do ensino superior e até Ordens Profissionais, formando e dinamizando os profissionais mais jovens na área dos Centros de resolução alternativa de consumo.

- k) Melhorias das peças/minutas que integram a plataforma em que os Centros de Consumo trabalham, e que passa necessariamente pela harmonização das mesmas a nível nacional.

ATIVIDADES E FORMAÇÃO

O CICAP tem como objetivo informar os consumidores e os profissionais sobre os seus direitos e deveres tentando por esse meio evitar/diminuir a conflitualidade, prestando um serviço de apoio eficaz.

Atividades para 2021:

O presente plano, como referido anteriormente, reflete a continuação das atividades não concretizadas por efeito da pandemia, mas também se propõe à realização de projetos inovadores que permitirão a otimização dos serviços que prestamos aos consumidores, seja ao nível da informação, formação, seja na resolução eficiente, célere e segura dos processos dos consumidores.

A - O CICAP otimizando o recurso a novas tecnologias da informação irá desenvolver uma plataforma de intranet que fará, para além da gestão documental, irá centrar-se na otimização e digitalização de processos, seus fluxos de informação e, finalmente, a monitorização de KPI's (key performance indicators) de gestão. Esta plataforma irá garantir e respeitar as boas práticas definidas pela legislação e regulamento geral da proteção de dados em vigor e será sincronizada com centrosdearbitragem.org.pt, atual plataforma dos centros de arbitragem, para garantir a conformidade da informação nas duas plataformas.

B - Implementação de solução de videoconferência para a realização de audiências de julgamentos, consultas jurídicas, atendimento ao público, até para meras informações administrativas e comunicação interna, como por exemplo o Teletrabalho.

- Este tipo de atendimento, que pode ser feito através de plataformas como Zoom, My Teams, Skype ou outras a analisar, pretende colocar o CICAP num patamar de modernidade digital e, simultaneamente, colmatar muitos dos problemas que se colocaram e ainda colocam, com a pandemia Covid-19, nos períodos de confinamento da população, com o encerramento dos serviços ou, pelo menos, o impedimento de atendimento presencial. Esta solução permitirá, igualmente, reduzir as pendências processuais na fase Arbitral, simplificando as deslocações a testemunhas, peritos e partes, agilizando a marcação de audiências de forma rápida, fácil e em maior número.

C - Reformulação do website do CICAP para garantir conformidade com a nova imagem do RAL e também melhorar a informação disponibilizada aos consumidores e demais partes interessadas. A nova plataforma web será efetuada colocada à disposição de todos durante o segundo semestre de 2021, seguindo-se o desenvolvimento da plataforma interna (intranet) com duração de desenvolvimento prevista até ao final do corrente ano.

O investimento nestas tecnologias visa dotar o CICAP de ferramentas internas para uma gestão, monitorização e controlo mais eficiente dos processos, designadamente o cumprimento dos prazos, fases e estados em que se encontram.

E - Para acompanhar a nova plataforma, o CICAP terá de apostar, o que fará, na renovação, atualização do equipamento informático que permita a transformação digital necessária para a reorganização interna, a modernidade nas soluções para melhor satisfação das necessidades dos consumidores.

F - Recrutamento de novos juízes árbitros, para reforço do atual quadro de profissionais que colaboram com o Centro e que se revelou insuficiente. Pretende-se manter os prazos médios de resolução dos processos, não obstante as circunstâncias excecionais causadas pela pandemia COVID-19.

O Recrutamento estará concluído durante o primeiro trimestre de 2021.

G - Criação de um ciclo de conferências sobre o Direito do Consumo. Realizar-se-ão cinco (5) conferências, uma em cada trimestre do ano, por videoconferência, sendo que a do último trimestre realizar-se-á de forma presencial, sendo nossa esperança que nesta data a pandemia já não seja um obstáculo.

Os temas concretos incidirão sobre a segurança nas vendas em on-line, mecanismos de reação ao dispor dos consumidores, arbitragem necessária, agenda europeia - suas prioridades e articulação com os Centros RAL, direitos dos consumidores nas negociações pré-contratuais, mobilidade terrestre.

H - Fomentar as relações institucionais do CICAP com diversos organismos:

Administração Local, desenvolvendo-se as relações já existentes com os municípios protocolados e divulgar junto de novos a função do CICAP, com o escopo de se celebrar novos protocolos, alargando o raio de influência do CICAP e garantido a novas populações uma justiça de proximidade.

Ordens Profissionais - iniciarmos conversações com a Ordem dos Advogados e dos Solicitadores para a possibilidade de celebrarmos Protocolos de estágio não

remunerado aos licenciados que estejam na fase de estágio dessas profissões. Pretende-se permitir que os futuros advogados e solicitadores contactem diretamente com os Centros RAL, dominando o processo interno dos mesmos, contactem diretamente com os consumidores nas consultas ministradas pelos nossos juristas, assistam a todas as fases do Julgamento Arbitral.

Associações representativas do setor do Consumo, como a Associação dos Comerciantes do Porto, Associação Comercial e ARESP. Promoção de campanhas com estas entidades para melhorar a interação dos agentes económicos com os consumidores, difundindo os direitos e deveres de ambos, procedimentos adequados a ter em conta pelo agente económico perante uma reclamação, e dos mecanismos disponíveis para a resolução do diferendo.

Esta atuação pelo CICAP agrega em si o ideário que é apostarmos na Prevenção, facultando informação, que melhoramos a Mediação.

Escolas Superiores, Secundárias e Básico – promoção da divulgação do CICAP, da sua atuação, dos seus objetivos enquanto Centro RAL.

Sindicatos – Promovemos campanhas de sensibilização do direito do consumo juntos dos trabalhadores do sector, em articulação, como supramencionado, com os agentes económicos através das suas associações.

I – Formação na qualificação e consequente valorização pessoal dos nossos colaboradores;

Diretora, Juristas e Secretariado: formação ao nível informático – nova plataforma, logo que esteja concluída.

Diretora e Juristas: As entidades reguladoras (ERSE, ERSAR, ANACOM e AMT) promovem, anualmente, formações na área dos serviços públicos essenciais do seu setor. Estes colaboradores participarão em todas as que vierem a ser ministradas, atualizando os seus conhecimentos em cada setor.

Participarão ainda em formações desenvolvidas pela Academia (universidade de Coimbra – Centro de Estudos do Consumo e outras), associações do consumidor e demais entidades que versem sobre o direito do consumo.

J – Durante o ano de 2021, iremos efetuar diligências para apostar na divulgação do CICAP junto dos Media, das várias plataformas digitais e revistas da área.

L - Implementação da nova imagem do CICAP, dando assim cumprimento ao exigido pela Direção Geral dos Consumidores relativamente à harmonização nacional do logotipo dos Centros RAL.

Essa nova imagem, que transmite uma comunicação mais moderna, apelativa e interativa, replicar-se-á nas plataformas digitais do CICAP (facebook, site institucional e demais redes sociais), nas peças de economato, na publicidade e divulgação do Centro. Com exceção da parte digital, a nova imagem ficará concluída até ao final do mês de Fevereiro de 2021.

A nova imagem terá como intuito a aproximação do CICAP aos consumidores, aos agentes económicos, às diversas entidades, de forma harmonizada com os demais Centros do País, almejando-se uma comunicação forte, eficaz, assertiva e imediatamente associada à resolução alternativa de conflitos.

M - Continuar as conversações já encetadas com outros municípios da área metropolitana do Porto, tendo por objetivo a sua futura integração como associados no CICAP;

N - Iniciar o processo de Certificação do CICAP Porto com o ISO 9001, demonstrando a qualidade, eficiência e organização dos serviços prestados à população em geral e aos consumidores e agentes económicos em particular.

O plano apresentado é fundamentalmente (re)estruturante da organização do CICAP, que a par disso, desenvolverá toda a sua atividade normal de atendimento ao público, processamento e tramitação normal dos seus processos, dentro do enquadramento e condicionantes que sejam impostas ou determinadas pela evolução, positiva ou negativa, da pandemia COVID-19.

ORÇAMENTO DE EXPLORAÇÃO CORRENTE

ANO DE 2021

Proveitos	
Código de contas	Valor (Euros)
72 -Prestação de Serviços	
Protocolos	
MUNICÍPIO DA MAIA	9 554,64
MUNICÍPIO DE VALONGO	5 300,00
MUNICÍPIO DE OLIVEIRA DE AZEMÉIS	3 900,00 €
JUNTA FREGUESIA DE S. JOÃO DA MADEIRA	1 200,00 €
MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE GAIA	9 276,35 €
MUNICÍPIO DE MATOSINHOS	8 702,74 €
ENTIDADES REGULADORAS	
ANACOM	29 592,23 €
ERSE	12 045,04 €
ERSAR	7 778,67 €
AUTORIDADE MOBILIDADE TRANSP	5 714,28 €
Sub-Total	93 063,95 €
DOTAÇÕES DESTINADAS À EXPLORAÇÃO	
DOTAÇÕES ORÇAMENTAIS	

DIREÇÃO GERAL DA POLÍTICA DA JUSTIÇA (DGPJ)	21 808,51 €
DGC 10ª FASE EIXO A	12 061,78 €
CÂMARA MUNICIPAL DO PORTO	36 900,00 €
Sub-Total	70 770,29 €
Total	163 834,24 €

Custos		
Código de contas		Valor (Euros)
62 - FORNECIMENTO E SERVIÇOS EXTERNOS		
ÁGUA		320,00 €
COMUNICAÇÕES		2 600,00 €
CONSERVAÇÃO E REPARAÇÃO		100,00 €
DESLOCAÇÕES E ESTADAS		1 500,00 €
DESPESAS DE REPRESENTAÇÃO		500,00 €
ELETRICIDADE		1 000,00 €
FERRAMENTAS E UTENSÍLIOS		250,00 €
HONORÁRIOS		3 099,60 €
LIMPEZA, HIGIENE E CONFORTO		1 600,00 €
LIVROS E DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA		100,00 €
MATERIAL DE ESCRITÓRIO		1 100,00 €
EQUIPAMENTOS PARA TRANSIÇÃO DIGITAL		8 680,00 €
MUDANÇA DE SEDE		10 000,00 €
OUTROS FORNECIMENTOS E SERVIÇOS		500,00 €
PUBLICIDADE		1 793,84 €
SEGUROS		150,00 €
TRABALHOS ESPECIALIZADOS		15 000,00 €

VIGILÂNCIA E SEGURANÇA	260,00 €
Sub-Total	48 553,44 €
63 - CUSTOS COM O PESSOAL	
PESSOAL (Impostos)	19 150,00 €
REMUNERAÇÕES	
PESSOAL	
Vencimentos	75 354,40 €
Deslocações (CIAC's)	10 080,00 €
Subsídio Alimentação	5 939,20 €
Subsídio Transporte	330,00 €
SEGUROS AC. TRABALHO E DOENÇAS PROFISSIONAIS	
Acidentes do Trabalho	1 100,00 €
Seguro de doença	2 327,20 €
OUTROS GASTOS COM PESSOAL	
Formação Profissional	1 000,00 €
Total	163 834,24 €