

PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2021

CIAB- Centro de Informação Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)



RAL

CENTROS DE ARBITRAGEM

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

PLANO DE ATIVIDADES 2021

Índice

AREA	ACTIVIDADES	PG.
I. Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro	1. Receção, tratamento e resposta a processos de informação formulados pelos consumidores e agentes económicos da área de abrangência do Centro.	2
	2. Resolução de processos de reclamação, utilizando para o efeito a mediação, a conciliação e a arbitragem.	3
	3. Resolução de processos de reclamação de consumo relativas ao Regulamento (UE) n.º 524/2013, do PE e do Cº, de 21 de maio de 2013, através da Plataforma de RLL, (comércio on-line)	4
	4. Projeto SMIC 2020 (Serviço Municipal de Informação ao Consumidor).	5
	5. Protocolos com as Entidades Reguladores (ER) de Serviços Públicos Essenciais (SPE) _- AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR	6
II Comunicação e difusão do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo	1. Semana do CIAB na Loja do Cidadão de Braga	7
	2. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo	8
	3. Envio de press release para os mass media	9
	4. Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, endividamento e sobreendividamento legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos municípios associados	10
	5. Divulgação da arbitragem necessária	11
	6. Comemoração dos 10 anos do Polo de Viana do Castelo	12
III. Desenvolvimento estratégico do CIAB	1. Modernizar o sistema de atendimento aos utentes.	13
	2. Introdução de ferramentas de TIC nos procedimentos de RAL	14
	3 – Participação na Rede de Arbitragem de Consumo, visando a utilização de sistemas comuns e harmonização de procedimentos	15
IV. Dinamização da vida associativa	1. Efetivação de todos os eventos previstos nos Estatutos do CIAB	16
V. Orçamento	1. Despesas	Anexo
	2. Receitas	

PLANO DE ATIVIDADES 2021

I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
<p>1.Receção, tratamento e resposta a pedidos de informação formulados pelos consumidores e agentes económicos da área de abrangência do Centro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informar os consumidores e agentes económicos sobre os seus direitos e deveres no âmbito do Direito do Consumo; • Concretizar o direito dos consumidores à informação, face ao disposto no art.º 7.º da Lei n.º 24/96, de 31/07 • Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população abrangida através de um exercício responsável dos seus direitos e deveres 	<p>O Centro recebe e responde a pedidos de informação enviadas por meios convencionais ou eletrónicos, apresentados pelo próprio ou encaminhados pelas diferentes entidades com competências e obrigações na matéria (autarquias, associações de defesa do consumidor, associações empresariais, polícias, ASAE DGC...), as quais são de imediato distribuídas a um jurista que procura dar resposta de imediato para que o prazo máximo de resposta não exceda o estabelecido no Regulamento do Centro e nos Protocolos de Cooperação com as Entidades Reguladoras de SPE (10 dias).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos (técnicos administrativos e juristas) • Biblioteca • Base de dados • Telefone • Fax • Computador • Internet 	<p>2021</p>	<p>Toda a área de abrangência do CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo (19 municípios dos distritos de Braga, Viana do Castelo e Vila Real).</p>

PLANO DE ATIVIDADES 2021

I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
<p>2. Resolução de processos de reclamação de consumo, utilizando para o efeito a mediação, a conciliação e a arbitragem</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprir com a principal obrigação resultante da Lei n.º 144/2015, de 8/09, que consiste na resolução de conflitos de consumo utilizando meios de RAL; • Contribuir para a efetivação dos direitos dos consumidores previstos no art.º 60.º da CRP e nos artigos 3.º e seguintes da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31/07) • Efetivar o direito dos consumidores à protecção jurídica e a uma justiça acessível e pronta • Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população abrangida através de um exercício responsável dos seus direitos e deveres • Libertar os tribunais judiciais de processos relativos a conflitos de consumo e por essa forma contribuir para uma maior agilização da Justiça 	<p>O CIAB recebe de processos de reclamação que são apresentados diretamente pelos consumidores ou através das estruturas locais de informação e mediação (CIAC's), associações de defesa dos consumidores (DECO, por exemplo), municípios (SMIC) ou instituições da administração estadual (DGC, Ministério da Justiça) e outras (polícia, por ex.) por meios convencionais ou eletrónicos.</p> <p>Após os procedimentos de entrada, distribuição, análise e informação, dá-se início à tramitação processual relativa à resolução do mesmo por via da mediação, conciliação e arbitragem.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos (Técnicos Administrativos, juristas, diretor, juizes-árbitros) • Internet • Computadores • Fax • Telefone • Biblioteca 	<p>2021</p>	<p>Toda a área de abrangência do CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo (19 municípios dos distritos de Braga, Viana do Castelo e Vila Real).</p>

PLANO DE ATIVIDADES 2021

I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
<p>3. Resolução de processos de reclamação de consumo relativas ao Regulamento (UE) n.º 524/2013, do PE e do Cº, de 21 de maio de 2013, através da Plataforma de RLL, (comércio on-line)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprir o disposto no art.º 6.º n.º 1 e) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro; • Contribuir para a efetivação dos direitos dos consumidores previstos no art.º 60.º da CRP e nos artigos 3.º e seguintes da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31/07) • Efetivar o direito dos consumidores à protecção jurídica e a uma justiça acessível e pronta • Aumentar a segurança dos consumidores no âmbito da contratação <i>on-line</i>; 	<p>O Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013 sobre a resolução de litígios em linha (Regulamento RLL), teve por objetivo criar uma plataforma de RLL à escala da União Europeia, a qual entrou em funcionamento em fevereiro de 2016. Esta plataforma assume a forma de um sítio <i>web</i> interativo, com um ponto de entrada único para os consumidores e para os comerciantes que pretendam resolver litígios decorrentes de transações em linha por via extrajudicial. Presta informações gerais sobre a resolução extrajudicial de litígios em matéria contratual entre consumidores e comerciantes resultantes de contratos de compra e venda e de serviços em linha. Permite que os consumidores e os comerciantes apresentem queixas utilizando um formulário eletrónico disponível em todas as línguas oficiais das instituições da União, e juntem os documentos relevantes. Transmite as reclamações a uma entidade de RAL competente (CIAB por ex.) para conhecer do litígio em causa. A plataforma de RLL disponibiliza uma ferramenta eletrónica de gestão gratuita que permite às entidades de RAL conduzir o procedimento de resolução de litígios em linha com as partes através da plataforma de RLL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos (Técnicos Administrativos, juristas, diretor, juizes-árbitros) • Internet • Computadores • Fax • Telefone 	<p>2021</p>	<p>Toda a área de abrangência do CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo (19 municípios dos distritos de Braga, Viana do Castelo e Vila Real).</p>

PLANO DE ATIVIDADES 2021

I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
<p>4. SMIC 2021 (Serviço Municipal de Informação ao Consumidor)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer as condições necessárias para, por via da implementação do SMIC, os direitos dos consumidores sejam efetivamente conhecidos e aplicados nos 17 municípios que se encontram a implementar o serviço; • Aumentar o atendimento dos utentes, respondendo a mais processos de informação e de reclamação; • Garantir à população abrangida pelo CIAB o acesso fácil, próximo e gratuito, de um mecanismo de resolução alternativo de litígios na área do consumo; • Colaborar com os municípios no cumprimento da lei no que diz respeito às competências que sobre eles incidem em termos de defesa do consumidor; • Divulgar o CIAB como meio RAL; • Desenvolver iniciativas locais de divulgação dos direitos do consumidor 	<p>Criar em cada um dos Municípios associados ao CIAB (com exceção de Braga e de Viana do Castelo) um serviço local de informação ao consumidor (designado por SMIC ou SMAC ou outro) e a afetação de um técnico que será responsável pelo seu funcionamento e dinamização e ao qual competirão designadamente as seguintes funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de um plano individual de atividades na área da informação e sensibilização dos consumidores locais, em particular dos mais vulneráveis (crianças, idosos ou pessoas com baixa escolaridade) e dos mais fragilizados (desempregados, sobreendividados), como sejam a organização de sessões de informação em escolas, centros de formação, IPSS e outros, para cuja execução o CIAB dará todo o apoio necessário; • Articular com os restantes funcionários do serviço de atendimento, tendo em vista a receção e encaminhamento dos processos para o CIAB; • Remeter ao CIAB os PI e PR com origem nos municípios; • Providenciar, quando necessário, ao agendamento e à disponibilização dos espaços destinados à realização de mediações e arbitragens; • Distribuir informação remetida pelo CIAB junto dos públicos institucionais do município; • Criação de um espaço próprio (facultativo) com lettering alusivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico SMIC • CIAB • Parceiros institucionais do CIAB (AMT, ANACOM, DGC, ERSE, ERSAR, ISP, BP, DECO, etc) • Ações de formação em sala • Retroprojector • computador • Quadro e marcadores • Formadores 	<p>2021</p>	<p>Município (s) de: Braga, Viana do Castelo e Barcelos</p>

PLANO DE ATIVIDADES 2021

I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
<p>5. Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (ER SPE) – AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer a cooperação entre o CIAB e as ER de SPE decorrente dos Protocolos de Cooperação celebrados, na sequência da publicação da Lei n.º 14/2019, de 12/02; • Incrementar os níveis de eficiência, eficácia, celeridade, transparência e acessibilidade nos procedimentos de RAL 	<p>Na sequência da celebração dos Protocolos de Cooperação, as partes (ER SPE e CACC) assumiram um conjunto de obrigações, cuja execução, no ano em causa, assumirá um pleno cumprimento. Serão assim desenvolvidas doravante um conjunto de acções específicas, constantes do Protocolo, podendo a título de exemplo referir-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover a especialização do Centro nas matérias objeto dos Protocolos (informação e resolução de conflitos de consumo de SPE); • Participar nas acções de formação ministradas pelas ER; • Elaborar um plano de formação em função das necessidades sentidas pelos colaboradores do Centro e apresenta-las às ER, tendo em vista a sua implementação; • Cumprir as obrigações de reporte de informação; • Promover a melhoria contínua da qualidade do serviço 	<ul style="list-style-type: none"> • Serviços técnicos das ER afetos ao Protocolo; • Colaboradores do Centro; • 	<p>2021</p>	<p>Entidades Reguladoras e CIAB</p>

PLANO DE ATIVIDADES 2021

I – Comunicação e difusão do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
<p>1. Semana do CIAB na Loja do Cidadão de Braga</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar o CIAB e a sua actividade pelos utentes da Loja do Cidadão • Informar os utentes para os seus direitos, a actividade do CIAB e a possibilidade de resolverem os seus litígios de consumo no CIAB • Rececionar reclamações e pedidos de informação 	<p>Na sequência do projecto iniciado em 2004 e continuado nos anos seguintes, face aos resultados obtidos é propósito do CIAB divulgar a sua actividade através da Loja do Cidadão de Braga. Nesta actividade, serão colocados na LCB, recursos humanos e diverso material de informação e divulgação do CIAB e da sua actividade.</p> <p>(Considerando o atual surto pandémico, esta actividade fica condicionada pela situação sanitária do país no período em causa, podendo ser reagendada ou cancelada)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico • Computador • Apresentação informática (<i>Power Point</i>) • Desdobráveis • Cartazes contendo informação sobre a actividade do CIAB 	<p>1.º Semestre 2021</p>	<p>Loja do Cidadão de Braga</p>

PLANO DE ATIVIDADES 2021

II – Comunicação e difusão do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
<p>2. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar o CIAB e a sua actividade • Dar a conhecer aos consumidores informação essencial sobre os seus direitos, disponibilizando legislação essencial, informações úteis, contactos, etc. • Possibilitar uma forma de aceder ao CIAB por via digital para colocação de pedidos de informação e processos de reclamação de consumo 	<p>Em finais de 2003 entrou em funcionamento na Internet um portal sobre o CIAB (www.ciab.pt), disponibilizando informação diversa sobre legislação na área do Direito do Consumo, contactos úteis, links a outros sites e a possibilidade de efectuar pedidos de informação e processos de reclamação por via electrónica, jurisprudência e um jornal electrónico.</p> <p>Entretanto, com a publicação da Lei n.º 144/2015, de 8/09, que formulou novas exigências em termos de informação eletrónica disponível para as partes dos processos de reclamação, foi reformulado completamente o sítio electrónico do CIAB, onde se procura também centralizar a informação que se começava a dispersar por vários instrumentos eletrónicos. Este sítio de internet carece de ser alimentado com informação relevante e continuamente melhorado. O mesmo se diga da página do CIAB no facebook</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos administrativos, juristas, técnicos do RACE e diretor do CIAB • WWW • Facebook, Instagram • Computadores • Empresa NOSTRI • Bases de dados do CIAB • Instituições associadas e/ou protocoladas 	<p>2021</p>	<p>Internet</p>

PLANO DE ATIVIDADES 2021

II – Comunicação e difusão do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
<p>3. Envio de <i>press release</i> para os <i>mass media</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar o CIAB e a sua atividade • Conferir notoriedade às atividades desenvolvidas pelo CIAB • Dar a conhecer aos cidadãos e agentes económicos toda a informação útil para um exercício consciente dos seus direitos • Difundir a existência do Centro pelos seus diferentes públicos • Transmitir uma boa imagem do Centro; • Difundir a arbitragem de consumo como meio eficaz de dar resposta às questões relacionadas com os conflitos de consumo 	<p>Enviar com carácter de regularidade notícias para os diferentes mass media da região (boletins municipais, jornais e rádios locais) e eventualmente de carácter nacional relativamente a eventos em que o CIAB participe, leve a efeito ou de algum modo assumam relevância suficiente para serem levados ao conhecimento do público, bem como manter as crónicas que o CIAB envia periodicamente para as rádios e jornais da região</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Juristas • Técnicos RACE • Diretor • Rádios • Jornais • Televisão • Telefone • Fax • Internet 	<p>Todo o ano de 2021</p>	<p><i>Mass media</i> da área geográfica de abrangência do CIAB</p>

PLANO DE ATIVIDADES 2021

II – Comunicação e difusão do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
4. Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, endividamento e sobreendividamento legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos municípios associados	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar o CIAB e a sua atividade • Dar a conhecer aos agentes económicos e aos consumidores os seus direitos, a legislação e suas alterações e todas as questões que se prendam com o Direito do Consumo para um exercício mais efectivo dos seus direitos • Contribuir para que os municípios associados cumpram o disposto na Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro • Estreitar as relações com os municípios associados, o que só será conseguido por via de um contacto regular • Potenciar a atividade do CIAB, pela utilidade e versatilidade que se reveste para os municípios. 	<p>Enviar de forma regular, em princípio um por mês, notícias elaboradas no CIAB pelos juristas sobre direitos dos consumidores, a legislação e suas alterações e todas as questões que se prendam com o Direito do Consumo e que estejam na ordem do dia, para os municípios associados para que estes as publiquem nos seus boletins ou por outras vias as divulguem pelos municípios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Juristas • Diretor • Técnicos RACE • Bases de dados • Legislação • Internet 	<p>Todo o ano de 2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CIAB • Municípios • <i>Mass media da região</i>

PLANO DE ATIVIDADES 2021

II – Comunicação e difusão do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
<p>7. Divulgação da arbitragem necessária</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar junto da população abrangida pela atividade do Centro as recentes alterações legais (Lei n.º 51/2019, Lei n.º 63/2019), tendo em vista a sua implicação junto dos consumidores em termos de acesso ao direito e à justiça; • Dar a conhecer as competências atualizadas do CIAB em função das referidas alterações legais 	<p>A Lei n.º 51/2019, de 29/07, alargou o elenco dos serviços públicos essenciais, que passaram a incluir o serviço de transporte de passageiros. Por seu turno, a Lei n.º 63/2019, de 16/08, determina a criação de um mecanismo de arbitragem necessária nos conflitos de consumo de reduzido valor (até 5.000€). Esta legislação altera radicalmente a forma de intervenção dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e cria novas possibilidades de acesso à justiça junto dos consumidores. É pois crucial, a divulgação destes novos direitos. Após a publicação da lei, o CIAB reuniu com a GNR e com as autarquias da região, tendo sido acordado a produção de um <i>flyer</i> adaptado a cada Município e de sessões de divulgação com os presidentes de junta de freguesia, associações, IPSS, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos do CIAB • Espaço apropriado para realização das sessões • <i>flyer</i> 	<p>Todo o ano de 2021</p>	<p>Municípios da área de abrangência do CIAB</p>

PLANO DE ATIVIDADES 2021

II – Comunicação e difusão do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
<p>8. Comemoração dos 10 anos do polo de Viana do Castelo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar o serviço prestado pelo polo de Viana do Castelo junto da população de todo o distrito de Viana do Castelo; • Dar a conhecer os dados de atividade do polo nos 10 anos do seu funcionamento; • Divulgar a arbitragem de consumo, como forma privilegiada de resolver conflitos de consumo de forma célere e eficaz. 	<p>Em 5 de maio de 2011 entrou em funcionamento o polo do Tribunal Arbitral de Consumo (TAC) de Viana do Castelo. Ao longo destes 10 anos o polo rececionou muitos milhares de pedidos de informação e de processos de reclamação, ajudando assim a resolver inúmeros conflitos de consumo entre as empresas e os consumidores. A realização desta atividade, pensada como uma Conferência com a participação de consumidores (um por cada um dos concelhos que compõem o distrito) que viram o seu conflito de consumo resolvido com a intervenção do TAC, dando o seu testemunho de viva voz, permitirá também divulgar o Centro de Arbitragem. A realização deste evento poderá decorrer de uma forma mais ou menos participada, em função da situação da pandemia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos do CIAB • Auditório da Biblioteca Municipal de Viana do Castelo • Consumidores do distrito; • CM distrito de Viana do Castelo • Prof. Sandra Passinhas (Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra) 	<p>5 de maio de 2021</p>	<p>Biblioteca Municipal de Viana do Castelo</p>

PLANO DE ATIVIDADES 2021

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
<p>1. Modernizar o sistema de atendimento dos utentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Permitir aos utentes do CIAB um atendimento com melhores condições físicas; • Otimizar os tempos de atendimento; • Permitir uma recolha de informação estatística do número e tipo de atendimentos mais fiável e rápida • Introduzir ferramentas ligadas às TIC (tecnologias de informação e comunicação) no atendimento dos utentes do Centro 	<p>Tem vindo a aumentar a procura dos serviços do Centro pelos respetivos utentes, seja utilizando os canais à distância, seja no atendimento presencial nas instalações do Centro (Braga e Viana do Castelo). Constatou-se a necessidade de melhorar as condições em que o atendimento é feito. Por um lado, a entrada de pedidos de informação e reclamação utilizando o portal do CIAB deve ser melhorada, permitindo que o utente obtenha a confirmação da entrada do PI e do PR: obtenção de confirmação eletrónica). Por outro lado, pretende-se a aquisição de um sistema digital de gestão de senhas que permita o agendamento do atendimento à distância e que gere senhas para os diferentes serviços do Centro (pedido de informação, entrada de reclamação, adesão plena, participação em diligência processual, outros) por diferentes formas (senha em papel, senha via SMS, senha via QR Code, por ex.). Simultaneamente, as senhas chamadas aparecerão num display eletrónico na sala de espera. Considerando o atual surto pandémico, este sistema também permitirá gerir melhor o atendimento dos utentes em termos de distanciamento social. Finalmente, o sistema permitirá de forma mais rápida e fiável obter dados estatísticos sobre os atendimentos realizados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos do CIAB • NOSTRI • Empresa de TIC a quem seja adjudicada a prestação deste serviço 	<p>2021</p>	<p>Braga e Viana do Castelo</p>

PLANO DE ATIVIDADES 2021

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
<p>2. Introdução de ferramentas de TIC nos procedimentos de RAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agilizar a realização dos procedimentos de RAL (mediações, conciliações e arbitragens); • Melhorar a realização de reuniões efetuadas através de meios de comunicação à distância; • Introduzir ferramentas ligadas às TIC (tecnologias de informação e comunicação) na realização de reuniões à distância; • Melhorar a capacidade de participação do Centro na realização de ações de formação à distância. 	<p>A realização de procedimentos de RAL (mediação, conciliação e julgamento) utilizando meios de comunicação à distância, começa a ser cada vez mais uma necessidade, por diversos fatores: o distanciamento geográfico dos consumidores e das empresas e de outros intervenientes processuais (ex. testemunhas); a situação de pandemia que obriga a um maior distanciamento social, fica assim garantida, sem necessidade de adiar ou suspender a sua realização. Mostra-se assim necessária a introdução de um sistema de recolha de imagem e som em sala, que permita a realização das sessões através de vídeo conferência de uma forma mais profissional. O CIAB já vem realizando essas sessões por meios de comunicação à distância, mas utilizando as câmaras e as colunas dos PC portáteis, o que não permite uma recolha de imagem e de som nas melhores condições. O sistema que se planeia instalar, constituído por uma câmara de vídeo e um sistema de recolha de som profissional, bem como por um aparelho de TV colocado em suporte móvel, também permitirá a realização e a participação em ações de formação com melhor qualidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos do CIAB • Empresa de TIC a quem seja adjudicada a prestação deste serviço 	<p>2021</p>	<p>Braga</p>

PLANO DE ATIVIDADES 2021

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
<p>3. Participação na rede de arbitragem de consumo, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dar cumprimento ao previsto no artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8/09; • Divulgar o CIAB, a sua atividade e a arbitragem institucionalizada de conflitos de consumo • Promover um bom relacionamento institucional, como forma de conferir notoriedade ao CIAB • Trocar experiências e conhecimentos com outras entidades 	<p>A Lei n.º 144/2015, de 8/09 cria a rede de arbitragem de consumo que tem por objetivo assegurar a coordenação, a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos seguidos nas atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo, bem como o disposto no n.º 4 do art.º 16º daquele normativo, donde se destaca a alínea f) (avaliar a cooperação no âmbito de redes de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços). Este esforço tem vindo a ser concretizado desde 2016 com reuniões técnicas entre os CACC nacionais de onde resultou o Regulamento Harmonizado e a harmonização de alguns procedimentos, a que deve ser dada continuidade, tendo em vista a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos (juristas e diretor) • Correio, fax e Internet 	<p>2021</p>	<p>CIAB Centros de Arbitragem Outras entidades (AMT, ANACOM, ERSE, ERSAR, DGC, DGPJ, etc.)</p>

PLANO DE ATIVIDADES 2021

IV – Dinamização da vida associativa

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
<p>1. Efectivação de todos os eventos previstos nos Estatutos do CIAB</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir para o pleno desenvolvimento das relações com as entidades associadas do CIAB; • Concretizar as reuniões dos órgãos sociais (Adm, AG, Cº Fiscal e Cº Técnico Financeiro) • Dar a conhecer aos associados o CIAB e a sua actividade 	<p>Os Estatutos do CIAB determinam anualmente as seguintes reuniões ordinárias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 Assembleias Gerais para a aprovação do Orçamento e do Plano de Actividades e o Relatório de Execução Financeira, respectivamente em novembro e março de cada ano (As AG realizam-se de forma rotativa nos diferentes Municípios) - 4 reuniões, a realizar trimestralmente, ao nível da Administração; - 2 reuniões do C.º Fiscal para emitir parecer sobre: Orçamento; Plano de Actividades e Relatório de Exec. Financeira - 2 reuniões do Conselho Técnico-Financeiro para emitir parecer sobre o Orçamento e do Plano de Actividades e o Relatório de Execução Financeira. <p>Para além destas poderão realizar-se mais reuniões ao nível de todos os órgãos referidos. Designadamente, ao nível da Administração, este órgão tem vindo a reunir com maior periodicidade nos últimos anos (8/10 reuniões ano). Compete aos serviços administrativos preparar e fornecer toda a informação, bem assim como disponibilizar a logística necessária à plena concretização desta atividade. A realização destas reuniões na forma descrita dependa da evolução do surto epidémico. Caso contrário, as reuniões serão efetuadas por meios de comunicação à distância.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos (Técnicos Administrativos e Director) • Correio • Fax • Internet 	<p>2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CIAB • Municípios • Entidades associadas e protocoladas