

PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2022

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 2022

INDICE

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.	1
	2. Resolução de processos de reclamação, utilizando para o efeito a mediação, a conciliação e a arbitragem.	2
	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)	3
	4. Projeto SMIC 2020 (Serviço Municipal de Informação ao Consumidor).	4
	5. RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.	5
	6. Protocolos com as Entidades Reguladores (ER) de Serviços Públicos Essenciais (SPE) - 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 do CIAB no território	11
	6. Jogo do consumidor	12
	7. Divulgação da arbitragem necessária	13
III. Desenvolvimento estratégico do CIAB	1. Projeto de Adesões Plenas das empresas da área de abrangência do CIAB.	14
	2. Participação na rede de arbitragem de consumo, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos	15
	3. Projeto Europeu “Trabalhar em rede com os consumidores e com a Europa”	16
IV. Dinamização da vida associativa	1. Efetivação de todos os eventos previstos nos Estatutos	17

PLANO DE ATIVIDADES 2022

Índice

AREA	ATIVIDADES	PG.
I. Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro	1. Receção, tratamento e resposta a pedidos de informação formulados pelos utentes da área de abrangência do Centro. 2. Resolução de processos de reclamação, utilizando para o efeito a mediação, a conciliação e a arbitragem. 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. Execução dos Protocolos com as Entidades Reguladores (ER) de Serviços Públicos Essenciais (SPE) – AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR 5. RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado	2 3 4 5 6
II Comunicação e difusão do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo	1. Semana do CIAB na Loja do Cidadão de Braga 2. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo 3. Envio de press release para os mass media 4. Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, sobre envidamento dos consumidores legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos municípios associados 5. Divulgação da arbitragem necessária 6. Comemoração dos 25 anos do CIAB	7 8 9 10 11 12 13
III. Desenvolvimento estratégico do CIAB	1. Modernizar o sistema de atendimento aos utentes 2. Projeto SMIC 2022 (Serviço Municipal de Informação ao Consumidor). 3. Participação na Rede de Arbitragem de Consumo, visando a utilização de sistemas comuns e harmonização de procedimentos 4. Desenvolver a rede de parcerias do Centro (CIM, entidades de ensino superior, juntas de freguesia, associações empresariais e de consumidores, IPSS, etc.)	14 15 16 17
IV. Dinamização da vida associativa	1. Efetivação de todos os eventos previstos nos Estatutos do CIAB	
V. Orçamento	1. Despesas 2. Receitas	Anexo



PLANO DE ATIVIDADES 2022

I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

ATIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
1.Receção, tratamento e resposta a pedidos de informação formulados pelos consumidores e agentes económicos da área de abrangência do Centro	• 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	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).	• Humanos (técnicos administrativos e juristas) • Biblioteca • Base de dados • Telefone • Fax • Computador • Internet	2022	Toda a área de abrangência do CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo (19 municípios dos distritos de Braga, Viana do Castelo e Vila Real).

PLANO DE ATIVIDADES 2022

I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

ATIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
2. Resolução de processos de reclamação de consumo, utilizando para o efeito os procedimentos de RAL (mediação, conciliação e arbitragem)	- 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	Dão entrada diariamente no CIAB processos de reclamação de consumo, apresentados directamente pelos consumidores ou através das estruturas locais de informação e mediação (CIAC), associações de defesa dos consumidores (DECO, por exemplo), municípios (SMIC) ou instituições da administração estadual (DGC, Ministério da Justiça) e outras (policia, por ex.) por meios convencionais ou eletrónicos. 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.	- Humanos (Técnicos Administrativos, juristas, diretor, juizes-árbitros) - Internet - Computadores - Sistema de videoconferência - Fax - Telefone - Biblioteca	2022	Toda a área de abrangência do CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo (19 municípios dos distritos de Braga, Viana do Castelo e Vila Real).



PLANO DE ATIVIDADES 2022

I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
3. Resolução de processos de reclamação de consumo relativos ao Regulamento (UE) n.º 524/2013, do PE e do Cº, de 21 de maio de 2013, através da Plataforma de RLL, (comércio online)	- 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>online</i>;	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 web 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.	- Humanos (Técnicos Administrativos, juristas, diretor, juizes-árbitros) - Internet - Computadores - Fax - Telefone	2022	Toda a área de abrangência do CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo (19 municípios dos distritos de Braga, Viana do Castelo e Vila Real).

PLANO DE ATIVIDADES 2022

I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

ATIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
4. Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR)	- 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	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: - 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 apresentá-las às ER, tendo em vista a sua implementação; - Cumprir as obrigações de reporte de informação; - Promover a melhoria contínua da qualidade do serviço	- Serviços técnicos das ER afetos ao Protocolo; - Colaboradores do Centro;	2022	Entidades Reguladoras e CIAB

PLANO DE ATIVIDADES 2022

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

ATIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
5. RACE – Rede de Apoio ao Consumidor (Endividado)	• Informar os clientes bancários sobre os seus direitos e deveres; • Apoiar os clientes bancários no âmbito da prevenção do incumprimento ou da regularização de situações de incumprimento dos seus contratos de crédito; • Criar mecanismos suscetíveis de dar proteção aos consumidores sobre endividados; • Aumentar a literacia financeira dos consumidores; • Garantir à população abrangida pelo CIAB, o acesso fácil, próximo e gratuito, de um meio extrajudicial de apoio ao consumidor endividado; • Contribuir para a prevenção de situações de incumprimento bancário e apoiar os consumidores que se encontrem em situação de incumprimento; • Divulgar o CIAB como entidade que integra a RACE	• Disponibilizar um serviço de atendimento dos utentes abrangidos pelo CIAB, tendo em vista informar os consumidores de forma individualizada relativamente aos seus direitos e deveres e em matéria de endividamento e de sobre-endividamento; • Disponibilizar um serviço técnico para apoiar os clientes bancários relativamente à análise das propostas apresentadas pelas instituições de crédito, bem como no acompanhamento da negociação entre aquelas e estas, no âmbito dos regimes criados por legislação especial (Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25/10, alterado pelo Decreto-Lei n.º 70-B/2021, de 6 de agosto)	• Técnicos RACE; • Técnicos SMIC; • Municípios associados; • Rede institucional	2022	Municípios associados

PLANO DE ATIVIDADES 2022

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

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
1. Semana do CIAB na Loja do Cidadão de Braga	- Divulgar o CIAB e a sua atividade pelos utentes da Loja do Cidadão - Informar os utentes para os seus direitos, a atividade do CIAB e a possibilidade de resolverem os seus litígios de consumo no CIAB - Rececionar reclamações e pedidos de informação	Na sequência do projecto iniciado em 2004 e continuado nos anos seguintes, face aos resultados obtidos é propósito do CIAB divulgar a sua atividade 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. (Considerando o atual surto pandémico, esta actividade fica condicionada pela situação sanitária do país no período em causa, podendo ser reagendada ou cancelada)	- Técnico - Computador - Apresentação informática (<i>Power Point</i>) - Desdobráveis - Cartazes contendo informação sobre a actividade do CIAB	1.º Semestre 2022	Loja do Cidadão de Braga

PLANO DE ATIVIDADES 2022

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

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
2. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo	- 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	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 eletrónica, jurisprudência e um jornal electrónico. 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 eletrónico 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. Há ainda a intenção de dar continuidade a esta divulgação, usando outros canais como seja o Instagram, o Twitter e o LinkedIn.	- 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	2022	Internet



PLANO DE ATIVIDADES 2022

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

ATIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
3. Envio de press release para os <i>mass media</i>	- 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	Enviar com caráter de regularidade notícias para os diferentes <i>mass media</i> 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	- Juristas - Técnicos RACE - Diretor - Rádios - Jornais - Televisão - Telefone - Fax - Internet	Todo o ano de 2022	<i>Mass media</i> da área geográfica de abrangência do CIAB



PLANO DE ATIVIDADES 2022

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

ATIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
4. Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, endividamento e legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos municípios associados.	• 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.	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	• Juristas • Diretor • Técnicos RACE • Bases de dados • Legislação • Internet	Todo o ano de 2022	• CIAB • Municípios • Mass media da região

PLANO DE ATIVIDADES 2022

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

ATIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
5. Divulgação da arbitragem necessária	- 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	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.	- Recursos humanos do CIAB - Espaço apropriado para realização das sessões <i>flyer</i>	Todo o ano de 2022	Municípios da área abrangência do CIAB

PLANO DE ATIVIDADES 2022

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

ATIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
6. Comemoração dos 25 anos do CIAB “25 anos a resolver conflitos de consumo”	- Comemorar o 25º aniversário do CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo; - Divulgar na região a arbitragem de consumo em geral e o CIAB em particular - Dar continuidade às Conferências que o CIAB vem desenvolvendo na região sobre a temática do Direito do Consumo	O CIAB propõe-se organizar uma atividade que celebre de forma adequada o 25º aniversário do CIAB (15.03.1997), que poderá passar pela organização de uma exposição e de uma conferência sobre um tema relacionado com o Direito do Consumo que dê continuidade às conferências que o CIAB tem vindo a organizar.	- Sala com capacidade; - Conferencistas - Audiovisuais diversos (Retroprojector, Power point) - Folhetos, cartazes, desdobráveis - Telefone - Fax - Computador - Internet	2022	Área abrangência do CIAB

PLANO DE ATIVIDADES 2022

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

ATIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
1. Modernizar o sistema de atendimento dos utentes	- 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	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). Foi feita a aquisição de um sistema digital de gestão de senhas que permite 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. Devido à pandemia, este sistema ainda não está a funcionar plenamente, acreditando-se que apenas em 2022 poderá ser implementado na totalidade.	- Recursos humanos do CIAB - Empresa de TIC a quem foi adjudicada a prestação deste serviço	2022	Braga e Viana do Castelo

PLANO DE ATIVIDADES 2022

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

ATIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
2. SMIC 2022 (Serviço Municipal de Informação ao Consumidor)	- 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	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: - 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.	- 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	2022	Município (s) de: Braga, Viana do Castelo

PLANO DE ATIVIDADES 2022

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

ATIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
3. Participação na rede de arbitragem de consumo, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos.	- 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	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.	- Recursos humanos (juristas e diretor) - Correio, fax e Internet	2022	CIAB Centros de Arbitragem Outras entidades (AMT, ANACOM, ERSE, ERSAR, DGC, DGPJ, etc.)

PLANO DE ATIVIDADES 2022

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

ATIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
4. Desenvolver a rede de parcerias do Centro	- Divulgar o CIAB na região, a sua atividade e a arbitragem institucionalizada de conflitos de consumo - Promover um bom relacionamento institucional na região, como forma de conferir notoriedade ao CIAB - Trocar experiências e conhecimentos com outras entidades da região	O CIAB tem vindo ao longo da sua existência a aumentar o número de entidades associadas e/ou protocoladas. São atualmente perto de três dezenas de instituições associadas, a que acrescem diversos protocolos de cooperação com muitas outras. Há que continuar a promover o agendamento de reuniões e a realização de atividades de divulgação e informação em parceria com estas entidades, com o objetivo final de divulgar o CIAB e a sua atividade pela população do território.	- Recursos humanos (diretor, Administração) - Correio e Internet	2022	CIAB CIM Cávado e Alto Minho IPCA, juntas de freguesia, associações empresariais e de consumidores, IPSS, etc.



PLANO DE ATIVIDADES 2022

IV – Dinamização da vida associativa

ATIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
1. Efectivação de todos os eventos previstos nos Estatutos do CIAB	- 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 atividade	Os Estatutos do CIAB determinam anualmente as seguintes reuniões ordinárias: - 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. 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.	- Recursos Humanos (Técnicos Administrativos e Director) - Correio - Fax - Internet - Entidades associadas e/ou protocoladas	2022	- CIAB - Municípios - Entidades associadas e protocoladas