



# PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO

2023

### **I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro**

1.	Receção, tratamento e resposta a pedidos de informação formulados pelos consumidores e agentes económicos da área de abrangência do Centro	2
2.	Resolução de processos de reclamação de consumo, utilizando para o efeito os procedimentos de RAL (mediação, conciliação e 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 online)	4
4.	Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR)	5
5.	RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado)	6

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

1.	Construção de um novo web site	7
2.	Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo	8
3.	Produção e envio de press release e newsletter para os mass media	9
4.	Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, endividamento e sobre endividamento legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos municípios associados	10
5.	Divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo	11
6.	Comemoração dos 25 anos do CIAB “25 anos a resolver conflitos de consumo”	12

### **III – Desenvolvimento estratégico do CIAB**

1.	Internalização do Sistema de Contabilidade	13
2.	SMIC 2023 (Serviço Municipal de Informação ao Consumidor)	14
3.	Participação na rede de arbitragem de consumo, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos.	15
4.	Desenvolver e fortalecer a rede de parcerias do Centro	16

### **IV – Dinamização da vida associativa**

1.	Efetivação de todos os eventos previstos nos Estatutos do CIAB	17
----	--	----

### **V – Orçamento 2023**

1.	Despesas	19
2.	Receitas	20

## I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

<b>ATIVIDADE</b>	<b>1.Receção, tratamento e resposta a pedidos de informação formulados pelos consumidores e agentes económicos da área de abrangência do Centro</b>
<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar os consumidores e agentes económicos sobre os seus direitos e deveres no âmbito do Direito do Consumo;</li> <li>• Concretizar o direito dos consumidores à informação, face ao disposto no art.º 7.º da Lei n.º 24/96, de 31/07;</li> <li>• Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população abrangida através de um exercício responsável dos seus direitos e deveres.</li> </ul>
<b>DESCRIÇÃO</b>	<p>O Centro recebe e responde a pedidos de informação enviados 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, 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>
<b>MEIOS/ RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humanos (técnicos administrativos e juristas)</li> <li>• Biblioteca</li> <li>• Base de dados</li> <li>• Telefone</li> <li>• Fax</li> <li>• Computador</li> <li>• Internet</li> </ul>
<b>DATA</b>	2023
<b>LOCAL</b>	Toda a área de abrangência do CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo (19 municípios dos distritos de Braga, Viana do Castelo e Vila Real).

## I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

<b>ATIVIDADE</b>	<b>2. Resolução de processos de reclamação de consumo, utilizando para o efeito os procedimentos de RAL (mediação, conciliação e arbitragem)</b>
<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• 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);</li> <li>• Efetivar o direito dos consumidores à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;</li> <li>• Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população abrangida através de um exercício responsável dos seus direitos e deveres;</li> <li>• Libertar os tribunais judiciais de processos relativos a conflitos de consumo e por essa forma contribuir para uma maior agilização da Justiça.</li> </ul>
<b>DESCRIÇÃO</b>	<p>São diariamente submetidos à apreciação do CIAB processos de reclamação de consumo, apresentados diretamente 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, por meios convencionais ou eletrónicos.</p> <p>Após os procedimentos de entrada, distribuição, análise e informação ao consumidor, dá-se início à tramitação processual relativa à resolução do mesmo por via dos procedimentos que o Centro utiliza, a negociação intermediada pelos serviços, a mediação, a conciliação e a arbitragem.</p> <p>O CIAB pretende continuar a apostar no desenvolvimento da bolsa de árbitros formada em 2014, por via da especialização dos árbitros, tendo em vista responder de forma adequada aos processos em fase de arbitragem, aumentando assim a capacidade de resposta do Centro relativamente aos processos que transitam para a fase de julgamento arbitral.</p> <p>Consequentemente, contribuir para a diminuição as pendências, por uma maior celeridade na resolução dos processos de reclamação.</p>
<b>MEIOS/ RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humanos (Técnicos Administrativos, juristas, diretor, mediadores, juizes-árbitros)</li> <li>• Internet</li> <li>• Computadores</li> <li>• Sistema de videoconferência</li> <li>• Fax</li> <li>• Telefone</li> <li>• Biblioteca</li> </ul>
<b>DATA</b>	2023
<b>LOCAL</b>	Toda a área de abrangência do CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo (19 municípios dos distritos de Braga, Viana do Castelo e Vila Real).

## I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

<b>ATIVIDADE</b>	<b>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 online)</b>
<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprir o disposto no art.º 6.º n.º 1 e) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro;</li> <li>• 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);</li> <li>• Efetivar o direito dos consumidores à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;</li> <li>• Aumentar a segurança dos consumidores no âmbito da contratação <i>online</i>;</li> </ul>
<b>DESCRIÇÃO</b>	<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>
<b>MEIOS/ RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humanos (Técnicos Administrativos, juristas, diretor, juízes-árbitros)</li> <li>• Internet</li> <li>• Computadores</li> <li>• Fax</li> <li>• Telefone</li> </ul>
<b>DATA</b>	2023
<b>LOCAL</b>	Toda a área de abrangência do CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo (19 municípios dos distritos de Braga, Viana do Castelo e Vila Real).

## I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

<b>ATIVIDADE</b>	<b>4. Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR)</b>
<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelecer a cooperação entre o CIAB e as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais decorrente dos Protocolos de Cooperação celebrados, previstos na Lei RAL, na sequência da publicação da Lei n.º 14/2019, de 12/02;</li> <li>• Incrementar os níveis de eficiência, eficácia, celeridade, transparência e acessibilidade nos procedimentos de RAL.</li> </ul>
<b>DESCRIÇÃO</b>	<p>Na sequência da celebração dos Protocolos de Cooperação, as partes (ER de SPE e CACC) assumiram um conjunto de obrigações. Serão assim desenvolvidas doravante um conjunto de ações específicas, decorrentes do cumprimento do Protocolo, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a especialização do Centro nas matérias objeto dos Protocolos, contribuindo assim para a melhoria do serviço prestado pelo CIAB, quanto à informação e resolução de conflitos de consumo de SPE;</li> <li>• Participar nas ações de formação ministradas pelas ER;</li> <li>• 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;</li> <li>• Cumprir as obrigações de reporte de informação;</li> <li>• Cumprir com as demais obrigações assumidas com a celebração dos Protocolos</li> </ul>
<b>MEIOS/ RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços técnicos das ER afetos ao Protocolo;</li> <li>• Técnicos Administrativos, Juristas, Diretor, Juízes - árbitros</li> </ul>
<b>DATA</b>	2023
<b>LOCAL</b>	Entidades Reguladoras e CIAB

## I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

<b>ATIVIDADE</b>	<b>5. RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado)</b>
<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar os clientes bancários sobre os seus direitos e deveres;</li> <li>• Apoiar os clientes bancários no âmbito da prevenção do incumprimento ou da regularização de situações de incumprimento dos seus contratos de crédito;</li> <li>• Criar mecanismos suscetíveis de dar proteção aos consumidores sobre endividados;</li> <li>• Aumentar a literacia financeira dos consumidores;</li> <li>• Garantir à população abrangida pelo CIAB, o acesso fácil, próximo e gratuito, de um meio extrajudicial de apoio ao consumidor endividado;</li> <li>• Contribuir para a prevenção de situações de incumprimento bancário e apoiar os consumidores que se encontrem em situação de incumprimento;</li> <li>• Divulgar o CIAB como entidade que integra a RACE</li> </ul>
<b>DESCRIÇÃO</b>	<p>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;</p> <p>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</p> <p>Promover o recurso a ferramentas de informação e comunicação, de forma a garantir a existência de diversos canais de comunicação tendo em vista informar os consumidores;</p> <p>Desenvolver iniciativas de divulgação de informação que promovam o aumento da literacia financeira dos consumidores, com especial destaque para os mais vulneráveis (jovens, idosos, desempregados, etc), por se considerar que são a ferramenta indispensável para capacitar os consumidores e as famílias nas suas escolhas e na gestão do orçamento familiar (por exemplo Escolas, etc.);</p> <p>Sessões de informação/divulgação destinadas às Juntas de Freguesia e às entidades representativas da sociedade civil nos concelhos abrangidos (IPSS, párocos, polícia, etc.)</p>
<b>MEIOS/ RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicos RACE</li> <li>• Técnicos CIAB;</li> <li>• Técnicos SMIC;</li> <li>• Municípios associados;</li> <li>• Rede institucional</li> </ul>
<b>DATA</b>	2023
<b>LOCAL</b>	Municípios associados

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

<b>ATIVIDADE</b>	<b>1. Construção de um novo web site</b>
<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modernização dos meios digitais, acessíveis aos utentes do CIAB;</li> <li>• Criar um site moderno e funcional, autoajustável e concebido para diversos dispositivos;</li> <li>• Melhorar o acesso dos utentes à informação, de acordo com as tecnologias mais atuais;</li> <li>• Aceder a informação que permita conhecer melhor os públicos-alvo e informação sobre as pesquisas efetuadas;</li> <li>• Disponibilizar as informações da RAL e do Centro numa segunda língua (inglês), para atingir a cada vez mais numerosa população oriunda de países terceiros.</li> </ul>
<b>DESCRIÇÃO</b>	<p>Em 2016 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 o sítio eletrónico do CIAB, onde se procurou centralizar a informação.</p> <p>Com a publicação da Lei 63/2019, de 16 de agosto e a crescente procura dos serviços do CIAB, e tendo em conta as expetativas dos utilizadores/utentes (organizar a arquitetura da informação), o CIAB propõe-se criar um site moderno e funcional, autoajustável e concebido para todos os dispositivos.</p> <p>Pretende-se, entre outros, possibilitar uma forma de aceder ao CIAB por via digital, para formulação de pedidos de informação e processos de reclamação de consumo</p> <p>Torna-se também imperativo nesta evolução o acesso à informação da RAL em inglês, considerando o cada vez maior número de residentes de outras nacionalidades na área de intervenção do CIAB.</p>
<b>MEIOS/ RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicos administrativos, juristas, técnicos da RACE e diretor</li> <li>• Facebook,</li> <li>• Instagram</li> <li>• Computadores</li> <li>• Empresa a contratar</li> <li>• Bases de dados do CIAB</li> <li>• Instituições associadas e/ou protocoladas</li> </ul>
<b>DATA</b>	2023
<b>LOCAL</b>	Braga e Viana do Castelo



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

ATIVIDADE	2. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo
<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhorar as condições de atendimento dos utentes do Centro;</li> <li>• Introduzir e melhorar ferramentas ligadas às TIC (tecnologias de informação e comunicação) no atendimento dos utentes do Centro;</li> <li>• Divulgar o CIAB e a sua atividade;</li> <li>• Dar a conhecer aos consumidores informação essencial sobre os seus direitos, disponibilizando legislação essencial, informações úteis, contactos, etc.</li> </ul>
<b>DESCRIÇÃO</b>	<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).</p> <p>Em 2020 foi adquirido e implementado um sistema de senhas, que permite uma melhoria no atendimento dos utentes, possibilitando ainda de forma mais rápida e fiável obter dados estatísticos sobre os atendimentos realizados. Este sistema manter-se-á por forma a proporcionar as condições de atendimento dos utentes do Centro.</p> <p>Atualmente, e face a este aumento da procura pelos consumidores dos meios digitais, chegou agora o momento de explorar uma presença digital mais eficaz, bem como um conjunto de processos de comunicação que possam tornar mais claro e apelativo os serviços do CIAB.</p> <p>Todos os instrumentos de comunicação digitais carecem de ser alimentados com informação relevante, e atual. Há ainda a intenção de dar continuidade a esta divulgação, usando outros canais como seja o Twitter e o LinkedIn.</p> <p>Amplificar as informações e alertas elaborados pela DGC por forma a informar os consumidores dos conteúdos dessas mensagens</p> <p>Elaboração de cartazes para publicação em <i>mupis</i> e <i>outdoors</i>.</p>
<b>MEIOS/ RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicos administrativos, juristas, técnicos do RACE e diretor do CIAB</li> <li>• Facebook,</li> <li>• Instagram</li> <li>• Computadores</li> <li>• Bases de dados do CIAB</li> <li>• Instituições associadas e/ou protocoladas</li> </ul>
<b>DATA</b>	2023
<b>LOCAL</b>	Meios de comunicação digitais

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

<b>ATIVIDADE</b>	<b>3. Produção e envio de <i>press release</i> para os <i>mass media</i> e <i>newsletter</i> para envio aos públicos do CIAB</b>
<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgar o CIAB e a sua atividade;</li> <li>• Conferir notoriedade às atividades desenvolvidas pelo CIAB;</li> <li>• Dar a conhecer aos cidadãos e agentes económicos toda a informação útil para um exercício consciente dos seus direitos;</li> <li>• Difundir a existência e importância da Rede de Arbitragem de Consumo, como meio eficaz de dar resposta às questões relacionadas com os conflitos de consumo;</li> <li>• Desmistificar/diminuir a confusão ainda existente na opinião pública com outras marcas e entidades.</li> </ul>
<b>DESCRIÇÃO</b>	<p>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</p>
<b>MEIOS/ RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juristas</li> <li>• Técnicos CIAB</li> <li>• Técnicos RACE</li> <li>• Diretor</li> <li>• Rádios</li> <li>• <i>Mass media</i></li> <li>• Internet</li> </ul>
<b>DATA</b>	2023
<b>LOCAL</b>	Área geográfica de abrangência e entidades parceiras, associadas e congêneres do CIAB

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

<b>ATIVIDADE</b>	<b>4. Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, endividamento e sobre endividamento legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos municípios associados.</b>
<b>OBJETIVOS GERAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgar o CIAB e a sua atividade;</li> <li>• Dar a conhecer aos consumidores e profissionais, os seus direitos, a legislação e suas alterações e todas as questões que se prendam com o Direito do Consumo para um exercício mais efetivo dos seus direitos</li> <li>• Contribuir para que os municípios associados cumpram o disposto na Lei de Defesa do Consumidor e na Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro (LAL)</li> <li>• Estreitar as relações com os municípios associados, o que só será conseguido por via de um contacto regular</li> <li>• Potenciar a atividade do CIAB, pela utilidade e versatilidade que se reveste para os municípios.</li> </ul>
<b>DESCRIÇÃO</b>	<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>
<b>MEIOS/ RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juristas</li> <li>• Diretor</li> <li>• Técnicos RACE</li> <li>• Bases de dados</li> <li>• Legislação</li> <li>• Internet</li> </ul>
<b>DATA</b>	2023
<b>LOCAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CIAB</li> <li>• Municípios</li> <li>• <i>Mass media da região</i></li> </ul>

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

<b>ATIVIDADE</b>	<b>5. Divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo</b>
<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgar junto da população abrangida pela atividade do Centro, a Rede de Arbitragem de Consumo, assim como dar a conhecer as alterações legais no âmbito do Direito do Consumo (e.g. Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais), tendo em vista a sua implicação junto dos consumidores;</li> <li>• Dar a conhecer as competências atualizadas do CIAB.</li> </ul>
<b>DESCRIÇÃO</b>	<p>O início de 2022 ficou marcado pela entrada em vigor o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, o que a par da Lei n.º 63/2019, de 16/08, que determinou a criação de um mecanismo de arbitragem necessária nos conflitos de consumo de reduzido valor (até 5.000€), veio alterar radicalmente a forma de intervenção dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e cria novas possibilidades de acesso à justiça junto dos consumidores.</p> <p>Também o ano de 2023 será marcado pela aplicação da Lei n.º 16/2022 que aprova a Lei das Comunicações Eletrónicas.</p> <p>É, por conseguinte, importante, a divulgação destes novos direitos, junto de consumidores e agentes económicos.</p> <p>O CIAB propõe-se organizar sessões de informação nos diferentes municípios, destinadas a consumidores e agentes económicos, tendo em vista o esclarecimento das alterações legislativas, em colaboração com: Câmaras Municipais, Direção-Geral do Consumidor, Associações Empresariais da região.</p>
<b>MEIOS/ RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos humanos do CIAB e de outras entidades convidadas a participar</li> <li>• Espaço apropriado para realização das sessões</li> <li>• <i>Apresentações de power point ou outros sistemas.</i></li> <li>• <i>flyer</i></li> </ul>
<b>DATA</b>	2023
<b>LOCAL</b>	Municípios da área de abrangência do CIAB

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

<b>ATIVIDADE</b>	<b>6. Comemoração dos 25 anos do CIAB “25 anos a resolver conflitos de consumo”</b>
<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encerramento das comemorações do 25º aniversário do CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo;</li> <li>• Divulgar na região a rede de arbitragem de consumo em geral e o CIAB em particular;</li> <li>• Dar continuidade às Conferências que o CIAB vem desenvolvendo na região sobre a temática do Direito do Consumo;</li> <li>• Aumentar o conhecimento do público da região sobre os direitos dos consumidores e das entidades que contribuem para a sua efetivação</li> </ul>
<b>DESCRIÇÃO</b>	<p>O CIAB propõe-se organizar uma Conferência que assinale o fim das comemorações do 25º aniversário do CIAB, em conformidade com o previsto no respetivo programa.</p> <p>A referida Conferência versará sobre a RAL e o papel da rede de arbitragem de consumo e do CIAB na resolução da conflitualidade de consumo.</p>
<b>MEIOS/ RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala com capacidade;</li> <li>• Conferencistas;</li> <li>• DGC, DGPJ, Faculdade de Direito da UC</li> <li>• Audiovisuais diversos (<i>Power point</i>, etc...)</li> <li>• Folhetos, cartazes, desdobráveis</li> <li>• Telefone</li> <li>• Computador</li> <li>• Internet</li> </ul>
<b>DATA</b>	2023
<b>LOCAL</b>	Área de abrangência do CIAB

### III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

<b>ATIVIDADE</b>	<b>1. Internalização do Sistema de Contabilidade</b>
<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduzir melhoramentos nos serviços do CIAB,</li> <li>• Aumentar a autonomia do Centro em relação aos serviços externos de contabilidade;</li> <li>• Melhorar a capacidade e o tempo de resposta do Centro nesta área;</li> <li>• Diminuir custos.</li> </ul>
<b>DESCRIÇÃO</b>	<p>O CIAB passará a deter nesta importante área, uma resposta quase imediata às diferentes solicitações, que quotidianamente se colocam, nomeadamente pelas entidades associadas e protocoladas.</p> <p>Será feita a aquisição e implementação de uma solução de software de gestão que irá permitir gerir todas as tarefas administrativas no âmbito da contabilidade.</p> <p>A afetação de um colaborador com conhecimento e certificação nesta área (Contabilista Certificada), deverá acompanhar a necessidade de formação que permita manter atualizados os conhecimentos e legislação em vigor.</p> <p>Esta solução visa, entre outros, a otimização dos recursos humanos existentes no Centro</p> <p>Finalmente, a internalização do sistema de contabilidade permitirá de forma mais rápida e fiável obter dados contabilísticos e diminuição de dependência de serviços externos, e a conseqüente redução de custos.</p>
<b>MEIOS/ RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadores</li> <li>• Recursos Humanos afetos à Contabilidade</li> <li>• Programas de Software certificados</li> <li>• Internet</li> <li>• Telefone</li> <li>• Correios</li> <li>• Material de escritório diverso</li> </ul>
<b>DATA</b>	2023
<b>LOCAL</b>	Braga e Viana do Castelo

### III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

ATIVIDADE	2. SMIC 2023 (Serviço Municipal de Informação ao Consumidor)
<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• Aumentar o atendimento dos utentes, respondendo a mais processos de informação e de reclamação;</li> <li>• Garantir à população abrangida pelo CIAB o acesso fácil, próximo e gratuito, de um mecanismo de resolução alternativo de litígios na área do consumo;</li> <li>• Colaborar com os municípios no cumprimento da lei no que diz respeito às competências que sobre eles incidem em termos de defesa do consumidor;</li> <li>• Divulgar o CIAB como meio RAL;</li> <li>• Desenvolver iniciativas locais de divulgação dos direitos do consumidor</li> </ul>
<b>DESCRIÇÃO</b>	<p>O CIAB mantém em cada um dos 17 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 que os municípios pretendam) e a afetação de um técnico que é responsável pelo seu funcionamento e dinamização e ao qual competirão, designadamente as seguintes funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração de um plano individual de atividades na área da informação e sensibilização dos consumidores locais, 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;</li> <li>• Articular com os restantes funcionários do serviço de atendimento, tendo em vista a receção e encaminhamento dos processos para o CIAB, com origem nos municípios;</li> <li>• Providenciar, quando necessário, ao agendamento e à disponibilização dos espaços destinados à realização de mediações e arbitragens;</li> <li>• Distribuir informação remetida pelo CIAB junto dos públicos institucionais do município;</li> <li>• Criação de um espaço próprio (facultativo) com <i>lettering</i> alusivo.</li> <li>• Produção e oferta de um <i>roll up</i> a cada Câmara Municipal, a ser colocado num espaço municipal de grande visibilidade, anunciando e publicitando a existência do serviço e os seus contatos.</li> </ul> <p>Esta atividade consubstancia-se ainda na organização de uma ação de formação com diversas sessões ao longo do ano destinadas aos técnicos SMIC</p>
<b>MEIOS/ RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicos SMIC</li> <li>• CIAB</li> <li>• Parceiros institucionais do CIAB (DGC, AMT, ANACOM, ERSE, ERSAR, ISP, BP, DECO, UM, IPCA, IPVC, etc.)</li> <li>• Ações de formação em sala</li> <li>• Computadores</li> <li>• Formadores</li> <li>• Material de apoio para formandos</li> </ul>
<b>DATA</b>	2023
<b>LOCAL</b>	Área de abrangência do CIAB

### III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

<b>ATIVIDADE</b>	<b>3. Participação na rede de arbitragem de consumo, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos.</b>
<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar cumprimento ao previsto no artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8/09;</li> <li>• Divulgar o CIAB, a sua atividade e a arbitragem institucionalizada de conflitos de consumo</li> <li>• Promover um bom relacionamento institucional, como forma de conferir notoriedade ao CIAB</li> <li>• Trocar experiências e conhecimentos com outras entidades</li> <li>• Contribuir para a harmonização dos procedimentos dos diferentes centros de arbitragem que integram a rede</li> </ul>
<b>DESCRIÇÃO</b>	<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 o aprofundamento da harmonização de procedimentos.</p>
<b>MEIOS/ RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos humanos (juristas e diretor)</li> <li>• Correio e Internet</li> </ul>
<b>DATA</b>	2023
<b>LOCAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CIAB;</li> <li>• Centros de Arbitragem;</li> <li>• Outras entidades (AMT, ANACOM, ERSE, ERSAR, DGC, DGPJ, etc.)</li> </ul>



### III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

<b>ATIVIDADE</b>	<b>4. Desenvolver e fortalecer a rede de parcerias do Centro</b>
<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgar o CIAB na região, a sua atividade e a arbitragem institucionalizada de conflitos de consumo</li> <li>• Promover um bom relacionamento institucional na região, como forma de conferir notoriedade ao CIAB</li> <li>• Trocar experiências e conhecimentos com outras entidades da região</li> <li>• Fortalecimento das sinergias entre entidades associadas, parceiras e congêneres</li> </ul>
<b>DESCRIÇÃO</b>	<p>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.</p> <p>Será feito um trabalho contínuo na promoção e divulgação do CIAB e da sua atividade pela população do território, concretizando-se na realização de reuniões e a realização de atividades de divulgação e informação em parceria com estas entidades.</p> <p>A captação de novas entidades associadas e/ou parceiros permitirá uma maior abrangência e divulgação do CIAB junto da população.</p>
<b>MEIOS/ RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos humanos (diretor, Administração, equipa técnica)</li> <li>• Correio, telefone e Internet</li> </ul>
<b>DATA</b>	2023
<b>LOCAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CIAB</li> <li>• CIM Cávado, CIM Alto Minho</li> <li>• IPCA, juntas de freguesia, associações empresariais e de consumidores, IPSS, etc.</li> </ul>