



RAL

CENTROS DE ARBITRAGEM

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CIAB | TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO

2025

Introdução

I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

1.1.	Serviço de Apoio e Informação aos Consumidores e Agentes Económicos no âmbito do Direito do Consumo	5
1.2.	Resolução de processos de reclamação de consumo utilizando procedimentos RAL (mediação, conciliação e arbitragem)	7
1.3.	Resolução de processos de reclamação de consumo encaminhadas através da Plataforma de RLL (comércio online)	10
1.4.	Itinerância do CIAB	12
1.5.	Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais e outras (AMT, ANACOM, ERSE, ERSAR e CMVM)	14
1.6.	RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Bancário	16

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

2.1.	Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação	19
2.2.	Produção e disseminação de informação sobre a Rede de Arbitragem e CIAB	21
2.3.	Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do Direito do Consumo	22
2.4.	Divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo	24

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

3.1.	Criação de um Polo do CIAB (Chaves)	26
3.2.	SMIC 2025 (Serviço Municipal de Informação ao Consumidor)	28
3.3.	Participação na rede de arbitragem de consumo, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos.	30
3.4.	Desenvolver e fortalecer a rede de parcerias do Centro	32
3.5.	Formação da Equipa Técnica	34

IV – Dinamização da vida associativa

4.1.	Efetivação da atividade associativa prevista nos Estatutos do CIAB	36
------	--	----

V – Orçamento 2024

5.1.	Despesas	38
5.2.	Receitas	39

INTRODUÇÃO

Para o ano de 2025, o CIAB prevê no seu plano de atividades e orçamento dar continuidade ao profícuo trabalho que tem vindo a desenvolver nos últimos anos, na divulgação e otimização da Rede de Arbitragem de Consumo, essencialmente na informação e resolução de conflitos de consumo.

Com vista à elaboração do presente plano de atividades e orçamento, a equipa técnica do CIAB reuniu e elaborou uma análise à organização, numa perspetiva SWOT, considerando as Strengths (Forças), Weaknesses (Fraquezas), Opportunities (Oportunidades) e Threats (Ameaças) que foram identificadas. Desta análise resultou claro que os **pontos fortes** residem numa equipa multidisciplinar competente e motivada, na notoriedade e reconhecimento público que o CIAB tem na região, fruto de atividade constante de divulgação e formação, assim como nos bons resultados obtidos ano após ano. Por outro lado, constatou-se que os **pontos fracos**, pese embora a intensa divulgação deste serviço junto da população, ainda existe uma significativa falta de conhecimento do CIAB, o que também se prende com o vasto território abrangido, e da total dependência de financiamento público para a sua subsistência. A sustentabilidade financeira da Rede de Arbitragem de Consumo assenta no financiamento da Direção-Geral da Política de Justiça, da Direção-Geral do Consumidor (através do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores - FPDC), das entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais e dos municípios. Porém, o financiamento da Direção-Geral da Política de Justiça e da Direção Geral do Consumidor deveria assentar numa linha de critérios clara, justa e uniforme em relação a todos os CACC. Relativamente ao financiamento provido pelo FPDC, este deveria ser cronologicamente e anualmente definido, garantindo assim pela segurança e estabilidade financeira dos CACC na prossecução do serviço público, de procurar garantir a efetivação dos direitos dos consumidores.

Quanto às **oportunidades** identificadas, destacamos as alterações ao quadro legislativo, que progressivamente estabelecem um conjunto abrangente de direitos dos consumidores, seja ao nível da Lei das Garantias, ou do alargamento da Arbitragem Necessária aos conflitos de consumo de reduzido valor económico, que contribuem para uma maior procura da Rede de Arbitragem de Consumo, assim como a aposta dos últimos Governos na Resolução Alternativa de Litígios.

Por fim as **ameaças** sinalizadas, consistem essencialmente na insuficiência de recursos para fazer face ao crescimento da demanda, na indefinição das políticas públicas, e de um quadro legal coerente. De referenciar também a Bolsa de Árbitros insuficiente e a requerer maior especialização em função das matérias que são tratadas nos Tribunais Arbitrais de Consumo, face ao exponencial crescimento da conflitualidade de consumo, sobretudo nos conflitos de reduzido valor económico.

No final do ano de 2024 efetivou-se o alargamento da competência territorial à região do Alto Tâmega e Barroso, passando o CIAB a contar com mais 5 municípios: Chaves, Boticas, Ribeira de Pena, Valpaços e Vila Pouca de Aguiar. Este alargamento irá permitir à população abrangida usufruir dos excelentes serviços assegurados pelo CIAB no âmbito da resolução de conflitos de consumo. Este alargamento irá materializar-se, entre outras atividades, na abertura de um polo do CIAB em Chaves. Este objetivo assume especial relevância para o CIAB, indo de encontro ao eixo de atuação no âmbito do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores (Eixo D), apoiando a deslocalização das entidades de resolução alternativa de litígios tendo em vista facilitar o acesso e a proximidade dos utentes às entidades RAL¹, e conforme projeto apresentado pelo CIAB no âmbito do respetivo Eixo D.

Todas as atividades previstas se inserem numa perspetiva futura de planificação plurianual, e de cooperação com as entidades associadas e protocoladas, tendo como finalidade última a efetivação dos direitos do consumidor, seja numa perspetiva preventiva, por via da informação, seja numa perspetiva reativa, na resolução da conflitualidade de consumo. Sem esquecer as atividades da Rede de Apoio ao Cliente Bancário (RACE), bem como as demais atividades de comunicação e divulgação do Centro e o seu desenvolvimento estratégico.

¹ Ponto ii) do Aviso de abertura da Décima Quarta Fase de candidaturas ao Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores – 2024 – Eixo D

Plano de Atividades e Orçamento de 2025



I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

1.1 Serviço de Apoio e Informação aos Consumidores e Agentes Económicos no âmbito do Direito do Consumo

OBJETIVOS GERAIS

- ☁ Receção, tratamento e resposta de 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;
- ☁ Capacitar os consumidores sobre os seus direitos e deveres no âmbito das relações de consumo, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população.

DESCRIÇÃO

- O Centro recebe diariamente vários pedidos de informação, apresentados pelo próprio consumidor ou encaminhados pelas diferentes entidades com competências e obrigações na matéria (autarquias, associações de defesa do consumidor, associações empresariais, ASAE, DGC...), os quais são remetidos através dos mais variados canais de comunicação, convencionais ou eletrónicos.
- Os pedidos de informação são regra geral, analisados e cabalmente respondidos por uma jurista, de forma célere. A resposta a estes pedidos concretiza-se numa informação juridicamente qualificada aos consumidores e agentes económicos da área territorial do Centro, no cumprimento do prazo máximo de resposta estabelecido no Regulamento do Centro e nos Protocolos de Cooperação com as Entidades Reguladoras de SPE (10 dias).
- A essencialidade desta análise jurídica revela-se de extrema importância, pelo facto de tais pedidos poderem originar processos de reclamação.
- Atenta a notoriedade do CIAB, são vários os pedidos de consumidores que chegam até ao Centro, e que não respeitam à sua área de abrangência, no entanto os mesmos são igualmente objeto de resposta e esclarecimentos adequados.

- Considerando as necessidades dos consumidores, desde outubro de 2024 que o CIAB em Braga alargou o horário, passando os serviços de atendimento presencial a funcionar a partir das 08h30 até às 16H00, e horário de funcionamento entre as 08H30 e as 18H00. Assim, continuará a ser disponibilizado um serviço informativo, direto e personalizado, todos os dias úteis e com um horário de atendimento significativamente abrangente, com vista a proporcionar uma maior satisfação e comodidade aos consumidores.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos (técnicos administrativos e juristas) • Biblioteca • Base de dados • Meios/Ferramentas tecnológicas
DATA	2025
LOCAL	Toda a área de abrangência do CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo (24 municípios dos distritos de Braga, Viana do Castelo e Vila Real).

I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

1.2. Resolução de processos de reclamação de consumo utilizando procedimentos RAL (mediação, conciliação e arbitragem)

OBJECTIVOS GERAIS

- Cumprir com a principal obrigação resultante da Lei n.º 144/2015, de 8/09, que consiste na resolução de conflitos de consumo;
- Utilização dos procedimentos de RAL (mediação, conciliação e arbitragem), na resolução dos processos de reclamação;
- 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 proteção 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 dessa forma contribuir para uma maior simplificação e agilização da Justiça.

DESCRIÇÃO

- Através das mais diversas formas, o CIAB receciona diariamente processos de reclamação, os quais são submetidos pelos próprios consumidores ou através das estruturas locais de informação (CIAC/SMIC), associações de defesa dos consumidores (DECO, por exemplo), municípios ou instituições da administração estadual (DGC, Ministério da Justiça) e outras, por meios convencionais ou eletrónicos.

Após o tratamento inicial (registo, distribuição, análise e informação ao consumidor), o processo inicia a sua tramitação processual, por via dos procedimentos que o Centro utiliza, como sejam a negociação intermediada pelos serviços, a mediação presencial, a conciliação e a arbitragem.

No que toca à mediação, o CIAB congratula-se pelos resultados obtidos, que em muito se deve à mediação presencial que o Centro leva a cabo, de forma pioneira desde há muitos anos a esta parte. Esta mediação presencial permite desde logo envolver os municípios aderentes, onde por via da itinerância efetiva muitas destas mediações nesses municípios. Por outro lado, permite reduzir substancialmente a tensão entre as partes em conflito, levando-as a refletir sobre o litígio e alcançar um entendimento. Deste modo, os processos são encerrados em fase de mediação, diminuindo os processos em fase de arbitragem, e por sua vez reduzindo a conflitualidade.

- Desde 2014, que o CIAB constituiu uma bolsa de árbitros, que tem vindo a ser substancialmente reforçada. No entanto face à conjuntura atual e ao aumento verificado nos últimos anos de processos de reclamação que são submetidos à fase de Arbitragem, especialmente no que toca à Arbitragem Necessária (extra SPE), urge aumentar esta bolsa de árbitros, e torna-la cada vez mais especializada, contribuindo para a eficiência do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo.

- Nos termos do art.º 6.º-B da Lei RAL e da cláusula 9.ª dos Protocolos celebrados com a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT, o CIAB continuará a colaborar, com os restantes interessados (CACC, DGC e Entidades Reguladoras), na criação de uma bolsa nacional de árbitros de consumo, de forma a promover uma harmonização procedimental.

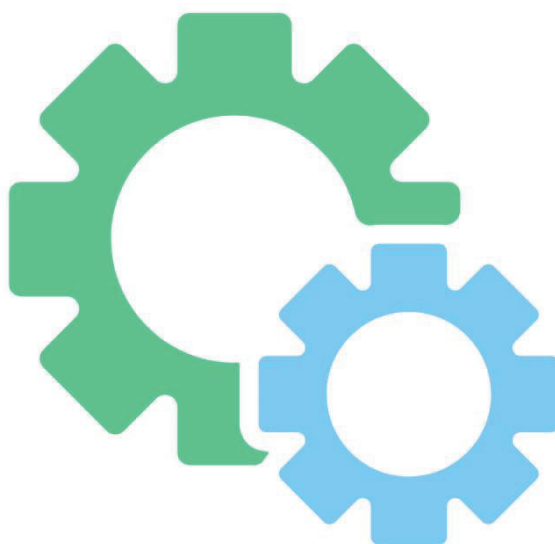
Por outro lado, o CIAB continuará a promover a participação dos seus juízes-árbitros em atividades, reuniões ou formações, e ainda encontros nacionais, que lhes sejam especialmente direcionadas, ou de interesse, no âmbito da Rede de Arbitragem de Consumo.

- Por via da especialização, procura-se 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, o que resulta necessariamente na celeridade na resolução dos processos de reclamação e consequente diminuição as pendências.

**MEIOS/
RECURSOS**

- Recursos Humanos (Técnicos Administrativos, juristas, diretor, mediadores, juízes-árbitros)
- Recursos Tecnológicos (Internet, computadores, telefones, Sistema de videoconferência, etc)





	<ul style="list-style-type: none">• Biblioteca
DATA	2025
LOCAL	Toda a área de abrangência do CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo (24 municípios dos distritos de Braga, Viana do Castelo e Vila Real).



I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

1.3. Resolução de processos de reclamação de consumo encaminhadas através da Plataforma de RLL (comércio online)

OBJECTIVOS GERAIS

-  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 proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;
-  Aumentar a segurança dos consumidores no âmbito da contratação *online*.

DESCRIÇÃO

- 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. Embora a Plataforma RLL esteja a ser descontinuada, até à publicação e entrada em vigor da futura Diretiva RAL continuará a poder ser usada pelos consumidores nos litígios a que se destina, prevendo-se o seu fim algures em 2025.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos (Técnicos Administrativos, Juristas, Diretor, Juízes-Árbitros) • Recursos Tecnológicos (Internet, computadores, telefones, etc)
DATA	2025
LOCAL	Toda a área de abrangência do CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo (24 municípios dos distritos de Braga, Viana do Castelo e Vila Real).

I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

1.4. Itinerância do CIAB

OBJECTIVOS GERAIS

- 🌐 Aumentar a proximidade do CIAB dos seus utentes, consumidores e agentes económicos;
- 🌐 Garantir a efetivação dos direitos dos consumidores no seu local de residência;

DESCRIÇÃO

- Garantir o acesso dos consumidores a uma justiça pronta e célere é um desígnio da Lei de Defesa do Consumidor (artigo 14.º), o que o CIAB tem vindo a garantir. No ano de 2024, o CIAB deu continuidade ao projeto piloto iniciado no final do ano de 2023, tendo em vista aproximar o Centro da comunidade.

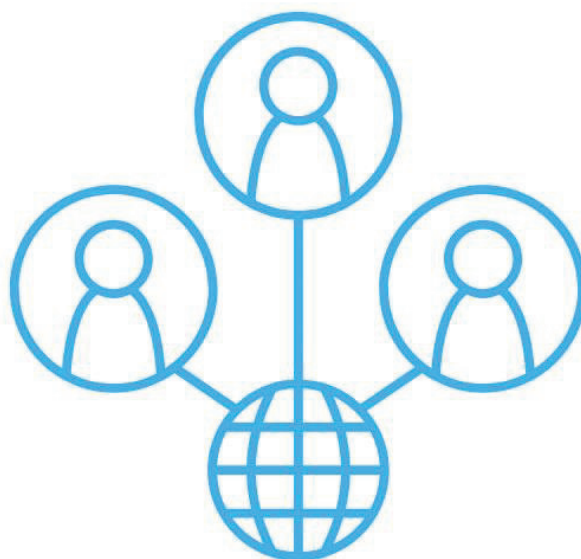
Deste modo, o CIAB promove a realização de reuniões de mediação presenciais, tentativas de Conciliação e Arbitragem, nos municípios associados da área de residência do consumidor, sempre que isso se mostre possível, relativamente aos processos de reclamação.

Os serviços do Centro articulam com os técnicos do SMIC do município em causa, um local para a realização da diligência (mediação ou conciliação/arbitragem), acautelando que estão reunidas as condições para a realização da mesma, de forma a garantir a confidencialidade, proximidade, e eficácia do procedimento RAL. Para o efeito, o mediador ou árbitro, desloca-se ao município em causa, tendo em vista a realização da diligência.

Dados os bons resultados obtidos no ano transato, o CIAB propõe-se a assegurar este serviço de proximidade, prevendo efetivar o mesmo junto do maior número de municípios possível, da sua área de abrangência territorial. expandir.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos do CIAB (Juízes Árbitros, Juristas, Diretor, Técnicos Administrativos)
----------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos dos Municípios Associados • Recursos Tecnológicos (Internet, computadores, telefones, Sistema de videoconferência, etc) • Biblioteca
DATA	2025
LOCAL	Toda a área de abrangência do CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo (24 municípios dos distritos de Braga, Viana do Castelo e Vila Real).



I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

1.5. Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais e outras (AMT, ANACOM, ERSE, ERSAR e CMVM)

OBJECTIVOS GERAIS

- Cooperar com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais decorrente dos Protocolos de Cooperação celebrados com o CIAB, previstos na Lei RAL, na sequência da publicação da Lei n.º 14/2019, de 12/02;
- Assegurar a transparência, celeridade, e acessibilidade nos procedimentos de RAL;
- Garantir a eficiência e eficácia na tramitação processual, nos âmbitos setoriais dos Serviços Públicos Essenciais;
- Otimizar o desempenho do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo;
- Aumentar os níveis de eficiência do CIAB.

DESCRIÇÃO

No âmbito das obrigações assumidas com a celebração dos Protocolos de Cooperação com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais, o CIAB continuará a promover o cumprimento eficiente e eficaz dos mesmos.

Colaborar prontamente com as entidades com quem tenha celebrado protocolos de cooperação em determinadas matérias, designadamente com a Comissão do Mercado de Valores Imobiliários (CMVM).

Para o efeito, serão desenvolvidas um conjunto de ações específicas, destinadas ao cumprimento dos Protocolos das ER de SPE, designadamente:

- Promover a especialização do Centro nas matérias objeto dos Protocolos, contribuindo assim para a melhoria e eficiência do serviço prestado pelo CIAB, quanto à informação e resolução de conflitos de consumo;

- Participar ativamente nas ações de formação ministradas pelas ER, nos mais variados formatos, nomeadamente através da participação ativa na Plataforma do Conhecimento (e-learning), criada pela ANACOM, como ferramenta simplificadora no âmbito da formação dos colaboradores dos CACC;
- 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 participação das ER e outras entidades protocoladas nas formações planificadas pelo CIAB, dirigidas aos técnicos dos 24 municípios associados, no âmbito do SMIC, assim como ao público em geral;
- Colaboração com as ER (SPE) e outras (CMVM) no reporte de situações atípicas/anómalas, com base nas reclamações recebidas;
- Cumprir com as demais obrigações assumidas na celebração dos Protocolos

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos especializados das Entidades Reguladoras e outras entidades protocoladas; • Técnicos Administrativos, Juristas, Diretor, Juízes – Árbitros • Recursos Tecnológicos (Internet, computadores, telefones, Sistema de videoconferência, etc)
DATA	2025
LOCAL	Entidades Reguladoras/Protocoladas e CIAB

I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

1.6. RACE – Rede de Apoio ao Cliente Bancário

OBJECTIVOS GERAIS

- 🌐 Informar os clientes bancários sobre os seus direitos e deveres;
- 🌐 Apoiar os clientes bancários na análise de propostas apresentadas pelas instituições de crédito no âmbito do plano de ação para o risco de incumprimento (PARI) e do procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI);
- 🌐 Prestar informações aos consumidores em matéria de endividamento e sobre-endividamento;
- 🌐 Difundir a atividade da RACE, especialmente junto da população que se encontre em situação especialmente vulnerável;
- 🌐 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, a um mecanismo de apoio ao cliente bancário;
- 🌐 Contribuir para a prevenção de situações de incumprimento bancário e apoiar os consumidores que se encontrem em situação de incumprimento;
- 🌐 Divulgar a RACE na área territorial de abrangência do CIAB.

DESCRIÇÃO

- A RACE, através do CIAB, mas de forma autonomizada, presta um serviço de atendimento aos utentes, tendo em vista informar os consumidores de forma individualizada relativamente aos seus direitos e deveres e em matéria de endividamento e de sobre-endividamento, assim como 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;

- Em virtude de o CIAB ter sido um dos primeiros Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo a integrar a Rede Extrajudicial de Apoio a Clientes Bancários (doravante RACE), adquirimos um *know how* que nos permite a disponibilização de um serviço personalizado, acessível, confidencial e gratuito. Desta forma é possível responder de forma eficaz e especializada às necessidades específicas do cliente bancário, no âmbito das suas solicitações;

- 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/clientes bancários;

- Face ao sucesso alcançado no ano transato com estas iniciativas, e por se considerar que são uma ferramenta indispensável para capacitar os consumidores e as famílias nas suas escolhas e na gestão do orçamento familiar, a RACE irá continuar a apostar na formação/informação sobre literacia financeira, nos mais diversos formatos (palestras, sessões online, mesas redondas, seminários...), e destinada a diversos públicos;

- Desenvolver iniciativas de divulgação de informação que promovam o aumento da literacia financeira dos consumidores, com especial destaque para os mais vulneráveis (idosos, desempregados, etc);

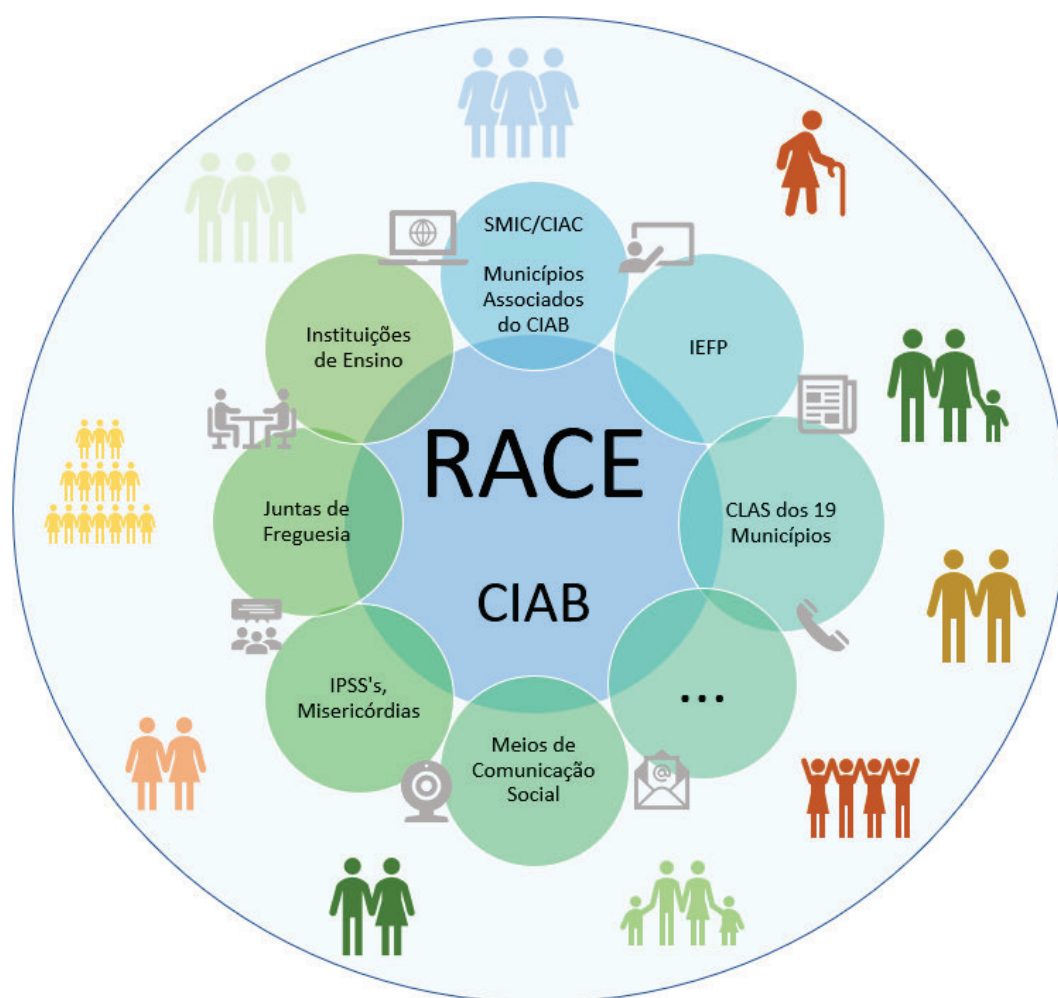
- Proporcionar ações de formação financeira, junto dos jovens, através da comunidade escolar;

- Desenvolver e realizar sessões de informação/divulgação destinadas às Juntas de Freguesia e às entidades representativas da sociedade civil nos concelhos abrangidos (IPSS, párocos, polícia, etc.).

MEIOS/ RECURSOS

- Técnicos RACE
- Técnicos CIAB;
- Técnicos SMIC;
- Municípios associados;

	<ul style="list-style-type: none"> Recursos Tecnológicos (Internet, computadores, telefones, Sistema de Videoconferência, etc) Rede institucional
DATA	2025
LOCAL	Municípios associados



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

2.1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica

OBJECTIVOS GERAIS

- 🌐 Dinamização dos instrumentos de comunicação disponibilizados pelo CIAB;
- 🌐 Otimizar as condições de atendimento dos utentes do Centro;
- 🌐 Maximizar as potencialidades as ferramentas TIC (tecnologias de informação e comunicação) no atendimento dos utentes do Centro;
- 🌐 Divulgar o CIAB e a Rede de Arbitragem de Consumo, e a sua atividade;
- 🌐 Dar a conhecer aos consumidores informação essencial sobre os seus direitos, disponibilizando legislação essencial, informações úteis, contactos, etc.

DESCRIÇÃO

A procura e utilização dos canais digitais, leva também a uma maior exigência dos consumidores, na busca de informação e interatividade nestes canais, por isso torna-se imperativo a presença, aposta e interatividade nos meios digitais.

Tendo por base um plano de comunicação, o CIAB procura capacitar e empoderar os consumidores para o exercício consciente dos seus direitos.

O CIAB, procurará através de um conjunto de processos de comunicação tornar mais claro e apelativo o serviço de apoio ao consumidor prestado presencialmente e nos canais digitais.

Estando atento às necessidades dos consumidores, o CIAB procura estar em vários canais de comunicação muitos deles digitais (Facebook, Instagram, LinkedIn, Newsletter), os quais carecem de ser alimentados com informação relevante, e atual.

Amplificar as informações e alertas elaborados e encaminhadas pelas diversas entidades que participam na Rede de Arbitragem de Consumo, nomeadamente através da DGC, quer

quanto aos Avisos em matéria de proteção da saúde e segurança dos consumidores (alertas RAPEX).

O CIAB promove ativamente, a partilha e disseminação destes conteúdos pelos vários instrumentos de comunicação utilizados (Facebook, Instagram, LinkedIn, Newsletter, Website), por forma a informar os consumidores e agentes económicos.

Por outro lado, procurar-se-á continuar a promover em parceria com as autarquias e entidades associadas, a elaboração e divulgação de cartazes, flyers, *mupis* e *outdoors*, assim como no envio regular de informação relevante no âmbito do Direito do Consumo, assim como da atividade do CIAB.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos Administrativos, Juristas, Técnicos do RACE e Diretor-Executivo • Redes sociais (Facebook, Instagram, LinkedIn, Newsletter) • Recursos e ferramentas eletrónicas • Instituições associadas e/ou protocoladas
DATA	2025
LOCAL	Meios de comunicação digitais; 24 municípios da área de abrangência do CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo.

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

2.2. Produção e disseminação de informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e CIAB

OBJECTIVOS GERAIS

- 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;
- Divulgar o CIAB, as suas competências e 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;
- Desmistificar/diminuir a confusão ainda existente na opinião pública com outras marcas e entidades.

- Envio regular de notícias e *press release* para os diferentes *mass media* da região (boletins municipais, revistas, jornais e rádios locais, etc...), sobre a atividade desenvolvida pelo CIAB, assim como sobre alterações e/ou informações significativas sobre o CIAB, Rede de Arbitragem de Consumo, e Direito do Consumo;

- Eventual parceria com órgãos de comunicação 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.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos (Juristas, Técnicos Administrativos, Diretor, Técnicos RACE) • Rádios • <i>Mass media</i> • Recursos Tecnológicos (Internet, computadores, telefones, Sistema de videoconferência, etc)
DATA	2025
LOCAL	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

2.3. Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do Direito do Consumo

OBJECTIVOS GERAIS

- 🌐 Elaboração de artigos e crónicas sobre Direito do Consumo, Endividamento e sobre endividamento, legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos;
- 🌐 Divulgar a Rede de Arbitragem de Consumo e a sua importância;
- 🌐 Divulgar o CIAB e a sua atividade;
- 🌐 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;
- 🌐 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);
- 🌐 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.

DESCRIÇÃO

- O CIAB foi o Centro pioneiro na criação e difusão da 1ª Newsletter, em 2023, e que com grande sucesso continuou a crescer em 2024. As grandes diretrizes para o próximo ano de 2025 centram-se na melhoria dos conteúdos apresentados, assim como na disseminação por um maior número de pessoas/entidades.

Este instrumento de comunicação, promove e potencia de forma dinâmica melhores resultados de divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo, dos Direitos dos Consumidores, e da notoriedade do CIAB.

- Na senda do já concretizado nos anos anteriores, o CIAB propõe-se manter a rubrica publicada em dois jornais locais intitulada “Q & A - CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo”, alimentada pelos juízes árbitros que com põe a bolsa de árbitros do CIAB.

A colaboração com os media locais, visa a informação rápida a questões práticas e teóricas, no âmbito do Direito do Consumo, prestada de forma sucinta e em linguagem clara e acessível, ao leitor.

Esta Iniciativa também ela pioneira pelo CIAB, tem-se demonstrado de especial interesse e utilidade para os leitores/consumidores.

- Elaboração e envio de forma regular de crónicas e artigos de opinião, sobre as várias temáticas do Direito do Consumo, assim como sobre questões bancárias e literacia financeira, legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos órgãos de comunicação social.

- Colaboração regular com os municípios associados, através do envio de artigos e informação 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 que estes as publiquem nos seus boletins ou por outras vias as divulguem pelos munícipes. No ano de 2024 o CIAB levou a cabo uma parceria com uma empresa municipal de gestão de água e resíduos, através da publicação de uma newsletter sobre o CIAB e a Rede de Arbitragem de Consumo, difundida juntamente com a fatura mensal. Esta iniciativa partiu do CIAB, com a elaboração dos conteúdos divulgado, e que permitiu a disseminação desta informação por mais de 80.000 mil utilizadores/consumidores. Face ao sucesso obtido, o CIAB propõe-se a alargar esta atividade a outras entidades que detenham esta ferramenta de comunicação – Newsletter.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos (Juristas, Diretor, Técnicos RACE, Técnicos Administrativos) • Bases de dados • Legislação • Internet
DATA	2025
LOCAL	<ul style="list-style-type: none"> • CIAB • Municípios • <i>Mass media</i> da região • Entidades associadas

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

2.4. Divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo

OBJECTIVOS GERAIS

- Divulgar a Rede de Arbitragem de Consumo e o CIAB;
- Dar a conhecer as alterações legais no âmbito do Direito do Consumo, tendo em vista a sua implicação junto dos consumidores;
- Dar a conhecer as competências atualizadas da Rede de Arbitragem de Consumo e do CIAB;
- Disseminação de informação sobre as competências das várias Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, através da produção de materiais informativos.

DESCRIÇÃO

- 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.
- A manutenção das parcerias já consolidadas com os vários organismos públicos (Instituições de ensino, Estabelecimentos prisionais, IPSS, etc.), continuará em constante desenvolvimento através da utilização de vários meios de divulgação, como sejam as sessões de informação ou formação, difusão de informação em suporte vídeo, distribuição de folhetos e cartazes, recurso ao novo sítio eletrónico e ao Facebook, Instagram, LinkedIn, etc., para divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo.
- O CIAB propõe-se, como já habitual, à preparação de informação escrita e execução de conteúdos digitais e não digitais, a ser vertidos em vários formatos, para divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo e do CIAB.
- Através de sessões de informação o CIAB continuará em 2025 a levar a cabo uma campanha de divulgação junto dos Municípios associados, associações empresariais e agentes económicos sobre 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€).

- Atento a forma como estes instrumentos legais alteram radicalmente a forma de intervenção dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e cria novas possibilidades de acesso à justiça junto dos consumidores, revela-se de especial importância a atualização dos consumidores e agentes económicos, destes novos direitos.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos do CIAB e de outras entidades convidadas a participar • Espaço apropriado para realização das sessões • <i>Apresentações de power point ou outros sistemas.</i> • <i>Flyers</i> • Recursos Tecnológicos (Internet, computadores, telefones, Sistema de videoconferência, etc)
DATA	2025
LOCAL	Municípios da área de abrangência do CIAB

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

3.1 Criação do um polo do CIAB (Chaves)

OBJECTIVOS GERAIS

- Disponibilizar, a consumidores e agentes económicos, um serviço informativo personalizado de elevada qualidade, acessibilidade e eficaz na transmissão de informação;
- Prestar um serviço eficiente, célere e de proximidade, no âmbito da resolução de conflitos de consumo, aos consumidores/municípios da área territorial do Centro.
- Assegurar o regular funcionamento de um Tribunal Arbitral;
- Promove a resolução dos conflitos objeto das reclamações através dos procedimentos de RAL definidos por lei e que são: a mediação, a conciliação e a arbitragem;
- Fomentar a adesão plena das empresas de comércio e serviços ao CIAB;
- Disponibilizar acesso à Rede de Apoio ao Cliente Bancário (RACE), informando, apoiando e acompanhando os clientes bancários;
- Consolidar e reforçar a Rede de Arbitragem de Consumo.

DESCRIÇÃO

Com a assinatura do Protocolo, a 24 de setembro de 2024 entre o CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo e a CIMAT, foram assumidas obrigações por ambas as partes, tendo em vista:

- Criar e adaptar um espaço físico, nas instalações da CIMAT, destinado a receber um serviço de informação jurídica permanente para os consumidores e agentes económicos, relativo aos seus direitos e obrigações nas relações jurídicas de consumo que empreendem;
- Adequar as instalações, às necessidades com vista à realização dos procedimentos de RAL (mediação, conciliação e arbitragem) em Chaves, para a população dos seis concelhos abrangidos por este polo;
- Dar o apoio logístico e material necessário à realização dos procedimentos de RAL;
- Colaborar na publicação e divulgação de informação sobre a atividade do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo;

- Apoiar a dinamização de campanhas específicas de informação aos consumidores e agentes económicos da região, sobre o CIAB, as suas competências e atividade, assim como sobre a Rede de Arbitragem de Consumo;
- Apoiar financeiramente o funcionamento do polo, de acordo com o financiamento aprovado pelo Fundo dos Consumidores, através do Eixo D-14ª Fase, na parte relativa ao Polo de Chaves e do financiamento que vier a ser aprovado nas candidaturas subsequentes;
- Estabelecer um serviço de informação jurídica permanente para os utentes do Tribunal Arbitral de Consumo;
- Disponibilizar à população abrangida pelo polo de Chaves os serviços que o CIAB assegura no âmbito da rede extrajudicial de apoio a clientes bancários (RACE);

Atendendo às características da região – Alto Tâmega e Barroso o CIAB irá potenciar o ajustamento do serviço a formas de atendimento preferenciais conforme o tipo de utente, com especial atenção no caso dos consumidores idosos, nomeadamente incentivando o recurso ao atendimento telefónico por parte daqueles que não usam as novas tecnologias e ao atendimento presencial quando se detetem dificuldades de comunicação.

Por outro lado, o CIAB irá procurar continuamente uma certa flexibilização na organização do atendimento, adaptando-a, se necessário, a situações excecionais e à otimização do funcionamento do serviço.

A criação do Polo de Chaves irá necessariamente levar a alterações e adaptações no Web site do CIAB, com foco num novo plano de comunicação funcional e otimizado.

Esta nova realidade irá implicar a formação profissional dos novos colaboradores, e técnicos responsáveis pelo projeto, nos novos municípios aderentes (conforme já referido no ponto III, 3.5 deste PA 2025).

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • Recursos Tecnológicos (Internet, computadores, telefones, Sistema de videoconferência, etc) • Correios • Material de escritório diverso
DATA	2025
LOCAL	Braga, Viana do Castelo e Chaves

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

3.2. SMIC 2025 (Serviço Municipal de Informação ao Consumidor)

OBJECTIVOS GERAIS

- Divulgar e promover a Rede de Arbitragem de Consumo, e o CIAB como meio RAL;
- Assegurar a efetivação dos direitos dos consumidores, através da colaboração permanente com 17 municípios onde se encontra implementado um serviço municipal de informação ao consumidor;
- Aumentar a eficiência do 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;
- Desenvolver e concretizar iniciativas locais de divulgação dos direitos do consumidor

DESCRIÇÃO

O CIAB mantém desde a sua criação uma estreita colaboração com dos 22 Municípios associados ao CIAB (com exceção de Braga e de Viana do Castelo), nomeadamente com a criação de um serviço local de informação ao consumidor (designado por SMIC ou SMAC).

Este serviço de proximidade é fundamental para a otimização do sistema, constituindo estes uma via privilegiada de acesso dos consumidores à Rede de Arbitragem de Consumo, sobretudo para os consumidores mais vulneráveis.

A existência desta valência nos municípios prevê a afetação de um ou mais técnicos autárquicos, responsáveis pelo funcionamento e dinamização do respetivo serviço, ao qual competirão, entre outras, as seguintes atribuições:

- 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;
- 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;
- 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.
- Produção e oferta de um *roll up* a cada Câmara Municipal, a ser colocado num espaço municipal de grande visibilidade, anunciando e publicitando a existência do serviço e os seus contatos.

A conceção e execução do projeto SMIC/SMAC consubstancia-se ainda na organização de um calendário de formação anual, que conta com a colaboração de várias entidades formadoras, entre elas procura-se dar enfoque a todas as Entidades Reguladoras (ERSAR, ANACOM, ERSE, AMT), assim como outras entidades parceiras do CIAB.

Por outro lado, e atenta a disponibilização do novo website do CIAB, pretende-se sensibilizar os municípios para a necessidade da apresentação de informação tendencialmente harmonizada, nos sites dos respetivos municípios, permitindo assim um acesso fácil e informado dos consumidores à Rede de Arbitragem de Consumo, e à resolução de litígios através do CIAB.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos SMIC • Recursos Humanos • Parceiros institucionais do CIAB • Computadores • Material de apoio para formandos
DATA	2025
LOCAL	Área de abrangência do CIAB

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

3.3. Participação na rede de arbitragem de consumo, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos

OBJECTIVOS GERAIS

- ☁ Dar cumprimento ao previsto no artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8/09;
- ☁ Divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo, e da arbitragem institucionalizada de conflitos de consumo realizada pelo CIAB
- ☁ Reforçar o relacionamento institucional, como forma de conferir notoriedade ao CIAB
- ☁ Promover a troca de experiências e conhecimentos com outras entidades
- ☁ Contribuir para a harmonização dos procedimentos dos diferentes centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo

DESCRIÇÃO

- A Lei n.º 144/2015, de 8/09 criou 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).

- Desde 2016 que o CIAB participa ativamente com os restantes CACC e entidades tutelares (DGC e DGPJ) com vista ao melhoramento do Regulamento Harmonizado e à harmonização de alguns procedimentos, comuns a todos os CACC.

Atualmente urge a necessidade de ver publicado um novo Regulamento Harmonizado adequado às atuais necessidades e quadro legal substantivo de preferência através de um suporte normativo adequado, tendo em vista a divulgação e conhecimento pelos diferentes operadores.

- A convite da DGPI, desde 2019 o CIAB integra o grupo de trabalho que visa a criação e desenvolvimento do projeto da nova plataforma (Plataforma RAL +) para os meios de resolução alternativa de litígios. Esta cooperação terá em 2024 o seu expoente máximo, com a entrada em funcionamento da Plataforma RAL +, em todos os CACC.

Estava prevista para 2024, a entrada em funcionamento da Plataforma RAL +, na sua fase piloto, o que não veio a suceder, projetando esse início para fevereiro de 2025, de acordo com orientações da DGPI. À semelhança do que aconteceu em toda a fase de desenvolvimento deste projeto, o CIAB manter-se-á disponível e colaborativo para integra a fase piloto, e dar início à entrada em funcionamento desta nova ferramenta de trabalho dos meios de resolução alternativa de litígios.

O CIAB, irá continuar a colaborar com o IGFEJ e DGPI, no âmbito do Grupo de Trabalho da Anonimização coordenado pelo IGFEJ, em representação dos CACC, criado em 2023. Este grupo de trabalho visa a discussão e criação de uma ferramenta que facilite a tarefa de anonimização de sentenças, assim como a uniformização e harmonização quer de procedimentos, quer em relação à publicação das sentenças de todos os órgãos estaduais. O trabalho desenvolvido nas inúmeras reuniões em que o CIAB participou, e que continuará em 2025, visa essencialmente a observação dos procedimentos de anonimização em contexto de trabalho.

O CIAB continuará a participar nestas e noutras iniciativas, desenvolvendo todos os esforços necessários para colaborar afinadamente na melhoria da Rede de Arbitragem de Consumo.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • Correio e Internet
DATA	2025
LOCAL	<ul style="list-style-type: none"> • CIAB; • Centros de Arbitragem; • Outras entidades (AMT, ANACOM, ERSE, ERSAR, DGC, DGPI, etc.)

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

3.4. Desenvolver e fortalecer a rede de parcerias do Centro

OBJECTIVOS GERAIS

- Divulgar o CIAB e a Rede de Arbitragem de Consumo, na área de abrangência.
- Conferir notoriedade ao CIAB, promovendo um bom relacionamento institucional na região;
- Trocar experiências e conhecimentos com outras entidades da região
- Fortalecimento das sinergias entre entidades associadas, parceiras e congéneres
- Cooperação com outros organismos municipais

DESCRIÇÃO

O CIAB procura promover a captação de novas entidades associadas e/ou parceiros, que permitem uma maior abrangência e divulgação junto da população, assim como da Rede de Arbitragem de Consumo. Com este intuito, no final do ano de 2024 foi assinado um protocolo com a CIM Alto Tâmega e Barros, com vista ao alargamento da competência territorial do CIAB aos municípios de Boticas, Chaves, Ribeira de Pena, Valpaços e Vila Pouca de Aguiar. Com este alargamento o CIAB passa a abranger a totalidade do distrito de Vila Real, que contava desde 2002 com o município de Montalegre.

À data o CIAB conta com cerca de quatro dezenas de entidades e instituições associadas e protocoladas, que resultam dos diversos protocolos de cooperação. A criação e manutenção destas sinergias resulta de um profícuo trabalho de dinamização e cooperação.

- Este trabalho contínuo na promoção e divulgação do CIAB e da sua atividade pela população do território, concretiza-se na realização de inúmeras reuniões, assim como na realização de atividades de divulgação e informação em parceria com estas entidades.

- Além da cooperação funcional estabelecida com técnicos de apoio ao consumidor nos municípios – Técnicos SMIC, o CIAB procura também colaborar com outras estruturas autárquicas como, por exemplo, com os organismos de ação social das Câmaras Municipais.

- O CIAB mantém uma especial cooperação com as associações empresariais, em particular na realização das atividades de divulgação, que são fundamentais para a difusão de informação sobre a existência e funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo junto das pequenas/médias empresas e profissionais.

- O CIAB continuará a colaboração que mantém com as associações de consumidores, nomeadamente, no que respeita à receção e tramitação de pedidos de informação e processos de reclamação por estas encaminhados.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> Recursos Humanos especializados Recursos Tecnológicos (Internet, computadores, telefones, Sistema de videoconferência, etc)
DATA	2025
LOCAL	<ul style="list-style-type: none"> CIAB 24 Municípios, CIM Cávado, CIM Alto Minho, CIM Alto Tâmega e Barroso, DECO, IPVC, AEVC, IPCA, UMinho, ACIB, ACICE, AEB, DGC, DGPI, ERSAR, ERSE, ANACOM, AMT, CMVM Juntas de freguesia, IPSS, etc.

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

3.5. Formação da Equipa Técnica

OBJECTIVOS GERAIS

- Divulgar o CIAB e a Rede de Arbitragem de Consumo, na área de abrangência.
- Aumentar as qualificações e os conhecimentos dos colaboradores do CIAB;
- Promover a atualização dos conhecimentos dos colaboradores do CIAB;
- Capacitar os técnicos em termos de conhecimentos no âmbito do Direito do Consumo, potenciando a atuação do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo;
- Promover a formação dos colaboradores afetos a RACE, no âmbito da Literacia Financeira

DESCRIÇÃO

Nos termos do Art. 7º da Lei n.º 144/2015, de 8/09, os colaboradores das entidades de RAL devem possuir conhecimentos e qualificações na área da RAL, bem como conhecimentos adequados em Direito.

O CIAB desde sempre proveu e incentivou a formação da sua equipa técnica nas mais diversas formações e temáticas, com enfoque no Direito do Consumo e Literacia Financeira.

A formação contínua da equipa técnica do CIAB e RACE, reveste-se de extrema importância no funcionamento da atividade diária, potenciando a eficácia e otimização da Rede de Arbitragem. Neste sentido tende-se a promover a participação nas várias iniciativas organizadas por diversas entidades, com relevância formativa na área de Direito do Consumo, nomeadamente, ações formativas, conferências, seminários, etc.

A criação de um novo polo traz consigo um novo desafio para os novos colaboradores e equipa técnica já existente, no que toca à formação interna dos primeiros.

Um dos objetivos primordiais no ano de 2025 passará pela formação dos colaboradores afetos ao novo polo (Chaves), de forma a garantir um atendimento especializado, e de qualidade aos consumidores/utentes.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none">• Recursos Humanos especializados• Recursos Tecnológicos (Internet, computadores, telefones, Sistema de videoconferência, etc)
DATA	2025
LOCAL	<ul style="list-style-type: none">• CIAB



IV – Dinamização da vida associativa

4.1. Efetivação da atividade associativa prevista nos Estatutos do CIAB

OBJECTIVOS GERAIS

- Concretizar as reuniões dos órgãos sociais (Administração, Assembleia Geral, Conselho Fiscal e Conselho Técnico Financeiro) previstas estatutariamente;
- Contribuir para o pleno desenvolvimento das relações com as entidades associadas do CIAB;
- Dar a conhecer aos associados o CIAB e a sua atividade.

DESCRIÇÃO

Com vista ao cumprimento dos termos dos Estatutos do CIAB, realizam-se anualmente as seguintes reuniões ordinárias:

- 2 Assembleias Gerais para a aprovação do Orçamento e do Plano de Atividades e o Relatório de Execução Financeira, respetivamente 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 Conselho Fiscal para emitir parecer sobre: Orçamento; Plano de Atividades e Relatório de Execução Financeira
- 2 reuniões do Conselho Técnico-Financeiro para emitir parecer sobre o Orçamento e do Plano de Atividades e o Relatório de Execução Financeira.

Para além das reuniões previstas estatutariamente, poderão ainda realizar-se mais reuniões ao nível de todos os órgãos referidos, sempre que se mostre necessário ao fim a que destinam.

Designadamente, ao nível da Administração, este órgão tem vindo a reunir com maior periodicidade nos últimos anos (8/10 reuniões ano).

A preparação e realização das referidas reuniões compete aos serviços administrativos, assim como a disponibilização logística necessária à plena concretização desta atividade. O CIAB procura a realização descentralizadas das referidas reuniões, com vista ao maior envolvimento dos municípios associados.

O CIAB promove o envolvimento dos órgãos sociais do CIAB, não só nos termos estatutariamente definidos, como também procura que esse envolvimento se estenda a todas as atividades promovidas pelo Centro.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos (Técnicos Administrativos e Diretor) • Correio • Recursos Tecnológicos (Internet, computadores, telefones, Sistema de videoconferência, etc) • Entidades associadas e/ou protocoladas
DATA	2025
LOCAL	<ul style="list-style-type: none"> • CIAB • Municípios • Entidades associadas e protocoladas