



CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

# Plano de Atividades 2023

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 – 4700-030 Braga



# CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

## PLANO DE ATIVIDADES 2023

### Conteúdo

I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro .....	2
1. Prossecução do serviço de apoio e informação aos Consumidores e Agentes económicos na área de abrangência do CNIACC .....	2
2. Resolução de processos de reclamação de consumo, utilizando para o efeito procedimentos de RAL .....	3
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 Plata- forma de RLL, (comércio eletrónico).....	4
4. Colaboração com os CIAC's situados na área de abrangência do Centro.....	5
5. Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (ER SPE) – AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR.....	6
6. RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado) .....	7
II – Comunicação e difusão do Centro .....	8
1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC.....	8
2. Envio de press release para os mass media .....	9
3. Divulgação do CNIACC no território .....	10
III – Desenvolvimento estratégico do CNIACC .....	11
1. Utilização de ferramentas de TIC nos procedimentos de RAL .....	11
2. Desenvolvimento do relacionamento com a rede de arbitragem de consumo, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos .....	12
3. Criação de polos do CNIACC em algumas zonas estratégicas do país .....	13
4. Desenvolvimento de parcerias com alguns municípios .....	14
4. Aumento do número de associados do Centro .....	15
5. Formação profissional dos colaboradores do CNIACC.....	16
IV – Dinamização da vida associativa .....	17
1. Efetivação de todos os eventos previstos nos Estatutos do CNIACC.....	17

# CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

## PLANO DE ATIVIDADES 2023

### I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro

ATIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
1. Prossecução do serviço de apoio e informação aos Consumidores e Agentes económicos na área de abrangência do CNIACC	<p>Permitir o funcionamento administrativo e informativo do Centro;</p> <p>Dar informação genérica aos utentes do Centro, designadamente no âmbito da rede nacional de arbitragem de consumo;</p> <p>Esclarecer os Consumidores e Agentes económicos sobre os seus direitos e deveres de forma a permitir uma tomada de decisão consciente.</p>	<p>Em 2023, o CNIACC continuará, com a Colaboração dos Recursos Humanos existentes, a responder aos pedidos de informação recebidos pelos meios eletrónicos, apresentados pelos utentes do Centro ou encaminhados pelas diversas entidades, os quais são de imediato distribuídas a um jurista que dentro dos prazos estabelecidos, de acordo com o Regulamento do Centro, elaboram a resposta e informam os utentes da mesma. Efetuará ainda a gestão de todo o processo de adesões plenas das empresas que aderirem (e o das que já aderiram).</p>	<p>Recursos Humanos (técnicos administrativos e juristas);</p> <p>Base de dados;</p> <p>Telefone;</p> <p>Computador;</p> <p>Internet.</p>	2023	Sede do CNIACC.

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
PLANO DE ATIVIDADES 2023**

**I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro**

<b>ATIVIDADE</b>	<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>MEIOS/RECURSOS</b>	<b>DATA</b>	<b>LOCAL</b>
<b>2. Resolução de processos de reclamação de consumo, utilizando para o efeito procedimentos de RAL</b>	<p>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;</p> <p>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);</p> <p>Efetivar o direito dos consumidores à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;</p> <p>Melhorar a qualidade de vida dos cidadãos;</p> <p>Libertar os tribunais de processos relativos aos conflitos de consumo e por essa forma contribuir para a agilização da Justiça.</p>	<p>O CNIACC recebe processos de reclamação que são apresentados pelos consumidores. Poderão também ser remetidos através de estruturas locais de informação e mediação (CIAC's), associações de defesa dos consumidores (ACOP, UGC, DECO) 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, dá-se início à tramitação processual relativa à resolução do mesmo por via dos procedimentos de RAL previstos na Lei n.º 144/2015, de 8/09.</p>	<p>Recursos Humanos (Técnicos Administrativos, juristas, árbitros);</p> <p>Internet;</p> <p>Computadores;</p> <p>Telefone.</p>	2023	Este serviço é assegurado em todo o território nacional sem cobertura de um CACC competente, na medida em que o CNIACC atua de forma supletiva.

# CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

## PLANO DE ATIVIDADES 2023

### I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro

ATIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
<b>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 eletrónico)</b>	<p>Cumprir o disposto no art.º 6.º n.º 1 e) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro;</p> <p>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);</p> <p>Efetivar o direito dos consumidores à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;</p> <p>Melhorar a qualidade de vida dos cidadãos, designadamente aumentando a segurança no âmbito da contratação on-line.</p>	<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), tem por objetivo criar uma plataforma de RLL à escala da União Europeia. Esta plataforma deverá assumir 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. Deverá ainda prestar informações gerais sobre a resolução extrajudicial de litígios em matéria contratual entre consumidores e comerciantes resultantes de contratos de venda e de serviços em linha. Deverá permitir que os consumidores e os comerciantes apresentem queixas utilizando um formulário eletrónico disponível em todas as línguas oficiais das instituições da União, e lhe juntem os documentos relevantes. Deverá transmitir as reclamações a uma entidade de RAL competente (CNIACC por ex.) para conhecer do litígio em causa. A plataforma de RLL deverá disponibilizar uma ferramenta eletrónica de gestão gratuita que permita às entidades de RAL conduzir o procedimento de resolução de litígios em linha com as partes através da plataforma de RLL.</p>	<p>Recursos Humanos (Técnicos Administrativos, juristas, árbitros);</p> <p>Internet;</p> <p>Computadores;</p> <p>Telefone.</p>	2023	Este serviço é assegurado em todo o território nacional sem cobertura de um CACC competente, na medida em que o CNIACC atua de forma supletiva.

# CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

## PLANO DE ATIVIDADES 2023

### I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro

ATIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
<b>4. Colaboração com os CIAC's situados na área de abrangência do Centro</b>	<p>Garantir à população abrangida pelo CNIACC o acesso fácil, próximo e gratuito, de um mecanismo de resolução alternativo de litígios na área do consumo;</p> <p>Colaborar com os municípios no cumprimento da lei no que diz respeito às competências que sobre eles incidem em termos de defesa do consumidor;</p> <p>Divulgar o CNIACC como meio RAL.</p>	<p>Colaboração com os CIAC's da área de abrangência territorial do CNIACC, tendo em vista analisar conjuntamente todas as questões atinentes ao funcionamento em rede entre o Centro e os CIAC's:</p> <p>Ações de formação aos técnicos do serviço de atendimento, nas quais se inclui informação de procedimentos de encaminhamento dos processos de reclamação dos munícipes para o CNIACC;</p>	<p>Conselheiros de Consumo dos CIAC's;</p> <p>Técnicos do CNIACC.</p>	2023	Municípios que possuam um CIAC dentro da área de abrangência do CNIACC.

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
PLANO DE ATIVIDADES 2023**

**I– Manutenção e consolidação das atividades do Centro**

<b>ACTIVIDADE</b>	<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>MEIOS/RECURSOS</b>	<b>DATA</b>	<b>LOCAL</b>
<b>5.Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (ER SPE) – AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR</b>	<p>Estabelecer a cooperação entre o CNIACC e as ER de SPE decorrente dos Protocolos de Cooperação celebrados, na sequência da publicação da Lei n.º 14/2019, de 12/02;</p> <p>Incrementar os níveis de eficiência, eficácia, celeridade, transparência e acessibilidade nos procedimentos de RAL;</p> <p>Proteger os direitos e interesses dos consumidores nas áreas sujeitas a regulação económica.</p>	<p>No cumprimento dos Protocolos de Cooperação, as partes (ER SPE e CACC) assumiram um conjunto de obrigações. Continuarão assim a ser desenvolvidas ações 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 ações de formação ministradas pelas ER;</p> <p>Elaborar um plano de formação em função das necessidades sentidas pelos colaboradores do Centro e apresenta-las às ER, tendo em vista a sua implementação;</p> <p>Cumprir as obrigações de reporte de informação; Promover a melhoria contínua da qualidade do serviço;</p> <p>Colaborar nas campanhas de informação e divulgação que as ER levam a efeito junto dos utentes dos SPE;</p> <p>Desenvolver ações específicas acordadas entre ambas as partes no território do CNIACC.</p>	<p>Serviços técnicos das ER afetos ao Protocolo;</p> <p>Colaboradores do Centro.</p>	2023	Entidades Reguladoras e CNIACC.

# CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

## PLANO DE ATIVIDADES 2023

### I– Manutenção e consolidação das atividades do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
<b>6. RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado)</b>	<p>Informar os clientes bancários sobre os seus direitos e deveres;</p> <p>Apoiar os clientes bancários no âmbito da prevenção do incumprimento ou da regularização de situações de incumprimento dos seus contratos de crédito;</p> <p>Criar mecanismos suscetíveis de dar proteção aos consumidores sobre endividados;</p> <p>Aumentar a literacia financeira dos consumidores;</p> <p>Garantir à população abrangida pelo CNIACC, o acesso fácil, próximo e gratuito, de um meio extrajudicial de apoio ao consumidor endividado;</p> <p>Contribuir para a prevenção de situações de incumprimento bancário e apoiar os consumidores que se encontrem em situação de incumprimento;</p> <p>Divulgar o CNIACC como entidade que integra a RACE.</p>	<p>Continuar a disponibilizar um serviço de atendimento dos utentes abrangidos pelo CNIACC, 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>Manter 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>Para divulgação destes serviços está prevista a realização de duas sessões de informação e ações de formação sobre literacia financeira. Estas serão realizadas conjuntamente com as ações previstas no Plano de formação geral do CNIACC (desenvolvido no ponto III, 3.).</p>	Técnicos RACE;  Rede institucional.	2023	Zona de abrangência do CNIACC.

# CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

## PLANO DE ATIVIDADES 2023

### II – Comunicação e difusão do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
<b>1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC</b>	<p>Divulgar o CNIACC e a sua atividade;</p> <p>Dar a conhecer aos consumidores informação essencial sobre os seus direitos, disponibilizando legislação essencial, informações úteis, contactos, etc.;</p> <p>Possibilitar o acesso ao CNIACC por via eletrónica para submissão de pedidos de informação e processos de reclamação de consumo.</p>	<p>O Centro continua a proceder à manutenção da informação eletrónica disponível para as partes do processo de reclamação, atualizando o sítio eletrónico conforme as exigências legais, e com o objetivo de o tornar mais intuitivo para os utentes dos serviços, sendo o mesmo alimentado regularmente com informação relevante ao longo do ano.</p> <p>O mesmo se diga da página do CNIACC no Facebook.</p>	<p>Técnicos administrativos, juristas;</p> <p>Técnicos de RACE;</p> <p>www.cniacc.pt</p> <p>Computadores;</p> <p>Bases de dados do CNIACC;</p> <p>Instituições associadas e/ou protocoladas;</p> <p>Facebook;</p>	2023	<p>Internet;</p> <p>Área de Abrangência do CNIACC.</p>

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
PLANO DE ATIVIDADES 2023**

**II – Comunicação e difusão do Centro**

<b>ATIVIDADE</b>	<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>MEIOS/RECURSOS</b>	<b>DATA</b>	<b>LOCAL</b>
<b>2. Envio de press release para os mass media</b>	<p>Divulgar o CNIACC e a sua atividade;</p> <p>Conferir notoriedade às atividades desenvolvidas pelo CNIACC;</p> <p>Dar a conhecer aos cidadãos e agentes económicos toda a informação útil para um exercício consciente dos seus direitos;</p> <p>Difundir a existência do Centro pelos seus diferentes públicos;</p> <p>Transmitir uma boa imagem do Centro;</p> <p>Difundir a arbitragem de consumo como meio eficaz de dar resposta às questões relacionadas com os conflitos de consumo.</p>	<p>Proceder ao envio regular de crónicas para as diferentes redes de comunicação social da área geográfica de abrangência territorial do CNIACC (jornais locais) e eventualmente de carácter nacional relativamente a eventos em que o CNIACC 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 Centro envia periodicamente para os jornais da região.</p>	<p>Colaboradores CNIACC;</p> <p>Técnicos de RACE;</p> <p>Jornais;</p> <p>Televisão;</p> <p>Telefone;</p> <p>Internet.</p>	<p>Todo o ano de 2023</p>	<p><i>Mass media da área geográfica de abrangência do CNIACC.</i></p>

# CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

## PLANO DE ATIVIDADES 2023

### II – Comunicação e difusão do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
<b>3. Divulgação do CNIACC no território</b>	<p>Divulgar a existência do CNIACC pelo maior número de pessoas residentes nos municípios da área de abrangência do Centro;</p> <p>Dar a conhecer o tipo de intervenção do CNIACC, os direitos dos consumidores e as vantagens da RAL em geral e da arbitragem de consumo em particular.</p>	<p>Organização de um roadshow pelas capitais de distrito da área geográfica de abrangência do CNIACC, tendo em vista a abertura de polos do Centro;</p> <p>Reunir com instituições locais que permitam a adequada divulgação do CNIACC e dos seus serviços;</p> <p>Elaboração de flyers informativos, com inclusão e divulgação da RACE, reforçando assim a publicidade do Centro junto das instituições e utentes;</p> <p>Execução de um vídeo promocional de forma a promover e divulgar os serviços deste Centro, seja no sítio eletrónico ou nas redes sociais;</p> <p>Divulgar os serviços do CNIACC nas ações de formação previstas no plano de formação de 2023 (desenvolvido no ponto III, 3.).</p>	<p>Recursos humanos do CNIACC do Centro;</p> <p>Editores audiovisuais;</p> <p>Tipografia;</p> <p>Correio e Internet;</p> <p>Jornais;</p> <p>Televisão;</p> <p>Telefone;</p> <p>Internet.</p>	Todo o ano de 2023	<p>CNIACC;</p> <p>Instituições situadas nos Municípios de abrangência do CNIACC;</p> <p><i>Mass media</i> da área geográfica de abrangência do CNIACC.</p>

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
PLANO DE ATIVIDADES 2023**

**III – Desenvolvimento estratégico do CNIACC**

<b>ATIVIDADE</b>	<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>MEIOS/RECURSOS</b>	<b>DATA</b>	<b>LOCAL</b>
<b>1. Utilização de ferramentas de TIC nos procedimentos de RAL</b>	<p>Agilizar a realização dos procedimentos de RAL (conciliações e arbitragens);</p> <p>Priorizar a realização de reuniões efetuadas através de meios de comunicação à distância;</p> <p>Melhorar a capacidade de participação do Centro na realização de ações de formação à distância.</p>	<p>A realização de procedimentos de RAL (conciliação e arbitragens) utilizando meios de comunicação à distância, é um procedimento usual no CNIACC, dado o distanciamento geográfico dos consumidores e das empresas e de outros intervenientes processuais (ex. testemunhas).</p> <p>Este método mostrou-se mais útil e necessário devido à situação pandémica que fez com que a utilização dos meios à distância pelos diferentes intervenientes processuais se tornasse ainda mais usual e um procedimento trivial.</p>	<p>Recursos humanos do CNIACC;</p> <p>Computadores;</p> <p>Internet.</p>	2023	Sede do CNIACC.

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
PLANO DE ATIVIDADES 2023**

**III – Desenvolvimento estratégico do Centro**

<b>ATIVIDADE</b>	<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>MEIOS/RECURSOS</b>	<b>DATA</b>	<b>LOCAL</b>
<b>2.Desenvolvimento do relacionamento com a rede de arbitragem de consumo, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos.</b>	<p>Dar cumprimento ao previsto no artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8/09;</p> <p>Divulgar o CNIACC, a sua atividade e a arbitragem institucionalizada de conflitos de consumo;</p> <p>Promover um bom relacionamento institucional como forma de conferir notoriedade ao CNIACC;</p> <p>Trocar experiências e conhecimentos com outras entidades.</p>	<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 começou a ser concretizado no ano de 2016 com reuniões técnicas entre os CACC nacionais de onde resultou o Regulamento Harmonizado e a harmonização de alguns procedimentos, a que deve ser dada continuidade, tendo em vista a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos.</p>	<p>Recursos humanos;</p> <p>Correio e Internet.</p>	2023	<p>CNIACC;</p> <p>Centros de Arbitragem Outras entidades (DGC, DGPJ, AMT, ANACOM, ERSE, ERSAR, ISP, BP, etc).</p>

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
PLANO DE ATIVIDADES 2023**

**III – Desenvolvimento estratégico do Centro**

<b>ACTIVIDADE</b>	<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>MEIOS/RECURSOS</b>	<b>DATA</b>	<b>LOCAL</b>
<b>3.Criação de polos do CNIACC em municípios da sua área de abrangência</b>	<p>Reforçar a presença do CNIACC no território abrangido pela sua competência;</p> <p>Aproximar o Centro dos utentes;</p> <p>Aumentar a capacidade de intervenção do Centro</p>	<p>O CNIACC pretende criar polos (extensões do serviço nuclear do Centro com algum apoio logístico das Câmaras Municipais), em diferentes municípios da sua área de abrangência, designadamente em zonas do País que registam maior volume processual;</p> <p>Para o efeito serão estabelecidos contactos com os municípios tendo em vista a criação das condições necessárias para a abertura do(s) polo(s);</p> <p>A criação do(s) polo(s) será objeto da celebração de um protocolo de cooperação entre o CNIACC e os municípios que aceitarem o desafio, estabelecendo as obrigações de ambas as partes (ao nível da implementação, recursos humanos envolvidos, apoio logístico, material e equipamentos, etc.)</p> <p>Para cumprimento deste plano foram já encetados contactos com várias Câmaras Municipais;</p>	<p>Equipa técnica e Direção;</p> <p>Internet;</p> <p>Computadores;</p> <p>Telefone;</p>	2023	Câmaras Municipais da zona de abrangência territorial do CNIACC.

# CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

## PLANO DE ATIVIDADES 2023

### III – Desenvolvimento estratégico do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
<b>4.Desenvolvimento de parcerias com alguns municípios</b>	<p>Explicar a importância do CNIACC para a população e o funcionamento dos meios de RAL na sequência da publicação da lei RAL;</p> <p>Reforçar a presença do CNIACC no território nacional;</p> <p>Perspetivar o funcionamento do CNIACC em rede;</p> <p>Convidar os municípios a associarem-se ao CNIACC.</p>	<p>Em 2019 foi efetuado uma ação de formação na Câmara Municipal da Guarda, dirigida aos CIAC's de: Bragança, Castela Branco, Covilhã, Guarda, Gouveia, Idanha-a-Nova, Mirandela, Vila Real e Seia. Já em 2020 foi realizada em 26/02 uma ação de formação em Aveiro envolvendo os seguintes CIAC's e serviços municipais: Aveiro, Ílhavo, Águeda, Albergaria a velha, Anadia, Castelo de Paiva, Estarreja, mealhada, Lousada, Amarante, Pampilhosa da Serra, Leiria, Alcobaça, Alvaiázere, Ansião, Batalha, Bombarral, Caldas da Rainha, Castanheira de Pera, Figueiró dos Vinhos, Marinha Grande, Pombal, Porto de Mós, Peniche, Nazaré, Óbidos e Pedrógão Grande.</p> <p>Nesse ano previa-se a marcação de uma ação de formação na zona Sul do País, nos CIAC's da abrangência territorial do CNIACC, mas por motivos da Pandemia Covid-19 não foi possível a realização da mesma.</p> <p>No plano de formações do CNIACC constava ainda uma ação de formação na zona Centro do País, que devido ao motivo supra referido não foi possível concretizar até ao presente. Assim, ficaram por cumprir duas ações de formação presenciais, que serão objetivo primordial a realizar durante o ano de 2023.</p>	<p>Recursos Humanos (Técnicos Administrativos, juristas e presidente de direção);</p> <p>Internet;</p> <p>Computadores;</p> <p>Telefone;</p> <p>Municípios e entidades associadas;</p> <p>Municípios a aderir.</p>	2023	CIAC's da zona De abrangência territorial do CNIACC

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
PLANO DE ATIVIDADES 2023**

**III – Desenvolvimento estratégico do Centro**

<b>ATIVIDADE</b>	<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>MEIOS/RECURSOS</b>	<b>DATA</b>	<b>LOCAL</b>
<b>4. Aumento do número de associados do Centro</b>	<p>Explicar a importância do CNIACC para a população e o funcionamento dos meios de RAL na sequência da publicação da lei RAL;</p> <p>Reforçar a presença do CNIACC no território nacional;</p> <p>Referenciar instituições a serem convidadas para se tornarem associadas do CNIACC.</p>	<p>Continuar os esforços desenvolvidos desde 2017, tendo em vista contactar com um conjunto de entidades que serão em primeiro lugar referenciadas e de seguida contactadas através do envio de uma carta-convite. Podem desde já referir-se nessas entidades: Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo; associações de defesa dos consumidores; associações empresariais; autarquias locais (CM, CIM). Relativamente às entidades com interesse para o Centro que não pretendam associar-se, perspetivar formas de celebração de protocolos de cooperação.</p>	<p>Colaboradores do CNIACC;</p> <p>Internet;</p> <p>Computadores;</p> <p>Telefone;</p> <p>Entidades a contactar.</p> <p>Municípios a aderir.</p>	2023	Território nacional.

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
PLANO DE ATIVIDADES 2023**

**III – Desenvolvimento estratégico do CNIACC**

<b>ATIVIDADE</b>	<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>MEIOS/RECURSOS</b>	<b>DATA</b>	<b>LOCAL</b>
<b>5.Formação profissional dos colaboradores do CNIACC</b>	<p>Aumentar as qualificações e os conhecimentos dos colaboradores do CNIACC;</p> <p>Promover a atualização dos conhecimentos dos colaboradores do CNIACC;</p> <p>Capacitar os técnicos em termos de conhecimentos de forma a potenciar a sua atuação.</p>	<p>A Lei n.º 144/2015, de 8/09, exige (art.º 7.º) que os colaboradores das entidades de RAL possuem conhecimentos e qualificações na área da RAL, bem como conhecimentos adequados em Direito. Exige igualmente, a formação contínua dos colaboradores em termos de possuírem a formação adequada ao exercício das funções e a atualização dos seus conhecimentos. Nestes termos, o CNIACC irá promover de forma isolada ou conjuntamente com os outros centros ações de formação que envolvam a participação dos colaboradores tendo em vista os objetivos referidos.</p>	<p>Recursos Humanos (Técnicos Administrativos, juristas, Presidente de Direção, Juiz-árbitro);</p> <p>Internet;</p> <p>Computadores;</p> <p>Telefone;</p>	2023	Área de abrangência do Centro.

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
PLANO DE ATIVIDADES 2023**

**IV – Dinamização da vida associativa**

<b>ATIVIDADE</b>	<b>OBJECTIVOS GERAIS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>MEIOS/RECURSOS</b>	<b>DATA</b>	<b>LOCAL</b>
<b>1. Efetivação das reuniões dos Órgãos Sociais previstos nos Estatutos do CNIACC</b>	<p>Contribuir para o pleno desenvolvimento das relações com as entidades associadas do CNIACC;</p> <p>Concretizar as reuniões dos órgãos sociais (Adm, AG, Cº Fiscal e Cº de Representantes);</p> <p>Dar a conhecer aos associados o CNIACC e a sua atividade.</p>	<p>Os Estatutos do CNIACC determinam anualmente as seguintes reuniões ordinárias:</p> <p>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;</p> <p>4 reuniões, a realizar trimestralmente, ao nível da Direção;</p> <p>2 reuniões do Conselho Fiscal para emitir parecer sobre: Orçamento; Plano de Atividades e Relatório de Execução Financeira;</p> <p>2 reuniões do Conselho de Representantes para emitir parecer sobre o Orçamento e do Plano de Atividades e o Relatório de Execução Financeira.</p> <p>2 reuniões do Conselho de Representantes para emitir parecer sobre o Orçamento e o Plano de Atividades e o Relatório de Execução Financeira.</p> <p>Para além destas, os estatutos prevêm ainda a possibilidade de realização de outras reuniões (extraordinárias)</p>	<p>Recursos Humanos do CNIACC;</p> <p>Correio;</p> <p>Internet.</p>	2023	<p>Sede do CNIACC;</p> <p>Lisboa;</p> <p>Coimbra;</p> <p>Zoom.</p>