ARBITRAGEM DE CONSUMO
CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

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

Plano de Atividades 2021

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

RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa
de Litígios de Consumo

CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
PLANO DE ATIVIDADES 2021

Índice

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 a mediação, a conciliação e a arbitragem 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. Encontro de 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

II– Comunicação e difusão do Centro 7

1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC 7

2. Envio de press release para os mass media 8

3. Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, sobre endivida- mento, legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos municípios da área de abrangência do CNIACC 9

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 sis- temas comuns e a harmonização de procedimentos 12

3.Desenvolvimento de parcerias com alguns municípios 13

4.Aumentodo número de associados do Centro 14

5.Formação profissional dos colaboradores do CNIACC 15

6. Obtenção do estatuto de utilidade pública 16

IV – Dinamização da vida associativa 17

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

I –Manutenção e consolidação das atividades do Centro

ACTIVIDADE	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	• Permitir o funcionamento administrativo e informativo do Centro; • Dar informação genérica aos utentes do Centro, designadamente no âmbito da rede nacional de arbitragem de consumo; • Esclarecer os Consumidores e Agentes económicos sobre os seus direitos e deveres de forma a permitir uma tomada de decisão consciente.	Em 2021, o CNIACC continuará, com a Colaboração dos Recursos Humanos existentes, a responder aos pedidos de informação recebidos pelos meios eletrónicos, apresentados pelo próprio ou rececionados pelas diversas entidades, as quais são de imediato distribuídas a um jurista que dentro dos prazos estabelecidos, de acordo com o Regulamento do Centro, darão uma resposta e tratamento adequado. Efetuará ainda a gestão de todo o processo de adesões plenas das empresas que aderirem (e o das que já aderiram).	• Humanos (técnicos administrativos e juristas); • Biblioteca; • Base de dados; • Telefone; • Computador; • Internet.	2021	Sede do CNIACC.

I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
2. Resolução de processos de reclamação de consumo, utilizando para o efeito a mediação, a conciliação e a arbitragem	• Cumprir com a principal obrigação resultante da Lei n.º 144/2015, de 8/09, que consiste na resolução de conflitos de consumo utilizando meios de RAL; • Contribuir para a efetivação dos direitos dos consumi- dores 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; • Melhorar a qualidade de vida dos cidadãos; • Libertar os tribunais de processos relativos aos conflitos de consumo e por essa forma contribuir para a agilização da Justiça.	O CNIACC recebe de processos de reclamação que são apresentados pelos consumidores ou através das estruturas locais de informação e mediação (CIAC's), associações de defesa dos consumidores (ACOP, UGC, DECO), municípios (SMIC) ou instituições da administração estadual (DGC, Ministério da Justiça) e outras (polícia, por ex.) por meios convencionais ou eletrónicos. Após os procedimentos de entrada, distribuição, análise e informação, dá-se início à tramitação processual relativa à resolução do mesmo por via dos meios RAL previstos na Lei n.º 144/2015, de 8/09. A ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica para facilitar a comunicação de queixas e denúncias que estejam relacionadas com conflitos de consumo, de acordo com a Lei estabeleceu como formalismo o envio direto das reclamações em Livro de Reclamação eletrónico e Facebook, para este Centro de Arbitragem.	• Humanos (Técnicos Administrativos, juristas, árbitros) ; • Internet; • Computadores; • Telefone; • Biblioteca.	2021	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.

I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
3. Resolução de processos de reclamação de consumo relativos ao Regulamento (UE) n.º 524/2013, do PE e do Cº, de 21 de maio de 2013, através da Plata- forma de RLL, (comércio eletrónico)	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 consumi- dores 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; Melhorar a qualidade de vida dos cidadãos, designadamente aumentando a segurança no âmbito da contratação on-line;	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 *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. 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.	Humanos (Técnicos Administrativos, juristas, árbitros); Internet; Computadores; Telefone.	2021	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.

I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
4. Encontro de CIAC's situados na área de abrangência do Centro	Dar continuidade ao funcionamento do CNIACC em rede com as autarquias que possuem CIAC; Intensificar as relações com os CIAC's existentes na área de abrangência do CNIACC, para que os direitos dos consumidores sejam efetivamente conhecidos e aplicados nesses municípios; Garantir à população abrangida pelo CNIACC o acesso fácil, próximo e gratuito, de um mecanismo de resolução alternativo de litígios na área do consumo; Colaborar com os municípios no cumprimento da lei no que diz respeito às competências que sobre eles incidem em termos de defesa do consumidor; Divulgar o CNIACC como meio RAL; Desenvolver iniciativas locais de divulgação dos direitos do consumidor.	Desenvolvimento dos encontros com os CIACC'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: Análise dos problemas e desafios que os CIAC's enfrentam no dia a dia e a procura de sugestões as colmatar, de forma a melhorar o serviço ao consumidor; Abordar "questões exemplo" de conflitos de consumo de forma a que os mesmos percecionassem quais os elementos fundamentais para formalizar/completar um processo de reclamação; Explicação aos técnicos do serviço de atendimento, como procedem ao encaminhamento dos processos para o CNIACC; Distribuição de flyers do CNIACC pelos CIAC's. Convite à DGC para participar nestes encontros, considerando a sua responsabilidade junto destas estruturas de apoio local aos consumidores.	Conselheiros de Consumo dos CIAC's; Técnicos do CNIACC; DGC.	2021	Lisboa ou município que possua um CIAC dentro da área de abrangência do CNIACC.

I– Manutenção e consolidação das atividades do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
5.Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (ER SPE) – AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR	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; Incrementar os níveis de eficiência, eficácia, celeridade, transparência e acessibilidade nos procedimentos de RAL; Proteger os direitos e interesses dos consumidores nas áreas sujeitas a regulação económica.	Na sequência da celebração dos Protocolos de Cooperação, as partes (ER SPE e CACC) assumiram um conjunto de obrigações, cuja execução, no ano em causa, assumirá um pleno cumprimento. Serão assim desenvolvidas doravante um conjunto de 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; Elaborar um plano de formação em função das necessidades sentidas pelos colaboradores do Centro e apresenta-las às ER, tendo em vista a sua implementação; Cumprir as obrigações de reporte de informação; Promover a melhoria contínua da qualidade do serviço; Colaborar nas campanhas de informação e divulgação que as ER levam a efeito junto dos utentes dos SPE; Desenvolver ações específicas acordadas entre ambas as partes no território do CNIACC.	Serviços técnicos das ER afetos ao Protocolo; Colaboradores do Centro;	2021	Entidades Reguladoras e CNIACC

II– Comunicação e difusão do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC	Divulgar o CNIACC e a sua atividade; Dar a conhecer aos consumidores informação essencial sobre os seus direitos,disponibilizando legislação essencial, informações úteis, contactos, etc.; Possibilitar uma nova forma de aceder ao CNIACC por via eletrónica para colocação de pedidos de informação e processos de reclamação de consumo.	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, atualizado no sítio eletrónico que obedece às exigências legais, carecendo, no entanto, de ser alimentado regularmente com informação relevante, obrigando a uma atualização permanente ao longo do ano. O mesmo se diga da página do CNIACC no Facebook.	Técnicos administrativos, juristas; www.cniacc.pt Computadores; Bases de dados do CNIACC; Instituições associadas e/ou protocoladas; Facebook; Instagram; Empresa NOSTRI.	2021	Internet Área de Abrangência do CNIACC.

II – Comunicação e difusão do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
2. Envio de press release para os mass media	Divulgar o CNIACC e a sua atividade; Conferir notoriedade às atividades desenvolvidas pelo CNIACC; Dar a conhecer aos cidadãos e agentes económicos toda a informação útil para um exercício consciente dos seus direitos; Difundir a existência do Centro pelos seus diferentes públicos; Transmitir uma boa imagem do Centro; Difundir a arbitragem de consumo como meio eficaz de dar resposta às questões relacionadas com os conflitos de consumo.	Enviar com caráter de regularidade notícias para os diferentes mass media da região (boletins municipais, jornais e rádios 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 as rádios e jornais da região.	Colaboradores CNIACC; Rádios; Jornais; Televisão; Telefone; Internet.	Todo o ano de 2021	*Mass media* da área geográfica de abrangência do CNIACC.

II – Comunicação e difusão do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
3. Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, sobre endivida- mento, legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos municípios da área de abrangência do CNIACC	Divulgar o CNIACC e a sua atividade; Dar a conhecer aos agentes económicos e aos consumi-dores 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 n.º 75/2013, de 12 de setembro; Estreitar as relações com os municípios associados, o que só será conseguido por via de um contacto regular; Potenciar a atividade do CNIACC, pela utilidade e versatilidade que se reveste para os municípios.	Enviar de forma regular, em princípio um por mês, notícias elaboradas no CNIACC 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 munícipes.	Colaboradores CNIACC; Bases de dados; Legislação; Internet.	Todo o ano de 2021	CNIACC; Municípios; *Mass media* da área de abrangência do CNIACC.

II – Comunicação e difusão do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
5. Divulgação da arbitragem necessária	Divulgar junto da população abrangida pela atividade do Centro as recentes alterações legais, designadamente as leis n.º 51/2019 e Lei n.º 63/2019, tendo em vista a sua implicação junto dos consumidores em termos de acesso ao direito e à justiça; Dar a conhecer as competências atualizadas do CNIACC, em função das referidas alterações legais.	A Lei nº 51/2019, de 29/07, alargou o elenco dos serviços públicos essenciais, que passaram a incluir o serviço de transporte de passageiros. Por seu turno, a Lei n.º 63/2019, de 16/08, determina a criação de um mecanismo de arbitragem necessária nos conflitos de consumo de reduzido valor (até 5.000€). Esta legislação altera radicalmente a forma de intervenção dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e cria novas possibilidades de acesso à justiça junto dos consumidores. É, pois, crucial, a divulgação destes novos direitos.	Recursos humanos do CNIACC; Espaço apropriado para realização das sessões; *Flyer.*	Todo o ano de 2021	Municípios da Área de abrangência do CNIACC.

III – Desenvolvimento estratégico do CNIACC

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
1. Utilização de ferramentas de TIC nos procedimentos de RAL	Agilizar a realização dos procedimentos de RAL (conciliações e arbitragens); Priorizar a realização de reuniões efetuadas através de meios de comunicação à distância; Melhorar a capacidade de participação do Centro na realização de ações de formação à distância.	A realização de procedimentos de RAL (conciliação e arbitragens) utilizando meios de comunicação à distância, apesar de ser já um procedimento comum no CNIACC, dada a situação pandémica que obriga a um maior distanciamento social, reforçou a sua necessidade por diversos fatores: o distanciamento geográfico dos consumidores e das empresas e de outros intervenientes processuais (ex. testemunhas); Não haver necessidade de adiar ou suspender a sua realização por motivos relacionados com as consequências do Covid-19.	Recursos humanos do CNIACC Computadores Internet	2021	Sede do CNIACC

III – Desenvolvimento estratégico do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
2.Desenvolvimento do relacionamento com a rede de arbitragem de consumo, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos.	Dar cumprimento ao previsto no artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8/09; Divulgar o CNIACC, a sua atividade e a arbitragem institucionalizada de conflitos de consumo; Promover um bom relacionamento institucional como forma de conferir notoriedade ao CNIACC; Trocar experiências e conhecimentos com outras entidades.	A Lei n.º 144/2015, de 8/09 cria a rede de arbitragem de consumo que tem por objetivo assegurar a coordenação, a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos seguidos nas atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo, bem como o disposto no n.º 4 do art.º 16º daquele normativo, donde se destaca a alínea f) (avaliar a cooperação no âmbito de redes de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços). Este esforço 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.	Recursos humanos; Correio e Internet.	2021	CNIACC Centros de Arbitragem Outras entidades (AMT, ANACOM, ERSE, ERSAR, ISP, BP, DGC, DGPJ, DECO, etc).

III – Desenvolvimento estratégico do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
3.Desenvolvimento de parcerias com alguns municípios	Explicar a importância do CNIACC para a população e o funcionamento dos meios de RAL na sequência da publicação da lei RAL; Reforçar a presença do CNIACC no território nacional; Perspetivar o funciona-mento do CNIACC em rede; Convidar os municípios a associarem-se ao CNIACC; Perspetivar a abertura de polos do CNIACC em algumas zonas estratégicas do país	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. Em 2020 estava prevista mais uma ação de formação na zona Sul do País nos restantes CIAC's da abrangência territorial do CNIACC, mas por motivos da Pandemia Covid-19 não foi possível a realização da mesma, propondo-se o CNIACC realizar 2 novas ações de formação (no Centro e Sul do País) presenciais no ano de 2021 (caso a situação assim o permita). Caso contrário iremos procurar realizar essas ações através de meios à distância (videoconferência)	Humanos (Técnicos Administrativos, juristas e presidente de direção) ; Internet; Computadores; Telefone; Biblioteca; Municípios e entidades associadas; Municípios a aderir.	2021	CIAC's da zona centro e sul do território nacional.

III – Desenvolvimento estratégico do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
4.Aumentodo número de associados do Centro	Explicar a importância do CNIACC para a população e o funcionamento dos meios de RAL na sequência da publicação da lei RAL; Reforçar a presença do CNIACC no território nacional; Referenciar instituições a serem convidadas para se tornarem associadas do CNIACC.	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. Relativamente às entidades com interesse para o Centro que não pretendam associar-se, perspetivar formas de celebração de protocolos de cooperação.	Colaboradores do CNIACC; Internet; Computadores; Telefone; Biblioteca; Entidades a contactar.	2021	Território nacional.

III – Desenvolvimento estratégico do CNIACC

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
5.Formação profissional dos colaboradores do CNIACC	Aumentar as qualificações e os conhecimentos dos colaboradores do CNIACC; Promover a atualização dos conhecimentos dos colaboradores do CNIACC; Capacitar os técnicos em termos de conhecimentos de forma a potenciar a sua atuação.	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.	Humanos (Técnicos Administrativos, juristas, presidente de direção, juiz- árbitro) ; Internet; Computadores; Telefone; Biblioteca; Municípios e entidades associadas; Municípios a aderir.	2021	Área de abrangência do Centro.

III – Desenvolvimento estratégico do CNIACC

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
6. Obtenção do estatuto de utilidade pública	Obter os benefícios previstos nos art. 9º a 14º do Dec. Lei nº 460/77, de 07/11 e das regalias fiscais correspondentes enunciadas na Lei nº 151/99, de 14/09.	Dar continuidade à obtenção do pedido do estatuto de utilidade pública solicitado pelo CNIACC, o que permitirá obter vantagens e ao fim de todos estes anos de atividade será o corolário lógico do processo do seu desenvolvimento. Este é um processo já desencadeado junto da presidência do Conselho de Ministros, no entanto devido ao seu procedimento burocrático ainda não se encontra concluído. Porém, tudo indica que o deferimento será alcançado uma vez que em outubro de 2020 foram solicitados documentos necessários à conclusão do processo.	Humanos (Técnicos Administrativos, Juristas) ; Internet; Computadores; Telefone.	2021	Presidência do Conselho de Ministros.

M,,

IV – Dinamização da vida associativa

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
1. Efetivação de todos os eventos previstos nos Estatutos do CNIACC	Contribuir para o pleno desenvolvimento das relações com as entidades associadas do CNIACC; Concretizar as reuniões dos órgãos sociais (Adm, AG, Cº Fiscal e Cº de Representantes); Dar a conhecer aos associados o CNIACC e a sua atividade.	Os Estatutos do CNIACC determinam anualmente as seguintes reuniões ordinárias: 2 Assembleias Gerais para a aprovação do Orçamento e do Plano de Atividades e o Rela- tório de Execução Financeira, respetivamente em novembro e março de cada ano; 4 reuniões, a realizar trimestralmente, ao nível da Direção; 2 reuniões do Conselho Fiscal para emitir parecer sobre: Orçamento; Plano de Atividades e Relatório de Exec. Financeira; 2 reuniões do Conselho de Representantes para emitir parecer sobre o Orçamento e do Plano de Atividades e o Relatório de Execução Financeira. 2 reuniões do Conselho de Representantes para emitir parecer sobre o Orçamento e o Plano de Atividades e o Relatório de Execução Financeira.	Recursos Humanos do CNIACC; Correio; Internet.	2021	Sede do CNIACC; Lisboa; Coimbra. Zoom