

2017



**Tribunal Arbitral de Consumo**

**Desde 1995**

# **PLANO DE ATIVIDADES**

*Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto*

## ÁREAS DE INTERVENÇÃO, OBJETIVOS E ATIVIDADES

### ***A. INFORMAÇÃO AOS CONSUMIDORES E PROFISSIONAIS***

**Objetivo:** Informar os consumidores e os profissionais sobre direitos e deveres tentando por esse meio evitar/diminuir a conflitualidade, prestando um serviço de apoio eficaz.

#### **Atividades**

Atendimento diário ao público (presencial, telefone, via fax e email)

Tratamento de pedidos de informação presencial (consultas jurídicas)

Tratamento de processos de mediação para resolução de conflitos de consumo

Denúncia de situações lesivas dos interesses dos consumidores junto dos órgãos competentes

Promoção de reuniões com entidades reclamadas

Promoção de tentativas de conciliação com entidades reclamadas no âmbito de processos de arbitragem

Representação junto de diversas entidades

Atendimento presencial dos consumidores sobre-endividados

Tratamento e mediação de processos de sobre-endividamento

Continuar a participar na Rede de Apoio aos Consumidores endividados

### ***B. TRIBUNAL ARBITRAL***

**Objetivo:** Dirimir os conflitos de consumo que não foram resolvidos através da informação, mediação e conciliação.

#### **Atividades**

Instrução de processos para arbitragem

Tentativa de conciliação

Realizar arbitragens dos conflitos surgidos na AMP e nos Municípios que vierem a aderir ao Tribunal Arbitral

Realizar arbitragens necessárias

## **C. REPRESENTAÇÃO DO CICAP/TAC**

**Objetivo:** Dar a conhecer a existência e funcionamento do CICAP/TAC.

<b>Atividades</b>		
Representação em diversos organismos consultivos autárquicos ou órgãos da administração pública	Ao longo do ano	Administração Direção
Elaboração de pareceres jurídicos	Ao longo do ano	Juristas
Participação em eventos públicos, seminários, conferências ou outros eventos	Ao longo do ano	Administração Direção Juristas

## **D. FORMAÇÃO PROFISSIONAL**

**D1 Objetivo:** Contribuir para a formação de profissionais na área da Resolução Alternativa de Conflitos de Consumo.

<b>Atividades</b>		
Organização de ações de formação no âmbito dos Protocolo com a Escola de Direito da Universidade Católica Portuguesa	1 ação – no 1º semestre	Administração Direção Juristas
Organização de ações de formação no âmbito do Protocolo com a Faculdade de Direito do Porto	1 ação – no 2º semestre.	Administração Direção Juristas
Organização de ações de formação no âmbito do Protocolo com a Universidade Portucalense	2 ações – uma no 1º semestre e outra no 2º semestre.	Administração Direção Juristas
Realização de ações de formação dirigidas aos técnicos dos Municípios da AMP responsáveis pela área de resolução de conflitos de consumo	1º semestre	Administração Direção Juristas
Realização de uma ação de formação dirigida aos técnicos responsáveis pelos Gabinetes Autárquicos de Apoio ao Consumidor protocolados	1º semestre	Administração Direção Juristas
Organização e dinamização de workshops dirigidos aos colaboradores de empresas ou outras entidades, numa perspetiva de melhor tratamento interno das reclamações de acordo com as solicitações recebidas	Ao longo do ano	Direção Juristas

**D2 Objetivo:** Oferta formativa.

<b>Atividades</b>		
Manter contatos com as Escolas continuando a dar acesso a professores a alunos ao Centro	Ao longo do ano	Direção
Realização de cursos de formação no âmbito do Direito do Consumo e dos meios Alternativos de Resolução de Conflitos de Consumo em colaboração com a Delegação do Porto da Ordem dos Advogados e outras entidades	Ao longo do ano	Direção
Apresentação de propostas de projetos formativos quando solicitadas	Ao longo do ano	Direção

## **E. COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES EXTERNAS**

**E1 Objetivo:** Ampliar a visibilidade da ação do CICAP/TAC – Comunicação Social.

<b>Atividades</b>		
Gestão da colaboração regular com órgãos de comunicação social regionais (protocolos/partnerias estabelecidas), garantindo uma gestão de conteúdos dinâmica atual	Ao longo do ano	Administração Direção
Promoção de parcerias de colaboração regular com órgãos de comunicação social regionais (televisão, rádio ou imprensa)	Ao longo do ano	Administração Direção Juristas
Promoção da presença regular nos media regionais (reportagens e participações pontuais)	Ao longo do ano	Administração Direção Juristas

**E2 Objetivo:** Visibilidade e intervenção do CICAP/TAC

<b>Atividades</b>		
Comemorar os 20 anos de atividade do CICAP com a realização de uma conferência.		
Participação em certames, designadamente em colaboração com a AEP	Ao longo do ano	Administração Direção Juristas
Realização de debates com o apoio das juntas de freguesia sobre temas atuais de interesse para os	Ao longo do ano	Administração Direção

consumidores e profissionais, designadamente na área do crédito ao consumo e sobre-endividamento

Ações de informação/formação nos Municípios da AMP com os que existam Protocolos.	1º semestre	Direção
Dinamizar a oferta de informação através da página do CICAP	Ao longo do ano	Direção Juristas Colaboradores
Dinamizar a página do Facebook e do Twitter	Ao longo do ano	Direção Juristas Colaboradores
Participação ativa nas reuniões e/ou iniciativas promovidas pelas entidades que operam na área da resolução alternativa de conflitos de consumo	Ao longo do ano	Administração Direção Juristas

## **F. DIVERSOS**

**F1 Objetivo:** Promover a qualificação dos recursos humanos no sentido de uma intervenção mais eficaz.

### **Atividades**

Participação dos colaboradores em ações de formação profissional promovidas por diversas entidades, nacionais ou internacionais	Ao longo do ano	
Atualização frequente da base de dados	Ao longo do ano	Rececionistas Juristas
Participação ativa no processo de avaliação do desempenho	Ao longo do ano	

**F2 Objetivo:** Promover a comunicação interna

### **Atividades**

Realização mensal de reuniões de coordenação	Ao longo do ano	Direção
Realização, com periodicidade mensal, de reuniões de Administração	Ao longo do ano	
Realização, sempre que necessário, de reuniões com o Conselho Fiscal e Conselho Técnico Financeiro		Administração

**F3 Objetivo:** Reforçar a intervenção da CICAP/TAC – Relações institucionais.

<b>Atividades</b>		
Expansão das relações institucionais que, no âmbito das competências das entidades envolvidas, permitam criar sinergias potenciando recursos	Ao longo do ano	Administração Direção Juristas
Dinamização dos protocolos de colaboração com autarquias, universidades, sindicatos e outras entidades	Ao longo do ano com ações locais	Administração Direção Juristas
Promoção de esforços com vista à celebração de novos protocolos com autarquias ou outros órgãos da administração local, associações e escolas	Ao longo do ano	Administração Direção

## **I - EQUIPA DO CICAP/TAC**

Para o desenvolvimento deste plano de atividades, o CICAP dispõe de uma equipa de recursos humanos composta por 10 colaboradores, assim distribuídos:

<b>Designação</b>	<b>Nº de colaboradores</b>
Tribunal Arbitral	5 Árbitros
Direção	1 Diretora
Gabinete Jurídico	2 Juristas – um jurista das 10h00/14h00 e outro das 14h00/18h00
Departamento Administrativo	2 Administrativas

## **II - CONCLUSÃO**

Em suma, diremos que, ao longo do ano de 2017, iremos desenvolver todos os esforços no sentido de dar cumprimento integral a este Plano de Atividades.