

PLANO DE ATIVIDADES DO CIMARA

2026

INDÍCE

	Designação	Pág.
	Introdução	3
I	Serviços de Receção, Secretariado e Gabinete Jurídico	4
	1. Recursos Humanos e Funções	4
	2. Formação, Capacitação e Emissão de Pareceres	4
	3. Informática e Modernização Tecnológica	4
	4. Coordenação e Atividades Complementares	5
II	Tribunal Arbitral	5
	1. Funcionamento	5
	2. Representação das Partes	5
	3. Competência em Razão do Valor	6
	4. Taxas Aplicáveis	6
III	Administração	6
IV	Acordos de Cooperação e Protocolos	6
	1. Cooperação Internacional	6
	2. Protocolos Regionais e Nacionais	6
V	Comunicação	7
VI	Interação com Entidades Regionais, Nacionais e Setoriais	7
VII	Debates, Conferências e Intercâmbio	7
VIII	RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado	7
IX	Proposta de Orçamento para 2026	8
	NOTAS	9

Introdução

O ano de 2025 marcou a conclusão da instalação, inauguração e início de operação do CIMARA – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo dos Açores.

Constituiu um ano de consolidação institucional e de afirmação pública do Centro enquanto mecanismo de justiça acessível e célere em matéria de conflitos de consumo na Região Autónoma dos Açores.

Para 2026, pretende-se evoluir de uma fase de instalação para uma fase de **expansão operacional, especialização técnica, comunicação pública e reforço das redes de cooperação regionais, nacionais e internacionais.**

Mantém-se como objetivo prioritário o **fortalecimento da equipa**, assegurando continuidade, estabilidade funcional e capacitação técnica em mediação e arbitragem.

I – SERVIÇOS DE RECEÇÃO, SECRETARIADO E GABINETE JURÍDICO

Mantém-se, em 2026:

- atendimento presencial;
- atendimento remoto por videoconferência no caso de outras ilhas ou quando as distâncias o justificarem;
- tratamento digital de processos, sempre que adequado;
- continuidade dos procedimentos de mediação e arbitragem em todos os dias úteis;
- **reforço da Mediação**, prevista para 2026.

1. Recursos Humanos e Funções

Em 2026 prevê-se a manutenção da equipa jurídica existente, procurando garantir estabilidade e qualidade técnica, e podendo ser complementada por contratação pontual em regime de prestação de serviços, de acordo com as necessidades operacionais.

O apoio administrativo permanece central na receção, preparação processual, gestão burocrática, suporte estatístico e interação com o Tribunal Arbitral, sendo que esse apoio administrativo conta já com um reforço de um estagiário ao abrigo do programa incluir.

2. Formação, Capacitação

A formação contínua é prioridade estratégica para 2026.

- participação em ações promovidas pela **DRAJ/DGPJ, DGC, IRAE, ASAE, reguladores dos serviços públicos essenciais, Autoridade da Mobilidade e Transportes, ERSE, ANACOM e ERSARA**, entre outros;
- Procurar obter qualificações específicas em **Mediação de Conflitos de Consumo**;
- Capacitação administrativa em estatística, atenção ao público, tramitação processual e ferramentas digitais;
- participação em conferências, seminários e fóruns jurídicos nacionais e internacionais.

3. Informática e Modernização Tecnológica

Em 2026:

- reforço do parque informático;
- Aquisição de Firewall, VPN, Antivirus;
- instalação progressiva de **sistema de videoconferência** para julgamentos a distância, integrando-se com ilhas diferentes;
- melhoria do sistema interno de estatística harmonizada;
- reforço da interoperabilidade digital com plataformas nacionais de RAL.

4. Coordenação e Atividades Complementares

A coordenação executiva assegurará:

- direção operacional (a meio tempo);
- alinhamento estratégico com os órgãos sociais;
- monitorização da produtividade e tempos médios de resolução.

A área administrativa produzirá:

- mapas mensais do andamento das reclamações;
- recolha de dados temáticos;
- relatórios estatísticos anuais;
- análise da origem geográfica (por ilha) dos processos;
- envio regular de sentenças para divulgação pública.

II – TRIBUNAL ARBITRAL

1. Funcionamento

Em 2026, procurar-se-á reforçar progressivamente um corpo estável de árbitros, de modo a garantir uma resposta eficaz à procura regional. Nesse contexto, evidencia-se a necessidade de assegurar, pelo menos, a existência de mais um árbitro proveniente da bolsa de árbitros inscritos na DGC.

Presentemente, o CIMARA conta apenas com um árbitro, um Senhor Juiz Conselheiro jubilado, que presta a sua colaboração a título gracioso, o que muito nos honra e pelo que lhe somos particularmente gratos. Atendendo à necessidade de assegurar a continuidade e a regularidade do serviço, revela-se prudente acautelar a eventual indisponibilidade pontual inerente a uma solução assente num único colaborador.

Importa ainda referir que, desde 2021, se encontra prevista verba mensal no montante de 800,00 €, correspondente a um valor anual máximo de 9.600,00 €, destinada a este fim, a qual nunca chegou a ser executada. Deste modo, o eventual e pontual recurso à bolsa de árbitros encontra-se já orçamentalmente acautelado, não implicando, para já, qualquer acréscimo de encargos para além dos inicialmente previstos.

2. Representação das Partes

Promover-se-á cooperação com entidades de representação dos consumidores, designadamente:

- **ACRA- Associação dos Consumidores da Região dos Açores;**
- **DECO- Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidores;**
- **Instituições de apoio social e poder local, designadamente, IPSS, Casas do Povo, Juntas de Freguesia e Municípios;**
- **Outras Instituições de carácter profissional, para além dos parceiros do CIMARA.**

3. Competência em razão do valor

O CIMARA acompanhará a evolução da Regulação Harmonizada e proporá adequações regulamentares que permitam alargar a competência do Tribunal Arbitral. Desejato, aliás, decorrente da entrada em vigor, em 01/01/2026, do regulamento atrás mencionado.

4. Taxas aplicáveis

Com a entrada em vigor do novo Regulamento Harmonizado a partir de 01 de janeiro de 2026, temos:

- gratuidade da fase de informação e mediação;
- taxas a aplicar na fase de arbitragem (julgamentos).

III – ADMINISTRAÇÃO

A Administração manterá:

- gestão financeira rigorosa;
- funções executivas asseguradas pelo diretor;
- reuniões periódicas e extraordinárias (presenciais ou online).

IV – ACORDOS DE COOPERAÇÃO E PROTOCOLOS

1. Cooperação Internacional

O CIMARA procurará estabelecer uma ligação à **FIN-NET e redes europeias de RAL**, participando ativamente em debates e partilha de boas práticas, através dos canais nacionais competentes, quer autonomamente.

2. Protocolos Regionais e Nacionais

Em 2026, o CIMARA pretende:

- criar protocolos com **Municípios das 9 ilhas**;
- reforçar acordos com reguladores setoriais;
- firmar protocolos com **Universidade dos Açores, associações empresariais regionais, direções regionais, empresas de serviços públicos essenciais e ordens profissionais.**

V – COMUNICAÇÃO

O ano 2026 será de forte aposta na visibilidade institucional:

- manutenção e atualização do website;
- acesso fácil a estatísticas, pareceres e atas de arbitragem;
- campanhas de comunicação multicanais: rádio local, imprensa regional, redes sociais, plataformas inter-ilhas ¹
- presença pública em sessões municipais e eventos informativos.

VI – INTERAÇÃO COM ENTIDADES REGIONAIS, NACIONAIS E SETORIAIS

Objetivos:

- reforçar triagem de conflitos remetidos por Municípios;
- cooperação contínua com **IRAE, ASAE, DGC, DGPI, Autoridades Reguladoras**, instituições de justiça e de mediação social;
- integração de colaboradores do CIMARA em ações formativas promovidas pelos reguladores;
- acompanhamento estatístico harmonizado, com reporte regional e nacional periódico;

Reforçar-se-á a cooperação institucional com outros Centros de Arbitragem portugueses, garantindo:

- trocas de procedimentos;
- julgamentos assistidos via plataformas online;
- testemunhos à distância, com especial utilidade no contexto insular.

VII – DEBATES, CONFERÊNCIAS E INTERCÂMBIO

Em 2026 o CIMARA procurará uma conferência anual regional sobre Direitos do Consumidor.¹

VIII – RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

O CIMARA procurará integrar-se na RACE, desde que o programa nacional prossiga em 2026.

¹ Promoção de Ações de Informação junto dos Consumidores, inscrita no Orçamento da RAA para 2026

IX – PROPOSTA DE ORÇAMENTO PARA 2026

1. RECEITAS

Rubricas	Orçamento para 2025	Realizado previsto 2025 *	Orçamento para 2026
Subsídios à Exploração - Ministérios J/F - OPP2018 (€ 300 000,00)	126 734,44 €	87 127,17 €	108 340,00 €
Subsídios de outras Entidades	- €	- €	20 000,00 €
Outros Rendimentos - Juros e compensação de subsídios	- €	7 364,64 €	7 500,00 €
Outros Rendimentos - Taxas e encargos de arbitragem	- €	- €	5 360,00 €
1. TOTAL DAS RECEITAS	126 734,44 €	94 491,81 €	141 200,00 €
Receita a reconhecer - Ministérios J/F - OPP2018 (€ 300 000,00)	- €	129 076,12 €	20 736,12 €

2. DESPESAS

Rubricas	Orçamento para 2025	Realizado previsto 2025*	Orçamento para 2026
2.1. Fornecimentos e Serviços Externos			
Trabalhos especializados	8 000,00 €	3 955,34 €	20 500,00 €
Publicidade e propaganda	3 300,00 €	4 414,59 €	200,00 €
Vigilância e segurança	3 500,00 €	- €	- €
Honorários	- €	400,00 €	- €
Conservação e reparação	2 933,68 €	156,03 €	2 000,00 €
Serviços bancários	- €	- €	- €
Ferramentas e utensílios de desgaste rápido	- €	106,98 €	150,00 €
Livros e documentação técnica	- €	27,60 €	100,00 €
Material de escritório	550,00 €	1 362,14 €	1 600,00 €
Artigos para oferta	- €	- €	- €
Eletricidade	- €	- €	- €
Combustíveis	- €	- €	- €
Água	- €	- €	- €
Deslocações e estadas	- €	- €	6 500,00 €
Transportes de pessoal	- €	- €	- €
Transportes de mercadorias	- €	- €	- €
Rendas e alugueres	- €	- €	- €
Comunicação	2 400,00 €	2 040,98 €	2 640,00 €
Seguros	- €	- €	500,00 €
Contencioso e notariado	- €	- €	600,00 €
Despesas de representação	- €	47,43 €	- €
Limpeza, higiene e conforto	4 500,00 €	4 006,20 €	4 200,00 €
Outros Serviços	5 000,00 €	- €	- €
Total FSE	30 183,68 €	16 517,29 €	38 990,00 €
2.2. Gastos com o pessoal			
Remunerações Órgãos Sociais	- €	- €	- €
Remunerações do Pessoal	72 918,56 €	57 316,83 €	64 700,00 €
Benefícios pós-emprego	- €	- €	- €
Indemnizações	- €	- €	- €
Formação	- €	- €	1 500,00 €
Encargos sobre remunerações	13 759,93 €	12 219,79 €	12 350,00 €
Seguros de A.T. e doenças profissionais	272,27 €	1 073,26 €	1 200,00 €
Gastos de Ação Social	- €	- €	- €
Outros Gastos com o pessoal - Juiz Árbitro	9 600,00 €	- €	9 600,00 €
Total Gastos com Pessoal	96 550,76 €	70 609,88 €	89 350,00 €
2. TOTAL DE DESPESAS (2.1. + 2.2.)	126 734,44 €	87 127,17 €	128 340,00 €
RESULTADO (1 - 2)	- €	7 364,64 €	12 860,00 €
3. INVESTIMENTO			
PC, secretárias, cadeira, Equip. VideoConferência e Som	10 300,80 €	- €	6 612,00 €
TOTAL DE INVESTIMENTO	10 300,80 €	- €	6 612,00 €

* os valores considerados são os que constam do balancete de dezembro de 2025, mas como faltam os procedimentos de fim de exercício, não se consideram como definitivos.

Por último, mas não menos importante, uma ressalva quanto ao plano agora proposto, que só poderá ser materializado e plenamente executado no pressuposto de que os financiamentos considerados na proposta serão deferidos.

Ponta Delgada, 03/02/2026

O Conselho de Administração do CIMARA

Ana Cristina Algarvio Feliciano de Sousa Tapadinhas

Assinado por: **Ana Cristina Algarvio Feliciano de Sousa Tapadinhas**
Num. de Identificação: 08865708
Data: 2026.02.05 12:24:07+00'00'

Manuel António Pacheco Resendes

Assinado por: **Manuel António Pacheco Resendes**
Num. de Identificação: 11084747
Data: 2026.02.05 18:34:46-01'00'

Mário Agostinho Reis

Assinado por: **Mário Agostinho Reis**
Num. de Identificação: 04915554
Data: 2026.02.05 18:58:52-01'00'