

**CACRC - CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS
DE CONSUMO DA REGIÃO DE COIMBRA**

PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2024

SUMÁRIO

1. Nota Introdutória
2. Enquadramento
3. Eixos de intervenção
4. Objetivos estratégicos
5. Objetivos operacionais
6. Sustentabilidade financeira
7. Anexo - Orçamento

1. NOTA INTRODUTÓRIA

O plano de atividades reflete a dimensão do trabalho desenvolvido ao longo de mais de trinta anos e a garantia da continuidade de prestação aos cidadãos de um meio complementar e facilitado de acesso à Justiça. Pretende-se com este documento preparar o futuro, após diagnóstico atual, considerando todas as suas fragilidades, mas também identificando as muitas oportunidades.

2. ENQUADRAMENTO

Nos termos dos seus estatutos a associação, denominada CACRC-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra, tem por objeto disponibilizar um Centro de Arbitragem/Tribunal que promova a resolução de litígios originados por contratos de consumo, celebrados dentro do seu âmbito geográfico¹, definido pelo Despacho Ministerial n.º 90-B/92, de 15 de abril, Despacho Ministerial n.º 166/95, de 23 de outubro, Despacho do Sec. Estado da Justiça n.º 19 533/2000, de 11 de setembro, Despacho do Sec. Estado da Justiça n.º 10 673/2010, de 28 de junho, através da mediação, conciliação e arbitragem.

A associação é uma entidade de resolução alternativa de litígios de consumo, aplicando-se-lhe os princípios e as regras a que deve obedecer e o seu enquadramento jurídico de acordo com o disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, e sucessivas alterações². Neste diploma se define a coordenação e supervisão pela Direção-Geral do Consumidor e pela Direção-Geral da Política da Justiça, o apoio financeiro a prestar pela Direção-Geral da Política da Justiça e pelas entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais e, ainda, da possibilidade de os municípios participarem como associados e concederem apoio financeiro.³

3. EIXOS DE INTERVENÇÃO

3.1 Informação, mediação, conciliação e arbitragem

Paz não é a ausência de guerra. É uma virtude, um estado mental, uma disposição para a benevolência, confiança e Justiça. Spinoza

¹ Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares.

² Que transpõe a Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013.

³ Artigos 4.º-A, 4.º-B e 4.º-C do citado diploma.

O Centro pretende prosseguir com a sua atividade nuclear de informação, mediação, conciliação e arbitragem, alinhando com Spinoza, pois os conflitos sempre ocorrem, e assim também os de consumo, pelo que importa saber como resolvê-los de forma justa e, portanto, de forma célere, eficaz e tendencialmente gratuita.

Este compromisso visa reforçar a eficácia no cumprimento da sua missão indo de encontro aos interesses dos cidadãos propondo-se a ativamente a reduzir as pendências e o tempo médio de resolução dos processos.⁴

3.2 Rede de apoio ao cliente bancário

O Centro continuará, ainda, a integrar a rede de extrajudicial de apoio a clientes bancários (RACE), nos termos do disposto no Decreto-lei n.º 70-B/2021, de 6 de Agosto, e sucessivas alterações.⁵

4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Cumprimento do desígnio constitucional de acesso facilitado à Justiça para tal se propondo prestar e recolher contributos de todos os interlocutores e partilhá-los com empenhado envolvimento. Esta dinâmica despoletará um conjunto de discussões, em várias instâncias, tão desejáveis quanto necessárias. Será um desafio repartido potenciando o alcance das metas definidas e assim garantindo a confiança e transparência no funcionamento da Instituição.

4.1 Regulamento

Participação ativa na conclusão do processo de alteração ao regulamento harmonizado entre todos os Centros de Arbitragem. O regulamento, enquanto conjunto organizado e coerente de normas, é garante de estabilidade e bom funcionamento dos serviços prestados. O regime

⁴ Os indicadores são claros. No ano de 2022 houve uma taxa de resolução de 96%, tempo médio de resolução de 54 dias e pendências relativas de 25% no que concerne à conflitualidade em geral e de uma taxa de resolução de 108%, tempo médio de resolução de 64 dias e pendências relativas de 12% na área dos serviços públicos essenciais. O ano em curso, terá valores muito aproximados. Não obstante, afigura-se como provável o aumento do número de pendências e do tempo médio de resolução, apesar de notoriamente inferior aos 90 dias máximos legalmente previstos¹. Tal previsível aumento justifica-se pelo facto de arbitragem ser obrigatória até ao valor de €5.000 assim aumentando o número de processos nesta fase processual concluídos, em detrimento da fase de mediação, o que implica, devido à sua maior complexidade, uma inerente morosidade.

⁵ Estabelece os princípios e as regras a observar pelas instituições de crédito na prevenção e na regularização das situações de incumprimento de contratos de crédito pelos clientes bancários e cria a rede extrajudicial de apoio a esses clientes bancários no âmbito da regularização dessas situações.

processual e institucional terá de ser adequado à resolução dos litígios de reduzido valor económico e acessível aos cidadãos. Deverá este documento prever, nomeadamente, a forma de seleção e designação dos árbitros e a eventual existência de custas. Defende-se reflexão crítica e profunda sobre o modelo vigente de arbitragem de consumo refletida neste documento determinante que defendemos seja vertido sob a forma de regra emanada pelo Poder Legislativo, assim asseverando a sua segurança, transparência e coerência.

4.2 Plataforma RAL+

Promover a eficiência e economia de meios e recursos fundamentais à assunção plena das suas atribuições colocando a tecnologia ao serviço da Justiça, progredindo na digitalização da tramitação processual e, assim, assegurando que *“...os procedimentos de RAL (...) estão disponíveis e facilmente acessíveis, tanto em linha (on line) como por meios convencionais, para ambas as partes, independentemente do local onde se encontrem.”*⁶ É este também o objetivo da criação da plataforma informática RAL+ a ser desenvolvida pela Direção-Geral da Política da Justiça *“...permitindo o acesso em tempo real a partir de qualquer lugar e dispositivo móvel...”*,⁷ tendo o Centro, na respetiva elaboração, prestado toda a colaboração solicitada. Esta importante ferramenta é fundamental, mormente para o CACRC que, desde 1 de Março do corrente ano, se deparou com falhas que inviabilizam o pleno uso da atual aplicação, imediatamente reportadas, mas que, não obstante todos os esforços realizados pela Direção-Geral da Política da Justiça, não foi possível sanar.

4.3 Rede intermunicipal da Região de Coimbra

Aprofundar a articulação e continuar a promover o sistema arbitral nos municípios associados e em todos aqueles que integram a Comunidade Intermunicipal da Região de Coimbra – CIM – Região de Coimbra: Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mealhada, Miranda do Corvo, Mira, Montemor-o-Velho, Mortágua, Oliveira do Hospital, Pampilhosa da Serra, Penacova, Penela, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares.

Em cumprimento de tal desiderato o Centro solicitará à CIM – Região de Coimbra, a presença em reunião da assembleia intermunicipal para apresentação da sua atividade promovendo ativamente as necessárias diligências para que na mesma estejam presentes representantes das entidades de supervisão e coordenação.

⁶ Artigo 10.º, n.º 1 da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro.

⁷ Informação disponível em: <https://dgpi.justica.gov.pt/instrumentos-de-gestao/Projetos-cofinanciados-pela-UE/Plataforma-RAL>

Pretende-se que os Municípios de Tábua, Oliveira do Hospital e Góis, nos quais o Centro tem competência territorial, mas que em tempos deixaram de ter a qualidade de associados, a retomem. Neste sentido o Município de Góis que já iniciou respetivos os procedimentos. Pretende-se, igualmente, que o Município da Pampilhosa da Serra, único no distrito de Coimbra que nunca integrou a associação, no próximo ano a mesma concretize. É igualmente objetivo para 2024 retomar os contactos com os municípios da Mealhada e de Mortágua que, não obstante não pertencerem ao distrito de Coimbra, integram a CIM-Região de Coimbra e desta forma o Centro alargar a sua competência territorial.

4.4 Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores

Apoio a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo

Apresentar candidatura ao Fundo para a promoção dos direitos dos consumidores (14.ª fase), caso se concretize abertura de procedimento, o que até à presente data ainda não aconteceu, e elaborar o relatório final da 13.ª fase – Elxo A - do projeto: *“O CACRC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra na Rede (DIGITAL) Nacional de Arbitragem de Consumo”*, que se iniciou a 1 de Janeiro termina a 31 de Dezembro de 2023.

Informação, educação e apoio dos consumidores [RACE]

Continuar a executar o projeto apresentado e aprovado ao Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, 13.ª fase – Elxo C - : *“O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra na prevenção e regularização das situações de contratos de crédito pelos consumidores”*, que teve início a 1 de Setembro de 2023 e terminará a 31 de Agosto de 2024 e, ainda, apresentar candidatura para a 14.ª fase caso se concretize abertura de procedimento.

4.5 Cooperação

Entidades Reguladoras de serviços públicos essenciais

Promover o intercâmbio e concertação institucional e técnica com as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais no desenvolvimento dos protocolos celebrados com a ANACOM,

ERSE, ERSAR e AMT para construindo soluções novas e eficazes para promover e implementar uma rede nacional de arbitragem de consumo plenamente eficaz, eficiente e de qualidade.

Dinamizar o protocolo de cooperação celebrado a 15 de Novembro p.p. com a Comissão do Mercado de Valores Imobiliários (CMVM).

Centros de Arbitragem da Rede de Resolução Alternativa de Conflitos de Consumo

Otimizar a rede nacional de arbitragem através de estreita e profícua colaboração com todos os Centros de Arbitragem nacionais, partilhando informação, adotando as melhores práticas, uniformizando os procedimentos e definindo estratégias comuns para assim, ganhar dimensão e afirmar a arbitragem de consumo como importante elemento do sistema judicial português.

Academia

Beneficiar, aproveitando todas as potencialidades, dos protocolos de cooperação celebrados com a Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, através do Centro de Direito do Consumo, Instituição ímpar de reflexão jurídica nacional.

Colaborar com o Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra – ISCAC *Business School*, facultando o conhecimento e acesso e estudantes das licenciaturas ali ministradas, em especial de Solicitadoria, através da realização de estágios profissionais.

4.6 Promoção e Divulgação

Empresas

Comunicar com os profissionais sobre as vantagens do recurso ao Centro apresentando-o como uma vantagem competitiva e, desta forma, potenciando a aceitação da arbitragem como meio de resolução de litígios de consumo de reduzido valor económico a que aqueles se encontram por lei obrigados.

Juntas de freguesia

Envolver as Juntas de Freguesia que, no âmbito das suas competências próprias e daquelas que lhe são delegadas pelas câmaras municipais são, por excelência, o contacto primeiro e mais próximo dos cidadãos para a resolução de um muito diverso rol de situações do seu quotidiano nas quais as atinentes ao consumo se incluem.

Comunicação social

Promover este meio próximo e facilitado de acesso à Justiça junto dos cidadãos, através das entidades parceiras e dos canais de comunicação de que dispõe e, ainda, através da imprensa local reforçando o pedido de divulgação nacional, através dos meios institucionais da Direcção-Geral da Política da Justiça e da Direcção-Geral do Consumidor.

4.7. Recursos humanos

Árbitros

Continuar a integrar, e reforçar, a bolsa de árbitros de conflitos de consumo disponibilizada, publicada em linha e atualizada pela Direcção-Geral do Consumidor⁸. Atualmente o Centro para a mesma contribui com três árbitros, um dos quais magistrado judicial e os outros dois reputados juristas.

Definir, colaborativamente, os critérios e requisitos de seleção, deveres e forma de designação para os processos dos árbitros.

Juristas

Valorizar o quadro de pessoal já capacitado com competências e conhecimentos sólidos. Os serviços jurídicos são assegurados por dois juristas, um dos quais exerce, cumulativamente, as funções de direção que por sua vez são assessorados por técnico administrativo. Apenas circunstancialmente, aquando da aprovação de projeto de candidatura apresentado ao Fundo do Consumidor, portanto de forma limitada no tempo, é realizado contrato de prestação de serviços com jurista.

⁸ Artigo 6.º - B, da lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro

Formação

Continuar-se-á a promover a formação especializada, quer dos árbitros quer dos juristas, nomeadamente, através da participação dos árbitros no *Curso de Capacitação Técnica de Árbitros de Consumo*, promovido pelo Centro de Direito do Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, iniciado em 2023 e dos juristas com recurso às entidades parceiras, em especial das entidades reguladoras de serviços públicos essenciais na área das respetivas competências.

Em cumprimento de tais desideratos identificam-se os principais parceiros:

- ✓ Câmaras Municipais da Região de Coimbra
- ✓ CIM - Comunidade Intermunicipal da Região de Coimbra
- ✓ Associações Comerciais e Industriais – Associação Comercial e Industrial da Figueira da Foz
- ✓ Sindicatos: União dos Sindicatos de Coimbra-CGTP-IN
- ✓ Associações de Defesa do Consumidor: APDC, ACOP, DECO e UGC
- ✓ Ordem dos Advogados – Conselho Regional de Coimbra
- ✓ Instituições de Ensino Superior
- ✓ Centros de Arbitragem da Rede de Arbitragem de Consumo
- ✓ Entidades de coordenação e supervisão: Direção-Geral do Consumidor e Direção-Geral da Política da Justiça
- ✓ Entidades reguladoras setoriais: ERSE, ERSAR, ANACOM, AMT e CMVM.

5. OBJETIVOS OPERACIONAIS - AÇÕES

Informação, mediação, conciliação e arbitragem de conflitos de consumo			
Prevenção e regularização das situações de contratos de crédito pelos consumidores			
Objetivo operacional	Atividade	Calendário	Recursos
Prestação de informação			
Realização de mediação, conciliação e arbitragem	Contratação de recursos humanos	Janeiro	Humanos: Juizes-árbitro Diretora Juristas técnico-administrativo
Acompanhamento do cliente bancário			
Aprovação de novo Regulamento Harmonizado	Continuação dos trabalhos em colaboração com a DGPJ, DGC e os Centros de Arbitragem da Rede		Materials: Nova aplicação de gestão de processos em desenvolvimento pela DGPJ- RAL+
Plataforma RAL+	Otimização da gestão das tarefas ligadas à tramitação processual		
		Ao longo do ano	
Rede Intermunicipal da Região de Coimbra	Elaborar um plano conjunto e em conformidade com as partes interessadas – CIM-Região de Coimbra, Municípios e Juntas de Freguesia		Brochuras Desdobráveis Mupis
Academia	A acordar com as entidades parceiras – FDUC e ISCAC		Filme publicitário Ações locais
			Equipamento informático diverso facilitador de recurso à nova aplicação RAL+, a meios de comunicação à distância, redes sociais e sítio da internet do Centro,
Promoção e divulgação	Elaborar um plano conjunto e em conformidade com as partes interessadas – Câmaras Municipais, Juntas de Freguesia, Associações comerciais e Industriais da região de Coimbra		

6. Sustentabilidade financeira

O orçamento a apresentar estará sempre condicionado pelo disposto no Despacho n.º 6909/2020, de 6 de Julho, dos Ministérios da Economia e Transição Digital e Justiça que determina o montante global da componente fixa de financiamento a atribuir anualmente pelo Estado, através da Direção-Geral da Política da Justiça, bem como pelas entidades reguladoras de serviços públicos essenciais – ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT - nos termos do artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

Este modelo assenta na existência de duas componentes de financiamento, sendo uma fixa, a atribuir pela Direção-Geral da Política da Justiça e pelas entidades reguladoras de serviços públicos essenciais, montante atualizado anualmente de acordo com a taxa de inflação verificada no ano anterior, e outra, variável, a cargo destas entidades reguladoras que sempre dependerá da procura, eficácia, eficiência e qualidade de processos tramitados nos vários setores de atividade dos serviços públicos essenciais.

A opção, na elaboração do presente documento, foi orçamentar como previsível, no que concerne à componente variável do financiamento, os valores atribuídos no pretérito ano.

Assim também o financiamento condicionado pelo disposto na Portaria n.º 1340/2008, de 26711, Portaria 39/2012, de 10/02 e Despacho n.º 1994/2012, de 13 de fevereiro,⁹ dos Ministérios das Finanças e da Economia e do Emprego que aprova o Regulamento do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, criado pelo Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de Junho, e que define os requisitos para a atribuição dos apoios à execução de projetos que visam a promoção dos direitos e interesses dos consumidores, através da utilização dos recursos financeiros disponíveis no supra referenciado Fundo.

Este segundo modelo de financiamento assenta na apresentação de projetos anuais, após publicação de Aviso de abertura de procedimento, à Direção-Geral do Consumidor.

⁹ Entretanto revogados pela Portaria n.º 384/2023, de 22 de Novembro, das Finanças, Economia e Mar que altera o regime, o funcionamento e o Regulamento do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, que entra em vigor a 23 de Novembro e regerá os termos de futuros projetos a apresentar pelo Centro ao referido Fundo.

O Centro é elegível para candidatura¹⁰ ao, desde 24 de novembro de 2024, denominado *Eixo D - Promoção dos mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo*¹¹ – especificamente destinado aos centros de arbitragem que integram a RALC¹² e, desde 2021 ao, desde 24 de novembro de 2024, denominado *Eixo A - Informação e Apoio dos Consumidores*, pelo facto de o Centro integrar a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários, tal como previsto no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

À data da realização do plano de atividades e orçamento encontra-se em desenvolvimento o projeto do Eixo A: *O CACRC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra na rede (DIGITAL) Nacional de Arbitragem de Consumo*, que teve início a 1 de Janeiro e terminará a 31 de Dezembro de 2023. Desconhece-se a abertura de procedimento para o ano de 2024 pelo que a opção foi orçamentar o valor atribuído em 2023.

Igualmente em desenvolvimento o projeto Eixo C denominado *O centro de arbitragem de Conflitos de Consumo da região de Coimbra na prevenção e regularização das situações de contratos de crédito pelos consumidores*. O projeto teve início a 1 de Setembro de 2023 e terminará a 31 de Agosto de 2024. Desconhece-se a abertura de procedimento para o ano de 2024 pelo que a opção foi orçamentar para o ano de 2024 o valor correspondente a 4 meses, ou seja de 1 de Setembro a 31 de dezembro de 2024.

¹⁰ Entidades que se podem candidatar: c) As demais pessoas coletivas de direito privado e de direito público sem fins lucrativos que se proponham desenvolver projetos que tenham por objetivos os mencionados no n.º 2 do artigo 3.º alínea c) do n.º 1 do artigo 6.º da Portaria n.º 384/2023, de 22 de Novembro.

¹¹ Alínea d) do n.º 1 do artigo 3.º do Anexo da citada Portaria: Tipologia de projetos: «Eixo D – Promoção dos mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo»:

- i) Manutenção ou melhoria das condições técnicas ou logísticas das entidades de resolução de litígios de consumo que tenham por objetivo a prestação de um serviço melhor e mais eficiente ao consumidor;
- ii) Apoios à deslocalização das entidades de resolução de litígios de consumo visando a abertura das suas representações, balcoões ou outras modalidades de atendimento dos consumidores, presencial ou não presencial, ou quaisquer outras iniciativas que procurem facilitar o acesso ou a proximidade àquelas entidades pelos consumidores;
- iii) Iniciativas destinadas à melhoria do funcionamento em rede das entidades de resolução de litígios de consumo;
- iv) Campanhas de sensibilização sobre os mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo dirigidas aos consumidores;
- v) Formação dos trabalhadores das entidades de resolução de litígios de consumo;

¹² Alínea a) do n.º 1 do artigo 3.º do Anexo da citada Portaria

a) «Eixo A – Informação e apoio aos consumidores»:

- i) Informação, sensibilização e capacitação dos consumidores, através da divulgação de campanhas informativas em diversos suportes;
- ii) Programas de formação e de apoio em matéria de direitos dos consumidores

Reitera-se, o há muito preconizado, financiamento pela Direção-Geral do Consumidor, em moldes semelhantes ao que sucede com a Direção-Geral da Política da Justiça e entidades reguladoras de serviços públicos essenciais com uma componente fixa de financiamento e outra de acordo com conjunto fundamentado de critérios de desempenho ao invés de financiamento através da apresentação de candidaturas ao Fundo, modelo causador de entropias diversas ao normal funcionamento e planeamento da atividade do Centro. As candidaturas ao Fundo deveriam ser reservadas para específicas ações, limitadas no tempo. Recentemente criado grupo de trabalho, pela DGPJ e DGC para elaboração de modelo de financiamento tendo o Centro prestado seus contributos, e cujas conclusões se prevê sejam apresentadas no início do ano de 2024.

Os Municípios associados contribuem, igualmente, para o financiamento do Centro. No ano de 1999, portanto há quase 25 anos, foram definidos 4 escalões de financiamento (atualmente €1 493,99, €1 745,79, €1 246,99 e €748,20) tendo em conta a população residente por município. O valor mantém-se inalterado desde essa altura. Para o ano de 2024 mantém-se o valor orçamentado em anos anteriores. O município de Coimbra continua a suportar as despesas inerentes à cedência de interesse público de técnica superior jurista.

7. ANEXO - Orçamento

O Conselho de administração

Presidente

Victoriano Nazareth

Vogal

Ângela Frota

Vogal

André Maduro Fernandes

Aprovado pelo Conselho de Administração a 23 de Novembro de 2023 em cumprimento do disposto na alínea c) do artigo 7.º dos Estatutos.

ORÇAMENTO PERIODO DE 2024

GASTOS TOTAIS PREVISTOS	Orçamento para o ano 2024
GASTOS COM PESSOAL	99 636,07 €
<i>Pessoal Técnico s/ Vínculo</i>	
Juizes-Árbitro	15 000,00 €
Directora	11 975,04 €
Contabilista Certificada	5 451,75 €
Jurista	9 600,00 €
Jurista	11 664,00 €
Conselho de Administração	4 679,00 €
<i>Pessoal c/ vínculo</i>	
Técnico	
Salários	18 200,00 €
Subsidio de Alimentação	1 430,00 €
Encargos c/ Segurança Social	4 058,80 €
Administrativo	
Salários	11 931,19 €
Diuturnidades	994,14 €
Encargos c/ Segurança Social	2 882,35 €
Subsidio de Alimentação	1 430,00 €
Medicina Trabalho Higiene e Segurança no Trabalho	90,00 €
Seguro de Acidentes de Trabalho	250,00 €
GASTOS PREVISTOS FORNEC. E SERV. EXTERNOS	27 115,64 €
Eletricidade	2 000,00 €
Água e Saneamento	500,00 €
Livros técnicos	500,00 €
Expediente / Consumíveis	1 500,00 €
Telefone e Internet	1 200,00 €
Seguro multiriscos	100,00 €
Despesas de Correio	1 000,00 €
Conservação e Reparação de imóvel	500,00 €
Higiene e conforto	2 000,00 €
Aluguer, manutenção e reparações de equipamentos	400,00 €
Encargos bancários	200,00 €
Rendas de espaço / sede	11 000,00 €
Deslocações e despesas representação	2 500,00 €
Divulgação / Publicidade	3 000,00 €
Outros Custos Operacionais	715,64 €
PLANO ANUAL DE INVESTIMENTO	3 500,00 €
Informática / Digitalização / Tecnologias	3 000,00 €

Sinalética		500,00 €
TOTAL DE GASTOS E INVESTIMENTO		130 251,71 €
RENDIMENTOS TOTAIS PREVISTOS	Orçamento para o ano 2024	
Direção-Geral do Consumidor - Eixo A		30 000,00 €
Direção-Geral do Consumidor - Eixo C- Janeiro a Agosto		17 952,41 €
Direção-Geral do Consumidor - Eixo C- Setembro a Dezembro		8 976,21 €
Direção-Geral da Política da Justiça		15 831,75 €
Câmaras Municipais		16 262,71 €
ANACOM - componente fixa		6 134,07 €
ANACOM - componente variável		11 754,19 €
ERSAR - componente fixa		6 134,07 €
ERSAR - componente variável		370,75 €
ERSE - componente fixa		6 134,07 €
ERSE - componente variável		4 356,26 €
AMT - componente fixa		6 134,07 €
AMT - componente variável		211,15 €
TOTAL DE RENDIMENTOS		130 251,71 €