

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve  
Tribunal Arbitral

**CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO ALGARVE**

**PROPOSTA DE PLANO DE ATIVIDADES E  
ORÇAMENTO PARA 2026**



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve  
Tribunal Arbitral

## Índice

1. Introdução.....	3
2. Estrutura do Plano.....	4
2.1. Atendimento, Informações e Apoio ao Consumidor.....	5
2.2. Mediação e Arbitragem de Conflitos.....	5
2.3. Cooperação, Comunicação e Sensibilização para os meios alternativos de resolução de conflitos de consumo.....	5
2.4. Protocolos com as Autoridades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais (ER SPE) – AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR).....	6
2.5. Gestão, Administração e Qualidade.....	7
3. Avaliação e Monitorização.....	8
4. Conclusão.....	8
6. Orçamento Previsional 2026.....	8
7. Aprovação e Assinaturas.....	11

## 1. Introdução

A presente Proposta de Plano de Atividades para o ano de 2026 define as principais áreas de atuação, objetivos e ações a desenvolver pelo *Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve*, com vista ao desenvolvimento da atividade de resolução extrajudicial de litígios de consumo, à promoção dos meios alternativos de resolução de conflitos de consumo e ao fortalecimento da confiança nas relações de consumo.

No planeamento da atividade para o ano de 2026 são levados em especial consideração os seguintes eventos, previsões e desafios:

- ❖ A aplicação obrigatória da Plataforma *RAL +* para os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo a partir de 1 de janeiro de 2026, que exigirá da estrutura uma adaptação à nova forma de tramitação eletrónica dos processos e de comunicação com as partes, bem como algum dispêndio de tempo no carregamento dos processos na plataforma, já que os processos de Reclamação continuarão a poder ser apresentados através do formulário online e presencialmente.
- ❖ Adaptação do funcionamento do Centro ao Novo Regulamento Harmonizado de Funcionamento dos Centros de Arbitragem, também com entrada em vigor prevista para 01.01.2026;
- ❖ Formação dos recursos humanos para adaptação às novas realidades de funcionamento;
- ❖ Reforço da capacidade de realização de arbitragens, para fazer face ao aumento do número de processos resolvidos nesta fase;

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve  
Tribunal Arbitral

- ❖ Cumprimento dos instrumentos legais e protocolares que enquadram o funcionamento do Centro e cumprimento das obrigações de reporte às várias entidades.

A expectativa é que o ano de 2026 seja um ano muito exigente para o funcionamento do Centro, no que se refere à adaptação da estrutura a alterações de funcionamento por via das novas realidades a que se fez referência. Ao mesmo tempo que se espera também algum aumento da procura, resultado da promoção e visibilidade que tem sido dada aos Meios Alternativos.

Expectativa também para o que possa resultar para os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Estratégia Nacional para os Meios alternativos de Resolução de Conflitos.

Em matéria orçamental, o reforço do financiamento proposto, tem em vista a manutenção da estrutura existente face à evolução dos custos de funcionamento, bem como ao aumento do número de processos na fase de arbitragem.

## 2. Estrutura do Plano

O Plano de Atividades ora proposto organiza-se por áreas de intervenção, integrando objetivos específicos, ações, indicadores de execução, responsáveis e calendário de concretização.



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve  
Tribunal Arbitral

### 2.1. Atendimento, Informações e Apoio ao Consumidor

Objetivo	Ação	Indicador	Responsável	Prazo
Melhorar o atendimento ao consumidor	Implementar a utilização da Plataforma <i>RAL+</i>	Tempo médio de resposta inferior a 10 dias	Coordenador do Atendimento	1º e 2º semestres de 2026

### 2.2. Mediação e Arbitragem de Conflitos

Objetivo	Ação	Indicador	Responsável	Prazo
Aumento da eficiência e eficácia na tramitação dos Processo de Reclamação	Implementar a utilização da Plataforma <i>RAL+</i> + Agilização do agendamento e realização das arbitragens; recurso à vídeo conferência.	Tempo médio de conclusão do processo inferior a 80 dias	Diretor Executivo	1º e 2º semestres 2026

### 2.3. Cooperação, Comunicação e Sensibilização para os meios alternativos de resolução de conflitos de consumo

Objetivo	Ação	Indicador	Responsável	Prazo
Promoção do Centro e da RACC	Dinamização das redes sociais	Novos conteúdos digitais semanais	Diretor executivo	1º e 2º semestres 2026



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve  
Tribunal Arbitral

Cooperação com os outros meios alternativos e com os CIAC's e Serviços Municipais	Realização de reuniões e ações em conjunto com os Centros da RACC e outros meios de resolução extrajudicial de conflitos de consumo na região	7 reuniões/eventos em comum com os Centros da RACC.  2 eventos com CIAC's ou serviços municipais.	Diretor executivo	1º e 2º. semestres 2026
---	---	---	-------------------	-------------------------

#### 2.4. Protocolos com as Autoridades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais (ER SPE) – AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR)

Objetivo	Ação	Indicador	Responsável	Prazo
Melhorar a cooperação e articulação com as Entidades Reguladoras	Frequências das ações de formação em cumprimento dos requisitos previstos nos protocolos de cooperação.  Cumprimento das obrigações de reporte anual	Cumprimento dos protocolos	Diretor executivo	1º e 2º. semestres 2026



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve  
Tribunal Arbitral

## 2.5. Gestão, Administração e Qualidade

Objetivo	Ação	Indicador	Responsável	Prazo
Cumprimentos do normativo legal e protocolar do funcionamento dos Centros de Arbitragem	Cumprimento do disposto na Lei 144/2015 de 8 de Setembro e reporte à DGC  Cumprimento dos requisitos de qualidade e indicadores de funcionamento Protocolados com as Entidades Reguladoras  Cumprimento dos Estatutos associativos, funcionamento dos órgãos, planeamento e prestação de contas;  Cumprimento do CCP na aquisição de bens e serviços.  Reporte trimestral à DGAL  Reporte anual ao INE (depósito da prestação de contas)  Reporte anual ao Tribunal de Contas (depósito da prestação de contas)	Cumprimento dos prazos previstos	Diretor Executivo	1º e 2º. Semestres 2026

### **3. Avaliação e Monitorização**

A execução do Plano de Atividades será acompanhada através de relatórios semestrais e de uma avaliação global no final do exercício, de modo a garantir a coerência entre os resultados obtidos e os objetivos definidos.

### **4. Conclusão**

O Plano de Atividades 2026 reflete o compromisso do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve em reforçar o acesso à justiça pelos consumidores, promover a mediação e a arbitragem de conflitos e garantir um serviço de qualidade aos consumidores e entidades reclamadas.

### **5. Orçamento Previsional 2026**

O orçamento previsional para o ano de 2026 prevê os recursos necessários à execução das atividades planeadas, assegurando a sustentabilidade financeira e a eficiência na gestão dos meios disponíveis.

Do lado da Despesa, prevê-se um aumento dos custos com pessoal na ordem dos 6,47 %, refletindo a atualização das remunerações, em linha com o definido para a função pública (2,15% ou um mínimo de 56,58 euros para salários abaixo dos 2600 euros) e o aumento dos encargos sociais, bem como o aumento da dotação para honorários dos árbitros.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve  
Tribunal Arbitral

Nos fornecimentos e serviços externos, prevê-se a atualização da renda e dos custos com a contabilidade e o aumento da dotação para aquisição de equipamento informático (multifunções/ digitalizador e 1 computador) para a renovação de parte do equipamento que está a perder a sua funcionalidade.

Prevê-se um aumento da despesa total em 7,26%.

Do lado da Receita, o aumento de despesa é fundamentalmente coberto pela proposta de aumento da quota da CI-AMAL para o funcionamento do Centro.

Como receita, estão inscritas outras verbas de montante ainda não garantido, designadamente as que dizem respeito à candidatura à 15ª. Fase do Fundo do Consumidor 2025, na qual se inscreve o montante de 9.000,00, em linha com o montante aprovado na 14ª. Fase do FC.

A receita que diz respeito à parte variável do financiamento das Autoridades Reguladoras dos SPE, ANACOM, ERSE e ERSAR e AMT, é inscrita com valores em linha com o número de processos estimado para o final de 2025, que serve de referência ao cálculo do montante do financiamento variável.

As despesas com as remunerações e custos gerais de funcionamento do Centro estarão sempre cobertas pelas disponibilidades do Centro, não podendo ser realizada despesa para a qual não haja uma efetiva cobertura na receita, nem realização de dívida.



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve  
Tribunal Arbitral

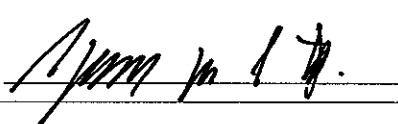
PROPOSTA DE ORÇAMENTO PARA 2026			
I - DESPESA			
PESSOAL		2025	2026
Jurista/diretor (1)		25 706,38	26 498,50
Jurista 1	(tempo parcial)	15 208,62	16 000,74
Jurista 2	(tempo parcial - prestação de serviços s/ jva)	10 154,16	10 833,12
Juízes		14 000,00	15 000,00
Funcionário administrativo		12 581,52	13 373,64
Subsídios de alimentação		2 200,00	3 630,00
Bolsa de Estágio		0,00	0,00
Encargos sociais e impostos	(Segurança Social + Iva)	14 265,18	14 875,44
<b>Sub-total</b>		<b>94 115,86</b>	<b>100 211,44</b>
<b>RENDAS, FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS</b>			
Técnico de contas		4 575,60	4 870,80
Higiene e Medicina no Trabalho		240,00	240,00
Seguros		400,00	400,00
Rendas		8 522,32	8 713,22
Eletricidade de água		1 500,00	1 200,00
Correio e comunicações		2 000,00	2 000,00
Material de escritório		500,00	500,00
Equipamento informático		500,00	2 900,00
<b>Sub-total</b>		<b>18 237,92</b>	<b>20 824,02</b>
<b>Divulgação e cooperação</b>			
Deslocações		750,00	1 500,00
Publicidade e Eventos		1 729,60	650,00
Quota do CNIACC		100,00	100,00
<b>Sub-total</b>		<b>2 579,60</b>	<b>2 250,00</b>
<b>TOTAL</b>		<b>114 933,38</b>	<b>123 285,46</b>
<b>II - RECEITA</b>			
Ministério da Justiça		15 026,64	15 026,64
Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores - EIXO D		9 641,85	9 000,00
ANACOM (Fixa - Despacho)		6 239,96	6 239,96
ANACOM (variável)		8 999,64	8 688,92
ERSE (Fixa - despacho)		6 239,96	6 239,96
ERSE (variável)		4 615,20	4 500,00
ERSAR (Fixa - Despacho)		6 239,96	6 239,96
ERSAR (variável)		346,14	700,00
AMT (Fixa - Despacho)		6 239,96	6 239,96
AMT (variável)		2 076,84	2 378,58
Quota CI- AMAL		44 000,00	51 331,48
Quota ARA		100,00	100,00
Quota DECO		100,00	100,00
Quota ACRAL		100,00	100,00
Taxas de Arbitragem		2 500,00	2 500,00
Taxas de Adesão		2 467,23	3 700,00
Certidões e fotocópias		0,00	200,00
<b>TOTAL</b>		<b>114 933,38</b>	<b>123 285,46</b>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve  
Tribunal Arbitral

### 7. Aprovação e Assinaturas

A presente Proposta de Plano de Atividades e Orçamento para 2026 foi aprovado pela Direção do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve na reunião de 05.11.2025, para apreciação, discussão e votação na Assembleia Geral da Associação a realizar a 26.11.2025.

*PA* Direção


---