



---

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO ALGARVE

---

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE 2022



Conteúdo	Pag.
1. Introdução	2
2. Movimentação processual	3
2.1. Informações	3
2.2. Processos de Reclamação	5
2.3. Análise à Movimentação Processual	8
2.4. Satisfação dos Utentes	9
2.5. Problemas Sistemáticos	9
2.6. Taxa de cumprimento dos resultados do procedimento RAL	10
3. Adesão de Empresas	10
4. Divulgação do Centro	11
4.1. Campanhas no <i>Facebook</i>	11
5. Cooperação	12
6. Formação e participação em eventos	13
6.1. Formação	13
6.2. Participação em eventos	14
7. Outras atividades	15
7.1.O Gabinete RACE	15
8. Atividade associativa e institucional	20
9. Órgãos Sociais e Recursos Humanos	20
10. Quadro síntese	21
11. Contas do exercício	23
12. Notas finais	25

## I. Introdução

Virada a página da pandemia, o ano de 2022 deveria ter sido o ano de regresso à normalidade. É verdade que se caminhou para a normalidade, mas a pandemia e os constrangimentos que ela provocou fizeram-se ainda sentir no ano de 2022, fundamentalmente no regresso às atividades com contacto presencial, mormente no primeiro semestre do ano. Essas limitações fizeram-se sentir também no funcionamento do Centro, principalmente nas atividades com contacto interpessoal, as quais foram ainda substituídas pela realização das diligências com recurso à videoconferência.

Ao nível processual, registou-se uma diminuição do número de pedido de informação e de processos de reclamação, com estes últimos a registarem uma redução de 15.5% face a 2021, que se fez particularmente sentir nos sectores dos serviços públicos essenciais.

À redução de processos, correspondeu uma maior eficiência processual, com a redução do número de pendências, aumento da taxa de resolução e diminuição do prazo médio de resolução dos processos, não obstante o considerável aumento do número de processos terminados na fase de conciliação/arbitragem, que cresceram 14% face a 2021.

O Centro também desenvolveu atividade na Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, tendo assegurado o funcionamento do gabinete local de apoio ao consumidor endividado.

Relativamente às contas do exercício, há a verificar um resultado negativo de € 4.023,61 (-3.593,55 em 2021), um agravamento dos custos em cerca de 10% e um aumento da receita sensivelmente da mesma grandeza.

Faro, 31 de Março de 2023

Miguel Sengo da Costa

Diretor executivo

## 2. Movimentação Processual

### 2.1. Informações

Nos quadros seguintes apresenta-se a atividade do Centro no que se refere a pedidos de informação.

Quadro 1: Informações Comparativo 2021/2022

Estatísticas - Movimento de Processos - Classificação da DGPJ				
Informações no período de 2020-01-01 e 2020-12-31 e de 2021-01-01 a 2021-12-31 que não deram origem a Processo de Reclamação	2021		2022	
	Entrados	Findos	Entrados	Findos
	309	306	202	204

Gráfico 1: Evolução das informações 2018/2022

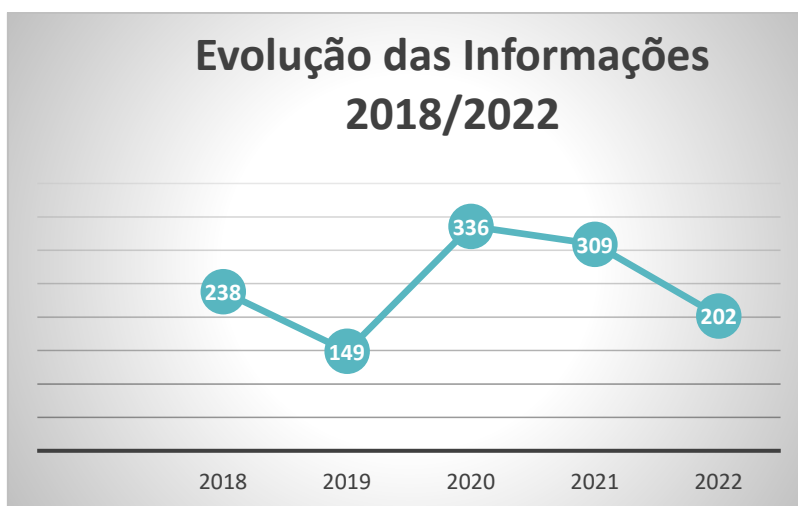
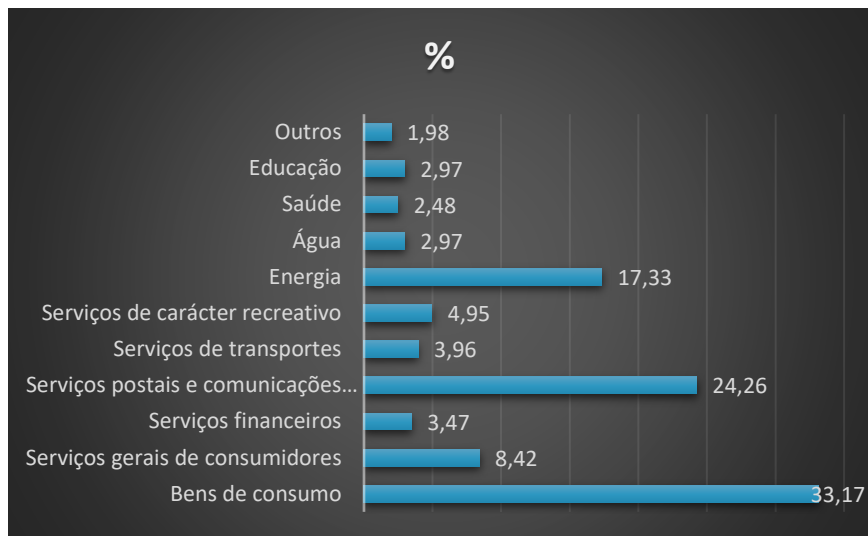


Gráfico 2: Distribuição dos pedidos de informação em %



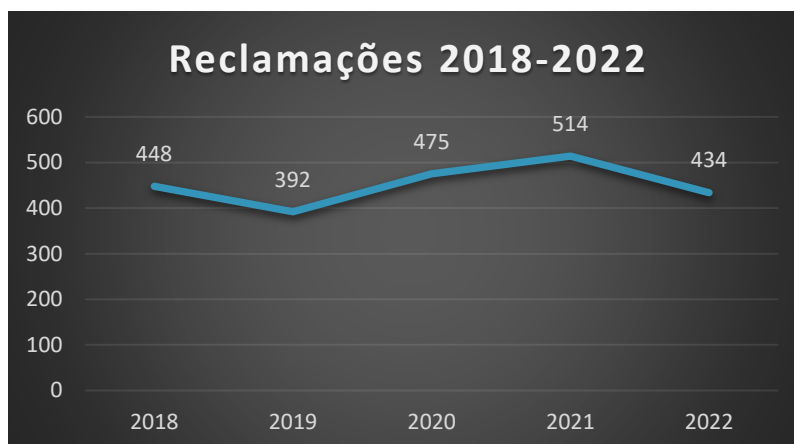
Notas aos Pedidos de Informação:

- ✓ Assinala-se uma substancial redução dos pedidos de informação comparativamente com 2021;
- ✓ Os pedidos de informação são essencialmente feitos por contacto telefónico;
- ✓ Os números indicados não representam a totalidade dos pedidos de informações, porque muitos não são registados devido à dinâmica do serviço que nem sempre o permite, aspeto que tem de ser melhorado;
- ✓ O atendimento presencial, não obstante o fim das condicionantes, não voltou aos números pré-pandemia;
- ✓ Os pedidos de informação provenientes do conjunto do SPE têm um peso de 37% no total dos pedidos de informações, quando em 2021 atingiram os 50% desse total, com destaque para as comunicações eletrónicas com 24,26 %, que em 2021 atingiram 29% do total.

## 2.2. Processos de Reclamação

Nos quadros seguintes apresenta-se a atividade do Centro no que se refere a Processos de Reclamação.

Gráfico 3- Evolução do número de Informações e Reclamações nos últimos 5 anos



Quadro 2: Movimentação processual de acordo com a classificação da DGPJ/Ministério da Justiça

	2021	2022
<b>Processos Entrados</b>	<b>514</b>	<b>434</b>
<b>Proc. Pendentes p/ o ano seguinte</b>	87	67
<b>Total processos findos</b>	<b>465</b>	<b>446</b>

<b>PROCESSOS FINDOS COM RESOLUÇÃO</b>		
	2021	2022
<b>Mediação c/acordo</b>	209	199
<b>Conciliação</b>	29	24
<b>Arbitragem</b>	64	84
<b>Subtotal</b>	<b>302</b>	<b>307</b>

<b>PROCESSOS FINDOS SEM RESOLUÇÃO</b>		
	2021	2022
<b>Incompetência</b>	69	75

<b>Desistência</b>	66	50
<b>Mediação s/acordo</b>	4	5
<b>Recusa da arbitragem ou falta de resposta</b>	3	5
<b>Outros</b>	21	4
<b>Subtotal</b>	<b>163</b>	<b>139</b>

Quadro 3: Indicadores de eficiência

	2021	2022
<b>Taxa de Resolução <sup>1</sup></b>	92%	96%
<b>Tempo Médio de Duração</b>	81	71
<b>Pendências Relativas <sup>2</sup></b>	23%	22%

Quadro 4: Outros indicadores

	2019	2020	2021	2022
<b>Duração média em dias</b>	<b>80</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>71</b>
<b>Pendências a 31/12</b>	<b>49</b>	<b>41</b>	<b>87</b>	<b>67</b>
<b>Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos</b>	<b>45,58%</b>	<b>64,79%</b>	<b>65%</b>	<b>69%</b>

<sup>1</sup> Percentagem de processos resolvidos em relação aos arquivamentos, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100): (TA-I-D). PR: processos resolvidos. TA: total de arquivamentos. I: incompetências. D: desistências.

<sup>2</sup> Percentagem de processos pendentes em relação aos entrados no ano, sem considerar as incompetências e as desistências. (Px100):(PE-I-D). P: pendências. PE: processos entrados. I: incompetências. D: desistências.

Quadro 5: Reclamações por produto/serviço 2021/2022

	2021	2022	Variação em %
Bens de consumo	144	152	5,26
Serviços gerais de consumidores	14	15	6,67
Serviços financeiros	24	18	-33,33
Serviços Postais	27	11	-145,45
Comunicações electrónicas	128	94	-36,17
Serviços de transportes	36	22	-38,88
Serviços de carácter recreativo	44	44	0,00
Eletricidade	54	35	-35,19
Gás	6	0	
Água	9	6	-50,00
Saúde	14	15	6,67
Educação	6	6	0,00
Outros	16	12	-25,00

### 2.3. Análise à Movimentação Processual

Relativamente à movimentação processual apresentam-se as seguintes notas e comentários:

- O número de processos de reclamação teve uma redução de 15,5% relativamente a 2021;
- No sector dos Serviços de Transporte, Comunicações electrónicas, serviços postais e eletricidade, foi onde se verificou uma maior quebra de processos de reclamações com reduções de -38,88%, -36,17%, -145,45% e -35,19%, respetivamente;
- O número de processos terminados na fase de conciliação/arbitragem, aumentou em 14% face a 2021;
- O prazo médio de resolução dos processos teve uma melhoria face a 2021 de 81 para 71 dias;
- A percentagem de processos resolvidos sobre o total de arquivados subiu de 65% para 69%, constatando-se ainda um grande número de desistências devido a falta de impulso processual por parte do Reclamante e de incompetências;
- Verificou uma redução do número de pendências em absoluto e em relação ao número de processos entrados e uma melhoria da taxa de resolução para 96%;
- O peso dos processos dos setores dos SPE na globalidade dos processos, desceu para 39,07%, quando em 2021 se cifrou nos 44%.
- O sector dos bens de consumo em geral é aquele que representa a maior parcela das Reclamações entradas no Centro, assumindo as provenientes do comércio eletrónico um peso muito significativo e crescente, mormente as que dizem respeito à compra de produtos eletrónicos.

## 2.4. Satisfação dos utentes

O Centro registou em 2022 via Livro de Reclamações eletrónico, 2 Reclamações da mesma consumidora nos dias 5 e 13 de Maio de 2022, relativas à discordância com a decisão proferida em fase de arbitragem, prontamente respondidas e tratadas no cumprimento das disposições reguladoras do tratamento das reclamações.

A única forma de aferição do grau de satisfação dos consumidores de forma sistemática, continua a ser a disponibilização do *link* do Barómetro de Qualidade do Ministério da Justiça, através do qual não tem sido obtido um número de respostas significativo e que permitam avaliar a satisfação dos utentes. Aspeto, aliás, que já foi objeto de reuniões e discussão entre os Centros e o Ministério da Justiça sobre a forma de melhorar os índices de resposta.

## 2.5. Problemas Sistemáticos

A Lei 144/2015, de 8 de Setembro prevê que do relatório de atividades constem informações relativas a problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e que conduzam a litígios entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços, podendo esta informação ser acompanhada de recomendações sobre o modo como esses problemas podem ser evitados ou resolvidos no futuro, a fim de melhorar as práticas dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços e de facilitar o intercâmbio de informações e das melhores práticas:

- ✓ A continuação em atividade de empresas reiteradamente incumpridoras dos contratos celebrados com consumidores, designadamente na área do comércio eletrónico, com fenómenos de “Burla em massa” sem que sejam prontamente adotadas medidas de suspensão da sua atividade e dos *websites* a partir dos quais operam;
- ✓ A inexistência de um mecanismo sancionatório aos agentes económicos que não cumpram voluntariamente as decisões dos Centros de arbitragem, como forma de persuasão ao seu cumprimento;
- ✓ Criação de um interface entre o Livro de Reclamações Eletrónico e as Reclamações de Consumo, de forma que, por opção expressa do consumidor, a Reclamação Eletrónica seja também distribuída ao Centro de Arbitragem competente, quando pretenda formular um pedido em concreto quanto à entidade reclamada no decorrente de um contrato de fornecimento de bens ou serviços previamente celebrado.
- ✓ Sensibilizar as autarquias para a importância de disponibilizarem serviços de apoio ao consumidor.

## 2.6. Taxa de Cumprimento dos resultados dos procedimentos RAL

Determina a Lei 144/2015 de 8 de Setembro que conste do Relatório a taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL, se conhecida.

Não obstante o Centro não dispor de uma forma sistemática de recolha desta informação, o incumprimento voluntário da decisão é normalmente comunicado pelo consumidor/reclamante ao Centro.

Da perceção que temos deste fenómeno referimos dois aspetos:

Primeiro, que a taxa de incumprimento das decisões não é significativa e é mesmo quase inexistente nos sectores dos Serviços Públicos Essenciais. Verificando-se, outrossim, uma elevada taxa incumprimento das decisões condenatórias, por parte de agentes económicos que adotaram uma atitude totalmente passiva perante a Reclamação, seja na fase da mediação, seja na fase da arbitragem, em que não responderam e não contestaram ou compareceram, ignorado totalmente o procedimento.

Um segundo aspeto relevante nesta matéria, é a decepção que sentimos da parte dos consumidores quando confrontados com a necessidade de executar uma decisão e lhe são explicados os procedimentos.

Relativamente a este último aspeto, temos sustentado a necessidade da existência de um mecanismo sancionatório para com os agentes económicos que não acatem e cumpram as decisões dos Centros, eventualmente de natureza contraordenacional, conforme existe em outras jurisdições.

## 3. Adesão de Empresas

O número de empresas aderentes, por via da empresa da hora e diretamente ao Centro, essencialmente em atividade obrigadas à publicitação dos RAL cifrou-se em 2022 em 871 novas adesões.

O *site* do Centro dispõe de uma área destinada às empresas, para promover e facilitar adesões *online*, cifrando-se o número total de empresas aderentes em 31.12.2022 em 7735.

#### 4. Divulgação do Centro

A divulgação do Centro foi essencialmente feita através da página da internet e no *facebook*. A divulgação do Centro pelo *facebook* chegou a um vasto público, a partir de um investimento de montantes moderados.

Parte importante da divulgação do Centro, é também feita pelas entidades parceiras, através dos parceiros na região, Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia, que disponibilizam informação sobre os serviços.

##### 4.1. Campanhas no Facebook

Face aos limitados recursos disponíveis, a divulgação do Centro pelo *Facebook* e *Instagram* têm-se relevado uma forma com um retorno eficaz e com baixos custos.

Relatório Anúncios Jan-1-2022 a Dez-31-202

Nome do anúncio	Nome do conjunto de anúncios	Alcance	Montante gasto (EUR)	Começa a	Termina a
Publicar: "https://www.consumidoronline.pt	Publicar: "https://www.co	4981	50,00	2022-11-10	2022-11-17
Publicar: "https://www.consumidoronline.pt	Publicar: "https://www.co	6844	49,91	2022-10-27	2022-11-03
Publicar: ""	Publicar: ""	3443	35,00	2022-04-26	2022-05-03
Publicar: "consumoalgarve.pt está em Faro -	Publicar: "consumoalgarv	6276	35,00	2022-06-07	2022-06-14
[14-03-2022] Promover a página consumoal	[14-03-2022] Promover a	3186	13,72	2022-03-14	2022-03-21
[24-05-2022] Promoção do negócio local cor	[24-05-2022] Promoção d	20107	13,63	2022-05-24	2022-05-31
Publicar: ""	Publicar: ""	1808	10,95	2022-09-15	2022-09-22
		42447	208,21		

Relatório sem título Jan-1-2022 a Dez-31-2022

Nome da campanha	Nome do conjunto de anúncio	Alcance	Montante gasto	Começa a	Termina a
Promoção de negócio local existente de Gabinete de Apoio ao Consumidor	All	3671	34,97		
	Publicar: ""	3671	34,97	2022-02-04	2022-02-11
Publicar: "consumoalgarve.pt está em Faro - Algarve, Portugal."	All	6204	34,15		
	Publicar: "consumoalgarve.pt	6204	34,15	2022-02-02	2022-02-09
Promoção de negócio local existente de Gabinete de Apoio ao Consumidor	All	25112	26,23		
	Promoção de negócio local ex	25112	26,23	2022-01-25	A decorrer
Publicar: "consumoalgarve.pt está em Faro - Algarve, Portugal."	All	3475	25,16		
	Publicar: "consumoalgarve.pt	3475	25,16	2022-02-09	2022-02-16
Publicar: "consumoalgarve.pt está em Faro - Algarve, Portugal."	All	1870	19,83		
	Publicar: "consumoalgarve.pt	1870	19,83	2022-02-14	2022-02-21
Publicar: "consumoalgarve.pt está em Faro - Algarve, Portugal."	All	2696	13,23		
	Publicar: "consumoalgarve.pt	2696	13,23	2022-02-02	2022-02-09
[25-01-2022] Promover a página http://www.consumoalgarve.pt/	All	9807	11,82		
	[25-01-2022] Promover a pág	9807	11,82	2022-01-25	2022-03-08
[03-02-2022] Promover a página https://www.facebook.com/Gabinete-de-A	All	11868	11,55		
	[03-02-2022] Promover a pág	11868	11,55	2022-02-03	2022-03-17

## 5. Cooperação

Em matéria de cooperação, destaque para as várias reuniões com os Centros da Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo, sobre harmonização de procedimentos, revisão do regulamento harmonizado, integração na Rede de Apoio ao Consumidor Endividado e cooperação com outras entidades, designadamente com a DGC e a DGPI, sobre vários temas de interesse para os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

### Reuniões com os Centros de Arbitragem da Rede de Arbitragem de Consumo

21/02/2022	Reunião dos CACC	Videoconferência
16/03/2022	Reunião dos CACC	Videoconferência
01/04/2022	Reunião dos CACC	Videoconferência
05/04/2022	Reunião dos CACC	Videoconferência
19/04/2022	Reunião dos CACC	Videoconferência
10/05/2022	Reunião dos CACC	Videoconferência
22/06/2022	Reunião dos CACC	Videoconferência
05/07/2022	Reunião dos CACC	Videoconferência
05/09/2022	Reunião dos CACC	Videoconferência
06/09/2022	Reunião dos CACC	Videoconferência

### Cooperação com a Direção Geral do Consumo

28/01/2022	Resposta DGC: preenchimento do formulário inquérito RAL em cumprimento do disposto no número 4 do artigo 16, da Lei 144/2015, de 8 de setembro;
07/04/2022	Contributo à DGC sobre ADR Nacional Report Survey;
07/10/2022	Contributo na consulta pública CEC: Adapting dispute resolution procedures fit for the cross-border nature of digital markets;

## Cooperação com a DGPI

11/10/2022	Reunião com o Secretário de Estado-Adjunto da Justiça, Dr. João Costa;	Lisboa
------------	--	--------

Ainda no âmbito da Rede Nacional de Arbitragem de Conflitos de Consumo, o CIMAAL é associado do CNIACC e membro do Conselho Fiscal, participando nas reuniões daquele órgão e nas Assembleias Gerais do Centro.

## 6. Formação e participação em eventos de Direito do Consumo e Resolução de Conflitos de Consumo

### 6.1 Formação

Em matéria de formação, destaque para as ações de formação promovidas e ministradas pelas entidades reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais.

Data	Entidade	Tema	Participantes
19/01 (online)	ERSEForma	<b>AutoConsumo de Energia Elétrica</b>	Sónia Fernandes/Miguel Costa/ Mário Cunha/Rosa Martins
22/02 (online)	ERSEForma	<b>Tarifas e Preços de Eletricidade em 2022</b>	Miguel Costa/Sónia Fernandes/Mário Cunha/ Rosa Martins
05/05 (online)	ERSEForma	<b>A regulação económica e o reflexo nos consumidores</b>	Miguel Costa Sónia Fernandes Mário Cunha Rosa Martins
13/10 (online)	ERSEForma	<b>Qualidade do Serviço Comercial</b>	Mário Cunha
30/11 (online)	ANACOM	<b>A Nova Lei das Comunicações Eletrónicas</b>	Mário Cunha Miguel Costa Sónia Fernandes Rosa Martins

## 6.2 Participação em eventos

Comemorações do Dias Mundial dos Direitos dos Consumidores 15.03.2022, evento online.



European Consumer Summit 2022, evento online.



Webinar da Rede ICPEN sobre Resolução de Conflitos de Consumo



Av.ª. 5 de Outubro, nº. 55, R/C Dt.ª., 8000-075 FARO

T: 289 823 135

[cimaal@mail.telepac.pt](mailto:cimaal@mail.telepac.pt)

[www.consumoalgarve.pt](http://www.consumoalgarve.pt)

IIº Encontro Nacional de Árbitros de Consumo, Centro de Direito do Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, 30.09.2022, em Coimbra



## 7. Outras atividades

### 7.1 O Gabinete de Apoio ao Consumidor Endividado do Algarve (GACE)

O Centro aderiu à RACE- Rede de Apoio aos Consumidores Endividados em 2022.

A RACE é uma rede constituída por várias entidades para informar, aconselhar e acompanhar os clientes bancários (consumidores).

A função da Rede é disponibilizar um serviço de apoio, informação e aconselhamento junto dos consumidores que se encontrem em situação de risco de incumprimento dos contratos de crédito ou que, em virtude da mora no incumprimento das obrigações decorrentes da celebração de contratos de crédito, sejam inseridos no processo de negociação com a Instituição de Crédito:

- Informar os consumidores sobre os seus direitos e deveres em caso de risco de incumprimento do contrato de crédito;
- Apoiar os consumidores na análise das propostas apresentadas pelas Instituições de Crédito no âmbito dos procedimentos previstos na Lei;
- Acompanhar os consumidores em sede de negociação entre estes e as Instituições de Crédito. Está vedada qualquer atuação em nome ou por conta do consumidor.
- Prestar informações em matéria de endividamento e apoiar os consumidores na avaliação da sua capacidade de endividamento.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo respondeu positivamente ao convite para integrar a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, por considerar que se tratava de uma matéria com afinidades com a resolução de conflitos, mormente no que respeita à vertente de informação ao consumidor. De resto, do

decurso normal da atividade do Centro, é recorrente o atendimento a consumidores com situações de endividamento e sobre-endividamento.

Foi apresentada uma candidatura ao Eixo C do Fundo de Promoção dos Direitos dos Consumidores, para financiar a constituição e funcionamento do Gabinete, tendo sido assinado o Termo de Aceitação a 21.12.2021. Porém, a execução material da candidatura só teve início em Janeiro de 2022.

O mês de Janeiro de 2022 foi o período de instalação do gabinete, operação que constou na adequação do espaço reservado para o efeito, compra de equipamento de escritório e de equipamento informático, contratação do técnico para o Gabinete e produção de material de divulgação.

### **Foram levadas a cabo as seguintes ações de divulgação do Gabinete.**

A Nota de imprensa (em anexo) sobre a abertura do Gabinete foi feita no princípio do mês de Fevereiro de 2022, tendo sido amplamente divulgada nos órgãos de comunicação social regional.

## **Suinformação**

### **Gabinete de Apoio ao Consumidor Endividado do Algarve abriu em Faro**

POR SUINFORMAÇÃO - 3 DE FEVEREIRO DE 2022 - 12:27

O Gabinete funciona nas instalações do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve



**O Gabinete de Apoio aos Consumidores Endividados do Algarve já abriu em Faro. O atendimento é confidencial e gratuito.**

Este gabinete tem por missão o aconselhamento e o acompanhamento de clientes bancários (consumidores) no âmbito dos planos de ação para o risco de incumprimento (PARI) e do procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI), incluindo a sua aplicação aos contratos de crédito que beneficiaram de moratórias bancárias terminadas a 31 de Dezembro de 2021.

O Gabinete funciona nas instalações do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve, na Avenida 5 de Outubro, em Faro.

Para mais informações, pode ligar para o 289 823 135 ou e-mail [info@consumoalgarve.pt](mailto:info@consumoalgarve.pt).

Av.ª. 5 de Outubro, nº. 55, R/C Dt.ª., 8000-075 FARO

T: 289 823 135

[cimaal@mail.telepac.pt](mailto:cimaal@mail.telepac.pt)

[www.consumoalgarve.pt](http://www.consumoalgarve.pt)



ump a Putin: A Guerra Contra a Democracia<sup>9</sup> 22/07 - 09:37 Creativity Bus volta a desper

Início » Sociedade



## Gabinete de Apoio ao Consumidor Endividado abre em Faro

Francisco Piedade, CPJ: 2096 A, 11:57 - 03/02/22

Abriu em Faro o Gabinete de Apoio aos Consumidores Endividados do Algarve, que faz parte da rede extrajudicial de apoio a clientes bancários.

O gabinete ora criado tem por missão o [aconselhamento e o acompanhamento](#) de clientes bancários (consumidores) no âmbito dos planos de ação para o risco de incumprimento (PARI) e no âmbito do procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI), incluindo a sua aplicação aos contratos de crédito que beneficiaram de moratórias bancárias terminadas a 31 de Dezembro de 2021.

O Gabinete funciona nas instalações do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve, sitas na Av<sup>o</sup>. 5 de Outubro, n<sup>o</sup>. 55, R/C Dt<sup>o</sup>., em Faro. T: 289 823 135. Email: [info@consumoalgarve.pt](mailto:info@consumoalgarve.pt)

Pub

**SOL TORREMOLINOS - DON I**

CANCELAMENTO GRÁTIS

A partir de 108€

Torre molinos

RESERVA JA

O atendimento é confidencial e gratuito.

Pub



Foram também produzidos folhetos informativos sobre o Gabinete e feito um mailing às Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia da Região.



O Gabinete de Apoio aos Consumidores Endividados do Algarve, integrado no centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve, é membro da rede extrajudicial de apoio a clientes bancários e atua com respeito pelos princípios de independência, imparcialidade, legalidade e transparência.

A prestação de apoio a clientes bancários é célere e obedece a critérios de elevado rigor técnico. O aconselhamento e o acompanhamento de clientes bancários são confidenciais. Os funcionários e colaboradores das entidades que integram a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários e que intervenham nestes procedimentos estão sujeitos a segredo profissional.

### O que fazemos?

- ✔ Prestamos informação ao cliente bancário sobre os seus direitos e deveres em caso de risco de incumprimento e no âmbito do procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI), incluindo a sua aplicação aos contratos de crédito que beneficiem de moratórias bancárias;
- ✔ Apoio ao cliente bancário na análise das propostas apresentadas pelas instituições de crédito no âmbito do plano de ação para o risco de incumprimento (PARI) e do PERSI, nomeadamente quanto à adequação de tais propostas à situação financeira, objetivos e necessidades do cliente bancário;
- ✔ Acompanhamento do cliente bancário aquando da negociação entre este e as instituições de crédito das propostas apresentadas no âmbito do PARI e do PERSI;
- ✔ Apoio o cliente bancário na avaliação da sua capacidade de endividamento.

A partir do mês de Fevereiro foi também lançada uma campanha de divulgação do Gabinete no *Facebook* e no *Instagram* para os usuários do Distrito de Faro.



Com as referências na comunicação social e nas redes sociais, o Gabinete recebeu desde logo os primeiros pedidos de informação dos potenciais utentes sobre a natureza e tipo de serviços prestados

Os anúncios no *Facebook* e *Instagram*, permitem chegar a um grande número de consumidores com um investimento comedido.

Até 31 de Dezembro de 2022, o Gabinete recebeu 22 pedidos de apoio, tendo àquela data 2 processo em acompanhamento.

Não tendo havido disponibilidade das entidades parceiras, mormente dos Municípios, para levar a efeito ações de informação sobre o tema do endividamento, que acabaram por só ser calendarizadas para o 1.º Trimestre de 2023, o Centro requereu a prorrogação ao Fundo do Consumidor da prorrogação do prazo de execução da candidatura até 31 de Março de 2023, o que veio a ser concedido.

## 8. Atividade associativa e institucional

- Realização das Assembleias Gerais ordinárias em 6 de Abril de 2022 para, apreciação do Relatório de Atividades e Contas de 2021 e 30 de Novembro de 2022, para votação da Proposta de Plano de Atividades e Orçamento para 2023 e eleição dos órgãos sociais para o triénio 23/25
- Realização de 9 reuniões da Direção do Centro;
- Candidatura ao Fundo de Promoção para os Direitos dos Consumidores – Eixo A;

## 9. Órgãos Sociais e Recursos Humanos

Das eleições realizadas em Novembro de 2022, para o triénio 2023/2025, resultou a seguinte composição dos órgãos sociais:

Presidente da Assembleia Geral: Professor Adriano Pimpão

Conselho Fiscal

Presidente: Dr. João Luis Calçada Correia

Vogal: Dr. Carlos Lisboa, indicado pela ACRAL – Associação do Comércio e Serviços da Região do Algarve

Vogal: Dr<sup>a</sup>. Dina Pereira, indicada pela AMAL – Comunidade Intermunicipal do Algarve.

Direção:

AMAL – Comunidade Intermunicipal do Algarve, representada pelo Dr. João Maria Dias Graça;

DECO – Associação para a Defesa do Consumidor, representada pela Dr<sup>a</sup>. Susana Correia

ARA – Associação de Rent-a-Car do Algarve, representada pelo Sr. Armando Santana.

Os Recursos Humanos do Centro organizam-se atualmente da seguinte forma:

### 1) Juízes Árbitros

Dr. José Poças Falcão, Magistrado

Dr<sup>a</sup>. Sara Garcia, Jurista

Dr<sup>a</sup>. Vera Teodoro, Jurista e Advogada

### 2) Juristas:

Dr<sup>a</sup>. Sónia Fernandes

Dr. Mário Rodrigo Cunha

Dr. Diretor Executivo: Miguel Sengo da Costa

Assistente administrativa: Rosa Martins

## 10. Quadro síntese por referência ao Plano de Atividades de 2022

ACTIVIDADE	EXECUÇÃO
Dinamização do serviço de apoio e informação aos Consumidores e Agentes económicos na área de abrangência do CIMAAL	Cumprido. O processo de revisão do Regulamento Harmonizado não foi concluído.
Resolução de processos de reclamação de consumo, através da mediação, conciliação e arbitragem	Cumprido
Acessibilidade dos serviços do Centro (Colaboração com parceiros para a receção de Reclamações e encaminhamento para o Centro).	Cumprido, com destaque para a cooperação com a DECO Algarve e o Município/CIAC de Lagos, na receção e reencaminhamento de consumidores e para todo o tipo de cooperação na ligação aos consumidores. Relativamente aos outros Municípios, não estiveram reunidas condições para o aprofundamento das relações de cooperação ao nível dos serviços.
Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais – AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR	Cumprido. Com destaque para as ações de formação e cumprimento das obrigações de reporte.
Gabinete de Apoio ao Consumidor Endividado do Algarve	Cumprido. O Gabinete foi criado e ainda está em funcionamento, existindo uma expectativa quanto à abertura do Eixo C do Fundo dos Consumidores para garantir a sua continuidade.

Reforço da presença online e rede sociais.	<i>Cumprido. Com o lançamento de várias campanhas no facebook com um bom retorno.  O novo website esta atualmente em construção com financiamento através da Candidatura ao Fundo do Consumidor, Eixo A, XII Fase.</i>
Envio de Notas à Comunicação Social	<i>Cumprido. Essencialmente na divulgação do GACE que potenciou também a visibilidade do Centro.</i>
Divulgação da arbitragem necessária	<i>Parcialmente cumprido</i>
Cooperação e desenvolvimento estratégico	Cumprindo, especialmente no que concerne ao reforço da Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo
Formação profissional dos colaboradores do CIMAAL	Cumprido, especialmente no âmbito da execução dos protocolos de cooperação técnica e financeira com as Entidades Reguladoras.
<b>Dinamização da atividade Associativa</b>	<b>Cumprido no que se refere à eleição dos órgãos sociais para o triénio 2023/25 e na realização das AGs em cumprimento dos Estatutos</b>

## 11. Contas do exercício

As contas do exercício de 2022 apresentam um resultado negativo de 4.020,95 Euros.

Do lado da despesa verifica-se uma subida dos custos em cerca de 10% relativamente a 2021 (€ 107.966,52, contra 97.361,75 em 2021), resultante essencialmente das despesas do gabinete da RACE e dos custos com a arbitragem.

Do lado da receita verificou-se também um aumento de cerca de 10%, de 10 % (€ 103.942,91, contra € 92.800,23 em 2021), que resultou essencialmente do financiamento do gabinete da RACE através da candidatura ao Fundo do Consumidor Eixo-C.

As entidades reguladoras (ANACOM, ERSE, ERSAR e AM) contribuíram no seu conjunto para o financiamento do funcionamento do Centro em € 38.446,12 (€ 37.110,16 em 2021) em execução dos protocolos de cooperação técnica e financeira. É à ANACOM que voltou a caber a maior parte do financiamento de acordo com o número de processos do respetivo sector.

A parte variável do financiamento das entidades reguladoras é paga em 4 prestações, sendo a última paga em Fevereiro do ano seguinte, razão porque não está refletida nas contas do exercício do ano a que se refere, em coerência com a mesma opção na apresentação das contas do ano anterior.

O conjunto dos municípios do Algarve, através da AMAL – Comunidade Intermunicipal do Algarve, pagaram uma quota no montante de 44.000,00 Euros para financiamento do Centro em 2022.

Não obstante o apoio financeiro por parte das entidades reguladoras, verifica-se ainda que o montante do financiamento do Centro ainda assenta em alguma incerteza e flutuações anuais, o que compromete uma expansão sustentada da atividade, designadamente no que se refere ao aumento de custos necessários ao incremento da atividade, designadamente na realização de mais arbitragens.

Por referência aos valores previstos no orçamento para 2022 nas principais rubricas, apresenta-se o seguinte quadro quanto ao valor executado, o qual deve ser lida em conjunto com as contas do SNC.

Execução financeira 2022		
I - DESPESA	Previsto	Executado
<b><u>PESSOAL</u></b>		
Jurista/diretor (1)	23 000,00 €	23 000,00 €
Jurista 1	13 001,94 €	13 001,94 €
Jurista 2	9 594,00 €	9 604,00 €
Juizes	14 000,00 €	11 132,12 €
Funcionário administrativo	12 634,00 €	12 634,00 €
Bolsa de Estágio	2 000,00 €	950,00 €
Encargos sociais	12 050,00 €	15 785,14 €

Técnico de contas	3 154,92 €	3 154,92 €
Higiene e Medicina no Trabalho	240,00 €	0,00 €
Seguros	400,00 €	141,86 €
<b>Sub-total</b>	<b>90 074,86 €</b>	<b>89 403,98 €</b>
<b><u>FUNCIONAMENTO</u></b>		
Rendas	7 800,00 €	6 500,00 €
Eletricidade e água	1 200,00 €	957,86 €
Correio e comunicações	2 000,00 €	1 941,58 €
Material de escritório	500,00 €	263,30 €
Equipamento informático	500,00 €	0,00 €
<b>Sub-total</b>	<b>12 000,00 €</b>	<b>9 662,74 €</b>
<b><u>Divulgação e cooperação</u></b>		
Impressão de folhetos e outra literatura informativa	800,00 €	0,00 €
Deslocações	1 500,00 €	0,00 €
Publicidade e Eventos	2 031,98 €	0,00 €
Quota do CNIACC	100,00 €	100,00 €
<b>Sub-total</b>	<b>4 431,98 €</b>	<b>100,00 €</b>
<b>Gabinete RACE</b>		
Promoção e divulgação	2 610,00	606,21 €
Equipamento	3 000,00	2 121,76 €
Aquisição de Serviços técnicos	10 370,40	5 940,00 €
<b>Subtotal</b>	<b>15 980,40</b>	<b>8 667,97</b>
<b>TOTAL</b>	<b>122 487,24 €</b>	<b>107 834,69 €</b>
<b>II - RECEITA</b>		
Ministério da Justiça	13 172,16 €	13 343,34 €
Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores - EIXO A	14 615,00 € *	0,00 €
Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores - EIXO C	12 642,52 €	7 953,45 €
ANACOM (Fixa - Despacho)	5 714,29 €	5 786,86 €
ANACOM (variável)	9 969,96 €	10 773,69 €
ERSE (Fixa - despacho)	5 714,29 €	5 786,86 €
ERSE (variável)	3 685,20 €	2 538,94 €
ERSAR (Fixa - Despacho)	5 714,29 €	5 786,86 €
ERSAR (variável)	597,84 €	1 273,07 €
AMT (Fixa- Despacho)	5 714,29 €	5 786,86 €
AMT (variável)	647,40 €	713,08 €
CI- AMAL	44 000,00 €	44 000,00 €
Quota ARA	100,00 €	100,00 €
Quota DECO	100,00 €	100,00 €
Quota ACRAL	100,00 €	0,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>122 487,24 €</b>	<b>103 943,01 €</b>

## 12. Notas finais

A redução verificada no número de pedidos de informação e de processos de reclamação, com maior significado nos sectores dos Serviços Públicos Essenciais, trata-se de uma flutuação com alguma relevância na Movimentação Processual do Centro, não sendo possível determinar se se tratará de uma flutuação pontual/conjuntural, ou de uma tendência no panorama da conflitualidade nas relações de consumo.

Todavia, esta flutuação terá reflexos no financiamento do Centro em 2023 por parte das autoridades reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais, por força da fórmula de determinação da parte variável do financiamento.

Não havendo dúvidas quanto ao potencial de crescimento do número de processos no CIMAAL e na Rede de Arbitragem em geral, o que resulta bem visível da observação de outros meios onde se exprime o dinamismo da conflitualidade nas relações de consumo (v.g. Livro de Reclamações Eletrónico e *Portal da Queixa*), esse crescimento só é desejável na medida em que os recursos disponíveis o permitam.

A Direção

Anexos: Balancete Geral, Balanço, Demonstração de Resultados e Anexo às demonstrações financeiras anuais

## Balancete Geral (Acumulado até Dezembro) - 2022

Valores em EUR

Lançamento: &lt;TODOS&gt;

Conta	Descrição	Mov. Débito	Mov. Crédito	Saldo Débito	Saldo Crédito
11	Caixa	1 502,85	1 403,32	99,53	0,00
111	Caixa fixo	1 502,85	1 403,32	99,53	0,00
	<b>Soma Líquida</b>	<b>1 502,85</b>	<b>1 403,32</b>	<b>99,53</b>	<b>0,00</b>
			<b>Soma Saldos</b>	<b>99,53</b>	<b>0,00</b>
12	Depósitos à ordem	285 206,45	260 398,09	24 808,36	0,00
1205	BES	210 779,24	208 585,42	2 193,82	0,00
1206	BES Candidatura 5991	13 946,69	11 812,67	2 134,02	0,00
1208	BES Candidatura 0009822064923	60 480,52	40 000,00	20 480,52	0,00
	<b>Soma Líquida</b>	<b>285 206,45</b>	<b>260 398,09</b>	<b>24 808,36</b>	<b>0,00</b>
			<b>Soma Saldos</b>	<b>24 808,36</b>	<b>0,00</b>
13	Outros depósitos bancários	117 002,66	94 000,67	23 001,99	0,00
1305	Depositos a Prazo BES	113 002,66	90 000,67	23 001,99	0,00
1306	Depositos a Prazo BES Candidatura 5991	4 000,00	4 000,00	0,00	0,00
	<b>Soma Líquida</b>	<b>117 002,66</b>	<b>94 000,67</b>	<b>23 001,99</b>	<b>0,00</b>
			<b>Soma Saldos</b>	<b>23 001,99</b>	<b>0,00</b>
22	Fornecedores	41 612,80	42 046,63	0,00	433,83
221	Fornecedores c/c	41 612,80	42 046,63	0,00	433,83
2211	Fornecedores gerais	41 612,80	42 046,63	0,00	433,83
22111	Fornecedores - gr - mercado nacional	41 612,80	42 046,63	0,00	433,83
22111001	PT Altice Empresas	1 165,49	1 273,92	0,00	108,43
22111002	Azul Céu, Lda.	3 154,92	3 417,83	0,00	262,91
22111003	EDP Comercial	514,48	543,01	0,00	28,53
22111004	Fagar - Gestão de Águas e Resíduos EM	436,46	470,42	0,00	33,96
22111005	José Alberto Guedes Poças Falcão	490,00	490,00	0,00	0,00
22111006	Sara isabel mansinho Fernandes de Almeida	3 060,62	3 060,62	0,00	0,00
22111007	Mário Rodrigo de Sousa Cunha	9 604,00	9 604,00	0,00	0,00
22111008	Maria Isidra Rocha Contreiras	6 500,00	6 500,00	0,00	0,00
22111009	Vera Sónia Ferreira Teodoro	4 837,50	4 837,50	0,00	0,00
22111010	Sara Fernandes Garcia	2 450,00	2 450,00	0,00	0,00
22111011	Sofia Massena Serpa dos Santos	294,00	294,00	0,00	0,00
22111013	Tania Carina Correia Pacheco	6 480,00	6 480,00	0,00	0,00
22111014	Centro Nac Inf Arb Confl Consumo	100,00	100,00	0,00	0,00
22111015	Binary Subject, SA	154,59	154,59	0,00	0,00
22111160	Dengun	221,40	221,40	0,00	0,00
22111165	Dominios.pt	49,08	49,08	0,00	0,00
22111325	JMN Informática	1 555,99	1 555,99	0,00	0,00
22111800	Ricoh	172,20	172,20	0,00	0,00
22111900	Facebook	372,07	372,07	0,00	0,00
	<b>Soma Líquida</b>	<b>41 612,80</b>	<b>42 046,63</b>	<b>0,00</b>	<b>433,83</b>
			<b>Soma Saldos</b>	<b>0,00</b>	<b>433,83</b>
23	Pessoal	39 181,88	39 181,88	0,00	0,00
231	Remunerações a pagar	39 181,88	39 181,88	0,00	0,00
2312	Ao pessoal	39 181,88	39 181,88	0,00	0,00
	<b>Soma Líquida</b>	<b>39 181,88</b>	<b>39 181,88</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
24	Estado e outros entes públicos	26 086,74	28 118,38	0,00	2 031,64
241	Imposto sobre o rendimento	2,09	0,00	2,09	0,00
2411	Imposto sobre o Rendimento	2,09	0,00	2,09	0,00
24112	IR Retenções na Fonte	2,09	0,00	2,09	0,00
242	Retenção de impostos sobre rendimentos	10 299,51	11 415,01	0,00	1 115,50
2421	Rir-trabalho dependente	4 280,00	4 583,00	0,00	303,00
2422	Rir-rendimentos profissionais	4 069,51	4 719,51	0,00	650,00
2424	Rir-prediais	1 950,00	2 112,50	0,00	162,50
245	Contribuições para a Segurança Social	15 785,14	16 703,37	0,00	918,23
	<b>Soma Líquida</b>	<b>26 086,74</b>	<b>28 118,38</b>	<b>0,00</b>	<b>2 031,64</b>
			<b>Soma Saldos</b>	<b>2,09</b>	<b>2 033,73</b>

## Balancete Geral (Acumulado até Dezembro) - 2022

Valores em EUR

Lançamento: &lt;TODOS&gt;

Conta	Descrição	Mov. Débito	Mov. Crédito	Saldo Débito	Saldo Crédito
27	Outras contas a receber e a pagar	45 767,84	44 792,84	975,00	0,00
274	Impostos diferidos	0,00	175,00	0,00	175,00
278	Outros devedores e credores	45 767,84	44 617,84	1 150,00	0,00
278003	Miguel Sengo da Costa	517,84	517,84	0,00	0,00
278008	Maria Isidra Rocha Contreiras (Caução)	650,00	0,00	650,00	0,00
2782	Devedores/Credores diversos	44 600,00	44 100,00	500,00	0,00
2782011	DECO	200,00	0,00	200,00	0,00
2782012	ACRAL	200,00	0,00	200,00	0,00
2782013	AMAL	44 000,00	44 000,00	0,00	0,00
2782016	ARA - Assoc Empresas Rent a Car do Algarve	100,00	0,00	100,00	0,00
2782018	CNIACC	100,00	100,00	0,00	0,00
	<b>Soma Líquida</b>	<b>45 767,84</b>	<b>44 792,84</b>	<b>975,00</b>	<b>0,00</b>
			<b>Soma Saldos</b>	<b>1 150,00</b>	<b>175,00</b>
28	Diferimentos	299,11	141,86	157,25	0,00
281	Gastos a reconhecer	299,11	141,86	157,25	0,00
2815	Seguros Liquidados	299,11	141,86	157,25	0,00
	<b>Soma Líquida</b>	<b>299,11</b>	<b>141,86</b>	<b>157,25</b>	<b>0,00</b>
			<b>Soma Saldos</b>	<b>157,25</b>	<b>0,00</b>
43	Activos fixos tangíveis	23 035,41	23 035,41	0,00	0,00
432	Edifícios e outras construções	8 212,10	0,00	8 212,10	0,00
4322	Edifícios e outras construções - Leasing	6 820,00	0,00	6 820,00	0,00
4329	Iva	1 392,10	0,00	1 392,10	0,00
435	Equipamento administrativo	14 823,31	0,00	14 823,31	0,00
4351	Equip. admin. - próprio	1 586,70	0,00	1 586,70	0,00
43511	Equip. admin. - mercado nacional	1 586,70	0,00	1 586,70	0,00
4352	Equip. admin. - Leasing	11 724,57	0,00	11 724,57	0,00
4359	Iva	1 512,04	0,00	1 512,04	0,00
438	Depreciações acumuladas	0,00	23 035,41	0,00	23 035,41
4381	Depreciações acumuladas-próprias	0,00	23 035,41	0,00	23 035,41
43812	Edifícios e outras construções	0,00	8 844,33	0,00	8 844,33
43815	Equipamento administrativo	0,00	14 191,08	0,00	14 191,08
	<b>Soma Líquida</b>	<b>23 035,41</b>	<b>23 035,41</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
			<b>Soma Saldos</b>	<b>23 035,41</b>	<b>23 035,41</b>
56	Resultados transitados	5 833,33	56 430,94	0,00	50 597,61
561	Resultados transitados	5 833,33	56 430,94	0,00	50 597,61
5611	Resultados transitados RL	3 593,55	53 370,32	0,00	49 776,77
5612	Resultados transitados Outros	2 239,78	3 060,62	0,00	820,84
	<b>Soma Líquida</b>	<b>5 833,33</b>	<b>56 430,94</b>	<b>0,00</b>	<b>50 597,61</b>
			<b>Soma Saldos</b>	<b>0,00</b>	<b>50 597,61</b>
62	Fornecimentos e serviços externos	47 328,28	0,00	47 328,28	0,00
622	Serviços especializados	33 050,33	0,00	33 050,33	0,00
6221	Trabalhos especializados	3 022,70	0,00	3 022,70	0,00
62212	Trabalhos Espec. C/Iva N/Ded.	3 022,70	0,00	3 022,70	0,00
6222	Publicidade e propaganda	606,21	0,00	606,21	0,00
62222	Publicidade Propag.C/Iva N/Ded.	606,21	0,00	606,21	0,00
622222	Publicidade Propag.C/Iva N/Ded. candidatura	606,21	0,00	606,21	0,00
6224	Honorários	28 943,82	0,00	28 943,82	0,00
62241	Honorários - mercado nacional	8 650,00	0,00	8 650,00	0,00
62242	Honorários C/Iva N/Ded.	13 813,82	0,00	13 813,82	0,00
62245	Honorários - Candidatura	6 480,00	0,00	6 480,00	0,00
6226	Conservação e reparação	244,60	0,00	244,60	0,00
62262	Conservação-edifícios e out. const.	169,60	0,00	169,60	0,00
622622	Cons.Rep.Edifícios C/Iva N/Ded.	169,60	0,00	169,60	0,00
62263	Conservação-equip. básico	75,00	0,00	75,00	0,00
622632	Conservação-equip. básico Iva N/Ded	75,00	0,00	75,00	0,00
6227	Serviços bancários	233,00	0,00	233,00	0,00

## Balancete Geral (Acumulado até Dezembro) - 2022

Valores em EUR

Lançamento: &lt;TODOS&gt;

Conta	Descrição	Mov. Débito	Mov. Crédito	Saldo Débito	Saldo Crédito
62271	Serviços bancários Isento Iva	233,00	0,00	233,00	0,00
623	Materiais	2 397,40	0,00	2 397,40	0,00
6231	Ferramentas e utensílios de desgaste rápido	9,99	0,00	9,99	0,00
62312	Ferram.Utens.Desg.R. Iva N/Ded	9,99	0,00	9,99	0,00
6233	Material de escritório	2 387,41	0,00	2 387,41	0,00
62331	Material Escritório Isento Iva	2,35	0,00	2,35	0,00
62332	Material Escritório-Iva N/Ded.	2 385,06	0,00	2 385,06	0,00
623321	Material Escritório-Iva N/Ded.	263,30	0,00	263,30	0,00
623322	Material Escritório-Iva N/Ded. candidatura	2 121,76	0,00	2 121,76	0,00
624	Energia e fluidos	957,86	0,00	957,86	0,00
6241	Electricidade	558,17	0,00	558,17	0,00
62411	Electricidade Isenta Iva	18,87	0,00	18,87	0,00
62412	Electricidade C/Iva N/Ded.	539,30	0,00	539,30	0,00
6243	Água	399,69	0,00	399,69	0,00
62431	Água Isenta Iva	277,32	0,00	277,32	0,00
62432	Água C/Iva N/Ded.	122,37	0,00	122,37	0,00
625	Deslocações, estadas e transportes	232,87	0,00	232,87	0,00
6251	Deslocações e estadas	178,37	0,00	178,37	0,00
62513	Outras Despesas	104,57	0,00	104,57	0,00
62514	Portagem/Estacion Lig Passag	73,80	0,00	73,80	0,00
6252	Transportes de pessoal	54,50	0,00	54,50	0,00
626	Serviços diversos	10 689,82	0,00	10 689,82	0,00
6261	Rendas e alugueres	7 892,39	0,00	7 892,39	0,00
62611	Rendas de imóveis	1 300,00	0,00	1 300,00	0,00
62612	Aluguer Viat. s/Cond. - Outras	92,39	0,00	92,39	0,00
62613	Rendas	6 500,00	0,00	6 500,00	0,00
626131	Rendas Isentas	6 500,00	0,00	6 500,00	0,00
6262	Comunicação	1 941,58	0,00	1 941,58	0,00
62621	Comunicação-despesas postais	557,32	0,00	557,32	0,00
62622	Comunicação-telefones e out	1 384,26	0,00	1 384,26	0,00
6266	Despesas de representação	220,00	0,00	220,00	0,00
62662	Desp. de rep. - não aceites	220,00	0,00	220,00	0,00
6267	Limpeza, higiene e conforto	635,85	0,00	635,85	0,00
62671	Limp. Hig. e Conforto Isento Iva	280,00	0,00	280,00	0,00
62672	Limp.Hig. Conforto C/Iva N/Ded.	355,85	0,00	355,85	0,00
<b>Soma Líquida</b>		<b>47 328,28</b>	<b>0,00</b>	<b>47 328,28</b>	<b>0,00</b>
			<b>Soma Saldos</b>	<b>47 328,28</b>	<b>0,00</b>
63	Gastos com o pessoal	60 402,84	0,00	60 402,84	0,00
632	Remunerações do pessoal	48 662,22	0,00	48 662,22	0,00
6321	Rem. Pessoal - Vencimento	39 858,72	0,00	39 858,72	0,00
63211	Rem. Pessoal - Vencimento	38 621,78	0,00	38 621,78	0,00
63212	Rem. Pessoal - Vencimento candidatura	1 236,94	0,00	1 236,94	0,00
6322	Rem. Pessoal - Subs Férias	3 321,56	0,00	3 321,56	0,00
63221	Rem. Pessoal - Subs Férias	3 321,56	0,00	3 321,56	0,00
6323	Rem. Pessoal - Subs Natal	3 321,56	0,00	3 321,56	0,00
63231	Rem. Pessoal - Subs Natal	3 321,56	0,00	3 321,56	0,00
6324	Rem. Pessoal - Subs Alimentação	1 829,52	0,00	1 829,52	0,00
63241	Rem. Pessoal - Subs Alimentação	1 259,28	0,00	1 259,28	0,00
63243	Rem. Pessoal - Subs Alimentação-sujeito	570,24	0,00	570,24	0,00
6327	Rem. Pessoal - Gratificações	330,86	0,00	330,86	0,00
635	Encargos sobre remunerações	10 419,91	0,00	10 419,91	0,00
6352	Enc. s/rem.-pessoal	10 419,91	0,00	10 419,91	0,00
63521	Enc. s/rem.-pessoal	10 419,91	0,00	10 419,91	0,00
636	Seguros de acidentes no trabalho e doenças pro	141,86	0,00	141,86	0,00
6362	Seg.ac.trb - pessoal	141,86	0,00	141,86	0,00
638	Outros gastos com o pessoal	1 178,85	0,00	1 178,85	0,00
63821	Ocp- pessoal	243,85	0,00	243,85	0,00

## Balancete Geral (Acumulado até Dezembro) - 2022

Valores em EUR

Lançamento: &lt;TODOS&gt;

Conta	Descrição	Mov. Débito	Mov. Crédito	Saldo Débito	Saldo Crédito
6385	Out.Custos C/Pessoal bolsa Estágio	935,00	0,00	935,00	0,00
	<b>Soma Líquida</b>	<b>60 402,84</b>	<b>0,00</b>	<b>60 402,84</b>	<b>0,00</b>
			<b>Soma Saldos</b>	<b>60 402,84</b>	<b>0,00</b>
68	Outros gastos e perdas	235,40	0,00	235,40	0,00
681	Impostos	35,40	0,00	35,40	0,00
6812	Impostos indirectos:	9,32	0,00	9,32	0,00
68123	Imposto do selo	9,32	0,00	9,32	0,00
681231	Imp selo- outros	9,32	0,00	9,32	0,00
6813	Taxas	26,08	0,00	26,08	0,00
68131	Taxas Isentas	14,00	0,00	14,00	0,00
68132	taxas Iva N/Ded	12,08	0,00	12,08	0,00
688	Outros	200,00	0,00	200,00	0,00
6883	Quotizações	200,00	0,00	200,00	0,00
68831	Quotizações empresariais-BF.	200,00	0,00	200,00	0,00
	<b>Soma Líquida</b>	<b>235,40</b>	<b>0,00</b>	<b>235,40</b>	<b>0,00</b>
			<b>Soma Saldos</b>	<b>235,40</b>	<b>0,00</b>
75	Subsídios à exploração	0,00	59 742,91	0,00	59 742,91
751	Subsídios do Estado e outros entes públicos	0,00	59 742,91	0,00	59 742,91
751012	Direção Geral da Política de Justiça	0,00	13 343,34	0,00	13 343,34
751015	ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Água	0,00	7 059,93	0,00	7 059,93
751016	ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos	0,00	8 325,80	0,00	8 325,80
751017	ANACOM	0,00	16 560,55	0,00	16 560,55
751018	AMT	0,00	6 499,84	0,00	6 499,84
751019	Fundo Prom Direitos Consumidor	0,00	7 953,45	0,00	7 953,45
	<b>Soma Líquida</b>	<b>0,00</b>	<b>59 742,91</b>	<b>0,00</b>	<b>59 742,91</b>
			<b>Soma Saldos</b>	<b>0,00</b>	<b>59 742,91</b>
78	Outros Rendimentos e Ganhos	0,00	44 200,00	0,00	44 200,00
788	Outros	0,00	44 200,00	0,00	44 200,00
7888	Outros não especificados	0,00	44 200,00	0,00	44 200,00
78881	Outros não especificados	0,00	44 200,00	0,00	44 200,00
7888111	Quotizações Deco	0,00	100,00	0,00	100,00
7888113	Quotizações AMAL	0,00	44 000,00	0,00	44 000,00
7888116	Quotizações ARA	0,00	100,00	0,00	100,00
	<b>Soma Líquida</b>	<b>0,00</b>	<b>44 200,00</b>	<b>0,00</b>	<b>44 200,00</b>
			<b>Soma Saldos</b>	<b>0,00</b>	<b>44 200,00</b>
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares	0,00	2,66	0,00	2,66
791	Juros obtidos	0,00	2,66	0,00	2,66
7911	De depósitos	0,00	2,66	0,00	2,66
	<b>Soma Líquida</b>	<b>0,00</b>	<b>2,66</b>	<b>0,00</b>	<b>2,66</b>
			<b>Soma Saldos</b>	<b>0,00</b>	<b>2,66</b>
81	Resultado líquido do período	3 593,55	3 593,55	0,00	0,00
818	Resultado líquido	3 593,55	3 593,55	0,00	0,00
	<b>Soma Líquida</b>	<b>3 593,55</b>	<b>3 593,55</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>Soma Líquida</b>	<b>697 089,14</b>	<b>697 089,14</b>	<b>157 008,65</b>	<b>157 008,65</b>
			<b>Soma Saldos</b>	<b>180 221,15</b>	<b>180 221,15</b>

## Balço Contabilístico em 15 de 2022

Rubricas	Notas	2022	2021
<b>ACTIVO</b>			
Activo não corrente			
Subtotal		0,00	0,00
Activo corrente			
Estado e outros entes públicos		2,09	1,42
Diferimentos		157,25	141,86
Outros activos correntes		1 150,00	1 636,00
Caixa e depósitos bancários		47 909,88	51 530,79
Subtotal		49 219,22	53 310,07
Total do activo		49 219,22	53 310,07
<b>CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO</b>			
Capital Próprio			
Resultados transitados		50 597,61	51 130,54
Subtotal		50 597,61	51 130,54
Resultado líquido do exercício		-4 020,95	-3 593,55
Total do capital próprio		46 576,66	47 536,99
Passivo			
Passivo não corrente			
Outras contas a pagar		175,00	0,00
Subtotal		175,00	0,00
Passivo corrente			
Fornecedores		433,83	3 546,68
Estado e outros entes publicos		2 033,73	2 226,40
Subtotal		2 467,56	5 773,08
Total do Passivo		2 642,56	5 773,08
Total do capital próprio e do passivo		49 219,22	53 310,07

Contabilidade - (c) Primavera BSS

A Administração/Gerência \_\_\_\_\_

O Técnico oficial de contas  \_\_\_\_\_

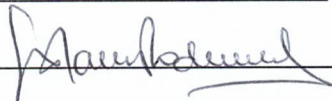
## Demonstração de resultados por naturezas er 15 de 2022

(modelo para ME)

Conta		Rendimentos e Gastos	Notas	2022	2021
Pos	Neg				
71/72		Vendas e serviços prestados		0,00	0,00
75		Subsídios à exploração		59 742,91	49 800,23
73		Variação de Inventários na produção		0,00	0,00
74		Trabalhos para a própria entidade		0,00	0,00
	61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		0,00	0,00
	62	Fornecimentos e serviços externos		-47 328,28	-37 539,34
	63	Gastos com pessoal		-60 402,84	-59 738,83
762	65	Imparidades (perdas/reversões)		0,00	0,00
763	67	Provisões (aumentos/reduções)		0,00	0,00
78		Outros rendimentos e ganhos		44 200,00	44 000,00
	68	Outros gastos e perdas		-235,40	-83,58
		Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		-4 023,61	-3 561,52
761	64	Gastos / reversões de depreciação e de amortização		0,00	0,00
		Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		-4 023,61	-3 561,52
79	69	Gasto Líquido de Financiamento		2,66	-32,03
		Resultado antes de impostos		-4 020,95	-3 593,55
	812	Impostos sobre o rendimento do periodo		0,00	0,00
		Resultado liquido do periodo		-4 020,95	-3 593,55

Contabilidade - (c) Primavera BSS

A Administração/Gerência \_\_\_\_\_

O Técnico oficial de contas  \_\_\_\_\_