



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve

Tribunal Arbitral

RELATÓRIO DE
ATIVIDADES E CONTAS DE
2021

A Resolução Alternativa de Conflitos de Consumo no Algarve

Índice

1. Introdução	1
2. Movimentação processual	3
3. Análise da Conflitualidade relativa aos Serviços Públicos Essenciais.....	9
4. Adesão de empresas.....	14
5. Divulgação do Centro.....	14
6. Cooperação.....	15
7. Formação.....	15
8. Outras atividades.....	16
9. Órgãos sociais e recursos humanos.....	17
10. Contas do Exercício.....	18

1. Introdução

DESTAQUES ESTRATÉGICOS

A situação de pandemia continuou a condicionar a atividade do Centro, principalmente das atividades que envolvem contacto social, o que motivou o crescente recurso às tecnologias de comunicação à distância como forma de prosseguir a normal atividade do Centro, designadamente na realização de arbitragens.

Contudo, 2021 fica positivamente marcado pela mudança do Centro para novas instalações, o que permite o funcionamento dos serviços com maior funcionalidade e dignidade.

Em relação à atividade processual, 2021 registou um aumento do número de processos de reclamação entrados de 8,21 % relativamente a 2020.

Nota também para o Alargamento da Bolsa de Árbitros que cooperam com o Centro na realização de arbitragens, que passou de 2 para 5 árbitros, o que permitiu a realização de 93 arbitragens o que constitui um aumento superior a 100% relativo a 2020, respondendo também ao crescente número de processos que são decididos nesta fase.

Destaque também para a frequência dos colaboradores do Centro, mas também dos juízes árbitros, de ações de formação que, entre as formações ministradas pelas entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais ERSAR, ERSE e ANACOM), mas também pela DGC, pela DECO e pela Nova Consumer Lab no âmbito da Academia de Consumo para os CIAC, ultrapassaram as 120 horas de formação.

Nota também positiva para a intensificação dos contactos entre os centros que constituem a Rede Extrajudicial de resolução de conflitos de consumo, para a tomada de posições comuns em relação a vários assuntos do funcionamento dos mecanismos RAL em matéria de consumo, como também em relação à revisão do regulamento harmonizado de funcionamento dos centros.

DESTAQUES FINANCEIROS

Em matéria financeira, destaque para o registo de resultados negativos no exercício de 2021, fruto da não abertura do Fundo de Promoção dos Direitos do Consumidores para apoio às entidades de resolução alternativa de litígios e à oscilação da parte variável do financiamento do centro pelas entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais (SPE).

OLHAR PARA O FUTURO

As condicionantes provocadas pela pandemia limitaram vários aspetos da atividade do Centro e de outras entidades que concorrem para o desempenho do Centro, particularmente as autarquias. Todavia, os indicadores da atividade, não obstante a conjuntura desfavorável, evidenciam uma expansão da atividade que perspetiva uma evolução positiva para os próximos anos, a qual deve ser estruturada com base na receita fixa e previsível.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE 2021

Faro, 28 de Fevereiro de 2022

o Diretor executivo

Miguel Sengo da Costa

2. Movimentação Processual

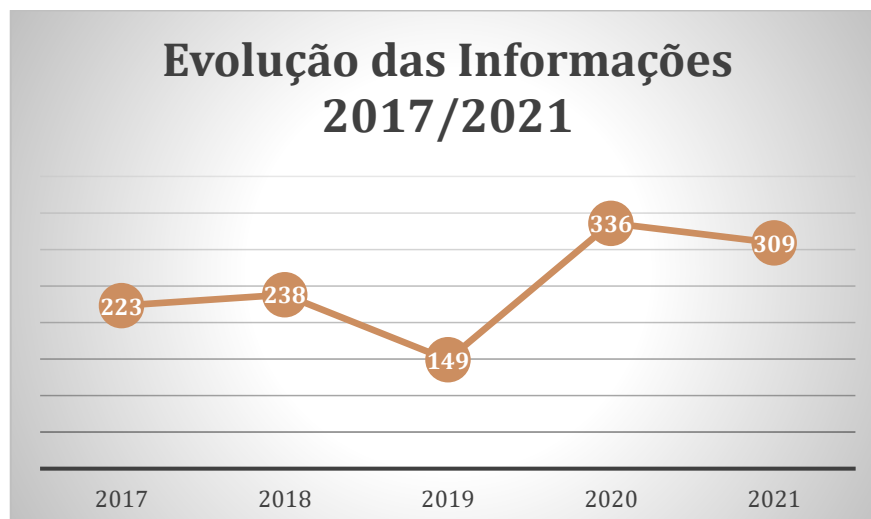
2.1. Informações

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

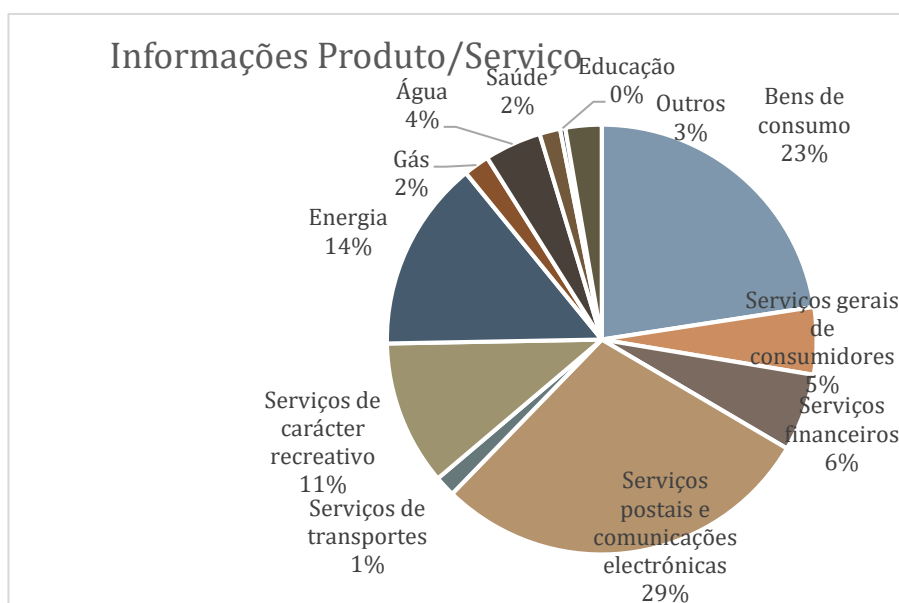
Quadro 1: Informações Comparativo 2020/2021

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				
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	2020		2021	
	Entrados	Findos	Entrados	Findos
Informações	336	334	309	306
Meios porque foram requeridas/prestadas				
- Telefónico		200		231
- Presencial		7		4
- Escrito		-		3
- Correio eletrónico		127		67
- Telecópia		-		1

Quadro 2: Evolução das informações 2017/2021



Quadro 3: Informações Produto/Serviço



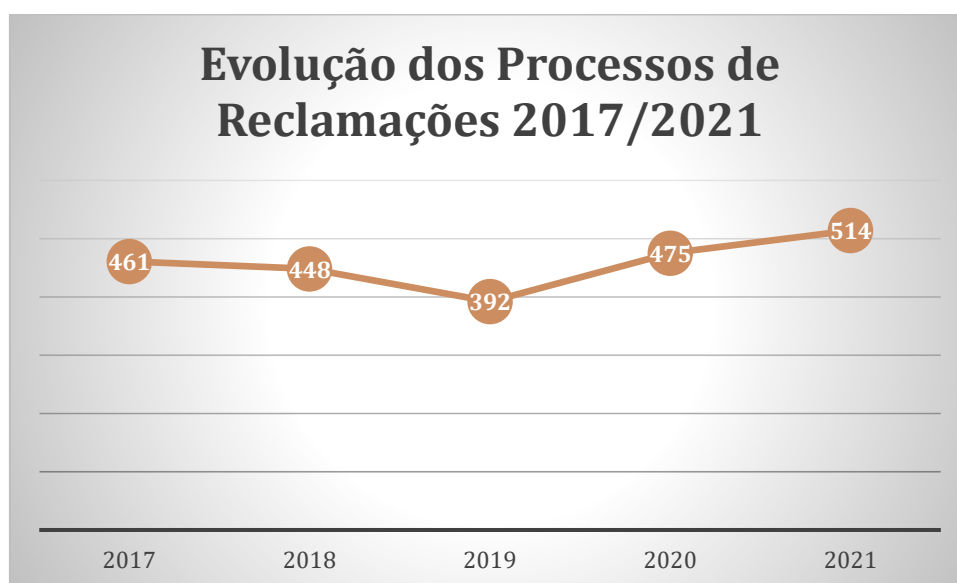
Notas às Informações:

- ✓ 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 foi reduzido ao mínimo em cumprimento das regras de isolamento social;
- ✓ Os pedidos de informação provenientes do conjunto do SPE têm um peso de 50% no total dos pedidos de informações com destaque para as comunicações eletrónicas com 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.

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



RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE 2021

Quadro 4: Movimentação processual de acordo com a classificação da DGPJ/Ministério da Justiça

	2020	2021
<i>Proc. pendentes do ano anterior</i>	49	40
<i>Processos Entrados</i>	475	514
<i>Proc. Pendentes p/ o ano seguinte</i>	41	87
<i>Total processos findos</i>	480	465

PROCESSOS FINDOS COM RESOLUÇÃO

	2020	2021
<i>Mediação c/acordo</i>	266	209
<i>Conciliação</i>	7	29
<i>Arbitragem</i>	38	64
<i>Subtotal</i>	311	302

PROCESSOS FINDOS SEM RESOLUÇÃO

	2020	2021
<i>Incompetência</i>	46	69
<i>Desistência</i>	70	66
<i>Mediação s/acordo</i>	6	4
<i>Recusa da arbitragem ou falta de resposta</i>	31	3
<i>Outros</i>	16	21
<i>Subtotal</i>	169	163

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE 2021

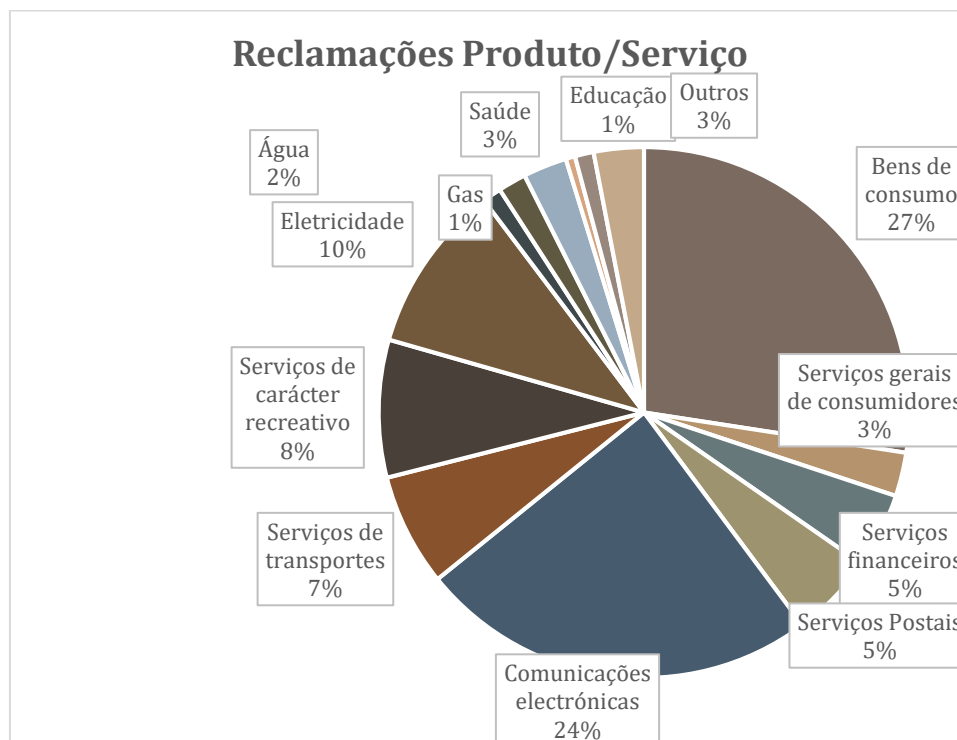
Quadro 5: Outros indicadores

	2019	2020	2021
Duração média em dias	80	74	81
Pendências a 31/12	49	41	87
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	45,58%	64,79%	65%
Indicadores de Eficiência:			
Taxa de Resolução ¹	92%		
Tempo Médio de Duração	81		
Pendências Relativas ²	23%		

¹ 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.

² 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 6: Reclamações por produto/serviço



2.3. Análise à Movimentação Processual

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

- O número de processos de reclamação teve um aumento de 8,21% relativamente a 2020;
- O número de audiências arbitrais realizadas em 2021 atingiu as 93 (arbitragens + conciliações em audiência) o que corresponde a um aumento superior a 100% relativamente a 2020;
- Contudo, o aumento dos processos findos na fase da arbitragem, correspondeu também a um significativo decréscimo dos processos resolvidos na mediação (-27%) e a um aumento das pendências, mormente em processos em fase de arbitragem;
- Apesar do Centro já contar com 5 árbitros na bolsa, a disponibilidade dos mesmos para realizarem arbitragens é diferente, o que exige o alargamento da bolsa, bem como assegurar os recursos financeiros necessários à sua realização;
- O prazo médio de resolução dos processos também sofreu uma ligeira degradação de 74 dias para 81 dias;

- A percentagem de processos resolvidos sobre o total de arquivados subiu de 64% para 65%, constatando-se um grande número de desistências e incompetências, embora tenha-se verificado uma redução no número de processos resolvidos,
- A tendência verificada de aumento do número de processos que são resolvidos na fase de arbitragem, reflete-se no aumento das pendências e no tempo médio de resolução;
- O peso dos processos dos setores dos SPE na globalidade dos processos, manteve-se nos 44% em 2021, contrariando a tendência de decréscimo que se vinha sentido nos últimos anos.

3. Análise da conflitualidade relativa aos Serviços Públicos Essenciais.

Tendo em consideração o peso das Reclamações provenientes do sector dos Serviços Públicos Essenciais (SPE), a respetiva movimentação processual é apresentada nos quadros seguintes.

Reclamações SPE 2021	Entrada de Processos	Arquivamentos	Processos Resolvidos
Serviços Postais	27	26	17
Comunicações Eletrónicas	128	121	90
Água	9	7	4
Eletricidade	54	41	22
Gás	6	5	4
Transportes	3	2	1
Total	227	202	138

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE 2021

RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	
Mediação com acordo	115
Conciliação	7
Arbitragem	16
Incompetência	22
Desistência	32
Mediação sem acordo	1
Recusa de arbitragem/falta de resposta	2
Outros motivos	7

Outras Informações:	
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	68%
Pendências ³	34

Indicadores de Eficiência:	
Taxa de Resolução ⁴	78%
Tempo Médio de Duração	71
Pendências Relativas ⁵	20%

³ A 31 de Dezembro de 2021.

⁴ Percentagem de processos resolvidos em relação aos entrados, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100): (PE-I-D). PR: processos resolvidos. PE: processos entrados I: incompetências. D: desistências. Esta taxa é inspirada naquela que na UE se utiliza para avaliar o sistema judicial. Como o respetivo cálculo considera duas variáveis não diretamente interligadas - processos resolvidos e processos entrados - o seu valor pode ser superior a 100%.

⁵ 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.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE 2021

3.1 Informação detalhada relativa aos Serviços Postais

RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	
MEDIAÇÃO COM ACORDO	11
CONCILIAÇÃO	2
ARBITRAGEM	4
INCOMPETÊNCIA	4
DESISTÊNCIA	3
MEDIAÇÃO SEM ACORDO	0
RECUSA DE ARBITRAGEM/FALTA DE RESPOSTA	1
OUTROS	1

3.2. Informação detalhada relativa às Comunicações Eletrônicas

RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	
MEDIAÇÃO COM ACORDO	86
CONCILIAÇÃO	2
ARBITRAGEM	2
INCOMPETÊNCIA	12
DESISTÊNCIA	16
MEDIAÇÃO SEM ACORDO	0
RECUSA DE ARBITRAGEM/FALTA DE RESPOSTA	1
OUTROS	2

3.3. Informação detalhada relativa à Água

RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	
MEDIAÇÃO COM ACORDO	1
CONCILIAÇÃO	1
ARBITRAGEM	2
INCOMPETÊNCIA	1
DESISTÊNCIA	2
MEDIAÇÃO SEM ACORDO	0
RECUSA DE ARBITRAGEM/FALTA DE RESPOSTA	0
OUTROS	0

3.4. Informação detalhada relativa à Eletricidade

RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	
MEDIAÇÃO COM ACORDO	13
CONCILIAÇÃO	2
ARBITRAGEM	7
INCOMPETÊNCIA	5
DESISTÊNCIA	11
MEDIAÇÃO SEM ACORDO	0
RECUSA DE ARBITRAGEM/FALTA DE RESPOSTA	0
OUTROS	3

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE 2021

3.5. Informação detalhada relativa ao Gás

RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	
MEDIAÇÃO COM ACORDO	3
CONCILIAÇÃO	0
ARBITRAGEM	1
INCOMPETÊNCIA	0
DESISTÊNCIA	0
MEDIAÇÃO SEM ACORDO	1
RECUSA DE ARBITRAGEM/FALTA DE RESPOSTA	0
OUTROS	0

3.6 Informação detalhada relativa aos Transportes (SPE, não inclui transporte aéreo).

RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	
MEDIAÇÃO COM ACORDO	1
CONCILIAÇÃO	0
ARBITRAGEM	0
INCOMPETÊNCIA	0
DESISTÊNCIA	0
MEDIAÇÃO SEM ACORDO	0
RECUSA DE ARBITRAGEM/FALTA DE RESPOSTA	0
OUTROS	1

3.7 Comentários aos processos de SPE.

- Os processos de reclamação dos SPE representam 44% da totalidade dos processos;
- O sector das comunicações eletrónicas é o que tem maior número de processos com 56% do total das reclamações SPE, seguido da eletricidade com 24% e dos serviços postais com 11%;

4. Adesão de Empresas

O número de empresas aderentes, não obstante as alterações legais em matéria de publicidade aos RAL e arbitragem necessária, continua a verificar-se em número razoável.

O *site* do Centro dispõe de uma área destinada às empresas, para promover e facilitar adesões *online*, às quais se juntam as adesões por via do “empresa na hora”, cifrando-se o número total de empresas aderentes em 7048.

5. 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.

6. 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 DGPJ, sobre vários temas de interesse para os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

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.

7. Formação

Os colaboradores do Centro participaram nas seguintes ações de formação durante o ano de 2021, as quais, no seu conjunto ultrapassaram as 120 horas de formação;

Data	Entidade	Tema	Participantes
22/02	DECO	Proteção dos consumidores e sustentabilidade	Sonia Fernandes
24/02	Erseforma	Qualidade de serviço	Miguel Costa Sonia Fernandes Mario Cunha Rosa Martins
20/05	ANACOM	Comunicações eletrónicas e serviços postais	Miguel Costa Sónia Fernandes Mário Cunha

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE 2021

			Rosa Martins Vera Teodoro Sofia Serpa Pinto
26/05	ERSAR	Abastecimento de Água, Saneamento e Resíduos Urbanos Interface com os Utilizadores Finais e as Entidades Gestoras	Miguel Costa Sónia Fernandes Rosa Martins
De 12/01 a 26/11	Academia de Consumo para os CIAC	Direitos dos Consumidores	Mario Cunha
22/03	Erseforma	Tarifas e preços da Energia	Mario Cunha e Rosa Martins Sonia Fernandes
26/05	Erseforma	Tarifas e Preços de Energia (Cont)	Mario Cunha e Rosa Martins Sonia Fernandes
13/10	Erseforma	Qualidade do serviço Comercial	Sonia Fernandes
21/10	Erseforma	Qualidade do Serviço Comercial	Mario Cunha

8. Outras atividades

Além da atividade processual destacam-se as seguintes ações desenvolvidas em 2020:

- Realização das Assembleias Gerais ordinárias em 19 de Abril de 2021 para, apreciação do Relatório de Atividades e Contas de 2020 e 25 de Novembro de 2021, para votação da Proposta de Plano de Atividades e Orçamento para 2021;
- Realização de 9 reuniões da Direção do Centro, por videoconferência.
- Candidatura ao Fundo de Promoção para os Direitos dos Consumidores – Criação do Gabinete ao Consumidor Endividado.

9. Órgãos Sociais e Recursos Humanos

Das eleições realizadas em Janeiro de 2020, para o triénio 2020/2022, resultou a seguinte composição dos órgãos sociais:

Presidente da Assembleia Geral: Professor Adriano Pimpão

Conselho Fiscal

Presidente: Dr. João Luis Calçada Correia

Vogal: Sr. Paulo Alentejano, indicado pela ACRAL – Associação do Comércio e Serviços da Região do Algarve

Vogal: Dr^a. 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^a. Susana Correia

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

O Centro recrutou já em Novembro de 2020 1 jurista. Esta contratação estava planeada e foi executada com algum atraso devido às perturbações provocadas pela pandemia.

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

1) Juízes Árbitros

Dr. José Poças Falcão, Magistrado

Dr^a. Sara Mansinho, Jurista e Advogada.

Dr^a. Sara Garcia, Jurista

Dr^a. Vera Teodoro, Jurista e Advogada

Dr^a. Sofia Serpa Pinto, Jurista e Advogada.

2) Juristas:

Dr^a. Sónia Fernandes

Dr. Mário Rodrigo Cunha

Dr. Diretor Executivo: Miguel Sengo da Costa

Assistente administrativa: Rosa Martins

10. Contas do exercício

CONTAS

O exercício financeiro fica marcado pelo regresso aos resultados negativos. Tal deveu-se, fundamentalmente, à não abertura em 2021 do Fundo de Promoção dos Direitos dos Consumidores para as entidades de resolução alternativa de litígios e, com menor expressão, à oscilação da parte variável do financiamento da entidades reguladoras dos SPE, do lado da receita. E, do lado da despesa, no aumento dos custos de funcionamento em cerca de 27%, essencialmente, devido ao aumento da despesa com as novas instalações (renda, consumos e limpeza), honorários do 2.º Jurista e honorários dos árbitros.

DESTAQUES

Do lado da receita, assinala-se a não abertura do Fundo de Promoção dos Direitos dos Consumidores relativamente ao Eixo A que apoia as entidades de Resolução Extrajudicial de Conflitos de Consumo, em relação à qual havia sido prevista e inscrita uma verba no orçamento da receita de € 14.615,00, cujo recebimento não foi possível. A verba recebida em 2021 do Fundo de Promoção dos Direitos dos Consumidores/DGC, no montante de € 2.433, 84 refere-se ao à candidatura à 10ª fase do Fundo de Promoção dos Direitos dos Consumidores que decorreu em 2020.

O Ministério da Justiça/DGPJ manteve o financiamento no mesmo montante que em 2020 (€ 13.172,11).

As entidades reguladoras (ANACOM, ERSE, ERSAR e AM) contribuíram no seu conjunto para o financiamento do funcionamento do Centro em € 37.110,16 em execução dos protocolos de cooperação técnica e financeira, a que corresponde o montante de € 22.857,10 na parte fixa do financiamento de acordo com o Despacho n.º. 6909/2020 de 6 de Julho e € 14.253,00 na parte variável, calculada à razão de € 99,60 por cada processo de SPE, que corresponde ao custo médio unitário dos processos tramitados no conjunto dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo no ano de 2020. Na parte variável é à ANACOM que coube a maior parte do financiamento de acordo com o número de processos do respetivo sector, seguida da ERSE.

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.

O conjunto dos municípios do Algarve, através da AMAL – Grande Área Metropolitana do Algarve, pagaram uma quota no montante de 44.000,00 Euros para financiamento do Centro em 2021.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE 2021

As contas estão organizadas e apresentadas segundo o SNC, das quais destacamos os seguintes aspetos:

Total de Custos: € 97.278,17 (€ 76.485,60 em 2020 e € 69.060,99 em 2019)

Total de proveitos: € 93.800,23 (€ 105.060,74 em 2020 e € 83.765,51 em 2019)

Total de custos c/ pessoal: € 59.738,83 (€ 59.595,01 em 2020 e € 53.153,37 em 2019)

Resultado do exercício: € - 3.593,55 (€ 27.864,70 em 2020, € 14.055,82 em 2019, - 2.163,41 em 2018 e - 6.106,98 em 2017).

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 2021 nas principais rubricas, apresenta-se o seguinte quadro quanto ao valor executado, a qual deve ser lida em conjunto com as contas do SNC.

CIMAAL - PROPOSTA DE ORÇAMENTO PARA 2021

I - DESPESA	Proposto	Executado
<u>PESSOAL</u>		
Jurista/diretor (1)	23 000,00 €	23 000,00 €
Jurista 1	(tempo parcial - contrato de trabalho) 13 001,94 €	13 001,94 €
Jurista 2	(tempo parcial - prestação de serviços) 10 332,00 €	10 332,00 €
Juizes	18 000,00 €	6 898,80 €
Funcionário administrativo (inclui subs. de alimentação)	12 634,00 €	12 634,00 €
Bolsa de Estágio	900,00 €	0,00 €
Encargos sociais	10 400,00 €	10 400,00 €
Técnico de contas	3 154,92 €	3 155,03 €
Higiene e Medicina no Trabalho	140,00 €	0,00 €
Seguros	500,00 €	206,14 €
Sub-total	92 062,86 €	79 627,91 €
<u>FUNCIONAMENTO</u>		
Rendas	7 200,00 €	8 124,60 €
Eletricidade e água	1 500,00 €	679,19 €
Comunicações	1 500,00 €	1 930,20 €
Material de escritório	500,00 €	1 571,42 €
Equipamento informático	3 000,00 €	1 298,46 €

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE 2021

Sub-total	13 700,00 €	13 603,87 €
<u>Divulgação e cooperação</u>		
Impressão de folhetos e outra literatura informativa	1 500,00 €	325,95 €
Deslocações	2 425,66 €	0,00 €
Publicidade e Eventos	4 515,00 €	552,71 €
Quota do CNIACC	100,00 €	100,00 €
Sub-total	8 540,66 €	978,66 €
TOTAL	114 303,52 €	94 210,44 €
II - RECEITA		
Ministério da Justiça	13 172,11 €	13 172,11 €
Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores	14 615,00 €	0,00 €
ANACOM (Fixa - Despacho)	5 714,29 €	5 714,29 €
ANACOM (variável))	11 652,25 €	9 969,96 €
ERSE (Fixa - despacho)	5 714,29 €	5 714,29 €
ERSE (variável)	5 872,00 €	3 685,20 €
ERSAR (Fixa - Despacho)	5 714,29 €	5 714,29 €
ERSAR (variável)	734,00 €	597,84 €
AMT (Fixa- Despacho)	5 714,29 €	5 714,29 €
AMT (variável)	1 101,00 €	647,40 €
Quota CI- AMAL	44 000,00 €	44 000,00 €
Quota ARA	100,00 €	100,00 €
Quota DECO	100,00 €	100,00 €
Quota ACRAL	100,00 €	100,00 €
TOTAL	114 303,52 €	95 229,67 €

Faro, 28 de Fevereiro de 2022

A Direção

Anexos: Balancete Geral 2021; Demonstração de Resultados 2021; Balanço 2021; Parecer do Conselho Fiscal