



**Plano  
de  
Actividades  
2012**





## **Editorial**

### **A Administração**

José Luís Veríssimo

*Presidente (ANECRA)*

António Teixeira Lopes

*Vogal (ARAN)*

Jorge Morgado Fernandes

*Vogal (DECO)*

### **A Direcção**

Sara Mendes



O ano de 2011 foi ano de renovação dos órgãos sociais da Associação de Arbitragem. Consequentemente, este é o primeiro Plano de Actividades apresentado pela actual Administração.

Para o ano de 2012, renova-se uma dinâmica centrada no aumento da actividade desenvolvida, na redução do período de pendência dos processos e no desenvolvimento de actividades de divulgação e sensibilização junto dos principais actores processuais: consumidores, empresários, cidadãos em geral, directores e representantes das empresas do sector.



## 5 Eixos de Acção

### Serviços Prestados

O CASA disponibiliza informação, mediação, conciliação e arbitragem com vista à resolução de conflitos decorrentes da aquisição, utilização e reparação de veículos automóveis

### Divulgação, Informação e Sensibilização

Com vista à captação do seu público-alvo, o CASA desenvolve acções de divulgação, informação e sensibilização junto dos potenciais intervenientes processuais

### Formação e Capacitação

O Centro promove a realização contínua de acções de partilha de conhecimentos, formação jurídica e técnica, capacitação e supervisão de mediadores

### Cooperação Com Outras Entidades

O CASA cria e mantém relações de cooperação com entidades congéneres, com o objectivo de criar uma rede facilitadora do acesso dos cidadãos e das empresas à justiça, numa óptica de proximidade

### Recursos e Funcionamento

A Associação de Arbitragem garante a manutenção e adequação das instalações necessárias ao desenvolvimento condigno da actividade do CASA e promove o debate e a alteração que permita a adequação do Regulamento à nova Lei da Arbitragem

## Orçamento



## O CASA em acção!

### Serviços Prestados

#### **Objectivos Gerais**

Disponibilizar aos cidadãos, empresas e profissionais mecanismos de resolução de conflitos caracterizados pela facilidade de acesso, economia, rapidez e eficácia

#### **Objectivos específicos**

Aumentar a capacidade de captação de potenciais utilizadores dos serviços do Centro

Com as acções descritas no presente Plano de Actividades, pretende-se aumentar os índices de actividade dos Serviços de Apoio Jurídico, de Mediação e do Tribunal Arbitral do CASA.

#### **Objectivos quantitativos:**

Aumento dos **pedidos de informação** escritos, pessoais e telefónicos: **5%** (tendencialmente 2.200 pedidos)

Crescimento das **consultas** através do site do Centro: **5%** (tendencialmente 28.000 consultas)

Incremento do número de **processos de reclamação**: **5%** (tendencialmente 630 processos)



## O CASA em acção!

### Serviços Prestados

#### **Público alvo**

Cidadãos ou empresas, proprietários ou utilizadores de veículos automóveis, empresas que prestam serviços ou vendem produtos abrangidos pela competência material do Centro e profissionais do sector automóvel ou de áreas de aconselhamento jurídico e de contencioso

#### **Objectivos quantitativos:**

Aumento do número de **processos informados: 5%**  
(tendencialmente 490 processos)

Crescimento do número de **processos mediados: 5%**  
(tendencialmente 160 processos)

Incremento do número de **processos instruídos: 5%**  
(tendencialmente 110 processos)

Realização de **conciliações** perante o Director do Centro:  
**13** conciliações

Crescimento da **actividade do Tribunal: 5%**  
(tendencialmente 21 diligências)



## O CASA em acção!

### Serviços Prestados

#### Objectivos específicos

Reduzir o tempo de duração dos processos e aumentar a eficiência dos serviços prestados



#### Objectivos quantitativos:

Redução da **duração média** do número de dias de pendência de processos entrados em 2012, aferida através da aplicação de gestão de processos disponibilizada pelo Ministério da Justiça: 95 dias

Redução do **número de processos pendentes** no final de cada ano (a pendência é aferida com base no número de processos transitados, a que acrescem os processos entrados no ano em análise): arquivar **80%** de todos os processos do ano (pendência de 20%)



## O CASA em acção!

### Serviços Prestados

#### Objectivos específicos

Aumentar a eficácia do Centro, incrementando o número de processos resolvidos, através do Serviço de Mediação, da Conciliação e do Tribunal Arbitral

#### Objectivos quantitativos:

Aumento dos processos **resolvidos por mediação: 5%** (tendencialmente 102 processos)

Redução da taxa de **recusa de arbitragem** (percentagem de processos arquivados por recusa da entidade reclamada, face ao número total de processos arquivados e de processos arquivados sem resolução): face aos arquivados **30%**; face aos não resolvidos **40%** (mantêm-se as taxas do ano anterior, por não terem sido alcançadas)

Aumento do número de **adesões** plenas: **5%** (tendencialmente 100 adesões)



**É preciso conhecer!**

## **Divulgação, Informação e Sensibilização**

### **Objectivos Gerais da Divulgação**

Dar a conhecer os serviços prestados pelo Centro junto dos seus potenciais utilizadores

### **Objectivos específicos**

Aumentar a visibilidade do CASA

Os objectivos quantitativos de crescimento da actividade do Centro dependem da realização de acções de divulgação sobre os serviços prestados pelo CASA.

Considerando a escassez de recursos que tem sido possível afectar a estas acções, o Plano para 2012 prevê a realização de acções de custos reduzidos, a implementar em pontos de acesso privilegiado dos cidadãos à informação, em colaboração com outras entidades a actuar na área da justiça; mantendo-se a necessária colaboração dos Associados através dos meios disponíveis. Prevêem-se, ainda, acções a desenvolver com recurso a projectos específicos de financiamento.



**É preciso conhecer!**

## **Divulgação, Informação e Sensibilização**

### **Público alvo**

Cidadãos e empresas em geral, empresas e profissionais do sector automóvel, profissionais forenses

### **Acções a desenvolver:**

Proceder à distribuição dos folhetos destinados aos utilizadores dos serviços do Centro, através das Conservatórias de Registo, Cartórios Públicos e Privados, Julgados de Paz, escritórios de Solicitadores, Tribunais.

Divulgar os serviços restados pelo CASA junto de Advogados, Solicitadores e Notários.

Utilizar os espaços especialmente dedicados ao sector automóvel, nomeadamente os eventos organizados pelos Associados, pela imprensa especializada do sector e as Feiras, para divulgar informação sobre os serviços do CASA.



**É preciso esclarecer!**

## Divulgação, Informação e Sensibilização

### Objectivos Gerais da Informação

Contribuir para o estabelecimento de relações comerciais mais esclarecidas e sustentadas dentro das áreas de competência material do CASA, actuando como factor de competitividade e de redução da conflitualidade

### Acções a desenvolver:

O número de pedidos de informação, de reclamações e de consultas recebidos através do **site** do CASA revelam a importância crescente desta ferramenta de comunicação com os potenciais utilizadores dos serviços do Centro.

No ano de 2012, o CASA vai continuar a actualizar e gerir directamente os conteúdos do site, criando áreas dinâmicas que permitam estabelecer uma relação mais interactiva com os destinatários da informação.



**É preciso esclarecer!**

## Divulgação, Informação e Sensibilização

### Objectivos específicos

Disponibilizar informação jurídica sobre as questões que são objecto de pedidos de informação e reclamação, bem como dos serviços do Centro e de outros meios extrajudiciais de resolução de conflitos

### Acções a desenvolver:

O Centro tem um plano editorial para **colocação de artigos** na Revista da ARAN, na sequência das publicações iniciadas no ano de 2011, bem como na Revista da ANECRA. Pretende-se igualmente a publicação de artigos em outros meios de divulgação dos Associados, ainda que não periódicos.

Vamos continuar a desenvolver contactos com vista à publicação de secções nas Revistas Especializadas e noutros canais de distribuição de informação, sobre o trabalho desenvolvido pelo CASA.



## É preciso esclarecer!

### Divulgação, Informação e Sensibilização

#### **Público alvo**

Cidadãos e empresas em geral, empresas e profissionais do sector automóvel, profissionais forenses e Associados



#### **Ações a desenvolver:**

Proceder à **publicação das decisões arbitrais**, recorrendo ao co-financiamento, através de projecto específico, seleccionando as decisões sobre os temas mais importantes da actividade do CASA, sem referências que permitam identificar sujeitos ou marcas.

Manter os Associados do CASA informados sobre os objectivos e resultados do CASA, através do envio trimestral de **relatórios** de actividade.



## Quebrando barreiras!

### Divulgação, Informação e Sensibilização

#### **Objectivos Gerais da Sensibilização**

Contribuir para a criação de uma cultura não adversarial de resolução de conflitos



Nos últimos anos o Estado português tem vindo a enfatizar a importância dos meios não adversariais de resolução de conflitos, como a mediação e a conciliação e, recentemente, foi incentivado, internacionalmente, a desenvolver e ampliar a experiência da arbitragem. Em resposta a este desafio, foi já aprovada na generalidade uma nova Lei da Arbitragem.

Com as acções descritas no presente capítulo, pretende-se auxiliar na sensibilização da sociedade portuguesa para a utilização crescente dos mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos disponibilizados pelo CASA, contribuindo para a necessária mudança de mentalidades.

## Quebrando barreiras!

### Divulgação, Informação e Sensibilização

#### Objectivos específicos

Sensibilizar as empresas do sector automóvel para os benefícios da utilização da informação, mediação, conciliação e arbitragem como vias prioritárias de resolução de litígios



#### Acções a desenvolver:

Estabelecer, conjuntamente com os Associados, um plano de actividades que possam contar com a presença do CASA nas iniciativas por estes previstas para o ano de 2012.

Continuar a implementar, em colaboração com os Associados, uma estratégia de sensibilização e divulgação junto das empresas do sector, nomeadamente, promovendo a realização de reuniões com as empresas mais importantes para a actividade do CASA.



## Quebrando barreiras!

### Divulgação, Informação e Sensibilização

#### **Objectivos específicos**

Sensibilizar os advogados das empresas e as sociedades de advogados, para a vantagem do recurso aos meios extrajudiciais de resolução de litígios

#### **Ações a desenvolver:**

Promover a realização de Workshops destinados aos Serviços de Apoio a clientes e aos Advogados das empresas, prestando informação sobre o modo de funcionamento do Centro e vantagens do recurso ao CASA.

Organizar Workshops destinados a Sociedades de Advogados, divulgando os meios de resolução de conflitos disponibilizados pelo CASA, sensibilizando-os para a utilização destes mecanismos.

Divulgar os serviços do Centro junto dos Solicitadores e dos Notários.



## Quebrando barreiras!

### Divulgação, Informação e Sensibilização

#### **Objectivos específicos**

Sensibilizar os cidadãos e empresas para que utilizem, prioritariamente, empresas que são aderentes do Centro de Arbitragem

#### **Público alvo**

Cidadãos e empresas em geral, empresas e profissionais do sector automóvel, profissionais forenses

#### **Acções a desenvolver:**

Distribuir junto das empresas com adesão plena ao CASA, um símbolo distintivo dessa sua qualidade, para divulgação junto dos clientes.

Estabelecer ligações entre os sites das empresas aderentes e o site do CASA.

Desenvolver, simultaneamente, uma ampla campanha de divulgação da adesão, através da imprensa especializada e das publicações dos associados.

Promover, em colaboração com a DGC e as Associações de Consumidores, uma campanha de sensibilização de cidadãos e empresas para elegerem as empresas aderentes como o alvo preferencial para as suas aquisições de bens e de serviços.

Continuar a divulgar a lista de empresas aderentes, enfatizando os aspectos positivos da adesão.



## Melhorando competências!

### Formação e capacitação

#### Objectivos Gerais

Proporcionar aos colaboradores, a formação profissional que lhes permita adquirir e actualizar as competências e os conhecimentos necessários ao desempenho das suas funções, visando a actualização, profissionalização e valorização pessoal e profissional dos recursos humanos activos

#### Acções a desenvolver:

Especialmente destinados aos **juristas**:

Promover, conjuntamente com os Associados, acções de formação de natureza jurídica, envolvendo os juristas dos associados, juristas e árbitros do CASA e técnicos de outros meios extrajudiciais de resolução de conflitos, sobre questões enquadráveis na competência material do CASA;

Possibilitar aos juristas do CASA a frequência de alguns módulos de acções de formação promovidas pelo CEPRA e pela DECO, com o objectivo de aquisição de conhecimentos fundamentais sobre questões técnicas relacionadas com o veículo automóvel e aspectos específicos de legislação aplicável aos conflitos dirimidos pelo CASA.



## Melhorando competências!

### Formação e capacitação

#### Objectivos específicos

Melhorar a receptividade e a qualidade dos Serviços prestados pelo Casa

#### Público alvo

Juristas, mediadores, árbitros e colaboradores da área administrativa

#### Acções a desenvolver:

Especialmente destinados aos **mediadores**:

Continuar a desenvolver acções de formação em colaboração com o Instituto de Mediação e Arbitragem de Portugal;

Continuar a disponibilizar, através do protocolo estabelecido com aquele Instituto, um sistema de acompanhamento e supervisão para os mediadores do CASA.

Realizar, anualmente, uma sessão de trabalho, reunindo **árbitros** e juristas do CASA.



# Vamos Criar Redes!

## Cooperação Com Outras Entidades

### Objectivos gerais

Melhorar as sinergias criadas com entidades que prestam serviços complementares, com vista à disponibilização de respostas mais adequadas à satisfação das necessidades dos utentes que procuram mecanismo de acesso ao direito e à justiça

### Acções a desenvolver:

Manter e alargar a colaboração com o Centro de Informação e Arbitragem de Braga (**CIAB**) e o Instituto de Mediação e Arbitragem de Portugal (**IMAP**) para alargar os Serviços de Mediação Presencial já existentes em Braga, Porto e Lisboa, ao Distrito de Viana do Castelo.



# Vamos Criar Redes!

## Cooperação Com Outras Entidades

### **Objectivos específicos**

Facultar aos utentes dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, respostas adequadas, numa lógica de proximidade e de optimização de recursos e de sinergias

### **Público alvo das parcerias**

Centros de Arbitragem, IMAP, Julgados de Paz, CIAC's (Área Metropolitana de Lisboa)

### **Ações a desenvolver:**

Estreitar contacto com os Julgados de Paz com vista ao estabelecimento de práticas de cooperação que permitam o reencaminhamento de processos de reclamação e de informação entre as duas entidades;

Disponibilizar informação sobre competências e modo de funcionamento do CASA aos técnicos dos Julgados de Paz e dos Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (**CIAC's**) da Área Metropolitana de Lisboa.



**Dignidade para todos!**

## **Optimização de Recursos**

### **Objectivos**

Garantir a existência de instalações adequadas e condignas ao desenvolvimento da actividade do CASA, ao funcionamento do Tribunal, aos utentes que utilizam os serviços e às Associações envolvidas neste projecto

### **Acções a desenvolver:**

Celebrar contrato de arrendamento que garanta a manutenção das instalações que têm vindo a ser utilizadas pelo CASA;

Desenvolver as acções necessárias para adequar as instalações às actividades desenvolvidas pelo CASA;

Continuar a melhorar e adequar a rede informática e de comunicações;

Adquirir o mobiliário necessário e adequado à prestação de serviços do CASA.



# Orçamento 2012

## Receitas

RUBRICAS	Executado	Orçamentado	Executado	Orçamento
	2010	2011	2011	2012
<b>A- QUOTIZAÇÕES</b>	<b>17.650 €</b>	<b>20.750 €</b>	<b>17.650 €</b>	<b>25.400 €</b>
1. ACAP	3.100 €	3.100 €	3.100 €	3.100 €
2. ANECRA	0 €	3.100 €		3.100 €
3. ARAN	1.550 €	1.550 €	1.550 €	1.550 €
4. CEPRA	3.100 €	3.100 €	3.100 €	3.100 €
5. DECO	2.000 €	2.000 €	2.000 €	2.000 €
6. ACP	3.100 €	3.100 €	3.100 €	3.100 €
7. ANAREC	1.700 €	1.700 €	1.700 €	1.700 €
8. ANEPE	3.100 €	3.100 €		3.100 €
9. DGC				1.550 €
10. ANECRA 2010			3.100 €	
11. ANEPE 2011				3.100 €
<b>B- SUBSÍDIOS</b>	<b>85.417 €</b>	<b>102.668 €</b>	<b>99.316 €</b>	<b>104.722 €</b>
1. Subsídios do Estado	83.422 €	95.685 €	94.328 €	99.734 €
1.1 Ministério da Justiça	57.363 €	82.631 €	82.631 €	81.804 €
1.2 Direcção Geral do Consumidor (FPDC)	26.059 €	13.054 €	9.453 €	15.686 €
1.3 I.E.F.P.	0 €		2.244 €	2.244 €
2. Câmaras Municipais	1.995 €	6.983 €	4.988 €	4.988 €
<b>C- RECEITAS PRÓPRIAS</b>	<b>12.608 €</b>	<b>12.000 €</b>	<b>7.758 €</b>	<b>9.000 €</b>
1. Arbitragens e Taxas de Abertura de Processo	12.608 €	12.000 €	7.758 €	9.000 €
<b>D- OUTRAS RECEITAS</b>	<b>252 €</b>	<b>200 €</b>	<b>162 €</b>	<b>200 €</b>
1. Juros	252 €	200 €	162 €	200 €
<b>E- RESULTADO DOS ORÇAMENTOS ANTERIORES</b>	<b>42.876 €</b>	<b>16.500 €</b>	<b>26.438 €</b>	<b>24.354 €</b>
<b>TOTAL DE RECEITAS</b>	<b>158.804 €</b>	<b>152.118 €</b>	<b>151.324 €</b>	<b>163.676 €</b>
<b>SALDO DO ORÇAMENTO</b>	<b>26.438 €</b>	<b>-9.197 €</b>	<b>24.354 €</b>	<b>2.639 €</b>



# Orçamento 2012

## Despesas

RUBRICAS	Executado	Orçamentado	Executado	Orçamento
	2010	2011	2011	2012
<b>ORÇAMENTO DE INVESTIMENTO</b>				
<b>I-Equipamento</b>	<b>2.146 €</b>	<b>8.000 €</b>	<b>1.910 €</b>	<b>7.400 €</b>
1- Equipamento Informático	1.178 €	2.000 €	1.910 €	1.800 €
2- Mobiliário	968 €	6.000 €		3.300 €
3- Central Telefónica				2.300 €
<b>ORÇAMENTO DE EXPLORAÇÃO</b>				
<b>I- Custos de Funcionamento</b>	<b>13.979 €</b>	<b>33.900 €</b>	<b>18.969 €</b>	<b>35.510 €</b>
1- Limpeza, Higiene e Conforto	662 €	800 €	737 €	900 €
2- Material de Escritório	1.370 €	1.400 €	1.419 €	1.450 €
3- Comunicações	6.927 €	7.000 €	7.048 €	4.500 €
Telefone, Fax e Internet	5.875 €	5.800 €	6.061 €	3.500 €
Correios	1.052 €	1.200 €	987 €	1.000 €
4- Transportes e Deslocações	1.683 €	1.800 €	1.461 €	1.800 €
5- Livros e Documentação Técnica	0 €	500 €	50 €	400 €
6- Conservação e Reparação	2.619 €	3.000 €	1.095 €	3.000 €
7- Ferramentas e Utensílios	11 €	100 €	369 €	200 €
8- SERVIÇOS BANCÁRIOS	381 €	350 €	398 €	400 €
9- SEGURO DO EQUIPAMENTO	325 €	350 €	342 €	600 €
10-MUDANÇA DE INSTALAÇÕES/OBRAS DE ADAPTAÇÃO		1.800 €	3.006 €	1.500 €
11-RENDAS <sup>(1)</sup>		12.000 €		13.000 €
12-LIMPEZA <sup>(1)</sup>		3.000 €	3.044 €	4.060 €
13-ELECTRICIDADE <sup>(1)</sup>		1.500 €		3.200 €
14-ÁGUA <sup>(1)</sup>		300 €		500 €

<sup>(1)</sup> Despesas iniciadas em Janeiro de 2012



# Orçamento 2012

## Despesas

RUBRICAS	Executado	Orçamentado	Executado	Orçamento
	2010	2011	2011	2012
<b>II- OUTRAS ACTIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>1.665 €</b>	<b>10.000 €</b>	<b>3.745 €</b>	<b>5.576 €</b>
1. ACÇÕES DE DIVULGAÇÃO	1.665 €	10.000 €	3.745 €	4.926 €
Feiras		2.000 €	2.515 €	2.000 €
Outros	1.060€	5,000 €	1.230 €	1.131 €
Folhetos	605€	3,000 €		
Campanha "Adesão"				1.795 €
2. MODERNIZAÇÃO DO SITE (Reclamações em linha)				650 €
<b>III- PESSOAL</b>	<b>95.842 €</b>	<b>93.908 €</b>	<b>88.387 €</b>	<b>95.098 €</b>
1- DIRECTOR DO CENTRO	30.982 €	31.664 €	30.188 €	31.664 €
2- ARBITRO	12.000 €	6.000 €	2.400 €	5.000 €
3- Juristas/Mediadores	33.049 €	37.800 €	32.307 €	37.800 €
5- CONTABILISTA	3.288 €	3.370 €	3.288 €	3.370 €
6- SECRETÁRIA	7.639 €	6.240 €	6.795 €	6.240 €
7- APOIO ADMINISTRATIVO	8.884 €	8.834 €	5.946 €	8.834 €
8- FORMAÇÃO	0 €	0 €	740 €	0 €
9 - Estágios Profissionais			6.723 €	2.190 €
<b>IV- OUTROS ENCARGOS C/PESSOAL</b>	<b>18.538 €</b>	<b>14.257 €</b>	<b>13.091 €</b>	<b>16.253 €</b>
1- SUBSÍDIO DE REFEIÇÃO	3.988 €	3.102 €	2.173 €	3.000 €
2- ENCARGOS C/TSU	10.031 €	7.000 €	6.332 €	7.400 €
3- IVA (Arbitro e Juristas )	3.289 €	3.102 €	3.648 €	4.800 €
4- SEGURO DE ACIDENTES DE TRABALHO	865 €	800 €	761 €	800 €
5- PASSES	365 €	253 €	177 €	253 €



## Orçamento 2012

### Despesas

RUBRICAS	<i>Executado</i>	<i>Orçamentado</i>	<i>Executado</i>	<i>Orçamento</i>
	<i>2010</i>	<i>2011</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>
<b>V- CUSTOS EXTRAORDINARIOS</b>	<b>196 €</b>	<b>1.250 €</b>	<b>868 €</b>	<b>1.200 €</b>
1-CONTENCIOSO (PROCESSOS EM TRIBUNAL)			196 €	
2-ENCARGOS CONTA DINÂMICA	162 €	200 €	157 €	200 €
3-JUROS DE MORA E COMPENSATÓRIOS	33 €	50 €	65 €	0 €
4- IMPREVISTOS		1.000 €	450 €	1.000 €
<b>TOTAL DE DESPESAS</b>	<b>132.366 €</b>	<b>161.315 €</b>	<b>126.970 €</b>	<b>161.037 €</b>