



**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



# PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO

## 2017

## I. A actividade de Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem

ACTIVIDADES	OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS	DESCRIÇÃO
1. Recepção, triagem e resposta a pedidos de informação individuais apresentados por consumidores, cidadãos e empresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir para um nível acrescido de acesso dos consumidores, das empresas e dos cidadãos à justiça;</li> <li>• Facultar mecanismos de resolução de conflitos eficazes, numa óptica de melhoria permanente dos serviços prestados;</li> </ul>	O CASA recebe pedidos de informação, telefónicos, presenciais e por escrito (email, site e facebook, carta e fax) e reencaminhadas por outras entidades (DGC, ASAE, Associados, CIAC's, Centros de Arbitragem, Câmaras Municipais), que distribui pelos juristas que compõem o Serviço de Apoio Jurídico, que responde, esclarecendo os intervenientes sobre os seus direitos e deveres no quadro das relações que estabelecem
2. Recepção, instrução e resolução de processos de reclamação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilizar serviços céleres, que garantam o acesso a uma justiça pronta e efectiva;</li> </ul>	O CASA recebe processos de reclamação, telefónicos, presenciais e por escrito (email, site, carta e fax), dentro da sua área de competência material, que distribui pelos juristas que compõem o Serviço de Apoio Jurídico, para serem encaminhados para os procedimentos de resolução de conflitos disponibilizados pelo Centro: mediação, conciliação e arbitragem
3. Resolução de processos de reclamação através da mediação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir para a diminuição da conflitualidade e pacificação das relações comerciais na área de competência do Centro;</li> </ul>	O CASA disponibiliza um serviço de mediação presencial em Lisboa, Braga, Leiria, Porto e Viana do Castelo, através de um corpo de mediadores inscritos nas listas do Ministério da Justiça, através do qual se garante às partes que os acordos obtidos têm força executiva
4. Resolução de processos de reclamação através da conciliação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir para aliviar a carga de processos nos tribunais judiciais</li> </ul>	O CASA disponibiliza um serviço de conciliação, prévio ao Tribunal Arbitral, promovido pela Directora do Centro, com vista à resolução não contenciosa dos litígios que não obtiveram resolução em sede de mediação
5. Tribunal Arbitral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar o número de processos sujeitos a arbitragem</li> </ul>	O CASA tem um Tribunal Arbitral, que resolve por conciliação e arbitragem os processos que não obtiveram resolução numa fase anterior, desde que exista convenção de arbitragem

ACTIVIDADES	OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS	DESCRIÇÃO
6. Resolução de processos de reclamação de consumo através a Plataforma de RLL (resolução de litígios em linha)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprir as obrigações impostas pelas alíneas e) e g) do artº 6º da Lei 144/2015, que obriga as entidades de RAL a “Aceitar litígios nacionais e transfronteiriços, designadamente os litígios abrangidos pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha (online)” e a “Aderir à plataforma eletrónica de resolução de conflitos em linha (online)” criada pelo citado Regulamento</li> </ul>	<p>O CASA foi notificado pelo Estado português à Comissão Europeia como entidade de RAL que integra a lista a que alude a Lei 144/2015 e, nesse contexto, passou a integrar a rede de entidades que através da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha, disponibilizam a resolução de conflitos de consumo on-line, entre consumidores da união europeia (nacionais ou não) e empresas nacionais. Todo o procedimento é autuado através da referida Plataforma que, entre outras funcionalidades, disponibiliza tradução automática e simultânea de todas as comunicações estabelecidas entre a entidade de RAL e as partes, de forma a que todos se expressam e recebem as comunicações na sua língua materna.</p>

### Pedidos de informação individuais e processos de reclamação (3º trimestre)

Informações Individuais	2015	2016	Var	Processos de reclamação	2015	2016	Var
<b>Pedidos de Informação</b>	<b>1.718</b>	<b>5.761</b>	x 3.35	<b>Reclamações Entradas</b>	<b>531</b>	<b>1.066</b>	x 2
Telefónicos	1.247	4.058	x 3.25	<b>Resolvidas</b>	<b>283</b>	<b>765</b>	x 2.7
Pessoais	68	93	x 1.37	por mediação	272	759	x 2.8
Escritos	403	1.610	x 4	por conciliação e arbitragem	11	6	- 45%

## II. Diminuição da pendência e redução da duração média dos processos

**Enquadramento:** No ano de 2016 verificou-se um aumento extraordinário do número de processos de reclamação registados e de pedidos de informação respondidos – para o dobro do valor do ano anterior que, em si mesmo, já resultava de um movimento de crescimento – resultante das acções de divulgação realizadas na sequência da entrada em vigor da Lei 144/2015.

4

ACÇÕES	OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS	DESCRIÇÃO
Aumentar o quadro de juristas do Centro	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fixar a duração média de pendência dos processos arquivados entre 50 e 60 dias;</li> <li>•Reduzir em 10% o número de processos pendentes no final do ano, face ao número de processos tramitados, por comparação com o ano anterior.</li> </ul>	<p>Para assegurar o nível de eficiência alcançado e trabalhar com vista ao aumento da mesma, é imprescindível aumentar o número de horas de trabalho desempenhado pelos juristas.</p> <p>Considerando as limitações de natureza orçamental, o CASA recorreu à Medida Estágio-emprego do IEFP, candidatando-se a 1 estágio, para iniciar em 2016 e se desenrolar no ano de 2017.</p>

### Actividade Processual no 3º trimestre de 2016 (por comparação com igual período do ano anterior)

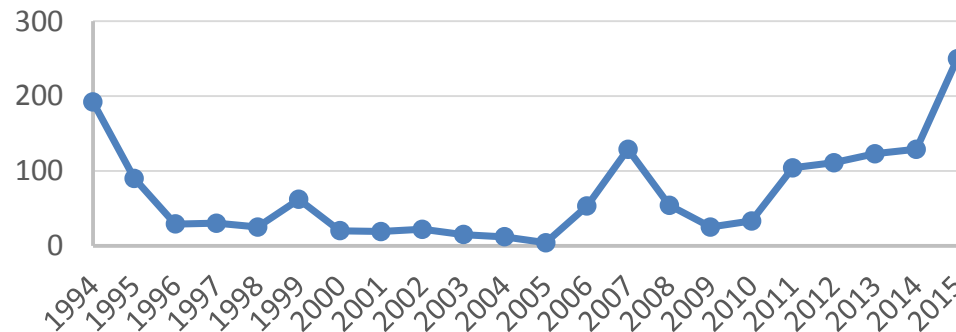
PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO	2015	2016	Var
Provenientes do ano anterior	70	163	<b>x 2.3</b>
Entrados no ano em referência	531	1.066	<b>x 2</b>
Total de tramitados	601	1.229	<b>x 2</b>
Arquivados	510	1.009	<b>x 2</b>
Pendentes para o mês seguinte	91	220	<b>x 2.4</b>
Pendentes face aos tramitados	15%	21%	<b>+ 6%</b>

### III. Acções desenvolvidas para promover a adesão das empresas

ACÇÕES	OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS	DESCRIÇÃO
1. Participar em Feiras, com stand próprio 2. Participar em eventos de associados 3. Distribuir folhetos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizar as empresas de que a adesão ao Centro garante aos seus clientes a resolução efectiva de qualquer reclamação;</li> <li>• Difundir a ideia de que a adesão atribui um “selo de qualidade” à empresa, que constitui um valor acrescentado e um factor competitivo na prestação do seu serviço;</li> <li>• Promover contactos com empresas e difundir os serviços do CASA;</li> <li>• Reduzir o número de recusas das empresas reclamadas na utilização dos serviços disponibilizados pelo CASA</li> </ul>	Assegurar a presença do CASA, com stand próprio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• na Expomecânica, Exponor, Matosinhos, em 2017,</li> <li>• no Salão Auto de Braga, PEB</li> <li>• nas Convenções e Encontros dos Associados</li> </ul>

Até ao final de 2015, o CASA contava com 1.583 empresas aderentes (já após actualização dos ficheiros e exclusão das empresas encerradas). No 3º trimestre de 2016, o CASA registou a adesão de 2.189 empresas, ou seja, em 2016 aderiram ao CASA mais empresas que em 21 anos de actividade. Em Setembro de 2016, o CASA contava com cerca de 3.800 empresas aderentes.

Adesões Anuais



#### IV. Contributos para a melhoria das práticas dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços e facilitar o intercâmbio de informações e das melhores práticas

ACTIVIDADES	OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS	DESCRIÇÃO
1. Actualizar a necessidade e interesse na constituição do Grupo de Trabalho para elaboração do Código de Conduta para a venda de veículos, como estabelecido no ponto 7 da Resolução 128/2013 da Assembleia da República	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir para a resolução efectiva dos litígios no sector e para a pacificação das relações entre empresas e consumidores</li> <li>• Identificar problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e que conduzam a litígios entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços e propor 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</li> </ul>	<p>O CASA solicitou ao Secretário de Estado, a constituição do Grupo de trabalho referido na Resolução da AR e vai reiterar em 2017 o interesse na implementação da medida preconizada, até porque vai ao encontro do disposto na Lei 144/2015, que constitui a transposição de uma Directiva Comunitária</p>
2. Continuar a participar activamente na Comissão Técnica Ad-hoc para elaboração de uma norma portuguesa de qualidade para o sector da reparação automóvel, com base na Directiva 18/00 do CNQ e na legislação em vigor		<p>O CASA participa, como Secretário, na comissão Técnica Ad-hoc a funcionar no seio do IPQ, com o objectivo de criar uma Norma para os serviços de reparação automóvel, situação que se vai manter no ano de 2017</p>
3. Actualizar o “Guia sobre a Lei 144/2015”, solicitando a revisão da ASAE, para ser enviado através de e-mail marketing a todos os aderentes		<p>Para assinalar o 1º aniversário da entrada em vigor da Lei 144/2015, o CASA vai preparar uma edição actualizada e revista do Guia de Perguntas e Respostas sobre a Lei 144/2015, com o objectivo de auxiliar as empresas a cumprir adequadamente a Lei, contribuindo, desta forma, para os objectivos preconizados na própria Lei</p>
4. Iniciativa legislativa para instituição da arbitragem necessária nos litígios da competência do CASA, até €15.000,00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprir o nº 2 do artº 9º da Lei 144/2015</li> </ul>	<p>A arbitragem necessária é uma medida que pode contribuir para a prevenção e rápida resolução de conflitos, bem como para a redução da carga de processos nos tribunais judiciais, a racionalização de recursos no sector da Justiça e o financiamento do CASA</p>

## V. Actividades de divulgação e promoção

ACTIVIDADES	OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS	DESCRIÇÃO
1. Facebook – continuar a disponibilizar novos conteúdos 2. Site – manter em permanente actualização o site	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fazer do CASA a entidade de referência nacional na resolução de conflitos do sector automóvel, ou seja, a primeira entidade na mente dos portugueses quando têm um litígio que envolve um automóvel;</li> <li>•Aumentar o conhecimento da população sobre o serviço de mediação e arbitragem com o objectivo de aumentar o número de arbitragens;</li> <li>•Sensibilizar as empresas do sector automóvel a aderirem ao Centro;</li> <li>•Sensibilizar os consumidores e os cidadãos em geral para preferirem as empresas aderentes do CASA, pois garantem que o conflito que surja será resolvido por um órgão específico de resolução de conflitos do sector.</li> </ul>	Manter permanentemente actualizados os conteúdos do Site e facebook
3. Envio de “releases” para a imprensa em geral e para os media do sector em particular, com matérias de interesse		Em Março de 2017, enviar release com dados actualizados das empresas aderentes e informações complementares sobre as empresas do sector
4. Envio de emails individualizados às empresas do sector		Enviar a todas as empresas aderentes e outras que contem da base de dados do CASA, a edição actualizada e revista do Guia de Perguntas e Respostas sobre a Lei 144/2015 e outra informação de interesse para as empresas
5. Execução e distribuição de dísticos (letreiros e autocolantes e certificados de adesão)		Continuar a enviar para as empresas aderentes os dísticos para cumprimento das obrigações da Lei 144/2015 e para assinalar a qualidade de aderente do CASA
6. Actualização da base de dados das empresas aderentes		Concluir a tarefa de actualização da base de dados das empresas aderentes, para efeitos de publicação das listas actualizadas e para envio dos meios acima descritos
7. Realização de workshops para empresas		Realizar workshops na Expomecânica, a maior feira do sector para profissionais e na Mecânica, no Exposalão da Batalha e outros em colaboração com os Associados
8. Realização de workshops para profissionais forenses		Realizar 2 workshops em colaboração com a Ordem dos Advogados

## VI. Contributos para a constituição e fortalecimento da Rede de Arbitragem de Consumo e colaboração com os municípios

ACTIVIDADES	OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS	DESCRIÇÃO
1. Manter a parceria com os outros Centros de Arbitragem, com vista a assegurar a descentralização do funcionamento do Tribunal Arbitral		O CASA desloca o Tribunal Arbitral às localidades de residência das partes recorrendo, para o efeito, à cedência gratuita de salas privilegiando, sempre que possível, a utilização de instalações da rede de arbitragem de consumo
2. Manter a parceria com o CIAB, com vista à realização da mediação presencial nos distritos de Braga e Viana do Castelo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir para o funcionamento da rede de arbitragem de litígios de consumo;</li> <li>• Assegurar uma justiça de</li> </ul>	O CASA mantém uma parceria com o CIAB, através da qual, as mediações envolvendo residentes nos distritos de Braga e Viana do Castelo são asseguradas por aquele Centro de Arbitragem, que também recorre e utiliza a mediação praticada por profissionais acreditados pelo Ministério da Justiça, como procedimento de resolução de litígios
3. Manter os contactos com as Câmaras Municipais, com vista a assegurar a descentralização do funcionamento do Tribunal Arbitral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegurar o acompanhamento efectivo dos utentes, com vista à</li> </ul>	Quando não existem Centros de Arbitragem da rede de arbitragem de consumo, com instalações nas localidades de residência das partes, o CASA solicita a cedência gratuita de salas às Câmaras Municipais
4. Reencaminhamento de utentes para os Julgados de Paz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegurar o acompanhamento efectivo dos utentes, com vista à</li> </ul>	O CASA encaminha para os Julgados de Paz, os utentes que não puderam ver os litígios resolvidos no CASA, por motivo de recusa das empresas reclamadas
5. Participar activamente nas reuniões com a tutela	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegurar o acompanhamento efectivo dos utentes, com vista à</li> </ul>	Colaborar com a DGC nas questões relacionadas com o funcionamento da rede de arbitragem
6. Organizar um workshop com a colaboração do Município e CIAC de Santarém	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegurar o acompanhamento efectivo dos utentes, com vista à</li> </ul>	Divulgar informação útil a consumidores e empresas sobre as matérias da competência do CASA



## VII. Novas Ferramentas e Tecnologias de Informação e Comunicação

ACTIVIDADES	OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS
1. Site (alojamento de dois domínios: <a href="http://www.centroarbitragemsectorauto.pt">www.centroarbitragemsectorauto.pt</a> e <a href="http://www.arbitragemauto.pt">www.arbitragemauto.pt</a> )	Disponibilizar ferramentas de comunicação com os utentes e o público em geral, eficientes e actuais	O site do CASA, para além de ser uma ferramenta de comunicação, assume a relevância de ser imprescindível ao cumprimento das obrigações decorrentes da Lei 144/2015	Despesas de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Domínio (2)</li> <li>• Alojamento (2)</li> <li>• Actualização de conteúdos</li> </ul>
2. Facebook		O Facebook é uma ferramenta privilegiada de comunicação com os utentes, empresas e com o público em geral	Despesas de actualização de conteúdos
3. Actualização da base de dados digital de empresas aderentes		Promover a actualização da base de dados de empresas aderentes e disponibilização da mesma em formato digital	Despesas de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• actualização da base</li> <li>• inserção no site</li> </ul>
4. Equipamento informático	Assegurar a eficácia dos equipamentos utilizados	Dos 7 postos de trabalho que existem no CASA, 4 estão obsoletos em termos informáticos, devido à idade do equipamento, que já não permite fazer upgrades em termos de software e hardware, pelo que é imprescindível a renovação	Aquisição de 2 postos de trabalho
5. Renting e assistência de fotocopiadora, impressora de rede, fax e scanner, de rede		Contratualizar a utilização dos equipamentos, através de contrato de renting e respectiva assistência técnica	Recurso a contrato de assistência para os equipamentos técnicos
6. Prestar assistência à rede informática		Contratualizar a utilização dos equipamentos, através de contrato de renting	

## VIII. Acções de Formação

ACTIVIDADES	OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS	DESCRIÇÃO
1. Promover a realização de acções de formação	Assegurar a actualização de conhecimentos dos colaboradores do CASA;	O CASA realiza com a periodicidade mensal, acções de formação dirigidas aos juristas e aos mediadores sobre as temáticas mais actuais nas respectivas áreas
2. Proporcionar a frequência de acções de formação	Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utentes e ao publico em geral; Cumprir as obrigações decorrentes da Lei 144/2015	O CASA vai inscrever os seus colaboradores nas acções de formação promovidas, gratuitamente, pela ou para a rede de arbitragem de litígios de consumo

## IX. Objectivos para 2017

**NOTA PRÉVIA:** Os objectivos para 2017 foram construídos com base nos resultados em 2015, atendendo ao facto de, no ano de 2016, o Centro ter recebido milhares de pedidos de informação decorrentes da entrada em vigor da Lei 144/2015 e das várias comunicações que efectuou sobre a matéria, circunstancialismo que não se repetirá.

Os objectivos de crescimento para 2017 têm por base o ano de 2015 e, em alguns casos, estabelecem-se metas que contemplam o dobro do crescimento estabelecido para um ano.

11

ACTIVIDADE	2015	Objectivos para 2015 %	Resultados de 2015 %	OBJECTIVOS	
				2017	Objectivos face a 2015 %
RECLAMAÇÕES entradas	796	8	21	955	+20
INFORMAÇÕES individuais	2.558	10	10	3.105	+20
Mediações realizadas	441		21	551	+25
Conciliação perante DC	2	5	-71	8	+10
Conciliação e arbitragem	12	10	-233	34	+20
RESOLVIDOS face aos ARQUIVADOS	60%		8	65%	+5
Recusas face aos ARQUIVADOS	21%		-9	20%	-1
NÃO RESOLVIDOS face aos ARQUIVADOS	39%		-7	35%	-4
PENDENTES face aos TRAMITADOS	19%	-10	+9	15%	-4
Pendência média em dias	44	50-60 dias	-11 dias- 20%	50-60 dias	50-60 dias
RANKING Meios RAL	4º		-2 posições		3º



## ORÇAMENTO

### RECEITAS

12

RECEITAS	Executado Em 2015	Previsão até 31.12.2016	Orçamento 2017
<b>A- QUOTIZAÇÕES</b>	<b>€ 14.750</b>	<b>€ 19.900</b>	<b>€ 18.200</b>
1. ACAP	€ 3.100	€ 3.100	€ 3.100
2. ANECRA	€ 3.100	€ 3.100	€ 3.100
3. ARAN	€ 1.550	€ 1.250	€ 2.500
4. CEPRA	€ 2.500	€ 2.500	€ 2.500
5. DECO	€ 2.500	€ 2.500	€ 2.500
6. ACP	€ 2.000	€ 2.000	€ 2.000
7. PRP		€ 2.500	€ 2.500
8. Recuperação de quotas de anos anteriores		€ 2.950	€ 1.250
<b>B- SUBSÍDIOS</b>	<b>€ 98.462</b>	<b>€ 99.619</b>	<b>€ 114.238</b>
1. Subsídios do Estado	€ 94.472	€ 97.624	€ 109.251
1.1 Ministério da Justiça	€ 73.624	€ 73.624	€ 73.624
1.2 Direcção Geral do Consumidor (FPDC)	€ 17.600	€ 24.000	€ 30.000
1.3 IEFP (Estágio Profissional)	€ 3.248	€ 0	€ 5.627
2. Câmaras Municipais	€ 3.990	€ 1.995	€ 4.987
2.1 Protocolos ano "0"	€ 2.993	€ 998	€ 2.993
2.2 Protocolos de anos anteriores	€ 998	€ 998	€ 1.994
<b>C- RECEITAS PRÓPRIAS</b>	<b>€ 5.675</b>	<b>7.000</b>	<b>9.000</b>
Arbitragens e Taxas de Abertura de Processo	€ 5.675	€ 7.000	€ 9.000
<b>D- OUTRAS RECEITAS</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>	
Juros	€ 0		
<b>E- RESULTADO ORÇAMENTOS ANTERIORES</b>	<b>€ 18.766</b>	<b>€ 11.711</b>	<b>€ 4.415</b>
1. Resultado do Orçamento	€ 13.541	€ 6.425	-1.585
2. Acréscimos aos orçamentos de anos anteriores	€ 5.225	€ 5.286	€ 6.000
<b>TOTAL DE RECEITAS</b>	<b>€ 137.653</b>	<b>€ 138.230</b>	<b>€ 145.853</b>
<b>SALDO DO ORÇAMENTO</b>	<b>€ 6.425</b>	<b>€ 4.314</b>	<b>€ 2.699</b>



## **DESPESAS**

DESPESAS	Executado Em 2015	Previsão até 31.12.2016	Orçamento 2017
<b>ORÇAMENTO DE INVESTIMENTO</b>			
<b>I- EQUIPAMENTO</b>	<b>€ 1.230</b>	<b>€ 2.214</b>	<b>€ 1.200</b>
1- Equipamento Informático		€ 2.214	€ 600
2- Mobiliário	€ 1.230		€ 600
<b>ORÇAMENTO DE EXPLORAÇÃO</b>			
<b>I- DESPESAS DE FUNCIONAMENTO</b>	<b>€ 28.799</b>	<b>€ 30.515</b>	<b>€ 32.170</b>
1- Limpeza, Higiene e Conforto	€ 457	€ 386	€ 450
2- Material de Escritório	€ 975	€ 997	€ 1.096
3- Comunicações	€ 4.942	€ 5.045	€ 5.548
Telefone, Fax e Internet	€ 4.007	€ 4.474	€ 4.920
Correios	€ 935	€ 571	€ 628
4- Transportes e Deslocações	€ 776	€ 1.041	€ 1.500
5- Livros e Documentação Técnica	€ 0	€ 150	€ 165
6- Conservação e Reparação	€ 2.676	€ 3.410	€ 3.100
7- Ferramentas e Utensílios	€ 49	€ 50	€ 55
8- Serviços Bancários	€ 368	€ 347	€ 400
9- Seguro do Equipamento	€ 97	€ 100	€ 100
10-Rendas	€ 12.540	€ 12.560	€ 12.685
11-Limpeza	€ 4.221	€ 4.424	€ 4.866
12-Electricidade	€ 1.373	€ 1.663	€ 1.829
13-Água	€ 325	€ 342	€ 376
<b>II- OUTRAS ACTIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>€ 6.046</b>	<b>€ 14.053</b>	<b>€ 14.037</b>
1- FEIRAS	€ 2.831	€ 1.596	€ 2.930
2- OUTROS	€ 1.468	€ 1.303	€ 2.810
3- Campanha Lei 144/2015		€ 11.154	€ 4.902
4- Novas tecnologias	€ 1.747		€ 3.395



<b>III- PESSOAL</b>	<b>€ 80.678</b>	<b>€ 73.340</b>	<b>€ 80.268</b>
1- Director do Centro	€ 30.892	€ 29.374	€ 31.664
2- Arbitro	€ 1.650	€ 3.150	€ 5.100
3- Juristas/Mediadores	€ 23.377	€ 25.653	€ 25.500
4- Contabilista	€ 3.288	€ 3.288	€ 3.370
5- Secretária	€ 5.304	€ 5.022	€ 5.300
6- Apoio Administrativo	€ 8.678	€ 6.413	€ 8.834
7- Encargos C/Estágio (Bolsa, sub.Ref e S.S.)	€ 7.489		€ 1.957
8- Formação		€ 440	€ 500
<b>IV- OUTROS ENCARGOS C/PESSOAL</b>	<b>€ 14.167</b>	<b>€ 12.676</b>	<b>€ 14.768</b>
1- Subsídio de Refeição	€ 2.974	€ 2.461	€ 2.974
2- Encargos c/TSU	€ 8.297	€ 7.014	€ 7.844
3- IVA (Arbitro e Juristas )	€ 2.295	€ 2.669	€ 3.300
4- Seguro de Acidentes de Trabalho	€ 351	€ 351	€ 400
5- Passes	€ 249	€ 181	€ 250
<b>V- DESPESAS EXTRAORDINÁRIAS</b>	<b>€ 308</b>	<b>€ 1.118</b>	<b>€ 710</b>
1- Encargos Conta Dinâmica	€ 208	€ 208	€ 210
2- Juros de Mora e Compensatórios		€ 24	€ 100
3- Imprevistos	€ 100		€ 400
4- Quota da PRP	€ 886	€ 886	€ 886
<b>TOTAL DE DESPESAS</b>	<b>€ 131.228</b>	<b>€ 133.916</b>	<b>€ 143.153</b>

Com o apoio de:

## MAPA DE INVESTIMENTOS

ACÇÕES	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
<b>A - Equipamentos</b>													
Equipamento Informático											600,00		600,00
Mobiliário									600,00				600,00
Subtotal	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	600,00	0,00	600,00	0,00	<b>1.200,00</b>
<b>B - Divulgação</b>													
<b>Feiras Sector Automóvel (1)</b>				<b>Porto</b>					<b>Braga</b>			<b>Leiria</b>	<b>2.930,00</b>
Diversos				25,00							25,00		50,00
Refeições				250,00					30,00		200,00		480,00
Honorários				770,00					140,00		600,00		1.510,00
Deslocações/alojamento				320,00					120,00		450,00		890,00
<b>Campanha Lei 144/2015</b>													<b>4.902,00</b>
Letreiros			550,00										550,00
Autocolantes			1.075,00										1.075,00
Certificados Adesão			562,00										562,00
CTT			2.000,00										2.000,00
Etiquetas			85,00										85,00
Envelopes			480,00										480,00
Material escritório			150,00										150,00
Subtotal	0,00	0,00	4.902,00	1.365,00	0,00	0,00	0,00	0,00	290,00	0,00	1.275,00	0,00	<b>7.832,00</b>
A transitar	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>4.902,00</b>	<b>1.365,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>890,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1.875,00</b>	<b>0,00</b>	<b>9.032,00</b>

Com o apoio de:

<b>Transitado</b>	0,00	0,00	4.902,00	1.365,00	0,00	0,00	0,00	0,00	890,00	0,00	1.875,00	0,00	<b>9.032,00</b>
<b>C - Outros</b>													
<b>Workshops p/ Empresas (2)</b>				<b>Porto</b>							<b>Leiria</b>		<b>1.270,00</b>
Diversos				25,00							25,00		50,00
Refeições				120,00							50,00		170,00
Deslocações				250,00							150,00		400,00
Formadores				400,00							250,00		650,00
<b>Worshop C.M./CIAC</b>							<b>Santarém</b>						<b>450,00</b>
Refeições							100,00						100,00
Deslocações							100,00						100,00
Formadores							225,00						225,00
Diversos							25,00						25,00
<b>Worshops Ordem dos Advogados</b>						<b>Aveiro</b>					<b>Sintra</b>		
Deslocações						300,00					100,00		400,00
Diversos						25,00					25,00		50,00
Formadores						225,00					225,00		450,00
<b>Convenção ANECRA</b>												<b>Lisboa</b>	<b>190,00</b>
Deslocações											90,00		90,00
Honorários											100,00		100,00
Subtotal	0,00	0,00	0,00	795,00	0,00	450,00	0,00	0,00	0,00	0,00	665,00	0,00	<b>2.810,00</b>
<b>D - Novas Tecnologias</b>													
Base dados aderentes	500,00	500,00	1.000										2.000,00
Marketing-digital			800,00										800,00
Alojamento site	324,60	24,60	24,60	24,60	24,60	24,60	24,60	24,60	24,60	24,60	24,60	24,60	295,20
Subtotal	824,60	524,60	824,60	24,60	24,60	24,60	24,60	24,60	24,60	24,60	24,60	24,60	<b>3.395,20</b>
<b>TOTAL</b>	<b>524,60</b>	<b>524,60</b>	<b>5.726,60</b>	<b>2.184,60</b>	<b>24,60</b>	<b>474,60</b>	<b>24,60</b>	<b>24,60</b>	<b>914,60</b>	<b>24,60</b>	<b>2.564,60</b>	<b>24,60</b>	<b>15.237,20</b>