



**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



# PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO

2013

## ÍNDICE

---

### APRESENTAÇÃO

### ENQUADRAMENTO

### OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS

Serviços de Informação, Mediação e Arbitragem

Divulgação, Informação e Sensibilização

Cooperação Com Outras Entidades

Formação e Capacitação

Recursos e Funcionamento

### ORÇAMENTO

Receitas

Despesas



## APRESENTAÇÃO

---

### 1. CARACTERIZAÇÃO DO CENTRO DE ARBITRAGEM DO SECTOR AUTOMÓVEL (CASA)

O Centro de Arbitragem do Sector Automóvel – CASA – é uma entidade autorizada a realizar, de modo institucionalizado, informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios decorrentes de:

- a) prestação de serviços de assistência, manutenção e reparação automóvel;
- b) revenda de combustíveis, óleos e lubrificantes;
- c) compra e venda de peças, órgãos ou quaisquer outros materiais destinados a serem aplicados em veículos automóveis;
- d) compra e venda de veículos novos ou usados;
- e) serviços prestados por empresas detentoras de parques de estacionamento.

Em funcionamento há 18 anos, o CASA é tutelado por uma associação de direito privado sem fins lucrativos— a Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Sector Automóvel — de que são associados a ACAP, o ACP, a ANAREC, a ANECRA, a ANEPE, a ARAN, o CEPRA, a DECO e a Direcção Geral do Consumidor.

O Centro de Arbitragem do Sector Automóvel cumpre os princípios de actuação que devem ser observados pelas entidades que promovem a resolução extrajudicial de conflitos de consumo, definidos pela Recomendação n.º 257/98 de 30 de Março, que são: a independência, a transparência, o respeito pelo princípio do contraditório, a eficácia, a legalidade, a liberdade e a representação, e é uma entidade acreditada pelo

Estado português, perante a União Europeia, fazendo parte da Rede Europeia de Centros de Arbitragem, constituída com o objectivo de proporcionar aos cidadãos comunitários uma resposta diversificada ao nível das estruturas de resolução extrajudicial de conflitos de consumo que, à distância, e sem necessidade de deslocações, coloca à disposição dos consumidores e dos agentes económicos, entidades competentes para resolver conflitos transnacionais.

O Centro integra, ainda, a Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada (RNCAI), regulada pelo DL. n.º 60/2011 de 6 de Maio.

## 2. ACTIVIDADE AO LONGO DOS ANOS

Apresentamos abaixo alguns dados estatísticos da actividade do CASA ao longo dos anos.

Para facilitar a visualização da informação, representámos nos gráficos de linhas a evolução da actividade no período indicado (de 1999 a 2011), enquanto os gráficos de barras representam os números globais da actividade, resultantes do somatório dos serviços prestados de 1999 a 2011, para as mesmas matérias.

Como se pode verificar pela leitura dos referidos gráficos, apesar da existência de algumas flutuações no número de pedidos de informação recepcionados e de processos de reclamação registados, a actividade apresenta uma progressão exponencial.

**Pedidos de Informação**

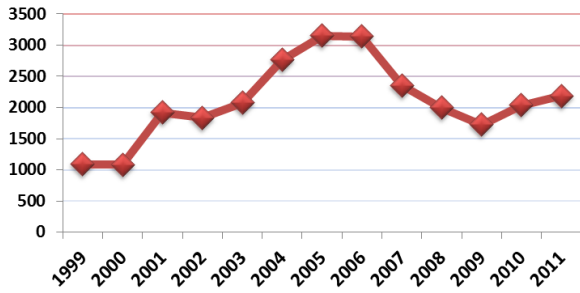


Gráfico 1

**Pedidos de Informação Acumulados**

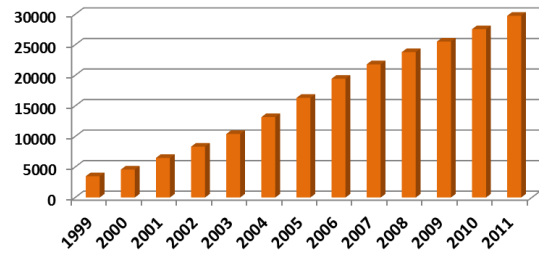


Gráfico 2

**Processos de Reclamação**

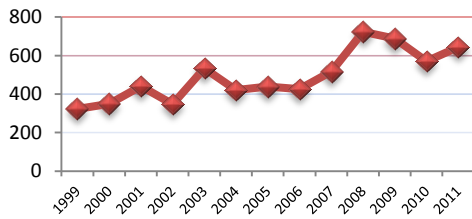


Gráfico 3

**Processos de Reclamação Acumulados**

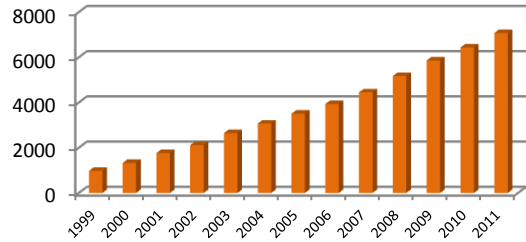


Gráfico 4

**Consultas ao Site**

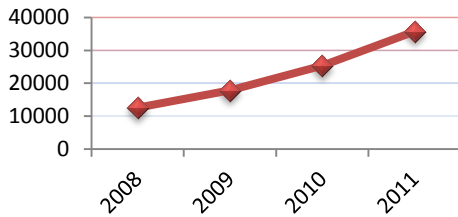


Gráfico 5

**Consultas ao Site Acumuladas**

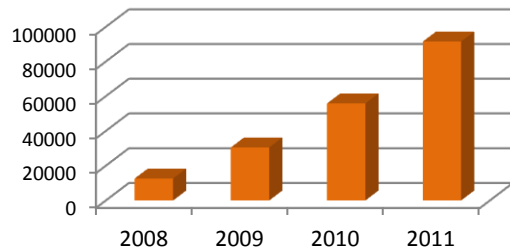


Gráfico 6

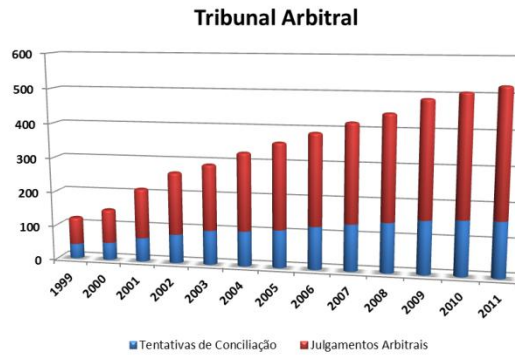


Gráfico 7



Gráfico 8

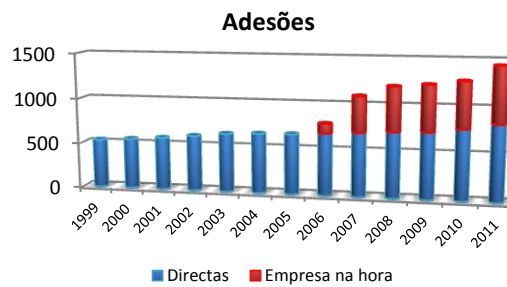


Gráfico 9

### 3. CARACTERIZAÇÃO E EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Abaixo apresentamos uma representação gráfica da evolução dos Recursos Humanos que expressa o número de trabalhadores ao serviço do CASA de 2010 a 2012 (Gráfico 10) e o valor despendido em 2010 e 2011 (Gráfico 11) com pessoal.

No quadro nº 1, representamos o actual Mapa de Pessoal do CASA.

### Evolução de Recursos Humanos

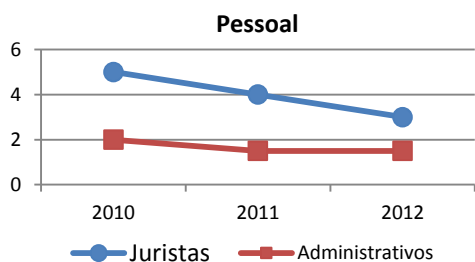


Gráfico nº 10

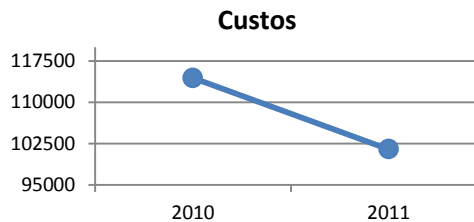


Gráfico nº 11

### Mapa de Pessoal Actual

FUNÇÕES	Idade	Em funções	Vínculo
<b>Administrativas</b>			<b>Desde</b>
Sílvia Graça	47 anos	04/94	Efectiva
Ana Paula Gaspar	48 anos	02/11	Prestação serviços
<b>Juristas/Mediadores</b>			
Ana Olavo	38 anos	01/11	Prestação serviços
Elsa Marina Reis	33 anos	12/10	Prestação serviços
Célia Nóbrega Reis	40 anos	07/10	Prestação serviços
Paula Cotas	41 anos	12/10	Prestação serviços
<b>Contabilista</b>			
Paula Aço	47 anos	04/94	Prestação serviços
<b>Árbitro</b>			
Maria Conceição Oliveira		10/11	Prestação serviços
Miguel Cerqueira Gomes		10/11	Prestação serviços
<b>Directora</b>			
Sara Mendes	46 anos	04/94	Efectiva

Quadro nº 1

#### 4. INSTALAÇÕES FÍSICAS

O CASA encontra-se instalado, desde a sua entrada em funcionamento, na Av. da República, n° 44 – 3° Esq°, em Lisboa.

Em Janeiro de 2012 o CASA tomou posse da totalidade das referidas instalações, com a celebração de um contrato de arrendamento firmado com a Associação de Arbitragem.

No final de 2011 e no início do presente ano foram realizadas algumas obras de adaptação e melhoramento das instalações, prevendo-se ainda a contratação de alguns serviços no ano de 2012 e de 2013, que permitam adaptar o locado à actividade desenvolvida pelo CASA, nomeadamente criando um espaço adequado à acomodação de utentes durante a realização de diligências perante o Tribunal Arbitral que possa, alternativamente, ser utilizado como gabinete de mediação.

## ENQUADRAMENTO

---

A informação estatística referente à actividade do sector automóvel, expressa no Quadro n° 2, que apresenta o total das vendas de veículos automóveis nos anos de 2008 a 2012, comparando os valores mensais e anuais, permitem-nos concluir que, nos últimos 5 anos, apenas no ano de 2010 se registou um crescimento do número de vendas (33,9%), que registaram quebras acumuladas anuais em 2008 (-0,5%), em 2009 (-25,9%), em 2011 (-29,8%) e em Setembro de 2012 (-42,1%). Estes valores encontram-se graficamente representados no Gráfico n° 12, da responsabilidade da ARAN.

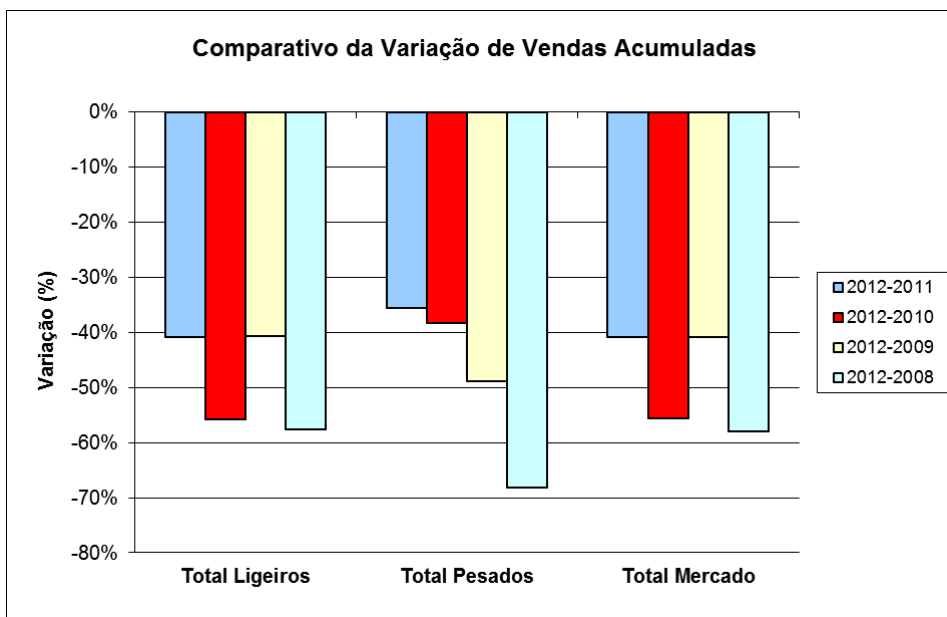




TOTAL DO MERCADO DE VEÍCULOS AUTOMÓVEIS <sup>1</sup>																				
MÊS	2008		% Variação 2008/07		2009		% Variação 2009/08		2010		% Variação 2010/09		2011		% Variação 2011/10		2012		% Variação 2012/11	
	Mensal	Acumul.	Mensal	Acumul.	Mensal	Acumul.	Mensal	Acumul.	Mensal	Acumul.	Mensal	Acumul.	Mensal	Acumul.	Mensal	Acumul.	Mensal	Acumul.	Mensal	Acumul.
JAN	20.898	20.898	2,1	2,1	11.881	11.881	-43,1	-43,1	17.822	17.822	50,0	50,0	16.105	16.105	-9,6	-9,6	9.367	9.367	-41,8	-41,8
FEV	22.331	43.229	14,2	8,0	13.088	24.969	-41,4	-42,2	18.684	36.506	42,8	46,2	16.618	32.723	-11,1	-10,4	7.926	17.293	-52,3	-47,2
MAR	27.884	71.113	-0,9	4,4	16.305	41.274	-41,5	-42,0	27.970	64.476	71,5	56,2	22.616	55.339	-19,1	-14,2	10.956	28.249	-51,6	-49,0
ABR	23.739	94.852	5,9	4,7	15.631	56.905	-34,2	-40,0	20.308	84.784	29,9	49,0	17.571	72.910	-13,5	-14,0	9.543	37.792	-45,7	-48,2
MAI	25.635	120.487	-1,8	3,3	16.583	73.488	-35,3	-39,0	23.636	108.420	42,5	47,5	17.992	90.902	-23,9	-16,2	12.179	49.971	-32,3	-45,0
JUN	26.092	146.579	-24,8	-3,2	19.261	92.749	-26,2	-36,7	30.370	138.790	57,7	49,6	20.182	111.084	-33,5	-20,0	12.239	62.210	-39,4	-44,0
JUL	26.908	173.487	0,1	-2,7	20.733	113.482	-22,9	-34,6	24.289	163.079	17,2	43,7	16.934	128.018	-30,3	-21,5	10.549	72.759	-37,7	-43,2
AGO	15.842	189.329	2,1	-2,3	13.099	126.581	-17,3	-33,1	14.862	177.941	13,5	40,6	10.194	138.212	-31,4	-22,3	6.358	79.117	-37,6	-42,8
SET	18.429	207.758	4,3	-1,7	16.019	142.600	-13,1	-31,4	18.031	195.972	12,6	37,4	11.832	150.044	-34,4	-23,4	7.689	86.806	-35,0	-42,1
OUT	19.726	227.484	-6,8	-2,2	19.125	161.725	-3,0	-28,9	19.484	215.456	1,9	33,2	11.719	161.763	-39,9	-24,9				
NOV	20.350	247.834	-8,4	-2,7	19.829	181.554	-2,6	-26,7	23.053	238.509	16,3	31,4	12.715	174.478	-44,8	-26,8				
DEZ	27.293	275.127	25,1	-0,5	22.206	203.760	-18,6	-25,9	34.245	272.754	54,2	33,9	16.884	191.362	-50,7	-29,8				

Fonte: ACAP

Quadro nº 2



Fonte: ARAN

Gráfico nº 12

Por outro lado, o Gráfico nº 13, da responsabilidade da ANECRA, abaixo reproduzido, revela que a receita proveniente do Imposto Sobre Produtos Petrolíferos tem vindo a registar quedas progressivas de 2007 a 2012, confirmando a crise instalada globalmente no sector automóvel.

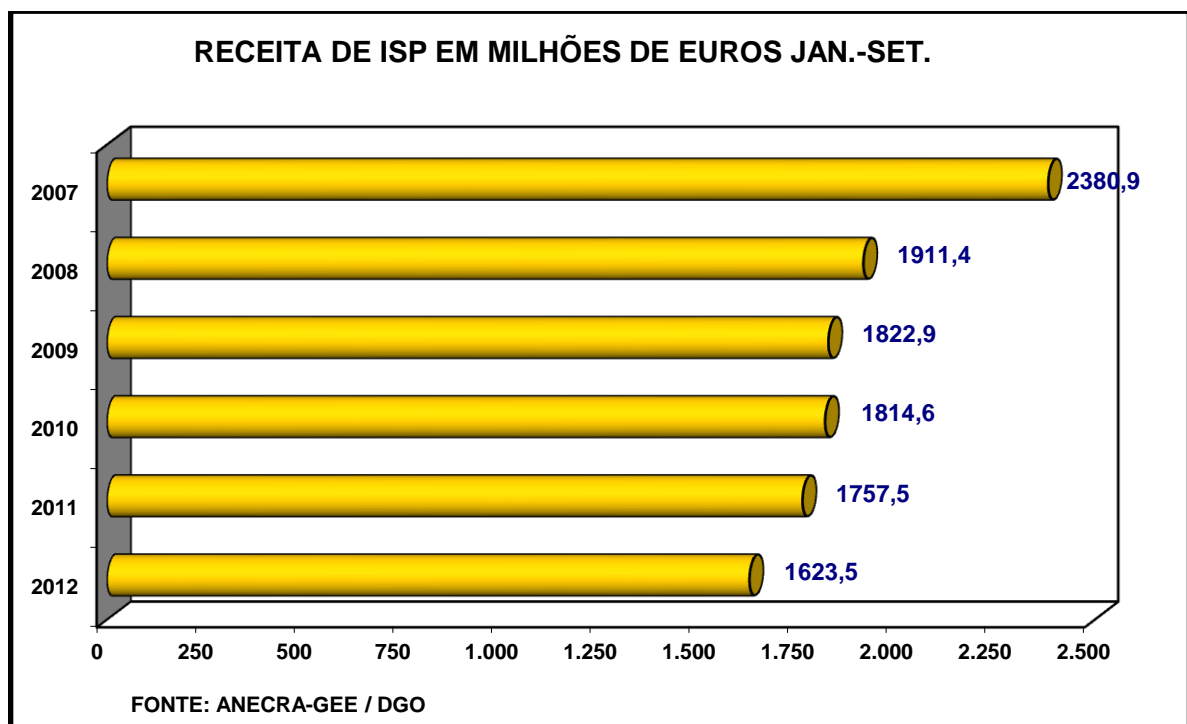


Gráfico nº 13

Consultada a estatística sobre a actividade do CASA, nos anos de 2008 a 2012, extraímos a informação constante do quadro seguinte (Quadro nº 3), que nos permite verificar que, nos 5 anos em referência, se regista um crescimento da actividade processual em 2008 (+39,6%) e em 2011 (+12,6%), e um decréscimo em 2009 (-4,8%), em 2010 (-17%) e em Outubro de 2012 (-36%).

Apesar das taxas de crescimento da actividade processual do CASA ser superior ao crescimento das vendas, e dos decréscimos ser inferior às perdas do sector, parece poder concluir-se que existe uma relação entre o



comportamento do sector automóvel e o número de processos de reclamação recepcionados pelo CASA.

	2007	2008	2009	2010	2011		Out-11	Out-12
<b>Processos Reclamação</b>	518	723	688	571	643	<b>Processos Reclamação</b>	548	352
<b>% Variação Anual</b>		39,6	-4,8	-17,0	12,6	<b>% Variação Mensal Acumulada</b>		-35,8

Quadro nº 3

O decréscimo das reclamações decorrentes das relações comerciais estabelecidas no sector automóvel não se manifestou apenas na actividade do CASA. A estatística da DECO revela que, também aquela Associação tem registado quebras acumuladas nos últimos anos, conforme expresso no quadro abaixo

#### EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES SOBRE VEÍCULOS

	2010/11	2011/12
	<b>1º Semestre</b>	
<b>Denúncias</b>	<b>-38%</b>	<b>-53%</b>
<b>Pedidos de informação</b>	<b>-4%</b>	<b>-6%</b>
<b>Pedidos de mediação</b>	<b>-17%</b>	<b>-24%</b>
<b>Total</b>	<b>-12%</b>	<b>-26%</b>

Fonte: DECO

Quadro nº 4

Segundo informação prestada por esta Associação, o decréscimo das solicitações no sector automóvel mantém expressão idêntica em Setembro de 2012.

Neste contexto, a Administração optou por construir os objectivos quantitativos para 2013, indexados aos resultados do sector, conforme melhor se apresenta infra.

## OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS

---

A Associação de Arbitragem elegeu como objecto estatutário da sua acção: *“criar e manter em funcionamento um Centro de Arbitragem Voluntária, designado Centro de Arbitragem do Sector Automóvel, que promova a resolução de litígios decorrentes da prestação de serviços de assistência, manutenção e reparação automóvel, de revenda de combustíveis e da compra e venda de veículos usados, por via arbitral, ou por mediação e conciliação.”* (artigo 2º dos Estatutos)

Por seu lado, ao Centro de Arbitragem do Sector Automóvel cabe *“desenvolver acções adequadas a esse fim, nomeadamente:*

- 1 – Assegurar o regular funcionamento do Tribunal Arbitral.*
- 2 – Manter um Serviço Jurídico, que:*
  - a) preste informação (...)*
  - b) promova a resolução dos conflitos objecto das reclamações, através da mediação.*
  - c) instrua os processos de reclamação, com vista à sua apreciação pelo Tribunal Arbitral.*
- 3 – Fomentar a adesão das empresas (...) ao Tribunal Arbitral do Centro de Arbitragem.”*(artigo 3º dos Estatutos)

Actualmente, a competência material do CASA é a que resulta do Despacho de autorização do Ministro da Justiça nº 14916/2008, acima descrita em **Apresentação**.

Os objectivos estratégicos traçados no presente capítulo para orientarem a actividade da Associação de Arbitragem e do CASA no ano de 2013,

enquadram-se no objecto estatutariamente atribuído à Associação e nas acções que ao CASA cumpre desenvolver para alcançar aquele escopo.

## Serviços de Informação, Mediação e Arbitragem

### OBJECTIVOS GERAIS

Contribuir para um nível acrescido de acesso dos cidadãos e das empresas à justiça, através do recurso a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos

### OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

Aumentar a actividade dos Serviços de Apoio Jurídico e de Mediação e do Tribunal Arbitral;

Facultar às partes mecanismos de resolução de conflitos mais eficazes, numa óptica de melhoria permanente dos serviços prestados;

Disponibilizar serviços cada vez mais céleres, que garantam o acesso a uma justiça pronta e efectiva.

### DESTINATÁRIOS

Consumidores, empresas do sector automóvel, cidadãos e empresas em geral, profissionais da área da justiça

### ACÇÕES:

1. Assegurar o atendimento escrito, telefónico e presencial dos pedidos de informação, mediante a prestação de informação jurídica e sobre os mecanismos de acesso ao direito disponibilizados pelo Centro;

2. Assegurar a informação e instrução dos processos de reclamação, com vista à sua resolução através da mediação, da conciliação ou da arbitragem;
3. Assegurar o funcionamento do Serviço de Mediação;
4. Assegurar o funcionamento do Tribunal Arbitral;

## OBJECTIVOS QUANTITATIVOS

Os objectivos quantitativos propostos têm em conta os resultados dos últimos anos de actividade do CASA e atendem à actual realidade no sector automóvel, traduzida no decréscimo de venda de veículos, de serviços de reparação e numa atitude de progressivo incumprimento das obrigações legais relacionadas com a utilização do veículo automóvel, bem como no encerramento de centenas, senão milhares, de empresas do sector, que têm por objecto actividades enquadráveis na competência material do CASA, e que se encontram melhor descritos no capítulo supra dedicado ao **ENQUADRAMENTO**.

## **Pedidos de Informação e Processos de Reclamação**

Os objectivos relativos aos pedidos de informação e aos processos de reclamação vão ser indexados à actividade do sector automóvel, tendo por referência a estatística publicada da ACAP no que respeita à venda de veículos.

A previsão do decréscimo de pedidos de informação em 2012 face a 2011 é de 8%, a manter-se a tendência registada nos nove primeiros meses do ano.

No que respeita aos processos de reclamação, caso se mantenha a tendência dos nove primeiros meses do ano, registar-se-á um declínio de 36%, em 2012 face a 2011.

Como se pode verificar pela leitura do Quadro nº 2, supra, o decréscimo acumulado das vendas situa-se, em Setembro de 2012, em 42%.

Neste sentido, construiu-se uma fórmula de cálculo que indexa o número de pedidos de informação e de processos de reclamação ao número de vendas do sector automóvel, e que vai ser utilizada para estabelecer os objectivos da actividade do CASA, por indexação às vendas do sector em 2013.

Considerando que no final do ano de 2012 vai ser realizada uma campanha de divulgação, que visa a sensibilização das empresas a aderirem ao CASA e dos consumidores a optarem pelas empresas aderentes nas suas escolhas de aquisições de bens e serviços relacionados com o veículo automóvel, estimou-se que o decréscimo relativo da actividade do CASA em 2013 reduza, no que respeita aos pedidos de informação, de 8% para 5% e, no que concerne aos processos de reclamação, de 36% para 25%.

A fórmula de cálculo para determinação dos objectivos é a seguinte:

$$N^{\circ} \text{ Pedidos Inf. (2013)} = N^{\circ} \text{ Pedidos Inf 2012} - 5\% \times N^{\circ} \text{ Pedidos Inf. 2012} \times \frac{\% \text{ decrescimo vendas 2013}}{\% \text{ decrescimo vendas 2012}}$$

$$N^{\circ} \text{ Proc. Recl. (2013)} = N^{\circ} \text{ Proc. Recl. 2012} - 25\% \times N^{\circ} \text{ Proc. Recl. 2012} \times \frac{\% \text{ decrescimo vendas 2013}}{\% \text{ decrescimo vendas 2012}}$$

A verificação do cumprimento dos objectivos será aferida mensalmente, com base na prévia informação sobre as vendas do sector.

Exemplo:

Caso o decréscimo de 2013 seja igual ao de 2012, ou seja, 42%;

Os pedidos de informação anuais devem situar-se em 33.277 e os processos de reclamação em 310, aplicando as taxas de decréscimo de 5% e de 25%, respectivamente.

### **Actividade Processual**

Os processos de reclamação, na sua tramitação, podem ser sujeitos a informação, mediação, instrução e conciliação pelo director do Centro, antes de serem apresentados à apreciação do Tribunal Arbitral.

A actividade processual desenvolvida está directamente relacionada com o número de processos de reclamação registados. Para o ano de 2013, estabelece-se como objectivo aumentar o número de processos informados, mediados, instruídos e sujeitos a conciliação pelo director do Centro, em 5%, face ao número de processos tramitados, quando comparados com o ano anterior.

### **Actividade do Tribunal**

No que respeita ao número de diligências realizadas pelo Tribunal Arbitral, estabelece-se como objectivo para 2013, um aumento de 10% face aos processos instruídos, quando comparados com o ano anterior. Este acréscimo tem em conta os resultados esperados da campanha de sensibilização à adesão pelas empresas e à escolha de empresas aderentes por parte dos consumidores nas suas aquisições de bens e serviços relacionados com o veículo automóvel.





## OBJECTIVOS QUALITATIVOS

A qualidade dos Serviços prestados pelo CASA pode ser aferida pelo acréscimo da sua eficácia, traduzida no maior número de processos resolvidos e pela redução da recusa das empresas na utilização dos serviços (para a qual concorre o número de empresas aderentes); bem como pelo aumento da eficiência, verificada pela redução do tempo de pendência de processos e pelo número de processos arquivados ao longo do ano.

Em 2013, o CASA pretende aumentar a **eficácia** dos seus serviços, através de:

Aumento de 10% dos processos **resolvidos por mediação** face ao número de mediações realizadas

Redução para 30% da taxa de **recusa de arbitragem** face ao número total de processos tramitados

Aumento de 5% do número de **adesões** plenas

Em 2013, o CASA pretende aumentar a **eficiência** dos seus serviços, através de:

Redução da **duração média** de pendência do total de processos tramitados para 100 dias e redução em 5% dos processos entrados em 2013 (aferida através da aplicação de gestão de processos disponibilizada pelo Ministério da Justiça).

Redução de 5% do **número de processos pendentes** no final do ano face ao número total de processos tramitados

Nota: o total de processos tramitados resulta do número de processos transitados do ano anterior, acrescida dos processos entrados no ano em análise

## **Divulgação, Informação e Sensibilização**

---

Os objectivos e as acções descritas na presente secção destinam-se, por um lado, a apoiar a concretização dos objectivos quantitativos e qualitativos traçados para os serviços de mediação, conciliação e arbitragem e, por outro, a contribuir para a realização das demais acções atribuídas ao CASA, na consecução do escopo da Associação de Arbitragem.

### **OBJECTIVOS GERAIS**

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

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;

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

### **OBJECTIVOS ESPECÍFICOS**

Aumentar a visibilidade e credibilidade do CASA;

Disponibilizar, de modo generalizado, informação jurídica sobre as questões que são objecto de pedidos de informação e reclamação, e sobre os serviços prestados pelo Centro;

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

Sensibilizar os advogados das empresas e as sociedades de advogados, para a vantagem do recurso aos meios extrajudiciais de resolução de litígios propostos pelo CASA e por outras entidades ou instâncias similares;

Contribuir para o aumento do número de empresas aderentes, que garantam aos seus clientes, de modo efectivo, a resolução de qualquer reclamação.

## DESTINATÁRIOS

Consumidores, empresas e profissionais do sector automóvel, cidadãos e empresas em geral, profissionais forenses

## ACÇÕES:

1. Assegurar a actualização do site do CASA com informação, artigos e notícias diversas e a criação de áreas dinâmicas que permitam estabelecer uma relação mais interactiva com os destinatários da informação;
2. Assegurar a actualização da página do facebook do CASA com informação, artigos e notícias diversas e a resposta aos pedidos de informação apresentados através desta ferramenta;
3. Continuar a redigir artigos para serem publicados na Revista da ARAN e da ANECRA;
4. Redigir artigos para serem colocados em Revistas e Jornais regionais com colaboração com a DECO;

5. Manter e desenvolver parcerias com Revistas Especializadas e outros canais de distribuição de informação, com vista à publicação de secções sobre o trabalho desenvolvido pelo CASA;
6. Caso seja possível recorrer a projecto de financiamento específico para o efeito, proceder à publicação das decisões arbitrais, seleccionando as decisões sobre os temas mais importantes da actividade do CASA, sem referências que permitam identificar sujeitos ou marcas;
7. Participar nos eventos organizados pelos Associados, nas Feiras e noutras actividades especialmente dedicados ao sector automóvel, para divulgar informação sobre os serviços do CASA e sensibilizar as empresas a aderirem ao CASA e a utilizarem os seus serviços;
8. Continuar a distribuir junto das empresas com adesão plena ao CASA o certificado de adesão e o autocolante para divulgação da qualidade de aderente junto dos clientes;
9. Estabelecer ligações entre os sites das empresas aderentes e o site do CASA;
10. Continuar a actualizar e divulgar a lista de empresas aderentes;
11. Elaborar trimestralmente relatórios de actividade do CASA, para divulgar pelos Associados;
12. 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;
13. 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;
14. Organizar Workshops destinados a Sociedades de Advogados, divulgando os meios de resolução de conflitos disponibilizados pelo CASA, sensibilizando-os para a utilização destes mecanismos.

## Cooperação com outras entidades

---

### OBJECTIVOS GERAIS

Manter e incrementar as sinergias criadas com entidades que disponibilizam mecanismos de acesso à justiça e ao direito, com vista à optimização de recursos e à apresentação de respostas mais adequadas à satisfação das necessidades dos utentes

### OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

Facultar aos utentes dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, soluções que respondam às necessidades de proximidade e de redução de custos

### PARCEIROS

Centros de Arbitragem, IMAP, Julgados de Paz, Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (CIAC's)

### ACÇÕES:

1. Consolidar a colaboração com o Centro de Informação e Arbitragem de Braga (CIAB) e o Instituto de Mediação e Arbitragem de Portugal (IMAP) com o objectivo de manter os Serviços de Mediação Presencial já existentes em Braga, Lisboa, Porto e Viana do Castelo;
2. Manter a colaboração com os Centros de Arbitragem, que permitem a realização de Julgamentos do Tribunal Arbitral do CASA em instalações de outros Centros apoiados pelo Ministério da Justiça;
3. 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;

4. Disponibilizar informação sobre competências e modo de funcionamento do CASA aos técnicos dos Julgados de Paz e dos CIAC's da Área Metropolitana de Lisboa.

## Formação e capacitação

### OBJECTIVOS GERAIS

Proporcionar aos colaboradores do CASA, 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

### OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

Melhorar o acolhimento e acompanhamento dos utentes e a qualidade dos Serviços prestados pelo CASA

### DESTINATÁRIOS

Juristas, mediadores, árbitros e colaboradores da área administrativa

### ACÇÕES:

#### A) Especialmente destinados aos **juristas**:

1. Promover reuniões mensais de juristas, com vista à análise e aprofundamento dos conhecimentos jurídicos nas áreas das competências do CASA;
2. Proceder à recolha de jurisprudência dos tribunais comuns, por forma a apoiar o funcionamento do Serviço de Apoio Jurídico e o Tribunal Arbitral;

3. Proceder à recolha e tratamento da jurisprudência do Tribunal Arbitral do CASA, por forma a criar um base de dados de todas as Decisões proferidas pelo Tribunal, sem referência a pessoas, empresas, marcas ou produtos, para poderem ser utilizadas como referência da actividade de informação jurídica prestada pelo Serviço de Apoio Jurídico e pelo Tribunal Arbitral do CASA, bem como de apoio à elaboração de artigos a serem publicados em Revistas e Jornais com colaboração já existente ou a estabelecer e a permitir a sua comunicação a entidades públicas, quando autorizadas pelos intervenientes;
4. Promover, conjuntamente com os Associados, um seminário, 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;
5. Possibilitar aos juristas e árbitros do CASA a frequência de alguns módulos de acções de formação promovidas pelo CEPRA com o objectivo de aquisição de conhecimentos fundamentais sobre questões técnicas relacionadas com o veículo automóvel;
6. Possibilitar aos juristas e árbitros do CASA a frequência de acções de formação promovidas pela DECO sobre aspectos específicos de legislação aplicável aos conflitos dirimidos pelo CASA;
7. Realizar, anualmente, uma sessão de trabalho, reunindo árbitros e juristas do CASA.

B) Especialmente destinados aos **mediadores**:

Continuar a disponibilizar, através do protocolo estabelecido com o Instituto de Mediação e Arbitragem de Portugal (IMAP), um sistema de acompanhamento e supervisão para os mediadores do CASA.

## Recursos e Funcionamento

---

### OBJECTIVOS GERAIS

Continuar a melhorar o funcionamento do CASA e do Tribunal Arbitral

### OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

Adequar as instalações às necessidades dos Serviços de Apoio Jurídico e de Mediação e do Tribunal Arbitral;

Obter o reconhecimento da utilidade pública dos serviços prestados pelo CASA;

Obter financiamento para as actividades do CASA.

### DESTINATÁRIOS

Utentes dos serviços do CASA

### ACÇÕES:

1. Fazer obra de remodelação na zona da antiga copa;
2. Equipar a sala contígua ao espaço anteriormente ocupado pela copa, e a copa, de mobiliário adequado à criação de um espaço onde possa funcionar, em simultâneo, uma sala de espera para as testemunhas que se apresentam perante o Tribunal Arbitral e um Gabinete de Mediação (o mobiliário e as obras necessárias à concretização deste objectivo encontram-se descritos no Mapa Descritivo de Investimentos, anexo ao Orçamento);
3. Instruir um pedido de declaração de utilidade pública para a Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Sector Automóvel, com vista ao reconhecimento da utilidade pública dos serviços prestados pelo Centro de Arbitragem, e ao benefício das vantagens decorrentes desse estatuto;
4. Apresentar candidatura ao FPDC com o objectivo de financiar as actividades do CASA, elegíveis, nos termos do concurso que vier a ser publicado para o efeito.





## ORÇAMENTO

### Receitas

RUBRICAS	Orçamento	Orçamento
	2012	2013
<b>A - QUOTIZAÇÕES</b>	<b>23.700 €</b>	<b>25.400 €</b>
1. ACAP	3.100 €	3.100 €
2. ANECRA	3.100 €	3.100 €
3. ARAN	1.550 €	1.550 €
4. CEPRA	2.500 €	2.500 €
5. DECO	2.000 €	2.000 €
6. ACP	2.000 €	2.000 €
7. ANAREC	1.700 €	1.700 €
8. ANEPE	3.100 €	3.100 €
9. DGC	1.550 €	1.550 €
10. ANECRA 2012		3.100 €
11. ANEPE 2011	3.100 €	
12. ANAREC 2012		1.700 €
<b>B - SUBSÍDIOS</b>	<b>104.722 €</b>	<b>109.797 €</b>
1. Subsídios do Estado	99.734 €	106.804 €
1.1 Ministério da Justiça	81.804 €	81.804 €
1.2 Sec. Estado Da Defesa do Consumidor (FPDC)	15.686 €	25.000 €
1.3 I.E.F.P.	2.244 €	0 €
2. Câmaras Municipais	4.988 €	2.993 €
<b>C - RECEITAS PRÓPRIAS</b>	<b>9.000 €</b>	<b>9.000 €</b>
Arbitragens e Taxas de Abertura de Processo	9.000 €	9.000 €
<b>D - OUTRAS RECEITAS</b>	<b>200 €</b>	<b>1.000 €</b>
Juros	200 €	1.000 €
<b>E - RESULTADO DOS ORÇAMENTOS ANTERIORES</b>	<b>24.354 €</b>	<b>7.137 €</b>
<b>TOTAL DE RECEITAS</b>	<b>161.976 €</b>	<b>152.334 €</b>
<b>SALDO DO ORÇAMENTO</b>	<b>939 €</b>	<b>1.167 €</b>



## Despesas

RUBRICAS	Orçamento	Orçamento
	2012	2013
<b>ORÇAMENTO DE INVESTIMENTO</b>		
<b>I - EQUIPAMENTO</b>	<b>7.400 €</b>	<b>2.000 €</b>
1- Equipamento Informático	1.800 €	1.000 €
2- Mobiliário	3.300 €	1.000 €
3 - Central Telefónica	2.300 €	
<b>ORÇAMENTO DE EXPLORAÇÃO</b>		
<b>I - CUSTOS DE FUNCIONAMENTO</b>	<b>35.510 €</b>	<b>33.694 €</b>
1 - Limpeza, Higiene e Conforto	900 €	800 €
2 - Material de Escritório	1.450 €	1.500 €
3 - Comunicações	4.500 €	5.500 €
Telefone, Fax e Internet	3.500 €	4.500 €
Correios	1.000 €	1.000 €
4 - Transportes e Deslocações	1.800 €	1.700 €
5 - Livros e Documentação Técnica	400 €	400 €
6 - Conservação e Reparação	3.000 €	3.000 €
7 - Ferramentas e Utensílios	200 €	200 €
8 - Serviços Bancários	400 €	400 €
9 - Seguro do Equipamento	600 €	500 €
10 - Mudança de Instalações/Obras de Adaptação	1.500 €	1.500 €
11 - Rendas	13.000 €	12.384 €
12 - Limpeza	4.060 €	4.060 €
13 - Electricidade	3.200 €	1.500 €
14 - Água	500 €	250 €
<b>II - OUTRAS ACTIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>5.576 €</b>	<b>5.000 €</b>
1 - ACÇÕES DE DIVULGAÇÃO	4.926 €	4.500 €
Feiras	2.000 €	3.000 €
Folhetos/Outros	1.131 €	1.500 €
Campanha "Adesão"	1.795 €	0 €
2 - MODERNIZAÇÃO DO SITE (Reclamações em Linha)	650 €	500 €



## Despesas

<b>III - PESSOAL</b>	<b>95.098 €</b>	<b>89.708 €</b>
1 - Director do Centro	31.664 €	31.664 €
2 - Arbitro	5.000 €	4.000 €
3 - Juristas/Mediadores	37.800 €	35.000 €
5 - Contabilista	3.370 €	3.370 €
6 - Secretária	6.240 €	6.240 €
7 - Apoio Administrativo	8.834 €	8.834 €
8 - Formação		600 €
9 - Estágios Profissionais	2.190 €	0 €
<b>IV - OUTROS ENCARGOS C/PESSOAL</b>	<b>16.253 €</b>	<b>14.715 €</b>
1 - Subsídio de Refeição	3.000 €	2.750 €
2 - Encargos c/TSU	7.400 €	7.822 €
3 - IVA (Arbitro e Juristas )	4.800 €	3.420 €
4 - Seguro de Acidentes de Trabalho	800 €	470 €
5 - Passes	253 €	253 €
6 - Fundo Reserva p/ Indemnizações Legais	0 €	5.000€
<b>V - CUSTOS EXTRAORDINARIOS</b>	<b>1.200 €</b>	<b>1.050 €</b>
2 - Encargos Conta Dinâmica	200 €	200 €
3 - Juros de Mora e Compensatórios		50 €
4 - Imprevistos	1.000 €	800 €
<b>TOTAL DE DESPESAS</b>	<b>161.037 €</b>	<b>151.167 €</b>



## MAPA DESCRITIVO DE INVESTIMENTOS

### EQUIPAMENTO INFORMÁTICO

QUANTIDADE	DESCRIÇÃO	DESTINO
1	Computador para substituição de um posto de trabalho que se encontra avariado	Equipar um posto de trabalho, substituindo o existente

### MOBILIÁRIO

6	Cadeiras para equipar a sala de espera do Tribunal	Equipar o espaço para acomodação das testemunhas que se apresentam a depor perante o Tribunal
1	Mesa de madeira rebatível para o Gabinete de Mediação	Dotar o espaço da sala de espera, de uma mesa que permita utilizar o mesmo espaço para gabinete de mediação

### OBRAS

	Optimizar o espaço anteriormente ocupado pela cozinha e gabinete em sala de espera do Tribunal, mantendo a possibilidade de utilização do mesmo espaço para sala de mediação: forrar paredes e chão da antiga cozinha	Criar um espaço para acomodação das testemunhas que se apresentam a depor perante o Tribunal Manter o espaço funcional para poder ser utilizado como sala de mediações
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota: todas as acções previstas no presente Plano não descritas no Orçamento, não geram despesas autónomas, por estarem asseguradas através dos recursos existentes.