



CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL



1

FUNDO DO
CONSUMIDOR



PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO

2016

Av. da República, 44 – 3.º Esq. – 1050-194 Lisboa • Tel: 21 795 16 96 • Fax: 21 795 21 22



ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	3
OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS DO CASA	12
OBJECTIVOS DE COMUNICAÇÃO	14
CRIAÇÃO DE NOVAS OPORTUNIDADES	18
ORÇAMENTO	22
Receitas	22
Despesas	23
Mapa de Investimentos	25



APRESENTAÇÃO

O Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA) é uma entidade de resolução alternativa de litígios autorizada a prosseguir as actividades de 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.

VALORES, VISÃO E MISSÃO

Os **valores** do CASA são a imparcialidade, isenção e independência dos serviços prestados, e a celeridade e desburocratização dos procedimentos.

O CASA tem como **visão** ser a entidade nacional de referência na resolução de conflitos do sector automóvel.

A sua **missão** consiste em contribuir para um nível acrescido de acesso dos cidadãos e das empresas ao direito e à justiça, através da mediação, da conciliação e da arbitragem de conflitos do sector automóvel.

SERVIÇOS PRESTADOS

O CASA presta os seguintes serviços:

- Informação jurídica
- Mediação
- Conciliação (pelo director do centro)
- Conciliação e Arbitragem (através do Tribunal Arbitral)

ÁREA DE ACTUAÇÃO

A área de actuação do Centro de Arbitragem é a resolução de conflitos de consumo do sector automóvel, sector que apresenta, tanto a nível europeu, como nacional, elevados índices de conflitualidade e baixos níveis de satisfação por parte dos consumidores. Acresce que a eficácia de actuação do CASA, enquanto entidade de resolução alternativa de litígios fica frequentemente comprometida pela voluntariedade dos mecanismos disponibilizados e pela baixa taxa de adesão aos mesmos por parte das empresas reclamadas.

CARACTERIZAÇÃO DO SECTOR AUTOMÓVEL – ATUAL E POTENCIAL

- ✓ Números dos veículos ligeiros em circulação: em 2011 eram 6.181.188 unidades, em 2012 baixou para 5.556.041 unidades em circulação e em 2013 aumentou para 5.617.000, tendo-se mantido em 5.614.000 em 2014.
- ✓ Em 2015, o parque automóvel ligeiro português apresentava uma média de 12 anos de idade, tendo “envelhecido” 1 ano face ao ano anterior;

Av. da República, 44 – 3.º Esq. – 1050-194 Lisboa • Tel: 21 795 16 96 • Fax: 21 795 21 22

- ✓ Em 2014, a maior parte dos veículos ligeiros estava distribuído pelas seguintes cidades: Lisboa 22%; Porto 15%; Braga 8%; Aveiro 7%; Setúbal 7%; Leiria 5%; Faro 5% e o restante distribuído por outras localidades em percentagens menos representativas, tendo-se verificado uma ligeira descentralização, com as três maiores cidades a perder 1% cada, face ao ano anterior.

NOTA: dados disponibilizados pela ACAP

UTENTES

Os actores deste sector são, na sua grande maioria, por um lado, os consumidores, e por outro, as empresas de venda de veículos novos e usados e as empresas de reparação.

AS RECLAMAÇÕES DO SECTOR AUTOMÓVEL

Nos anos de 2006 a 2014, a distribuição das reclamações referentes ao sector automóvel registadas em Portugal pelos Centros de Arbitragem autorizados pelo Ministério da Justiça foi a seguinte:



AS RECLAMAÇÕES DO SECTOR AUTOMÓVEL

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total
Vale do Cávado	66	74	60	54	72	49	36	31	32	474
Porto	35	46	42	38	28	35	34	19	28	305
Vale do Ave	26	36	27	12	28	24	13	10	7	183
Algarve	0	18	19	6	22	22	12	9	5	113
Lisboa	10	21	14	22	11	10	12	7	3	110
Coimbra	16	9	10	11	11	15	11	9	7	99
CNIACC	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4
Subtotal	153	204	172	143	172	155	122	85	82	1288
Angra Heroísmo	16	24	0	0	3	0	0	0	0	43
Horta	0	4	0	0	3	3	0	0	0	10
Madeira	0	25	17	15	11	15	11	20	17	131
Ponta Delgada	15	10	0	21	17	17	16	13	0	109
Subtotal	31	63	17	36	34	35	27	33	17	293
CASA	425	518	724	688	571	643	431	521	659	5180
TOTAL	609	785	913	867	777	833	580	639	758	6761

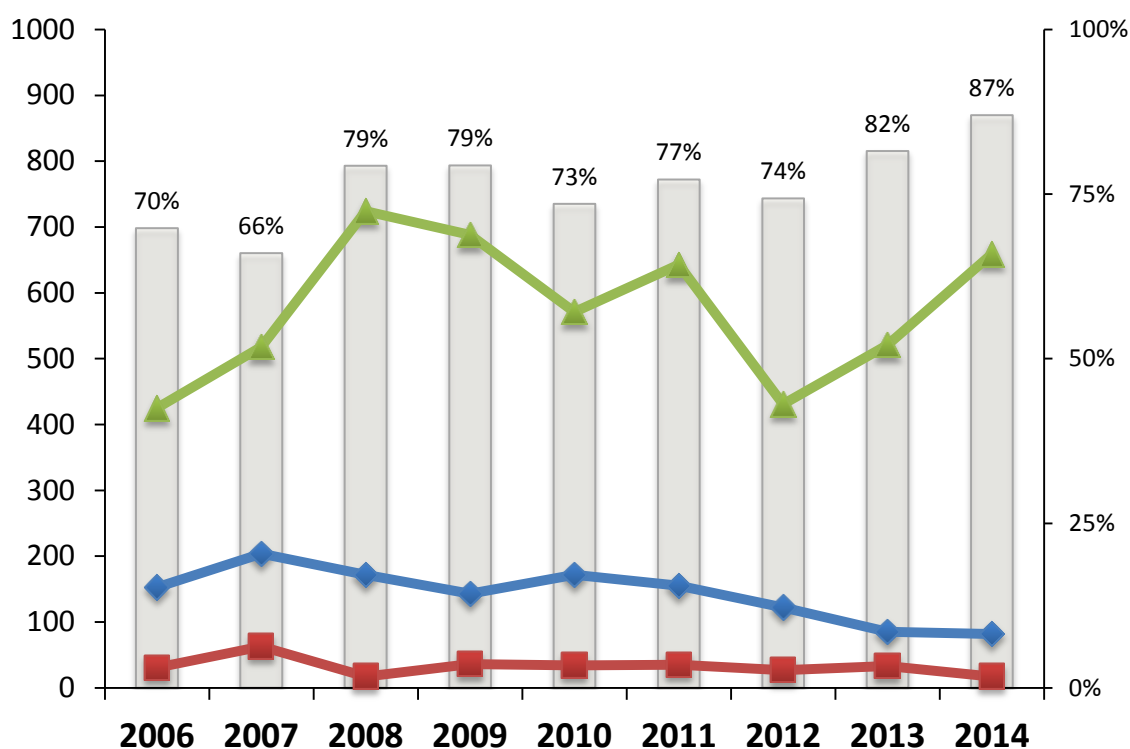
De 2006 a 2014, o **CASA** foi responsável pela recepção, em média, de **77%** dos processos de reclamação do sector automóvel.

Em **2014** o **CASA** foi responsável pela recepção de **87%** dos processos de reclamação do sector automóvel, que correspondeu a um **crescimento de 5%** da captação da actividade de resolução de conflitos do sector.

Av. da República, 44 – 3.º Esq. – 1050-194 Lisboa • Tel: 21 795 16 96 • Fax: 21 795 21 22

Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo receberam, em conjunto, 19% de todos os processos registados no período e os Centros de Arbitragem das Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores, cerca de 4% da totalidade destes processos.

Reclamações do Sector



□ Captação Anual CASA ◆ CACC ■ CARA ▲ CASA

No período em referência, o **CASA** proferiu **175 decisões arbitrais** sobre litígios do sector automóvel. Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, em conjunto, proferiram 51 decisões arbitrais sobre estas matérias e o Centro de Arbitragem da Madeira, proferiu 47 decisões



arbitrais. O CASA detém **64%** de quota da prestação do serviço de arbitragem.

De acordo com a estatística publicada do Ministério da Justiça referente à actividade dos Centros de Arbitragem autorizados (www.dgpj.mj.pt), o sector automóvel (comércio, manutenção e reparação de veículos automóveis e motociclos) foi, de 2010 a 2012 a terceira matéria mais reclamada, tendo passado a quarta matéria mais reclamada em 2013 e 2014.

ANÁLISE COMPARATIVA

Pedidos de informação individuais e processos de reclamação

	2014	2015	VARIAÇÃO %
RECLAMAÇÕES ENTRADAS	599	608	+2
INFORMAÇÕES INDIVIDUAIS	2.038	2.049	=
ESCRITAS	518	504	
Por email/Site	484	497	
Por Fax	2	0	
Pelo Correio	32	7	
PRESENCIAIS	143	78	
TELEFÓNICAS	1.377	1.467	
CONSULTAS AO SITE	37.910	43.789	+16%



Actividade Processual

ACTIVIDADE PROCESSUAL	2014	2015	Variação
Provenientes do ano anterior	72	70	-3%
Entrados no ano em referência	599	608	+2%
Total de tramitados	671	678	+1%
Arquivados	589	553	-6%
Resolvidos por mediação	292	306	+5%
Pendentes para o período seguinte	82	125	+48%
Tempo médio de resolução	54	48	-12%

ACTIVIDADE DO TRIBUNAL	2014	2015
Arquivados por Conciliação	6	2
Arquivados por arbitragem	20	10
Total	26	12
Decisões Arbitrais proferidas	19	6
Sentenças homologadas	5	1

CAUSAS DE ARQUIVAMENTO

PROCESSOS RESOLVIDOS	2014	2015	Variação
Resolvidos por mediação	292	306	+5%
Resolvidos por conciliação e arbitragem	26	12	-46%
Total de resolvidos	318	318	=
Recusa da entidade Reclamada	167	127	-24%
Tramitados	381	404	+6%
Recusas face aos tramitados	44%	31%	-13%

Av. da República, 44 – 3.º Esq. – 1050-194 Lisboa • Tel: 21 795 16 96 • Fax: 21 795 21 22



ADESÕES

<i>ANO</i>	<i>ADESÕES</i>	<i>Directas</i>	<i>Empresa na Hora</i>
2014	109	19	90
2015	161	67	104
Variação	+48%	3.52%	+15%

NOTA: todos os dados referem-se à actividade em 31 de Outubro de 2015 por comparação com igual período de 2014.



ANÁLISE SWOT

Pontos Fortes	Pontos Fracos
<ul style="list-style-type: none"> - Celeridade - Acesso ao serviço sem recorrer a advogados - Serviços de custo reduzido e até gratuitos - Especialização no sector - Descentralização dos serviços a nível nacional - Primeira entidade a fazer arbitragem no sector automóvel, a nível nacional 	<ul style="list-style-type: none"> - Pouco visível para os possíveis utentes - Voluntariedade dos procedimentos - Pouca adesão por parte das empresas - Elevada dependência de financiamento público - Financiamento insuficiente
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> - Aumento da divulgação das entidades de RAL, com enfoque nos especializados - Retoma da economia portuguesa - Crescente consciência dos cidadãos na procura dos seus direitos - Resolução da AR para implementação de um código de conduta, para a venda de veículos novos e usados, envolvendo o CASA - Participação do CASA na Comissão a criar para elaborar uma norma portuguesa de qualidade para certificação de empresas de reparação automóvel - O CASA vai solicitar à Assembleia da República a aprovação de lei que torne necessária a arbitragem dos conflitos da competência do CASA até ao limite de €15.000 euros 	<ul style="list-style-type: none"> - Baixo estímulo à utilização dos mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos - Resistência dos advogados - Possível redução dos subsídios públicos pondo em causa a subsistência da entidade



OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS DO CASA

O CASA tem por **OBJECTO** disponibilizar informação jurídica e procedimentos de resolução alternativa de litígios – mediação, conciliação e arbitragem – decorrentes da aquisição e utilização do veículo automóvel, cumprindo os princípios de eficácia e acessibilidade previstos na lei 144/2015 de 8 de Setembro.

Com o **OBJECTIVO GERAL** de contribuir para um nível acrescido de acesso dos consumidores, das empresas e dos cidadãos à justiça, são **OBJECTIVOS ESPECÍFICOS** do CASA:

- aumentar a actividade dos Serviços de Apoio Jurídico, de Mediação e do Tribunal Arbitral;
- facultar às partes mecanismos de resolução de conflitos mais eficazes, numa óptica de melhoria permanente dos serviços prestados; e,
- disponibilizar serviços cada vez mais céleres, que garantam o acesso a uma justiça pronta e efectiva.

OBJECTIVOS QUANTITATIVOS DA ACTIVIDADE DO CASA

Para o ano de 2016, são estabelecidos os seguintes objectivos de crescimento:

- Aumentar em 10% o número de pedidos de informação individuais;
- Aumentar em 8% o número de processos de reclamação;
- Aumentar em 5%, o número de processos sujeitos a conciliação pelo director do Centro;
- Aumentar em 10% o número de arbitragens;
- Aumentar o número de empresas aderentes em 15%;

Av. da República, 44 – 3.º Esq. – 1050-194 Lisboa • Tel: 21 795 16 96 • Fax: 21 795 21 22

- Aumentar para 90%, o índice de recebimento de processos de reclamação referentes ao sector, apresentados nos Centros de Arbitragem autorizados pelo Ministério da Justiça;
- Aumentar para 70% de quota de mercado de arbitragem de conflitos do sector, nos Centros de Arbitragem autorizados pelo Ministério da Justiça.

OBJECTIVOS QUALITATIVOS

Aumentar a eficácia consiste em incrementar o número de processos resolvidos e reduzir o número de recusas das empresas reclamadas na utilização dos serviços disponibilizados pelo CASA.

Para 2016, o CASA propõe-se incrementar a **eficácia** dos seus serviços:

- ✓ aumentando em 5% os processos **resolvidos**;
- ✓ mantendo abaixo de 30% a taxa de **recusa de arbitragem**;

Aumentar a eficiência depende da redução do tempo de pendência de processos e do aumento do número de processos arquivados no final do ano.

Para aumentar a **eficiência** dos seus serviços, em 2015, o CASA propõe-se:

- ✓ fixar a **duração média** de pendência dos processos arquivados entre 50 e 60 dias;
- ✓ reduzir em 10% o **número de processos pendentes** no final do ano.



OBJECTIVOS DE COMUNICAÇÃO

Os objectivos, estratégias e ferramentas de comunicação identificados foram, à semelhança do Plano do ano anterior, fundamentados no Plano de Comunicação definido na Monografia do MBA em Marketing da Fundação Getúlio Vargas - Management, São Paulo, Brasil, realizado com base na realidade sector automóvel em Portugal e num trabalho de pesquisa realizado por Joana Vicente Pereira (<https://www.linkedin.com/in/joanavicentepereira>) sobre a actividade do CASA.

OBJECTIVOS:

- Fazer do CASA a entidade de referência nacional na resolução de conflitos do sector automóvel, ou seja, tornar o nome do CASA como a primeira entidade de resolução de conflitos automóveis, na mente dos portugueses quando têm um litígio que envolve um automóvel. Apesar do CASA ter sido responsável, em 2014, por 87% da actividade de resolução de processos de reclamação do sector nos Centros de Arbitragem a operar em Portugal, tem que continuar a trabalhar para consolidar a sua imagem como a entidade nacional de referência no sector;
- Aumentar o conhecimento da população sobre o serviço de mediação e arbitragem – a maioria da população portuguesa e dos profissionais, não sabe da existência destes serviços, sendo que se tivessem conhecimento, o número de arbitragens potencialmente aumentaria;
- Sensibilizar as empresas do sector automóvel a aderirem ao Centro, para garantirem aos seus clientes, de modo efectivo, a resolução de qualquer reclamação, por meio da utilização dos serviços do CASA. O facto de ser



empresa aderente atribui um “selo de qualidade” à empresa, o que constitui um valor acrescentado na sua prestação de serviço;

- Sensibilizar os consumidores e os cidadãos em geral para preferirem as empresas aderentes do CASA, pois ficam com a garantia de que o conflito que surja na relação com a empresa será resolvido por um órgão específico de resolução de conflitos do sector.

ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO

- Fortalecer a “marca” CASA;
- Divulgar a “marca” CASA;
- Divulgar, para a população portuguesa e profissionais, o serviço de arbitragem e os outros serviços disponíveis no Centro;
- Comunicar os benefícios da adesão às empresas;
- Comunicar à população os benefícios de terem relações de consumo com empresas aderentes.

FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO

Segundo o Plano identificado, os objectivos traçados poderão ser alcançados se o CASA obtiver financiamento adequado a desenvolver as seguintes ferramentas de comunicação:

1. MEDIAS DIGITAIS E MARKETING DIGITAL

- Slideshare – disponibilizar em Slideshare, não só as suas apresentações de carácter institucional, mas também apresentações temáticas, com dados relevantes do sector que podem ser fonte de informação em pesquisas;
- Facebook – continuar a disponibilizar frequentemente novos conteúdos, de interesse para as empresas e entidades do sector automóvel, em particular e



para o público em geral. Os associados deveriam fazer “gosto” no facebook do CASA para divulgar a “marca” do CASA junto aos seus seguidores.

- Site – manter o novo site do CASA em permanente actualização, com conteúdos de interesse para as empresas e consumidores do sector.
- Mediação por videoconferência – sensibilizar os intervenientes nas mediações e conciliações com a Directora do Centro para a utilização desta ferramenta, nas situações em que as partes não têm possibilidade de se deslocar aos locais de realização deste serviço.

2. RELAÇÕES PÚBLICAS

- Assessoria de imprensa – manter e, se possível incrementar, o envio de releases sobre as actividades do CASA para revistas dos Associados, revistas da especialidade dedicadas a oficinas e revistas do sector automóvel. Encetar contactos com os jornais de distribuição gratuita como Lidl, Destak e Metro, que também são veículos interessantes para difundir a informação sobre o CASA ao público geral. Continuar a apresentar a entidade aos jornalistas dos jornais de grande circulação para se tornar fonte de matérias sobre o tema, uma vez que são veículos de grande relevância.
- Participação em programas de Rádio e TV –manter contacto com jornalistas de programas de TV e conseguir espaço nos programas da manhã e da tarde e na rádio, sobre assuntos específicos do sector ou sobre a temática da resolução de conflitos.
- Realização de workshops para empresas – realizar, em parceria com as Associações que representam os profissionais do sector, workshops de apresentação dos serviços do CASA e do interesse dos mesmos para as empresas, para que aceitem a intervenção do CASA sempre que têm um conflito com um cliente.
- Programas de visita à entidade – convidar jornalistas para conhecerem o funcionamento da organização.

Av. da República, 44 – 3.º Esq. – 1050-194 Lisboa •Tel: 21 795 16 96 •Fax: 21 795 21 22



- Participação em Feiras – manter a presença do CASA, com stand, nas feiras do sector automóvel, com o intuito de promover contactos com empresas e consumidores e difundir os seus serviços.
- Participação em eventos de associados – participar em Convenções e Encontros dos Associados com o objectivo de difundir os seus serviços junto dos profissionais do sector.
- Elaborar e distribuir folhetos, actualizados, nas sedes dos associados, e nos eventos, divulgando a “marca” CASA.
- Palestras em universidades: fazer palestras em entidades que dão cursos técnicos virados para a área automóvel, ou na área das profissões forenses.
- Relatórios para as entidades que financiam o CASA – continuar a produzir relatórios semestrais, de forma a manter as entidades informadas sobre o desempenho do CASA.

3. MARKETING DIRECTO

- Telemarketing activo – realizar telemarketing activo para empresas do sector automóvel que sejam possíveis utentes dos serviços do CASA e para as empresas aderentes.

4. MARKETING DIGITAL

- E-mail marketing para enviar para as empresas aderentes, da base de contactos dos associados e outras empresas do sector automóvel.



CRIAÇÃO DE NOVAS OPORTUNIDADES

CÓDIGO DE CONDUTA PARA A VENDA DE VEÍCULOS

Na sequência da aprovação da Resolução 128/2013 da Assembleia da República, que recomenda ao Governo a adopção de medidas urgentes de apoio e sustentabilidade para o sector automóvel nacional, no âmbito da qual se recomenda a implantação de um código de conduta para a venda de veículos novos e usados, envolvendo o CASA, a Administração da Associação de Arbitragem solicitou à DGC a criação de um Grupo de Trabalho, que integre o CASA e os representantes das empresas e dos consumidores, com o objectivo de dar cumprimento a esta Recomendação, de grande interesse para o sector, já que a maior causa de reclamações no CASA, tem origem na venda de veículos novos e usados.

Não tendo sido ainda constituído o referido Grupo de trabalho, a Administração vai retomar os esforços no sentido de ser dada concretização prática a este objectivo.

Diário da República, 1.ª série—N.º 151—7 de agosto de 2013

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

Resolução da Assembleia da República n.º 128/2013

**Recomenda ao Governo o estudo e a adopção
de medidas urgentes de apoio
e sustentabilidade para o sector automóvel nacional**

A Assembleia da República resolve, nos termos do n.º 5 do artigo 166.º da Constituição, recomendar ao Governo que:

7 — Promova a adopção de boas práticas, no relacionamento entre os fornecedores/vendedores do sector automóvel e os consumidores, e dinamize a implementação do Código de Conduta para divulgar as boas práticas na venda de veículos novos e usados em vigor, envolvendo para o efeito o Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA).

NORMA PORTUGUESA DE QUALIDADE PARA A REPARAÇÃO AUTOMÓVEL

A elaboração de uma norma portuguesa de qualidade para o sector da reparação automóvel, com base na Directiva 18/00 (que actualizou a Directiva 18/90) e na legislação em vigor, com o objectivo de orientar a certificação das empresas de reparação automóvel, tem vindo a ser identificado pelas Associações do sector como uma prioridade, no caminho do reconhecimento e diferenciação das empresas a laborar no sector. A certificação pode também contribuir no combate à economia paralela, no sentido em que, ao permitir a identificação das empresas que cumprem e pautam a sua conduta pela legalidade, será mais fácil identificar as empresas prevaricadoras ou que actuam à margem da legislação fiscal, ambiental e outra, atinente ao sector.

Neste sentido, o CASA solicitar ao IPQ a constituição do grupo de trabalho, que o Centro também integrará, com vista à criação de uma norma portuguesa de qualidade para o sector da reparação automóvel.

ARBITRAGEM NECESSÁRIA PARA OS LITÍGIOS DO SECTOR AUTOMÓVEL

Apesar de incluído no Plano de Actividade para 2015, e por motivo atinentes à agenda política do ano que ora finda, não foi possível apresentar à Assembleia da República o pedido de iniciativa legislativa no sentido de instituir a arbitragem necessária especializada para o CASA nos litígios da sua competência, até ao montante de € 15.000,00.



No ano de 2016, logo que possível e compatível com o regular funcionamento da Assembleia da República, a Administração da Associação de Arbitragem vai encetar contactos com vista à concretização deste objectivo.

Como tem sido referenciado em documentos anteriores, a principal causa de arquivamento dos processos sem resolução tem origem na recusa das empresas em aceitar os mecanismos de resolução de conflitos disponibilizados pelo CASA, ao mesmo tempo que os consumidores vêm manifestando o interesse crescente em sujeitar a resolução destes litígios à arbitragem. A instituição da arbitragem necessária para os conflitos da competência do CASA até ao limite de € 15.000,00 vem garantir aos intervenientes a resolução de litígios de um sector que revela ser um dos mais problemáticos a nível nacional e europeu, através de uma instância célere, económica e eficaz, que garante o cumprimento de todas as regras dos princípios da igualdade, da legalidade e do contraditório e os demais imperativos da Lei 144/2015, com a grande vantagem de ser a única entidade especializada na resolução de conflitos do sector e dispor do único tribunal especializado no sector automóvel em Portugal.

Por outro lado, a experiência resultante da consagração da arbitragem necessária para a resolução de litígios decorrentes da prestação de serviços essenciais, através da Lei n.º 6/2011, de 10/03, resultou no crescimento para o dobro, em apenas dois anos, de processos de reclamação com origem neste tipo de litígios nos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo. Neste contexto, a Administração do CASA considera que desta se poderá dar um contributo para aumentar o índice de satisfação dos consumidores na resolução das reclamações, permitir às empresas recuperar e fidelizar os seus clientes, elevar o nível de pacificação no sector, garantir uma justiça especializada para o sector e descongestionar dos tribunais estaduais.



OPTIMIZAÇÃO DA REDE DE CENTROS DE ARBITRAGEM APOIADOS PELO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E PELA DGC

Com a entrada em vigor da Lei 144/2015, o Estado, através da Direcção-Geral do Consumidor e da ASAE deu orientações que vão permitir a canalização dos processos de reclamação do sector automóvel para o CASA, em função da sua especialização face aos Centros generalistas, Já que as empresas do sector, em cumprimento da referida legislação, ficam obrigadas à divulgação de informação sobre o CASA.

No entanto, a Administração vai continuar a sensibilizar o Ministério da Justiça e a Direcção-Geral do Consumidor para que sejam definidos procedimentos de recepção e encaminhamento de processos recebidos pelos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo para os Centros de Arbitragem Especializados, em função da competência em razão da matéria, com o objectivo de aumentar a complementaridade de acção entre os Centros de Arbitragem apoiados pelo Estado. Estes procedimentos visam uma articulação, através da qual os Centros generalistas reencaminhem aos Centros especializados os processos recebidos da sua competência material para aí serem tramitados garantindo, simultaneamente, manter as vantagens da relação de proximidade existente nos Centros de Arbitragem regionais ou locais e a da tramitação e tratamento das reclamações nos Centros de competência especializada.



ORÇAMENTO

RECEITAS

RECEITAS	Projecto Orçamento 2016
A- QUOTIZAÇÕES	€ 20.683
1. ACAP	€ 3.100
2. ANECRA	€ 3.100
3. ARAN	€ 2.500
4. CEPRA	€ 2.500
5. DECO	€ 2.500
6. ACP	€ 2.500
7. PRP	€ 2.500
8. Recuperação de quotas de anos anteriores	€ 1.983
B- SUBSÍDIOS	€ 112.052
1. Subsídios do Estado	€ 107.064
1.1 Ministério da Justiça	€ 73.624
1.2 Direcção Geral do Consumidor (FPDC)	€ 33.440
1.3 IEFP (Estágio Profissional)	€ 0
2. Câmaras Municipais	€ 4.988
2.1 Protocolos 2016 (4)	€ 3.990
2.2 Protocolos de anos anteriores (1)	€ 998
C- RECEITAS PRÓPRIAS	7.000
Arbitragens e Taxas de Abertura de Processo	€ 7.000
D- OUTRAS RECEITAS	
Juros	€ 0
E- RESULTADO ORÇAMENTOS ANTERIORES	€ 8.006
1. Resultado do Orçamento	€ 3.606
2. Acréscimos aos orçamentos de anos anteriores	€ 4.400
TOTAL DE RECEITAS	€ 147.741
SALDO DO ORÇAMENTO	€ 5.387



DESPESAS

DESPESAS	Projecto Orçamento 2016
ORÇAMENTO DE INVESTIMENTO	
I- EQUIPAMENTO	€ 1.000
1- Equipamento Informático	€ 600
2- Mobiliário	€ 400
ORÇAMENTO DE EXPLORAÇÃO	
I- DESPESAS DE FUNCIONAMENTO	€ 36.051
1- Limpeza, Higiene e Conforto	€ 810
2- Material de Escritório	€ 1.200
3- Comunicações	€ 5.000
Telefone, Fax e Internet	€ 4.000
Correios	€ 1.000
4- Transportes e Deslocações	€ 1.500
5- Livros e Documentação Técnica	€ 150
6- Conservação e Reparação	€ 3.300
7- Ferramentas e Utensílios	€ 50
8- Serviços Bancários	€ 400
9- Seguro do Equipamento	€ 100
10- Rendas	€ 12.560
11- Limpeza	€ 4.221
12- Electricidade	€ 1.400
13- Água	€ 360
II- OUTRAS ACTIVIDADES OPERACIONAIS	€ 8.905
1- Feiras	€ 1.400
2- Outros	€ 1.990
3- Campanha Lei 144/2015	€ 4.715
4- Serviços Marketing Digital	€ 800



III- PESSOAL	€ 80.568
1- Director do Centro	€ 31.664
2- Arbitro	€ 3.500
3- Juristas/Mediadores	€ 28.000
4- Contabilista	€ 3.370
5- Secretária	€ 3.850
6- Apoio Administrativo	€ 8.834
7- Encargos C/Estágio (Bolsa, sub.Ref e S.S.)	
6- Formação	€ 1.350
IV- OUTROS ENCARGOS C/PESSOAL	€ 14.254
1- Subsídio de Refeição	€ 3.000
2- Encargos c/TSU	€ 7.844
3- IVA (Arbitro e Juristas)	€ 2.760
4- Seguro de Acidentes de Trabalho	€ 400
5- Passes	€ 250
V- DESPESAS EXTRAORDINÁRIAS	€ 1.576
1- Encargos Conta Dinâmica	€ 210
2- Juros de Mora e Compensatórios	€ 100
3- Imprevistos	€ 400
4- Quota PRP	€ 866
TOTAL DE DESPESAS	€ 142.354

MAPA DE INVESTIMENTOS

ACÇÕES	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
A - Equipamentos													
Equip. Informático										600,00			600,00
Mobiliário									400,00				400,00
Subtotal	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	400,00	600,00	0,00	0,00	1.000,00
D - Divulgação													
Feiras Sector Automóvel (2)				Porto							Leiria		1.400,00
Diversos				25,00							25,00		50,00
Refeições				100,00							100,00		200,00
Honorários				400,00							350,00		750,00
Deslocações				100,00							300,00		400,00
Campanha Lei 144/2015													4.715,00
Letreiros			615,00										615,00
Autocolantes			530,00										530,00
Certificados Adesão			590,00										590,00
Folhetos			1.230,00										1.230,00
Símbolos de Adesão			1.250,00										1.250,00
Colóquio Aderentes			500,00										500,00
Subtotal	0,00	0,00	4.715,00	625,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	775,00	0,00	6.115,00

Av. da República, 44 – 3.º Esq. – 1050-194 Lisboa • Tel: 21 795 16 96 • Fax: 21 795 21 22

B - Outros													
Workshops p/ Empresas (2)				Porto				Leiria				1.400,00	
Diversos				25,00							25,00		50,00
Refeições				100,00							100,00		200,00
Deslocações				400,00							250,00		650,00
Formadores				250,00							250,00		500,00
Seminário Universidade				Leiria								400,00	
Deslocações					150,00								150,00
Refeições					75,00								75,00
Diversos					25,00								25,00
Formadores					150,00								150,00
Convenção ANECRA								Lisboa				190,00	
Deslocações											90,00		90,00
Honorários											100,00		100,00
Subtotal	0,00	0,00	0,00	775,00	400,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	815,00	0,00	1.990,00
E - Novas Tecnologias													
Marketing-digital					800,00								800,00
Subtotal	0,00	0,00	0,00	0,00	800,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	800,00
TOTAL			4.715,00	1.400,00	1.200,00					400,00	600,00	1.590,00	9.995,00

Av. da República, 44 – 3.º Esq. – 1050-194 Lisboa • Tel: 21 795 16 96 • Fax: 21 795 21 22