



**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



1

# PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO PARA 2019



AUTOMÓVEL  
CLUB DE PORTUGAL



CEPRA  
Centro de Formação Profissional  
da Reparação Automóvel





## EIXOS DE INTERVENÇÃO, OBJECTIVOS, ACTIVIDADES E PLANEAMENTO

### I. As actividades de Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem

2

#### **OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS:**

- ✚ Contribuir para um nível acrescido de acesso dos consumidores, das empresas e dos cidadãos à justiça
- ✚ Facultar mecanismos de resolução de conflitos eficazes, numa óptica de melhoria permanente dos serviços prestados
- ✚ Disponibilizar serviços céleres, que garantam o acesso a uma justiça pronta e efectiva
- ✚ 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

ACTIVIDADES	REALIZAÇÃO	ATRIBUIÇÃO
<b>Recepção, triagem e resposta a pedidos de informação individuais</b> , apresentados por consumidores, cidadãos e empresas, recebidos por telefone, presencialmente e por escrito (email, site, facebook, carta e fax) ou reencaminhadas por outras entidades (DGC, ASAE, Associados, CIAC’s, Centros de Arbitragem, Câmaras Municipais)	diária	Serviço de Apoio Jurídico do CASA, composto por um corpo de juristas
<b>Recepção, instrução e resolução de processos de reclamação</b> , com vista ao encaminhamento para os procedimentos de resolução de conflitos disponibilizados pelo Centro: mediação, conciliação e arbitragem	diária	Serviço de Apoio Jurídico do CASA, composto por um corpo de juristas



**OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS:**

- ✚ Disponibilizar mecanismos de resolução de conflitos não adversariais
- ✚ Contribuir para a diminuição da conflitualidade e pacificação das relações comerciais na área de competência do Centro

ACTIVIDADES	REALIZAÇÃO	ATRIBUIÇÃO
<b>Resolução de processos de reclamação através da mediação</b> (presencial em Lisboa, Braga, Leiria, Porto e Viana do Castelo e telefónica no resto do país), que assegura a força executiva dos acordos obtidos	diária	Corpo de mediadores do CASA, credenciados e inscritos nas listas do Ministério da Justiça
<b>Resolução de processos de reclamação através da conciliação</b> , com vista à resolução não contenciosa dos litígios que não obtiveram resolução em sede de mediação	diária	Diretora do Centro

**OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS:**

- ✚ Aumentar o número de processos sujeitos a arbitragem
- ✚ Contribuir para aliviar a carga de processos nos tribunais judiciais

ACTIVIDADES	REALIZAÇÃO	ATRIBUIÇÃO
<b>Tribunal Arbitral</b> resolução dos litígios que não obtiveram resolução em sede de mediação ou conciliação, através do único tribunal especializado do sector automóvel em Portugal	diária	Árbitros, nomeados pelas partes ou indicados pelo CASA
<b>Resolução de processos de reclamação de consumo através a Plataforma de RLL (resolução de litígios em linha)</b> , de que o CASA faz parte, como entidade notificada pelo Estado português à Comissão Europeia	diária	Corpo de juristas e corpo de mediadores do CASA



## II. Acções com vista à diminuição da pendência e redução da duração média dos processos

### OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS:

- ✚ Fixar a duração média de pendência dos processos arquivados entre 50 e 60 dias
- ✚ Manter o número de processos pendentes no final do ano, face ao número de processos tramitados, por comparação com o ano anterior

4

Desde a entrada em vigor da Lei 144/2015, o CASA registou um crescimento do número de processos de reclamação e de pedidos de informação para valores próximos do dobro dos anos anteriores, situação que se repetiu em 2017 e 2018.

Os índices de produtividade de anos anteriores só poderão ser mantidos, caso exista aumento do financiamento, por parte do Estado, que permita reforçar o corpo de juristas ao serviço do CASA.

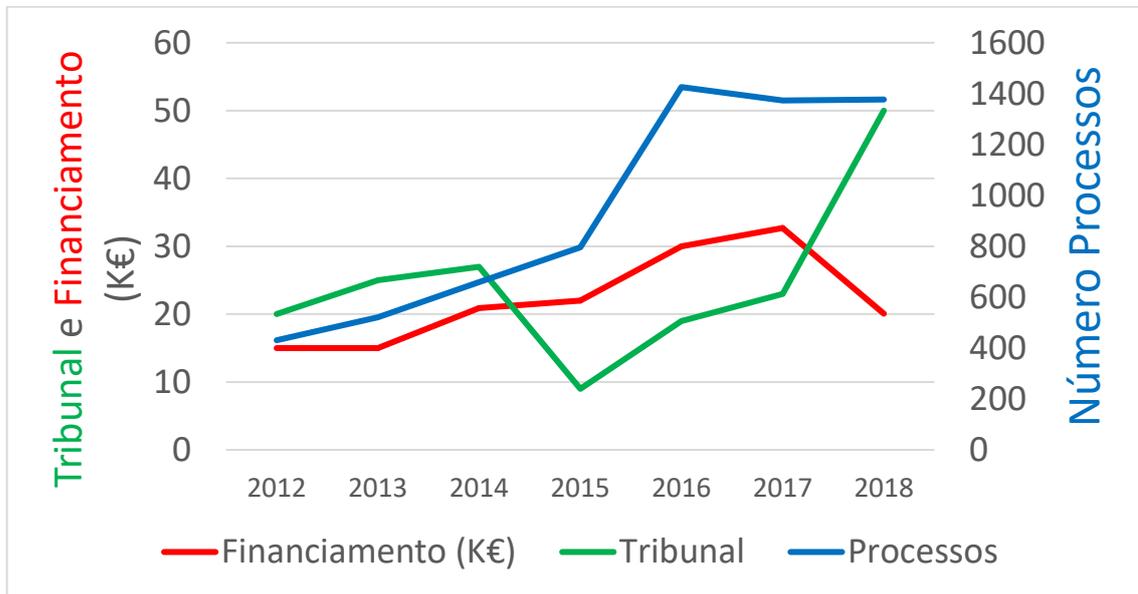
ACTIVIDADES	REALIZAÇÃO	ATRIBUIÇÃO
<b>Aumentar o corpo de juristas do Centro</b> , através de contratação, de estágios profissionais ou de outro tipo de estágios	a todo o tempo	Administração /Directora do Centro

### Actividade Processual nos últimos 4 anos

PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO	2015	2016	2017	2018
Provenientes do ano anterior	70	163	231	239
Entrados no ano em referência	796	1.426	1.373	1.381
Total de tramitados	866	1.589	1.604	1.620
Arquivados	703	1.358	1.365	1.351
Pendentes para o ano seguinte	163	231	239	269
Pendentes face aos tramitados	19%	15%	15%	17%



### Financiamento FPDC versus actividade processual e do tribunal



5

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

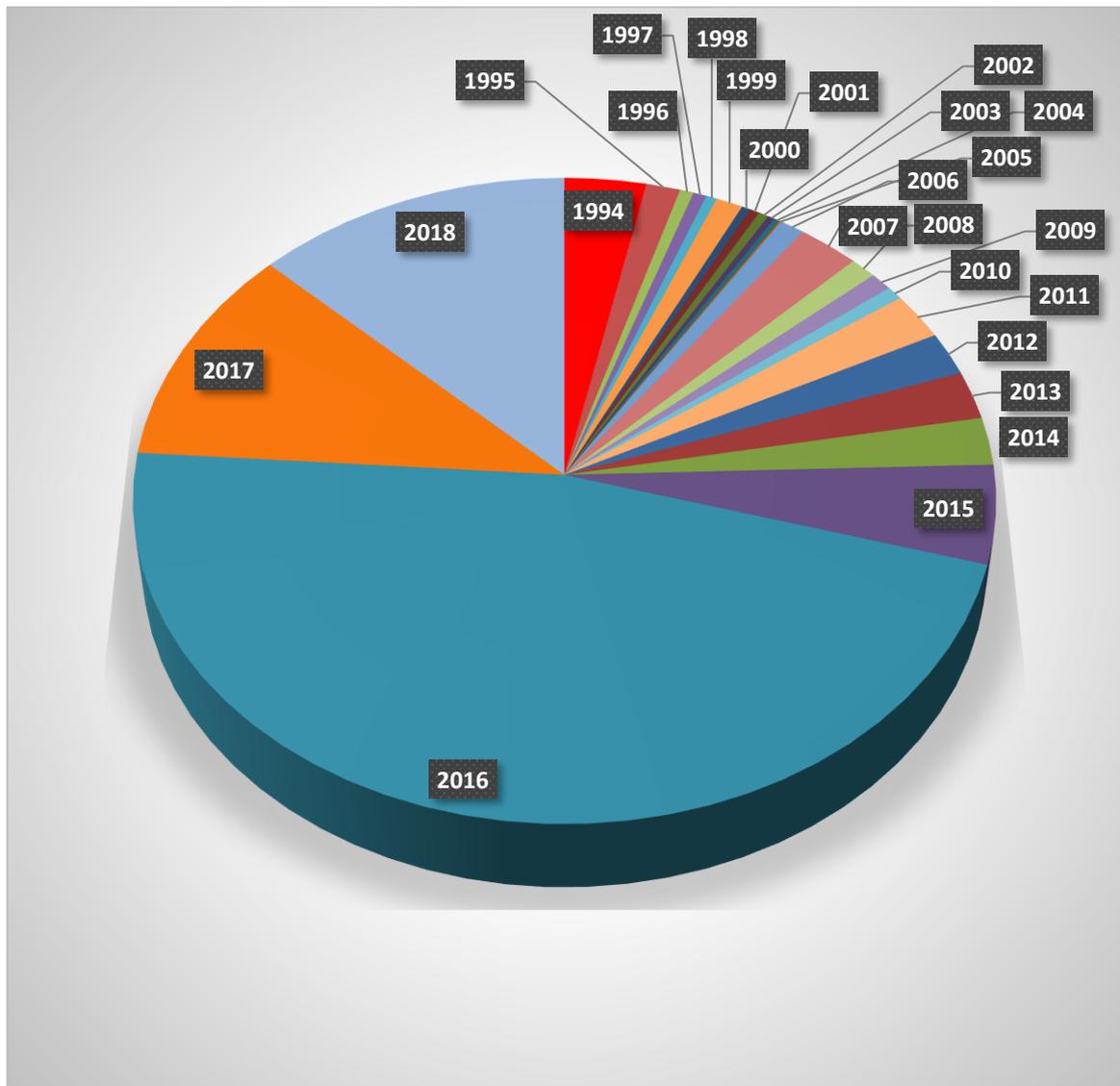
#### OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS:

- ✚ Sensibilizar as empresas de que a adesão ao Centro garante aos seus clientes a resolução efectiva de qualquer reclamação
- ✚ 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
- ✚ Promover contactos com empresas e difundir os serviços do CASA
- ✚ Reduzir o número de recusas das empresas reclamadas na utilização dos serviços disponibilizados pelo CASA

ACTIVIDADES	REALIZAÇÃO	ATRIBUIÇÃO
Participar em Feiras, com stand próprio	3-5 Maio, Expomecânica,	Directora
Participar em eventos de associados	Matosinhos;	Corpo de juristas e
Promover acções directas junto das empresas	22-24 Nov, Mecânica,	mediadores
Distribuir folhetos	FIL, Lisboa	Pessoal
	Convenção Anual	administrativo
	ANECRA	



O CASA conta com 1.535 empresas aderentes até ao final de 2015 (após actualização da base de dados). No final de 2018, o CASA conta, com mais de 5.000 empresas aderentes, tendo sido este, o segundo melhor ano, em número de adesões registadas, apenas ultrapassado pelo ano de 2016, como resultado da divulgação da Lei 144/2015.





#### 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

##### OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS:

- ✚ Contribuir para a resolução efectiva dos litígios no sector e para a pacificação das relações entre empresas e consumidores
- ✚ 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
- ✚ Cumprir o n.º 2 do art.º 9.º da Lei 144/2015

ACTIVIDADES	REALIZAÇÃO	ATRIBUIÇÃO
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, em que o CASA intervém como Secretário	a todo o tempo	Directora do Centro
Iniciativa legislativa para instituição da arbitragem necessária nos litígios da competência do CASA, até € 15.000,00, como forma de prevenção e rápida resolução de conflitos, redução da carga de processos nos tribunais judiciais, racionalização de recursos no sector da Justiça e financiamento do CASA	a todo o tempo	Administração /Directora do Centro
Continuar a promover a organização de workshops para empresas sobre boas práticas e a participar com os media do sector na elaboração de artigos e participação em eventos para divulgação de legislação do sector	a todo o tempo	Directora Corpo de juristas e mediadores Pessoal administrativo

## Receitas/Despesas

RECEITAS	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>A) ESTADO</b>	€ 111.539	€ 81.871	€ 90.532	€ 96.805	€ 96.805	€ 104.087	€ 104.866	€ 102.624	€ 114.249	€ 101.626
<b>1. M. Justiça</b>	€ 86.980	€ 57.363	€ 82.630	€ 81.805	€ 81.805	€ 83.187	€ 77.634	€ 73.624	€ 81.549	€ 81.549
<b>2. M. Economia</b>	€ 24.559	€ 24.508 (*1)	€ 7.902 (*2)	€ 15.000	€ 15.000	€ 20.900	€ 22.000	€ 29.000	€ 32.700	€ 20.077
<b>B) PRÓPRIAS</b>	€ 39.168	€ 31.808	€ 26.858	€ 32.390	€ 28.935	€ 26.000	€ 23.425	€ 27.477	€ 31.443	€ 36.280
<b>1. Preparos</b>	€ 16.868	€ 12.608	€ 7.658	€ 9.290	€ 10.810	€ 10.200	€ 5.725	€ 10.327	€ 12.843	€ 18.080
<b>2. Quotas</b>	€ 22.300	€ 19.200	€ 19.200	€ 23.100	€ 18.125	€ 15.800 (*3)	€ 17.700	€ 17.150	€ 18.600	€ 18.200
<b>C) DESPESAS</b>	€ 142.395	€ 132.366	€ 126.970	€ 146.535	€ 131.651	€ 132.488	€ 131.228	€ 136.822	€ 161.055	€ 157.078

(\*1) Até 2010, a todas as contribuições da DGC eram acrescidas da cedência de instalações e de todas as despesas associadas

(\*2) Em 2011, a DGC transferiu para o CASA todas as despesas de instalação que lhe cabiam estatutariamente (renda, limpeza, água, luz)

(\*3) Saída de dois Associados



## V. Actividades de divulgação e promoção

### **OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS:**

- ✚ Fazer do CASA a entidade de referência nacional na resolução de conflitos do sector automóvel, ou seja, a primeira entidade na mente dos portugueses (consumidores e empresas) quando têm um litígio que envolve um automóvel
- ✚ Aumentar o conhecimento da população sobre o serviço de mediação e arbitragem com o objectivo de aumentar o número de arbitragens
- ✚ Sensibilizar as empresas do sector automóvel a aderirem ao Centro
- ✚ 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

Apesar da carência de meios e do subfinanciamento, o CASA continua a desenvolver acções de divulgação, para se tornar, cada vez mais, um instrumento ao serviço dos consumidores e das empresas.

ACTIVIDADES	REALIZAÇÃO	ATRIBUIÇÃO
<p><b>Facebook:</b> otimizar a utilização desta ferramenta de comunicação</p> <p><b>Site:</b> manter a actualização permanente e cumprir os requisitos da Lei 144/2015</p>	a todo o tempo	Directora/jurista
<b>Envio de “releases”</b> para a imprensa em geral e elaboração de artigos de fundo sobre matérias de interesse, para os media do sector em particular	oportunamente	Directora/juristas
<b>Envio de emails</b> individualizados às empresas do sector: com informação sobre as actividades do CASA e matérias de interesse	oportunamente	Directora/juristas
<b>Execução e distribuição de dísticos</b> (letreiros, autocolantes e certificados de adesão) para as empresas aderentes	a todo o tempo	Directora/juristas/ administrativas
<b>Actualização da base de dados das empresas aderentes</b> para publicação das listas actualizadas e divulgação pelos meios do sector	a todo o tempo/ oportunamente	Directora/juristas/ administrativas
Evento de <b>comemoração dos 25 anos do CASA</b>	Abril	Todo pessoal



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

### OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS:

- ✚ Contribuir para o funcionamento da rede de arbitragem de litígios de consumo
- ✚ Assegurar uma justiça de proximidade aos utentes do CASA
- ✚ Assegurar o acompanhamento efectivo dos utentes, com vista à resolução do seu problema através dos mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos

ACTIVIDADES	REALIZAÇÃO	ATRIBUIÇÃO
<b>Manter a parceria com os outros Centros de Arbitragem,</b> com vista a assegurar a descentralização do funcionamento do Tribunal Arbitral e a partilha de árbitros	a todo o tempo	Directora
<b>Manter a parceria com o CIAB, com vista à realização da mediação presencial</b> em todo a área coberta pela competência territorial do CIAB	a todo o tempo	Directora
<b>Manter os contactos com as Câmaras Municipais,</b> com vista a assegurar a descentralização do funcionamento do Tribunal Arbitral em todos os concelhos do país	a todo o tempo	Directora
<b>Reencaminhamento de utentes para os Julgados de Paz,</b> nos casos de recusa das empresas reclamadas	a todo o tempo	Directora/juristas
<b>Participar activamente nas reuniões com a DGC,</b> nas questões relacionadas com o funcionamento da rede de arbitragem	a todo o tempo	Administração/ Directora
<b>Organizar um workshop com a colaboração do Município e CIAC de Santarém,</b> para consumidores, empresas e profissionais da resolução de conflitos	oportunamente	Directora/juristas/ mediadoras/ administrativas



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

### OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS:

- ✚ Disponibilizar ferramentas de comunicação com os utentes e o público em geral, eficientes e actuais
- ✚ Assegurar a eficácia dos equipamentos utilizados

ACTIVIDADES	MEIOS/RECURSOS
Site	Despesas de domínio, alojamento e actualização de conteúdos
Facebook	Despesas de actualização de conteúdos e acções de divulgação
Actualização da base de dados digital de empresas aderentes	Despesas de actualização da base e inserção no site
Equipamento informático: manter a renovação do equipamento	
Renting e assistência técnica de fotocopiadora, impressora, fax e scanner de rede para novo equipamento	Despesas dos contratos de renting e de assistência técnica
Prestar assistência à rede informática	Despesas de contrato de assistência técnica

11

## VIII. Acções de Formação

### OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS:

- ✚ Assegurar a actualização de conhecimentos dos colaboradores do CASA
- ✚ Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utentes e ao público em geral
- ✚ Cumprir as obrigações decorrentes da Lei 144/2015

ACTIVIDADES	REALIZAÇÃO	ATRIBUIÇÃO
1. Promover a realização de acções de formação, dirigidas aos juristas e aos mediadores sobre as temáticas mais actuais nas respectivas áreas	mensal	Administração/ Directora
2. Proporcionar a frequência de acções de formação aos seus colaboradores	oportunamente	Administração/ Directora



## OBJECTIVOS QUANTITATIVOS

### Pedidos de informação individuais e processos de reclamação

PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO	2015	2016	2017	2018
<b>Reclamações Entradas</b>	<b>796</b>	<b>1.426</b>	<b>1.373</b>	<b>1.381</b>
<b>Resolvidas</b>	<b>424</b>	<b>1.032</b>	<b>918</b>	<b>937</b>
por mediação	412	1.014	895	885
por conciliação e arbitragem	12	18	23	52

### INFORMAÇÕES INDIVIDUAIS

	2015	2016	2017	2018
<b>Pedidos de Informação</b>	<b>2.558</b>	<b>6.675</b>	<b>3.814</b>	<b>3.531</b>
Telefónicos	1.799	4.597	2.409	2.121
Pessoais	102	116	133	97
Escritos	657	1.962	1.272	1.313

ACTIVIDADE	2015	2016	2017	2018	Objectivos 2019
RECLAMAÇÕES entradas	796	1.426	1.373	1.381	1.381
INFORMAÇÕES individuais pedidas	2.558	6.675	3.814	3.531	3.531
TRAMITADOS	866	1.589	1.604	1.620	1.620
ARQUIVADOS	703	1.358	1.365	1.351	1.351
RESOLVIDOS	424	1.032	918	937	937
por mediação	412	1.014	895	885	885
pelo Tribunal Arbitral	12	19	23	52	52
RESOLVIDOS/ARQUIVADOS	60%	76%	67%	69%	69%
Recusas/ARQUIVADOS	145 21%	152 11%	163 12%	175 13%	175 13%
PENDENTES/TRAMITADOS	163 19%	231 15%	239 15%	269 17%	269 17%
Pendência média em dias	44	48	63	68	68



## ORÇAMENTO

### RECEITAS

RECEITAS	Executado em 2017	Executado em 2018	Projecto orçamento 2019
<b>A- QUOTIZAÇÕES</b>	<b>€ 18 600</b>	<b>€ 18 200</b>	<b>€ 18 800</b>
1. ACAP	€ 3 100	€ 3 100	€ 3 100
2. ANECRA	€ 2 500	€ 2 500	€ 3 100
3. ARAN	€ 0	€ 1 550	€ 2 500
4. CEPRA	€ 2 500	€ 2 500	€ 3 100
5. DECO	€ 2 500	€ 2 500	€ 2 500
6. ACP	€ 2 000	€ 2 000	€ 2 000
7. PRP	€ 2 500	€ 2 500	€ 2 500
8. Recuperação de quotas de anos anteriores	€ 3 500	€ 1 550	€ 0
<b>B- SUBSÍDIOS</b>	<b>€ 121 980</b>	<b>€ 106 916</b>	<b>€ 128 945</b>
1. Subsídios do Estado	€ 117 990	€ 103 922	€ 126 950
1.1 Ministério da Justiça	€ 81 550	€ 81 550	€ 81 550
1.2 Direcção Geral do Consumidor (FPDC)	€ 32 700	€ 20 077	€ 45 400
1.3 IEFP (Estágio Profissional)	€ 3 740	€ 2 295	€ 0
2. Câmaras Municipais	€ 3 990	€ 2 994	€ 1 995
2.1 Protocolos ano "0"	€ 2 993	€ 2 994	€ 1 995
2.2 Protocolos de anos anteriores	€ 998	€ 0	€ 0
<b>C- RECEITAS PRÓPRIAS</b>	<b>€ 12 843</b>	<b>€ 18 090</b>	<b>€ 40 000</b>
Arbitragens e Taxas de Abertura de Processo	€ 12 843	€ 18 090	€ 25 000
Adesões			€ 15 000
<b>D- OUTRAS RECEITAS</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>
Juros	€ 0	€ 0	€ 0
<b>TOTAL DE RECEITAS</b>	<b>€ 153 423</b>	<b>€ 143 206</b>	<b>€ 187 745</b>
<b>SALDO DO ORÇAMENTO</b>	<b>-7 632</b>	<b>-13 872</b>	<b>€ 4 267</b>



## **DESPESAS**

14

<b>DESPESAS</b>	<b>Executado em 2017</b>	<b>Previsional em 31/12/18</b>	<b>Projecto orçamento 2019</b>
<b>ORÇAMENTO DE INVESTIMENTO</b>			
<b>I- EQUIPAMENTO</b>	<b>7 840 €</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 2 000</b>
1- Equipamento Informático	5 561 €		1 000 €
2- Mobiliário	2 279 €		1 000 €
<b>ORÇAMENTO DE EXPLORAÇÃO</b>			
<b>I- DESPESAS DE FUNCIONAMENTO</b>	<b>31 564 €</b>	<b>€ 28 335</b>	<b>€ 33 350</b>
1- Limpeza, Higiene e Conforto	606 €	419 €	900 €
2- Material de Escritório	631 €	786 €	1 500 €
3- Comunicações	5 313 €	€ 4 479	4 800 €
Telefone, Fax e Internet	4 516 €	4 019 €	3 800 €
Correios	798 €	460 €	1 000 €
4- Transportes e Deslocações	3 231 €	1 607 €	3 000 €
5- Livros e Documentação Técnica	23 €	20 €	200 €
6- Conservação e Reparação	2 958 €	1 492 €	3 000 €
7- Ferramentas e Utensílios	57 €	20 €	100 €
8- Serviços Bancários	354 €	394 €	500 €
9- Seguro do Equipamento	100 €	101 €	150 €
10-Rendas	12 628 €	12 769 €	13 000 €
11-Limpeza	3 658 €	4 095 €	4 200 €
12-Electricidade	1 644 €	1 513 €	1 500 €
13-Água	361 €	640 €	500 €
<b>II- OUTRAS ACTIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>6 526 €</b>	<b>€ 7 497</b>	<b>€ 13 000</b>
1- FEIRAS	2 288 €	2 136 €	3 000 €
2- OUTROS	2 433 €	2 287 €	7 000 €
3- Campanha Lei 144/2015	1 326 €	2 779 €	2 000 €
4- Novas tecnologias	480 €	295 €	1 000 €



<b>III- PESSOAL</b>	<b>95 594 €</b>	<b>€ 97 392</b>	<b>€ 111 901</b>
1- Director do Centro	30 892 €	32 432 €	32 999 €
2- Arbitro	4 352 €	7 800 €	14 465 €
3- Juristas/Mediadores	32 689 €	27 689 €	32 000 €
4- Contabilista	3 288 €	3 666 €	3 600 €
5- Secretária	7 775 €	3 400 €	6 450 €
6- Apoio Administrativo	8 951 €	9 044 €	9 318 €
7- Encargos C/Estágio	4 866 €	1 390 €	0 €
8- Formação		0 €	500 €
9- Jurista Contratado	2 780 €	11 971 €	12 569 €
<b>IV- OUTROS ENCARGOS C/PESSOAL</b>	<b>18 032 €</b>	<b>€ 22 246</b>	<b>€ 21 230</b>
1- Subsídio de Refeição	4 141 €	5 214 €	5 250 €
2- Encargos c/TSU	9 957 €	12 312 €	15 000 €
3- IVA (Arbitro e Juristas )	3 171 €	3 763 €	0 €
4- Seguro de Acidentes de Trabalho	537 €	708 €	730 €
5- Passes	227 €	249 €	250 €
6 - HST			250 €
<b>V- DESPESAS EXTRAORDINÁRIAS</b>	<b>1 500 €</b>	<b>€ 1 608</b>	<b>€ 1 997</b>
1- Encargos Conta Dinâmica	208 €	208 €	210 €
2- Juros de Mora e Compensatórios	417 €	513 €	500 €
3- Imprevistos		0 €	400 €
4- Quota da PRP	875 €	887 €	887 €
<b>TOTAL DE DESPESAS</b>	<b>161 055 €</b>	<b>157 078 €</b>	<b>183 478 €</b>