



**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



# PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO

## 2020

1



**AUTOMÓVEL**  
**CLUB DE PORTUGAL**





## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| 1. APRESENTAÇÃO  | 2  |
| 1.1. O CASA  | 2  |
| 1.2. <b>Resumo do Plano de Actividades para 2020</b>   | 3  |
| 2. METAS E OBJECTIVOS PARA 2020  | 4  |
| 3. PLANO DE TRABALHO   | 4  |
| 3. 1. <b>Acções a realizar</b>   | 4  |
| 3.1.1. <u>Acções de divulgação</u>   | 4  |
| 3.1.1.1. <i>Concepção e distribuição de folhetos de divulgação do CASA para consumidores e empresas e de capas para distribuição de informação</i> | 5  |
| 3.1.1.2. <i>Tradução do site para inglês</i>   | 5  |
| 3.1.1.3. <i>Participação em feiras do sector automóvel</i>   | 5  |
| 3.1.1.4. <i>Workshops para empresas</i>  | 5  |
| 3.1.2. <u>Acções para melhorar a capacidade operacional do CASA na resolução de litígios de consumo</u>  | 8  |
| 3.1.2.1. <i>Desenvolvimento de ferramentas tecnológicas de informação</i>  | 8  |
| 3.1.2.1.1. <i>Transferência dos emails para a plataforma da Google</i>   | 8  |
| 3.1.2.1.2. <i>Mailchimp</i>  | 8  |
| 3.1.2.1.3. <i>Chatbot “inteligente” para site</i>  | 8  |
| 3.1.2.1.4. <i>Plataforma de pagamentos multibanco</i>  | 8  |
| 3.1.2.1.5. <i>Área de “Empresas aderentes”</i>   | 9  |
| 3.1.2.1.6. <i>Inclusão de um link para a Plataforma RLL</i>  | 9  |
| 3.1.2.1.7. <i>Utilização de um sistema de videoconferência</i>   | 9  |
| 3.1.2.2. <i>Formação jurídica</i>  | 10 |
| 3.1.2.2.1. <i>acções de formação externa em legislação europeia</i>  | 11 |
| 3.1.2.2.2. <i>acções de formação interna em legislação do consumo</i>  | 11 |
| 3.1.2.3. <i>Formação contínua e supervisão/intervisão em mediação</i>  | 12 |
| 3.1.2.3.1. <i>aulas de inglês técnico</i>  | 12 |
| 3.1.2.3.2. <i>formação contínua em mediação</i>  | 12 |
| 3.1.2.3.3. <i>implementação de um Sistema de Supervisão/intervisão de mediação</i>   | 12 |
| 3. 2. <b>Resultados e Calendarização</b>   | 14 |
| 4. PROJECTO DE ORÇAMENTO   | 16 |

## 1. APRESENTAÇÃO

### 1.1. O CASA

O Centro de Arbitragem do Sector Automóvel – CASA – é uma entidade autorizada pelo Ministério da Justiça a disponibilizar informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios decorrentes da aquisição e utilização do veículo automóvel. Integra a Rede portuguesa de RAL e a Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (Plataforma RLL) da Comissão Europeia.

O CASA está em funcionamento há quase 26 anos e é tutelado por uma associação privada, sem fins lucrativos, que reúne as principais associações de consumidores e as mais representativas associações empresariais do sector automóvel em Portugal.

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.

O CASA presta os seguintes **serviços**:

- Informação jurídica
- Mediação
- Conciliação (pelo Director do Centro)
- Arbitragem (precedida de tentativa de conciliação promovida pelo Tribunal Arbitral)

O CASA tem competência para a resolução 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.



## 1.2. Resumo do Plano de Actividades para 2020

Os **principais objectivos** do CASA são facilitar o acesso de consumidores e empresas aos mecanismos de resolução de conflitos disponibilizados, e promover acções de monitorização que aumentem a funcionalidade e a eficácia dos mecanismos de resolução de conflitos.

Em 2020 serão implementadas actividades que visam:

- i) o aumento do número de consumidores e de empresas que conhecem o CASA, a Rede de RAL e a Plataforma RLL,
- ii) o aumento do número de consumidores que recorrem a estas entidades para a resolução de conflitos;
- iii) o incremento das empresas que aceitam o CASA, para a resolução de conflitos;
- iv) o desenvolvimento de novas ferramentas de comunicação que vão transformar o site do CASA numa “plataforma” de relação com os vários públicos do CASA;
- v) aumento dos conhecimentos e treino em legislação europeia, para os colaboradores do CASA, nomeadamente nas novas Directivas (EU) 2019/770 e 2019/771;
- vi) a optimização dos métodos de trabalho e ferramentas utilizadas na mediação, para melhor cumprir a sua missão.

Os objetivos serão alcançados através de acções de divulgação (execução e distribuição de folhetos informativos para consumidores e empresas, participação em Feiras do sector automóvel, workshops para empresas); desenvolvimento e incorporação de novas ferramentas tecnológicas (Mailchimp, chatboot “inteligente”, plataforma de pagamento por multibanco, sistema de videoconferência, tradução do site para inglês); acções de formação para os colaboradores do CASA, pelas entidades académicas portuguesas mais conceituadas; e implementação de um Sistema de Supervisão da Mediação.

Estes objetivos estão alinhados com os Programas da Comissão Europeia, na medida em que, visam contribuir para o incremento do recurso à resolução alternativa de litígios e a uma reparação simples, eficiente, rápida e económica dos litígios.



## 2. METAS E OBJECTIVOS PARA 2020

Os principais objectivos do CASA para 2020 são:

- Aumentar a acessibilidade de consumidores e empresas ao CASA, incluindo para a resolução dos litígios transfronteiriço;
- Melhorar a capacidade operacional do CASA na resolução de litígios de consumo.

## 3. PLANO DE TRABALHO

### 3.1. Acções a realizar

Para cumprimento dos objectivos identificados, em 2020, vão ser realizadas as seguintes acções:

#### 3.1.1. Acções de divulgação

**Objectivo:** aumentar o conhecimento de consumidores e empresas sobre o CASA, enquanto membro da Rede europeia de RAL e da Plataforma RLL

**Meios:** promover acções de divulgação, para aumentar o número de consumidores e de empresas que conhecem a existência do CASA, da Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo e da Plataforma RLL, e que recorrem aos mesmos para a resolução dos seus conflitos

3.1.1.1. *Concepção e distribuição de folhetos de divulgação do CASA para consumidores e empresas e de capas para distribuição de informação:* criar folhetos com informação sobre os mecanismos de resolução de conflitos disponibilizados pelo CASA, sensibilizando os potenciais utilizadores para as vantagens de recorrerem a este tipo de entidade para a resolução rápida, eficaz e económica dos seus litígios. Os folhetos vão incluir, igualmente, informação sobre a rede de arbitragem nacional e sobre a Plataforma RLL. Tal irá potenciar o recurso a outros centros da rede para a resolução de conflitos que não sejam da competência do CASA e o recurso à Plataforma RLL para a resolução de conflitos em linha.

Os folhetos serão produzidos em duas versões: uma para consumidores e outra para empresas, uma vez que no caso das empresas, os mesmos poderão igualmente ser utilizados como meio de sensibilização para a adesão ao CASA, com o objectivo de ficarem vinculadas à resolução pelo CASA de todos os potenciais litígios que tenham com os clientes.

Irão, igualmente, ser produzidos porta-folhetos, que facilitem a distribuição dos folhetos pelas entidades que operam na área (Associações de consumidores e Associações de empresas que estão representadas no CASA, CEC, Centros de Arbitragem, CIAC's e outras entidades), com vista a uma disseminação generalizada da informação a nível nacional.

As empresas também vão receber os folhetos nas acções de formação que serão organizadas pelo CASA, nas feiras do sector automóvel em que o CASA vai participar e nos Encontros promovidos pelas Associações do sector automóvel.

Para distribuição de informação pelas empresas, especialmente nos workshop's que o CASA vai realizar, vão ser produzidas capas para divulgação dos contactos do Centro.

3.1.1.2. **Tradução do site para inglês:** para facilitar a recepção de reclamações de conflitos transfronteiriços, bem como, dos consumidores estrangeiros a residir em Portugal, cujo número tem vindo a aumentar nos últimos anos, e que recorrem ao CASA para apresentar reclamações, é de grande importância e valorização a disponibilização desta ferramenta, especialmente quando articulada com a acção prevista no ponto 3.1.2.3.1.

3.1.1.3. **Participação em feiras do sector automóvel:** o CASA vai conceber e produzir um stand próprio para participar nas feiras que se realizam em Portugal e nos eventos promovidos pelos Associados, que reúnem as principais empresas do sector, a nível nacional e internacional. Este espaço é um local privilegiado para fazer contactos com as empresas, quer as que estão presentes com stands próprios, quer as que visitam profissionalmente as feiras. Nas feiras, o CASA contacta individualmente as empresas expositoras das feiras e o maior número possível de empresas visitantes. Nestas feiras são também realizados workshops em que o CASA difunde informação sobre os mecanismos de resolução de conflitos que disponibiliza, sobre a rede de centros de arbitragem nacional e sobre a Plataforma RLL. Os workshops também incidem sobre a principal legislação europeia aplicável às relações entre empresas e consumidores, com especial relevância para as Directivas (EU) 2019/770 e 2019/771, que Portugal terá que transpor, alterando a legislação nacional sobre estes assuntos, e que tem sido amplamente difundida pelo CASA junto das empresas. Nestes workshops está prevista a participação de algumas empresas que já intervieram em mediações ou julgamentos promovidos pelo CASA, como forma de sensibilização das outras empresas para a utilização destes mecanismos de resolução de conflitos. O CASA poderá igualmente participar em feiras de automóveis dirigidas a consumidores, caso se justifique como meio de divulgação junto e consumidores.

3.1.1.4. **Workshops para empresas:** o CASA vai realizar workshops mensais, nos quais conta reunir várias empresas possibilitando contactos de que resultarão, potencialmente, mais empresas aderentes

para o CASA e mais empresas sensibilizadas para aceitar os mecanismos de resolução alternativa como meio de resolver os seus conflitos.

Para distribuição da documentação, vão ser elaboradas capas com informação sobre o CASA.

Após a publicação da legislação nacional que transpôs a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, o CASA fez uma ampla divulgação dessa legislação e distribuiu pelas empresas que aderiram ao CASA certificados de adesão, letreiros e autocolantes para identificar essas empresas perante os consumidores e realizou vários workshops sobre os temas indicados. Em resultados destas acções, o número das empresas aderentes ao CASA aumentou de 1.535 empresas aderentes (reunidas em 23 anos de actividade) para mais de 5869 adesões, em final de 2019.

7

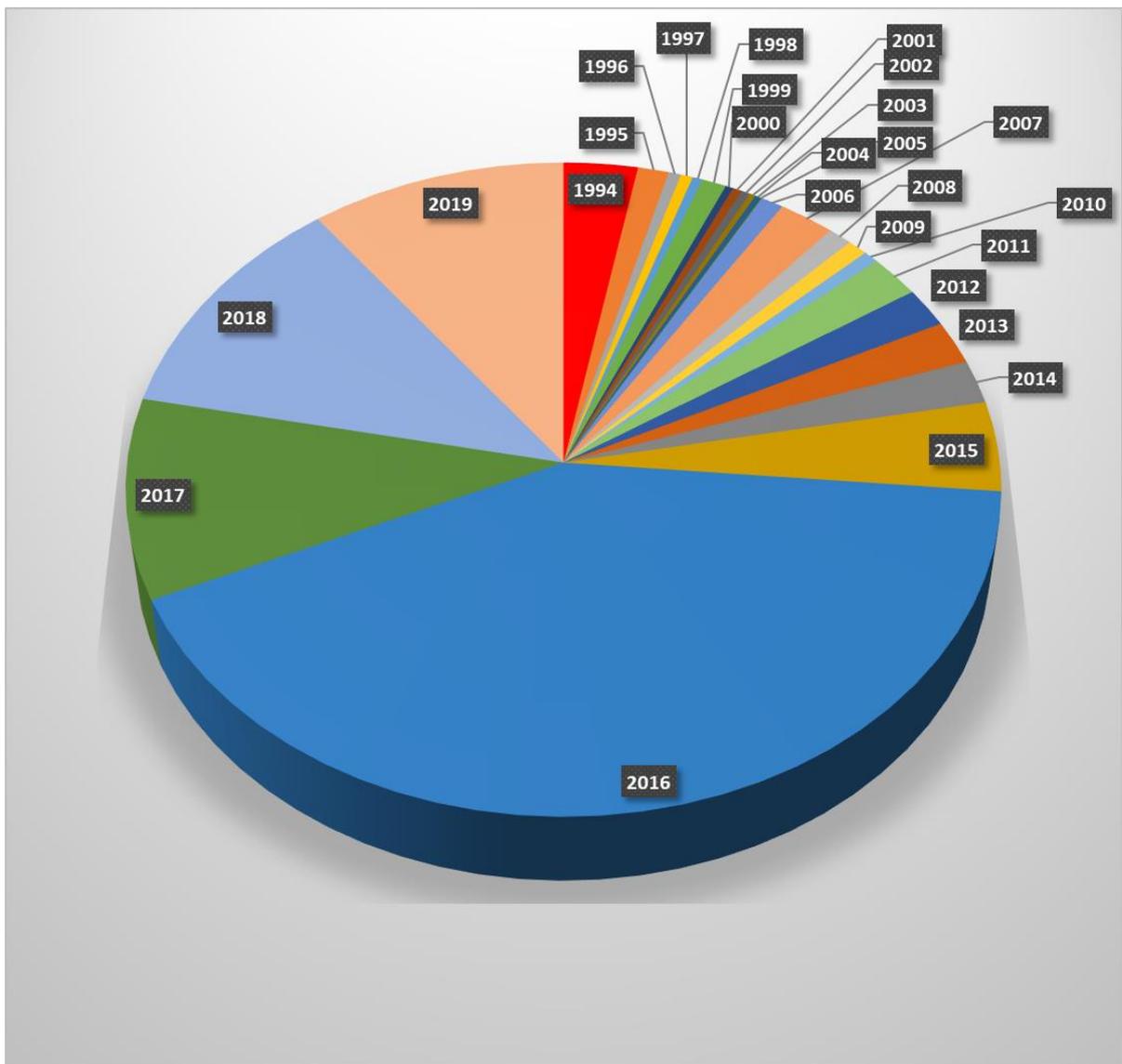


Gráfico 1



O sector automóvel em Portugal conta com mais de 12.000 empresas.

É muito importante captar a adesão das empresas porque, nos últimos anos, as empresas que aceitaram resolver os conflitos com os consumidores através do tribunal arbitral do CASA, já estavam previamente vinculados à arbitragem, como mostra o gráfico abaixo.

### AS EMPRESAS FACE AO TRIBUNAL

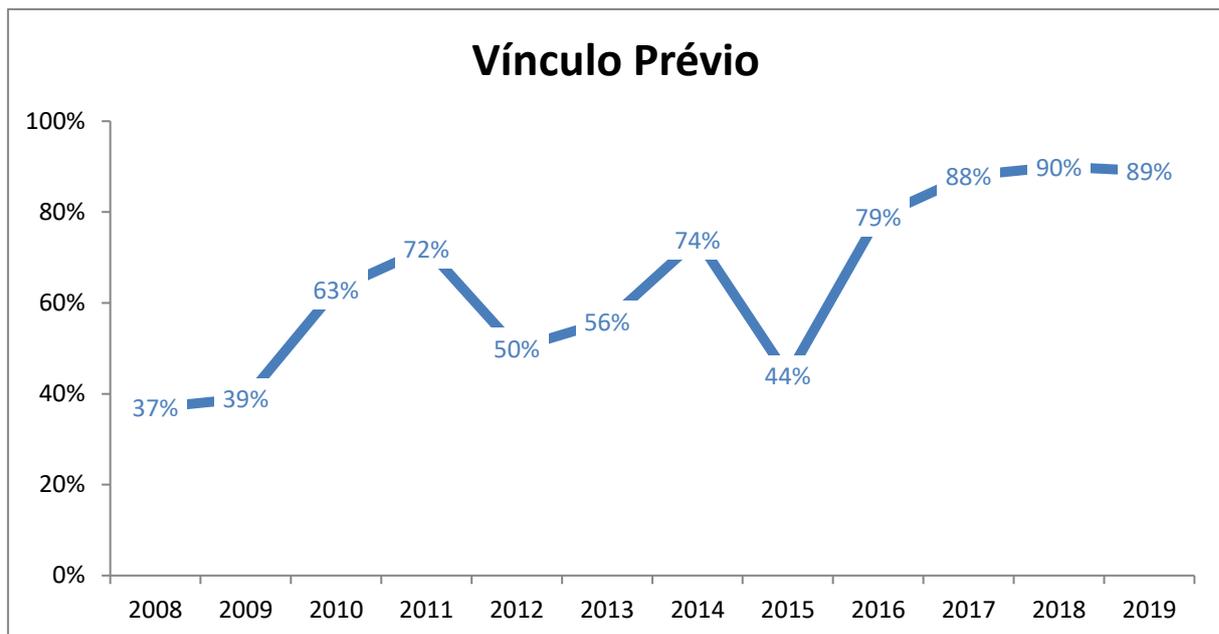


Gráfico 2

#### Resultados:

Com estas iniciativas, serão alcançados os seguintes resultados:

- i) aumento do número de consumidores e empresas que conhecem o CASA, a rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo, a Plataforma RLL
- ii) aumento do número de consumidores e empresas que utilizam aquelas entidades para a resolução de conflitos
- iii) aumento da capacidade/possibilidade de receber e tratar conflitos transfronteiriços ou envolvendo cidadãos que se comuniquem em língua inglesa
- iv) aumento do número de empresas aderentes ao CASA



### 3.1.2. Acções para melhorar a capacidade operacional do CASA na resolução de litígios de consumo

#### 3.1.2.1. Desenvolvimento de ferramentas tecnológicas de informação

**Objectivo:** desenvolvimento de ferramentas tecnológicas de informação, que facilitem o tratamento de processos e de procedimentos nos processos de reclamação e de adesão, e a ligação e comunicação entre o CASA, os consumidores e as empresas que recorrem aos seus serviços.

9

**Meios:** o website institucional do CASA será transformado numa “plataforma” de relação com os vários públicos do CASA (consumidores e empresas acreditadas) e será implementada a resolução de conflitos por videoconferência, numa primeira fase por mediação e depois por arbitragem.

3.1.2.1.1. **Transferência dos emails para a plataforma da Google:** esta ferramenta permite aumentar a capacidade de alojamento, partilha e edição de documentos na cloud, bem como aceder a calendários partilhados entre os diversos trabalhadores do CASA. Também permite ultrapassar algumas das questões operacionais respeitantes à utilização dos emails do CASA;

3.1.2.1.2. **Mailchimp:** esta ferramenta permite dinamizar as comunicações com as empresas aderentes através do envio de uma newsletter mensal, ultrapassando as dificuldades actuais no envio massivo de emails. A newsletter irá conter informação relevante, nomeadamente, alterações legislativas e boas práticas a adoptar na relação das empresas com os consumidores;

3.1.2.1.3. **Chatbot “inteligente” para site:** esta ferramenta optimiza o esclarecimento automático de várias questões colocadas pelos consumidores, encaminhando-os directamente para as FAQ’s correspondentes, sempre que essas questões já tenham uma resposta elaborada ou, em último caso, sugere ao consumidor o envio de email, através de formulário disponibilizado automaticamente para o efeito. Esta ferramenta tem vários benefícios para o CASA, porque permite uma poupança de tempo significativa nos atendimentos telefónicos realizados pessoalmente pelos juristas, e também uma continua actualização das FAQ’s, sempre que surjam novas questões relevantes sem resposta pré-elaborada. A estatística da actividade do CASA demonstra que uma grande parte do tempo dos juristas é gasto a responder a pedidos de informação, pelo que, esta ferramenta pode trazer uma economia de meios considerável;

3.1.2.1.4. **Plataforma de pagamentos por multibanco:** a adesão e a ligação do site do CASA a uma plataforma de geração de referências multibanco facilita o pagamento de adesões online para as



empresas que pretendem aderir ao Centro e o pagamento de custas de processos para consumidores e empresas. Esta ferramenta tem ainda a grande vantagem de otimizar processos internos, porque permite o acesso à informação sobre pagamentos por parte de qualquer colaborador do CASA, em tempo real, sem necessidade de aceder a informação bancária confidencial do CASA.

3.1.2.1.5. **Área de “Empresas aderentes”**: a área de empresas aderentes (que se encontra actualmente desactualizada, por conter apenas o registo completo de um terço das empresas aderentes), será construída em separado do website, e alojada num subdomínio, uma vez que irá suportar uma lista de mais de 5000 empresas com vários campos. Esta página terá uma interligação com a página principal do CASA e vice-versa. Esta ferramenta irá otimizar a manutenção das bases de dados do site e das empresas aderentes e permitir uma navegação para consulta mais fluida. As empresas que pretendam aderir ao CASA, começarão por pesquisar se a sua empresa já se encontra referenciada; podendo actualizar os seus dados através da submissão de um formulário, ou enviar o pedido de adesão e fazer o respectivo pagamento via multibanco (com referência criada através da facilidade descrita no ponto anterior).

3.1.2.1.6. Inclusão de um **link para a Plataforma RLL**: o CASA vai divulgar a Plataforma RLL através de um botão de acesso directo à Plataforma, que vai ser incluído no site. Esta medida irá facilitar aos consumidores a apresentação de reclamações na Plataforma, da qual o CASA faz parte.

3.1.2.1.7. Utilização de um **sistema de videoconferência**: este meio vai facilitar a realização de mediações que não possam ser efectuadas presencialmente, nomeadamente para os conflitos transfronteiriços. O CASA disponibiliza um serviço presencial de mediação de conflitos em alguns distritos do país (Lisboa, Leiria, Santarém, Porto, Braga e Viana do Castelo) e de mediação telefónica nos restantes. Com a implementação do serviço de videoconferência, o CASA poderá possibilitar o uso deste sistema nos distritos/concelhos não contemplados com o serviço de mediação presencial. Caso esta solução se mostre eficaz, poderá vir a ser também implementada no funcionamento do Tribunal, tanto nos casos nacionais, quanto transfronteiriços. Para uma resolução de casos transfronteiriços mais efectiva, é necessária uma melhoria da comunicação dos colaboradores do CASA em inglês, o que está contemplado na acção prevista no ponto 3.1.2.3.1. (aulas de inglês técnico para o staff do CASA). Acresce que, a competência técnica do CASA para a realização dos julgamentos por videoconferência está assegurada pelo facto da juíza-árbitro do tribunal arbitral ser detentora de formação, provida pela União Europeia, para a resolução de conflitos com recurso à videoconferência.



## Resultados:

Com estas iniciativas, serão alcançados os seguintes resultados:

- i) uma comunicação mais efectiva e interacção entre o CASA, os consumidores e as empresas que utilizam os serviços do Centro
- ii) maior eficiência na comunicação com as empresas, nomeadamente para transmitir informação sobre as actividades desenvolvidas pelo CASA e sobre legislação relevante na resolução de conflitos com consumidores e na adopção de boas práticas
- iii) maior eficiência dos serviços do CASA no atendimento de pedidos de informação apresentados pelos consumidores
- iv) maior eficiência na gestão dos processos, no que envolve pagamentos de consumidores e de empresas
- v) melhor organização e eficiência dos processos de adesão
- vi) maior possibilidade de captar processos para a Plataforma RLL
- vii) aumento do número de processos de mediação realizados por videoconferência, o que aumenta a proximidade entre as partes e o CASA

### 3.1.2.2. Formação jurídica

**Objectivo:** formação jurídica na legislação comunitária relevante, para melhorar a capacidade de tratamento de processos. Os colaboradores que prestem informação jurídica ou que sejam responsáveis pelos mecanismos de resolução de conflitos disponibilizados pelo CASA (mediação, conciliação e arbitragem), terão formação em legislação europeia, nomeadamente nas novas Directivas (EU) 2019/770 e 2019/771 de 20 de Maio de 2019, com o objectivo de aumentar a sua capacidade de tratamento de processos, e a actualização contínua dos seus conhecimentos e treino.

Desde 2012 que o maior número de conflitos resolvidos pelo CASA tem origem na venda de veículos usados, seguido dos serviços de reparação, e em terceiro, a venda de veículos novos. A venda de veículos globalmente considerada (novos e usados) representa **66%** dos processos de reclamação.

## MATÉRIAS RECLAMADAS

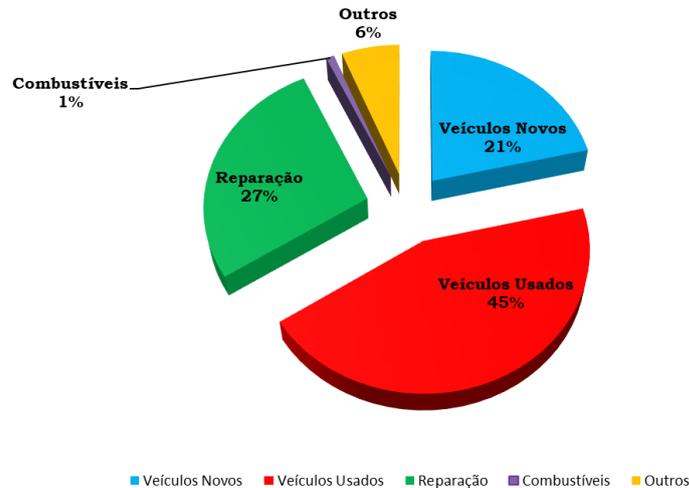


Gráfico 3

**Meios:** formação externa e interna

O CASA irá disponibilizar:

3.1.2.2.1. **ações de formação externa em legislação europeia:** os colaboradores do CASA que ainda não o tenham feito, vão frequentar cursos ministrados pelas Faculdades de Direito das Universidades portuguesas:

- Curso de direito do consumo e de resolução alternativa de conflitos de consumo (RALC), organizado pela Universidade Nova de Lisboa ou outros, nas áreas de competência do CASA;
- Curso de Pós-graduação em direito dos contratos e do consumo, ministrado pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.

3.1.2.2.2. **ações de formação interna em legislação do consumo.** será dada particular relevância à legislação Europeia sobre certos aspectos do contrato de compra e venda de bens (Directiva (EU) 2019/771, de 20 de Maio) e sobre certos aspectos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais (Directiva (EU) 2019/770, de 20 de Maio). Serão analisados e debatidos casos concretos, tendo por base as situações resolvidas pelo tribunal arbitral à luz da actual legislação, com vista à construção da sua nova solução jurídica, baseada nas alterações introduzidas pela referida legislação Europeia.

A legislação de consumo aplica-se a mais de 90% dos casos tratados pelo CASA, especialmente a Directiva (EU) 2019/771, aplicável quer à compra e venda de veículos (novos e usados, 66% dos casos), quer às situações de reparações de veículos (27% dos casos).



## Resultados:

Com estas iniciativas, serão alcançados os seguintes resultados:

- a informação recebida nas formações vai ser amplamente disseminada, porque será transmitida a consumidores e empresas através da informação jurídica prestada às partes nos processos, e dos conteúdos divulgados nos meios de comunicação do CASA (website, facebook e mailchimp), o que contribuirá para uma interiorização generalizada das normas
- a informação também vai ser disseminada nas formações a empresas, nos workshops mensais que o CASA vai organizar
- os conhecimentos adquiridos serão de utilização imediata e directa na resolução dos conflitos que são apresentados;
- a correcta aplicação da legislação terá grande impacto na resolução dos conflitos e na aplicação da justiça ao caso concreto.

### 3.1.2.3. Formação contínua e intervisão em mediação

**Objectivo:** promover a melhoria continuada da qualidade dos serviços de apoio jurídico e de mediação do CASA, para melhor cumprir a sua missão, também como forma de cumprir os requisitos de funcionamento previstos na Lei 144/2015

**Meios:** formação em inglês técnico, formação contínua e intervisão dos serviços de mediação

3.1.2.3.1. **aulas de inglês técnico:** com o objectivo de melhorar as qualificações dos colaboradores do CASA para o atendimento de reclamações transfronteiriças e envolvendo cidadãos estrangeiros que se expressam em língua inglesa. Esta necessidade resulta reforçada do facto de o website do CASA, que permite a apresentação de processos de reclamação e de pedidos de informação, passar a ser bilingue, em português e em inglês, e permitir a submissão de reclamações em língua inglesa, as quais terão de ser atendidas devidamente pelos colaboradores;

3.1.2.3.2. **formação contínua em mediação:** os mediadores do CASA irão participar regularmente nas acções de formação promovidas por entidades responsáveis pela formação de mediadores e acreditadas pelo Ministério da Justiça português (FMC e IMAP), para melhorar as capacidades de resolução de casos através deste mecanismo;

3.1.2.3.3. **implementação de um Sistema de Supervisão/intervisão de Mediação:** o CASA vai implementar um sistema de supervisão/intervisão da mediação, com vista a melhorar a sua capacidade operacional, pelo aprimoramento permanente dos profissionais, adoptando novos métodos de trabalho,



para melhor cumprir a sua missão enquanto entidade de resolução alternativa de conflitos através da mediação e o aumentar a satisfação dos utilizadores.

O mecanismo de resolução de conflitos através do qual se resolvem mais processos no CASA, é a mediação.

### ACTIVIDADE PROCESSUAL

| PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO  | 2017  | 2018  | 2019  |
|--------------------------|-------|-------|-------|
| Entrados                 | 1.373 | 1.383 | 1.210 |
| Resolvidos por mediação  | 895   | 885   | 820   |
| Resolvidos pelo Tribunal | 23    | 52    | 43    |

Quadro 1

### PROCESSOS DE MEDIAÇÃO PRESENCIAL

| ANO           | Iniciados  | Realizados | C/ Acordo  | N/ Realizados |
|---------------|------------|------------|------------|---------------|
| 2019          | 109        | 84         | 45         | 13            |
| 2018          | 102        | 84         | 51         | 18            |
| 2017          | 74         | 70         | 33         | 4             |
| 2016          | 53         | 43         | 22         | 10            |
| 2015          | 41         | 36         | 24         | 5             |
| 2014          | 78         | 64         | 36         | 14            |
| <b>TOTAIS</b> | <b>348</b> | <b>297</b> | <b>166</b> | <b>51</b>     |

Quadro 2

A supervisão tem a grande vantagem de contribuir com uma visão distanciada e reflexiva sobre o procedimento, os mediadores e os mediados, e é determinante na obtenção dos objectivos assinalados. Em Portugal não existe nenhum serviço público de mediação ou Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo que disponha de um serviço de supervisão da mediação, numa óptica de seguimento e aprimoramento do trabalho desenvolvido pelos mediadores.

Esta iniciativa é absolutamente pioneira e inovadora na área em que se insere, como, de resto, também é inovador o Serviço de Mediação do CASA que promove uma mediação assente num modelo de co-mediação, em que os procedimentos de mediação presencial são conduzidos por dois mediadores reconhecidos pelo Ministério da Justiça.

O CASA irá implementar as directrizes da European Commission For The Efficiency of Justice (CEPEJ-GT-MED), constantes do *Mediation Development Toolkit*, (CEPEJ(2018)7REV) <https://rm.coe.int/mediation-development-toolkit-ensuring-implementation-of-the-cepej-gui/16808c3f52>

Em especial, irá adoptar o Inquérito de satisfação dos mediados constante das páginas 37 e 38, como forma de aferição da satisfação dos participantes e irá produzir uma estatística conforme o modelo disponibilizado nas páginas 42 a 49 do documento.

15

### Resultados:

Com estas iniciativas, serão alcançados os seguintes resultados:

- i) aumento da capacidade dos técnicos do CASA para receber e tratar conflitos transfronteiriços ou envolvendo cidadãos que se comuniquem em língua inglesa
- ii) maior possibilidade de receber conflitos transfronteiriços ou envolvendo cidadãos estrangeiros residentes em Portugal, que se comuniquem em língua inglesa
- iii) aumento do número de casos que entram em mediação e seguem até ao final do procedimento, sem desistência por nenhuma das partes
- iv) melhoria da capacidade dos técnicos do CASA para resolver casos através da mediação
- v) aumento da satisfação dos mediados
- vi) aumento do número de acordos obtidos nas mediações presenciais

### 3. 2. Resultados e Calendarização

| RESULTADO/REALIZAÇÃO      | CALENDÁRIO INDICATIVO       |
|---------------------------|-----------------------------|
| 1-Materiais de divulgação | De Maio a Julho de 2020     |
| 2-Tradução do site        | De Maio a Junho de 2020     |
| 3-Participação em Feiras  | De Junho a Novembro de 2020 |
| 4-Workshops para empresas | De Maio a Dezembro de 2020  |
| 5-Mailchimp               | De Julho a Dezembro de 2020 |



|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| 6-Chatbot                                    | De Maio a Dezembro de 2020      |
| 7-Plataforma de pagamentos                   | De Maio a Julho de 2020         |
| 8-Área “Empresas aderentes”                  | De Maio a Julho de 2020         |
| 9-Link para Plataforma RLL                   | De Maio a Julho de 2020         |
| 10-Sistema de videoconferência               | De Fevereiro a Dezembro de 2020 |
| 11-Formação externa em legislação europeia   | Outubro 2020 (indicativo)       |
| 12-Formação interna em legislação de consumo | De Maio a Dezembro de 2020      |
| 13-Aulas de inglês técnico                   | De Maio a Dezembro de 2020      |
| 14-Formação contínua em mediação             | De Fevereiro a Dezembro de 2020 |
| 15-Sistema de supervisão em mediação         | De Maio a Dezembro de 2020      |
| 16-Relatório de Actividades e Contas         | Março de 2021                   |

Quadro 3



#### 4. PROJECTO DE ORÇAMENTO PARA 2020

| RECEITAS                                    | Orçamento 2019   | Execução Orçamental 31/12/2019 | Projecto Orçamento 2020 |
|---|------------------|--------------------------------|-------------------------|
| <b>A- QUOTIZAÇÕES</b>                       | <b>€ 18 200</b>  | <b>€ 15 700</b>                | <b>€ 20 700</b>         |
| 1. ACAP                                     | € 3 100          | € 3 100                        | € 3 100                 |
| 2. ANECRA                                   | € 3 100          | € 3 100                        | € 3 100                 |
| 3. ARAN                                     | € 2 500          | € 0                            | € 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                        | € 2 500                 |
| 8. Recuperação de quotas de anos anteriores | € 0              | € 0                            | € 2 500                 |
| <b>B- SUBSÍDIOS</b>                         | <b>€ 131 184</b> | <b>€ 131 306</b>               | <b>€ 147 296</b>        |
| 1. Subsídios do Estado                      | € 129 189        | € 129 310                      | € 145 300               |
| 1.1 Ministério da Justiça                   | € 81 550         | € 81 550                       | € 95 000                |
| 1.2 Direcção Geral do Consumidor (FPDC)     | € 47 639         | € 47 639                       | € 50 300                |
| 1.3 IEFP (Estágio Profissional)             | € 0              | € 121                          |                         |
| 2. Câmaras Municipais                       | € 1 995          | € 1 995                        | € 1 996                 |
| Protocolos Cooperação                       | € 1 995          | € 1 995                        | € 1 996                 |
| <b>C- RECEITAS PRÓPRIAS</b>                 | <b>€ 40 000</b>  | <b>€ 25 652</b>                | <b>€ 40 000</b>         |
| Preparos iniciais e de arbitragem           | € 25 000         | € 14 550                       | € 25 000                |
| Adesões                                     | € 15 000         | € 11 102                       | € 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>€ 189 384</b> | <b>€ 172 658</b>               | <b>€ 207 996</b>        |
| <b>SALDO DO ORÇAMENTO</b>                   | <b>€ 25 526</b>  | <b>€ 12 898</b>                | <b>€ 7 052</b>          |
| <b>SALDO DO ORÇAMENTO ANTERIOR</b>          | <b>-€ 19 870</b> | <b>-€ 6 972</b>                | <b>€ 80</b>             |



| DESPESAS                                   | Orçamento 2019   | Execução Orçamental 31/12/2019 | Projecto Orçamento 2020 |
|--|------------------|--------------------------------|-------------------------|
| <b>ORÇAMENTO DE INVESTIMENTO</b>           |                  |                                |                         |
| <b>I- EQUIPAMENTO</b>                      | <b>€ 2 000</b>   | <b>€ 2 195</b>                 | <b>€ 2 000</b>          |
| 1- Equipamento Informático                 | € 1 000          | € 438                          | € 500                   |
| 2- Mobiliário                              | € 1 000          | € 1 757                        | € 1 500                 |
| <b>ORÇAMENTO DE EXPLORAÇÃO</b>             |                  |                                |                         |
| <b>I- DESPESAS DE FUNCIONAMENTO</b>        | <b>€ 33 350</b>  | <b>€ 32 384</b>                | <b>€ 32 243</b>         |
| 1- Limpeza, Higiene e Conforto             | € 900            | € 960                          | € 1 000                 |
| 2- Material de Escritório                  | € 1 500          | € 1 344                        | € 1 500                 |
| 3- Comunicações                            | € 4 800          | € 4 219                        | € 4 250                 |
| Telefone, Fax e Internet                   | € 3 800          | € 4 085                        | € 4 100                 |
| Correios                                   | € 1 000          | € 134                          | € 150                   |
| 4- Transportes e Deslocações               | € 3 000          | € 2 085                        | € 2 300                 |
| 5- Livros e Documentação Técnica           | € 200            | € 15                           | € 100                   |
| 6- Conservação e Reparação                 | € 3 000          | € 2 631                        | € 3 000                 |
| 7- Ferramentas e Utensílios                | € 100            | € 81                           | € 100                   |
| 8- Serviços Bancários                      | € 500            | € 1 796                        | € 500                   |
| 9- Seguro do Equipamento                   | € 150            | € 0                            | € 150                   |
| 10-Rendas                                  | € 13 000         | € 12 916                       | € 12 982                |
| 11-Limpeza                                 | € 4 200          | € 4 493                        | € 4 461                 |
| 12-Electricidade                           | € 1 500          | € 1 470                        | € 1 500                 |
| 13-Água                                    | € 500            | € 374                          | € 400                   |
| <b>II- OUTRAS ACTIVIDADES OPERACIONAIS</b> | <b>€ 13 000</b>  | <b>€ 8 170</b>                 | <b>€ 23 166</b>         |
| 1- Feiras                                  | € 3 000          | € 2 697                        | € 3 115                 |
| 2- Divulgação (Ws, Materiais)              | € 7 000          | € 3 956                        | € 6 920                 |
| 3- Campanha Lei 144/2015                   | € 2 000          | € 1 173                        | € 5 550                 |
| 4- Novas tecnologias                       | € 1 000          | € 344                          | € 7 581                 |
| <b>III- PESSOAL</b>                        | <b>€ 111 901</b> | <b>€ 98 939</b>                | <b>€ 124 770</b>        |
| 1- Director do Centro                      | € 32 999         | € 30 908                       | € 28 098                |
| 2- Arbitro                                 | € 14 465         | € 7 407                        | € 15 000                |
| 3- Juristas/Mediadores                     | € 32 000         | € 30 680                       | € 38 239                |
| 4- Contabilista                            | € 3 600          | € 3 600                        | € 3 600                 |
| 5- Secretária                              | € 6 450          | € 6 588                        | € 7 200                 |
| 6- Apoio Administrativo                    | € 9 318          | € 8 527                        | € 9 318                 |
| 7- Formação                                | € 500            | € 575                          | € 3 315                 |
| 8- Jurista Contratado                      | € 12 569         | € 10 653                       | € 13 000                |
| 9- Supervisão em mediação                  |                  |                                | € 7 000                 |
| <b>IV- OUTROS ENCARGOS C/PESSOAL</b>       | <b>€ 21 480</b>  | <b>€ 15 611</b>                | <b>€ 16 655</b>         |
| 1- Subsídio de Refeição                    | € 5 250          | € 4 419                        | € 4 613                 |
| 2- Encargos c/TSU                          | € 15 000         | € 10 393                       | € 11 243                |
| 3- Seguro de Acidentes de Trabalho         | € 730            | € 354                          | € 354                   |
| 5- Passes                                  | € 250            | € 249                          | € 249                   |
| 6 - HST                                    | € 250            | € 196                          | € 196                   |
| <b>V- DESPESAS EXTRAORDINÁRIAS</b>         | <b>€ 1 997</b>   | <b>€ 2 461</b>                 | <b>€ 2 111</b>          |
| 1- Encargos Conta Dinâmica                 | € 210            | € 208                          | € 208                   |
| 2- Juros de Mora e Compensatórios          | € 500            | € 943                          | € 943                   |
| 3- Imprevistos                             | € 400            | € 414                          | € 64                    |
| 4- Quota da PRP                            | € 887            | € 896                          | € 896                   |
| <b>TOTAL DE DESPESAS</b>                   | <b>€ 183 728</b> | <b>€ 159 760</b>               | <b>€ 200 944</b>        |

| ACTIVIDADES                                  | Janeiro    | Fevereiro  | Março        | Abril           | Maió         | Junho         | Julho        | Agosto          | Setembro     | Outubro       | Novembro        | Dezembro     | TOTAL        |
|--|------------|------------|--------------|-----------------|--------------|---------------|--------------|-----------------|--------------|---------------|-----------------|--------------|--------------|
| <b>ACÇÕES DE DIVULGAÇÃO</b>                  |            |            |              |                 |              |               |              |                 |              |               |                 |              | <b>10035</b> |
| <i>Materiais de divulgação</i>               |            |            |              |                 |              |               |              |                 |              |               |                 |              | <b>4060</b>  |
| Criação e concepção de materiais             |            |            | 1000         |                 |              |               |              |                 |              |               |                 |              | 1000         |
| Capas  |            |            |              |                 | 750          |               |              |                 |              |               |                 |              | 750          |
| Folhetos Consumidores                        |            |            |              |                 | 850          |               |              |                 |              |               |                 |              | 850          |
| Folhetos Empresas                            |            |            |              |                 | 850          |               |              |                 |              |               |                 |              | 850          |
| Porta-folhetos                               |            |            |              |                 | 610          |               |              |                 |              |               |                 |              | 610          |
| <i>Feiras do Sector Automóvel</i>            |            |            |              |                 | <b>Porto</b> |               |              |                 |              |               | <b>Lisboa</b>   |              | <b>3115</b>  |
| Elaboração de stand                          |            | 715        |              |                 |              |               |              |                 |              |               |                 |              | 715          |
| Alimentação                                  |            |            |              |                 | 350          |               |              |                 |              |               |                 |              | 350          |
| Alojamento                                   |            |            |              |                 | 300          |               |              |                 |              |               |                 |              | 300          |
| Honorários                                   |            |            |              |                 | 1000         |               |              |                 |              |               | 200             |              | 1200         |
| Deslocações                                  |            |            |              |                 | 400          |               |              |                 |              |               | 150             |              | 550          |
| <i>Workshops para Empresas</i>               |            |            | <b>Porto</b> | <b>Santarém</b> | <b>Porto</b> | <b>Leiria</b> | <b>Porto</b> | <b>Santarém</b> | <b>Porto</b> | <b>Leiria</b> | <b>Santarém</b> | <b>Porto</b> | <b>2 860</b> |
| Alimentação                                  |            |            | 120          | 40              | 60           | 40            | 60           | 40              | 60           | 40            | 40              | 60           | 560          |
| Honorários                                   |            |            | 200          | 100             | 100          | 100           | 100          | 100             | 100          | 100           | 100             | 100          | 1100         |
| Deslocações                                  |            |            | 240          | 80              | 120          | 120           | 120          | 80              | 120          | 120           | 80              | 120          | 1200         |
| <b>NOVAS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS</b>        |            |            |              |                 |              |               |              |                 |              |               |                 |              | <b>9657</b>  |
| <i>Site</i>                                  |            |            |              |                 |              |               |              |                 |              |               |                 |              | <b>7956</b>  |
| Alojamento do site                           | 25         | 25         | 25           | 25              | 25           | 25            | 25           | 25              | 25           | 25            | 25              | 25           | 300          |
| Mailchimp                                    |            |            |              | 615             |              |               |              |                 |              |               |                 |              | 615          |
| Chatbot com "inteligência"                   |            |            |              | 615             |              |               |              |                 |              |               |                 |              | 615          |
| Plataforma de pagamentos ATM                 |            |            |              | 615             |              |               |              |                 |              |               |                 |              | 615          |
| Area "Empresas Aderentes"                    |            |            |              | 1968            |              |               | 1968         |                 |              |               |                 |              | 3936         |
| Assistência Informática                      |            |            |              |                 | 375          |               |              |                 |              |               |                 |              | 375          |
| Tradução do site para inglês                 |            |            |              |                 |              |               | 750          |                 | 750          |               |                 |              | 1500         |
| <i>Equipamento</i>                           |            |            |              |                 |              |               |              |                 |              |               |                 |              | <b>1701</b>  |
| Fotocopiadora/Impressora/Scanner/Fax         |            |            |              | 75              | 75           | 75            | 75           | 75              | 75           | 75            | 75              | 75           | 675          |
| Assistência e manutenção                     | 150        | 150        | 150          | 64              | 64           | 64            | 64           | 64              | 64           | 64            | 64              | 64           | 1026         |
| <b>ACÇÕES DE FORMAÇÃO</b>                    |            |            |              |                 |              |               |              |                 |              |               |                 |              | <b>450</b>   |
| Curso Direito do Consumo e RAL               |            |            |              |                 |              |               |              |                 |              | 450           |                 |              | 450          |
| <b>ACÇÕES AUMENTO CAPACIDADE OPERACIONAL</b> |            |            |              |                 |              |               |              |                 |              |               |                 |              | <b>9865</b>  |
| Formação em inglês                           |            |            |              |                 | 970          |               |              | 728             |              |               | 728             |              | 2425         |
| Formação contínua em mediação                |            | 40         | 40           | 40              | 40           | 40            | 40           | 40              | 40           | 40            | 40              | 40           | 440          |
| Serviço de Supervisão em Mediação            |            |            |              |                 |              |               |              |                 |              |               |                 |              |              |
| Equipa de supervisão                         |            |            | 700          | 700             | 700          | 700           | 700          | 700             | 700          | 700           | 700             | 700          | 7000         |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>175</b> | <b>930</b> | <b>2475</b>  | <b>4937</b>     | <b>7639</b>  | <b>1164</b>   | <b>3902</b>  | <b>1852</b>     | <b>1934</b>  | <b>1614</b>   | <b>2202</b>     | <b>1184</b>  | <b>30007</b> |