

# **PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO**

## **2021**





## Índice

<b>1. Apresentação</b> .....	3
<b>1.1. O CASA</b> .....	3
<b>1.2. Resumo do Plano de Atividades para 2021</b> .....	4
<b>2. Metas e objectivos para 2021</b> .....	5
<b>3. Plano de trabalho</b> .....	5
<b>3. 1. Ações a realizar</b> .....	5
<b>3.1.1. Ações de divulgação</b> .....	5
<b>3.1.2. Ações para melhorar a capacidade operacional do CASA na resolução de litígios de consumo</b> .....	9
<b>3. 2. Resultados e Calendarização</b> .....	17
<b>4. PROJECTO DE ORÇAMENTO PARA 2021</b> .....	18



## 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 Diretora do Centro)

Arbitragem (precedida de tentativa de conciliação promovida pelo Tribunal Arbitral)

O CASA tem competência para a resolução de litígios decorrentes de:

Prestação de serviços de assistência, manutenção e reparação automóvel;

Revenda de combustíveis, óleos e lubrificantes;

Compra e venda de peças, órgãos ou quaisquer outros materiais destinados a serem aplicados em veículos automóveis;



Compra e venda de veículos novos ou usados;

Serviços prestados por empresas detentoras de parques de estacionamento.

## 1.2. Resumo do Plano de Atividades para 2021

4

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

Em 2021 serão implementadas atividades 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, através da reformulação do site do CASA tendo em vista a criação de uma plataforma de relação com os vários públicos do CASA;
- v. O desenvolvimento das competências e o incremento da prática dos colaboradores no domínio da legislação europeia, nomeadamente quanto às novas Diretivas (EU) 2019/770 e 2019/771;
- vi. A otimização dos métodos de trabalho e ferramentas utilizadas na mediação, para melhor cumprir a sua missão.

Os objetivos serão alcançados através:

- i. Da realização de ações de divulgação (execução e distribuição de folhetos informativos para consumidores e empresas, participação em feiras do sector automóvel e realização de workshops para empresas);
- ii. Desenvolvimento e incorporação de novas ferramentas digitais e tecnológicas (Mailchimp, chatboot “inteligente”);
- iii. Da disponibilização e diversificação de plataformas de pagamento por multibanco;
- iv. Da consolidação da utilização do sistema de videoconferência;
- v. Da realização de ações de formação para os colaboradores do CASA, a ministrar por conceituadas entidades académicas portuguesas.



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 para uma reparação simples, eficiente, rápida e económica dos litígios.

## 2. Metas e objetivos para 2021

Os principais objetivos do CASA para 2021 são:

- i. Incrementar a divulgação do Centro a consumidores e empresas
- ii. Aumentar a acessibilidade de consumidores e empresas ao CASA, incluindo para a resolução dos litígios transfronteiriços;
- iii. Melhorar a capacidade operacional do CASA na resolução de litígios de consumo.

## 3. Plano de trabalho

### 3. 1. Ações a realizar

Para cumprimento dos objetivos identificados em 2021, serão realizadas as seguintes ações:

#### 3.1.1. Ações de divulgação

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

**Meios:** promover ações 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. Renovação da imagem do Centro, com a conceção de novo logotipo,** modernizando a imagem existente, que permitirá chamar novamente a atenção de consumidores e empresas para os serviços prestados.

**3.1.1.2. Conceção de novos folhetos e de porta folhetos do CASA com informação atualizada e sua distribuição junto de consumidores e empresas:** 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 objetivo de ficarem vinculadas à resolução pelo CASA de todos os potenciais litígios que tenham com os seus clientes.

Irão, igualmente, ser produzidos porta-folhetos, que facilitem a distribuição dos folhetos pelas entidades pelos *Stakeholders* (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 ações 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 *workshops* que o CASA vai realizar, serão produzidas e distribuídas capas para a divulgação dos contactos do Centro.

**3.1.1.3. Reformulação do *site* existente**, de forma a simplificar a sua utilização por parte dos utilizadores e a dinamizar o processo de registo e pagamento das informações e reclamações.

**3.1.1.4 Encontro anual nacional com os departamentos jurídicos dos Associados do Centro** para apresentação das alterações introduzidas ao funcionamento do Centro e fomento de sinergias com os Associados, para a promoção da divulgação do Centro, designadamente junto das empresas, contribuindo assim para a concretização de novas adesões.

**3.1.1.5. Participação em feiras do sector automóvel:** o CASA vai conceber e produzir um stand próprio para participar nas feiras que se realizem 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



Diretivas (EU) 2019/770 e 2019/771, que Portugal terá que transpor, alterando a legislação nacional sobre estas matérias, o 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 deste mecanismo de resolução de conflitos.

Nota: A realização de feiras para empresas está dependente da evolução pandémica em Portugal. Atualmente, está confirmada a Expomecânica, em Matosinhos, de 15 a 17 de Outubro de 2021, bem como a Conferência "Repensar o futuro do setor automóvel", que celebra ainda o 80.º aniversário da ARAN, em 9 de Julho de 2021.

3.1.1.6. **Workshops para empresas:** o CASA, em parceria com as Associações do setor, irá promover ações de formação para as empresas. Nestes *workshops*, o CASA, 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.

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, tendo também realizado vários *workshops* sobre os temas indicados. Em resultados destas ações, o número das empresas aderentes ao CASA aumentou de 1.535 empresas aderentes (reunidas em 23 anos de atividade) para mais de 5869 adesões, em final de 2019.

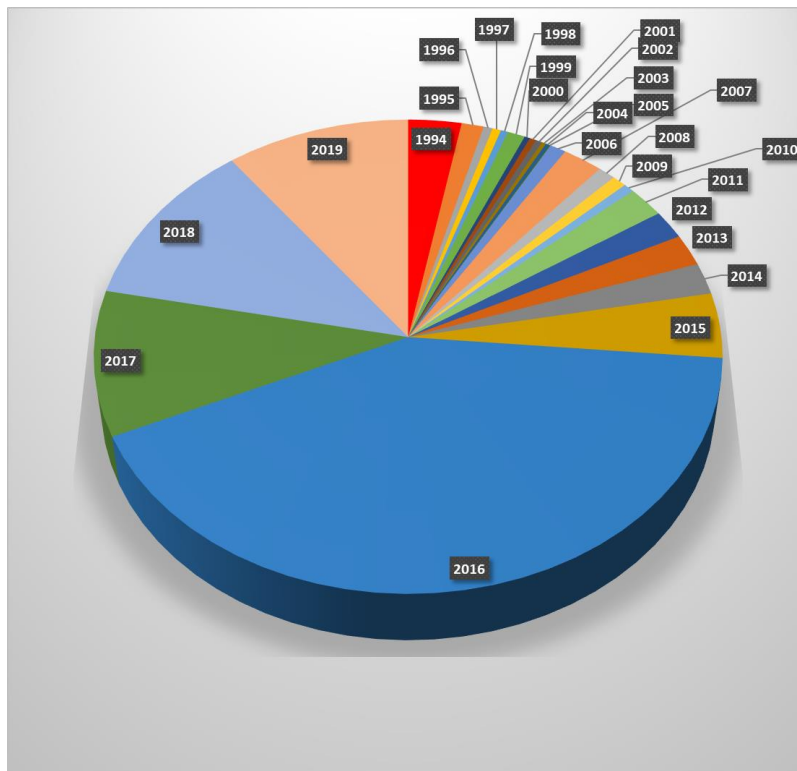


GRÁFICO 1

Considerando que, o sector automóvel em Portugal conta com mais de 12000 empresas, continua a ser muito importante captar a adesão das empresas, uma vez que, nos últimos anos, as empresas que aceitaram resolver os conflitos com os consumidores através do tribunal arbitral do CASA, já estavam previamente vinculadas à arbitragem, como mostra o gráfico abaixo.

#### AS EMPRESAS FACE AO TRIBUNAL



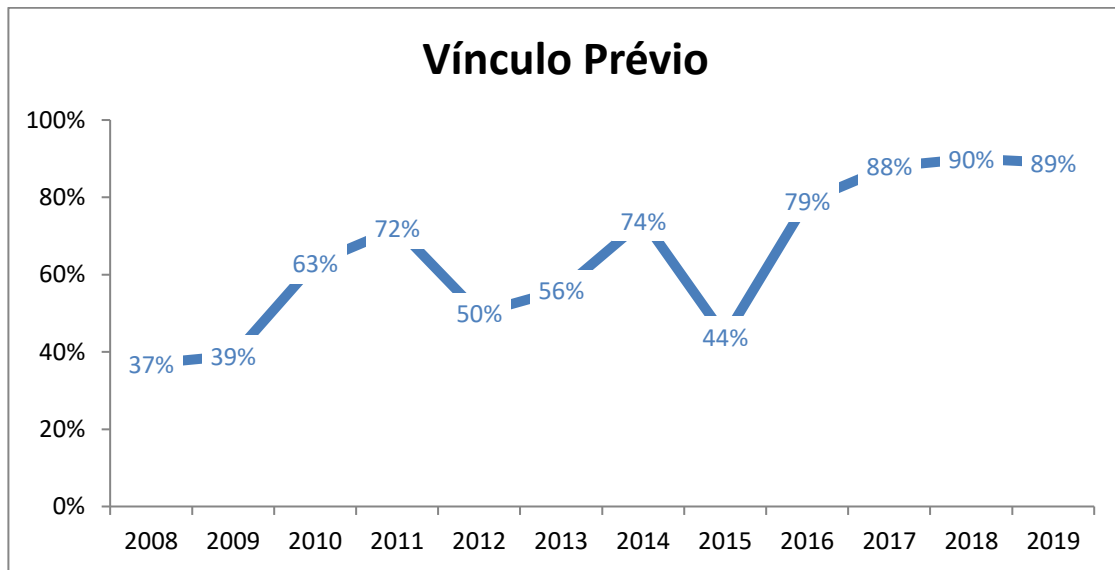


GRÁFICO 2

3.1.1.7. Prevê-se ainda fidelizar as empresas aderentes, implementando um sistema de renovação anual da adesão, mediante o pagamento de um valor simbólico de apenas € 10,00. Em contrapartida, as empresas receberão um dístico de qualidade com validade anual e poderão participar gratuitamente nas formações que o CASA organizar. Usufruirão ainda de informação jurídica personalizada gratuita.

#### Resultados:

Com estas iniciativas, serão alcançados os seguintes resultados:

- Aumento do número de consumidores e empresas que conhecem o CASA, a rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo e a Plataforma RLL
- Aumento do número de consumidores e empresas que utilizam aquelas entidades para a resolução de conflitos
- Aumento das receitas que permitirão, designadamente, gerir aa base de dados de adesões e proceder ao envio dos respetivos certificados.

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

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



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

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

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 atuais no envio massivo de emails. A *newsletter* irá conter informação relevante, nomeadamente, alterações legislativas e boas práticas a adotar na relação das empresas com os consumidores; esta newsletter poderá basear-se no resumo de um caso real, com exposição da informação jurídica aplicável e/ou a decisão que o Tribunal Arbitral proferiu.

3.1.2.1.3. Chatbot “inteligente” para site: esta ferramenta otimiza o esclarecimento automático de várias questões colocadas pelos consumidores, encaminhando-os diretamente 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 contínua atualização das FAQ’s, sempre que surjam novas questões relevantes sem resposta pré-elaborada.

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

3.1.2.1.5. Área de “Empresas aderentes”: a área de empresas aderentes (que se encontra atualmente desatualizada, 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 atualizar os seus dados através da submissão de um formulário, ou enviar o pedido de adesão e fazer o respetivo 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 direto 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. Consolidação da utilização do sistema de videoconferência: este meio veio facilitar a realização de mediações que, em virtude do confinamento, não puderam ser efetuadas presencialmente. O CASA sempre disponibilizou 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. Em resultado da experiência adquirida com a implementação do serviço de videoconferência, o CASA poderá agora possibilitar o uso deste sistema nos distritos/concelhos não contemplados com o serviço de mediação presencial, e permitir às partes a opção pela mediação à distância. O ano de 2020 obrigou o CASA a adaptar-se às contingências e os julgamentos já foram, em grande parte, realizados por recurso à videoconferência. Uma vez que, a solução se revelou eficaz, será de manter, tanto nos casos nacionais, quanto nos transfronteiriços.

3.1.2.1.8. Atualização dos equipamentos informáticos: da análise técnica para levantamento das necessidades, foi identificado que quase todos os computadores cumprem os requisitos mínimos para um razoável desempenho. Ainda assim foi sugerido o *upgrade* de memória em 5 das unidades, e a atualização do Office para o Office 2019 *Home & Business* nas 8 unidades.

## **Resultados:**

Com estas iniciativas, serão alcançados os seguintes resultados:

- Uma comunicação mais efetiva e interação entre o CASA, os consumidores e as empresas que utilizam os serviços do Centro
- Uma maior eficiência na comunicação com as empresas, nomeadamente para transmitir informação sobre as atividades desenvolvidas pelo CASA e sobre legislação relevante na resolução de conflitos com consumidores e na adoção de boas práticas



- Uma maior eficiência dos serviços do CASA no atendimento de pedidos de informação apresentados pelos consumidores
- Uma maior eficiência na gestão dos processos, no que envolve pagamentos de consumidores e de empresas
- Uma melhor organização e eficiência dos processos de adesão
- O Incremento da possibilidade de captar processos para a Plataforma RLL
- O aumento do número de processos de mediação realizados por videoconferência, o que aumenta a proximidade entre as partes e o CASA
- A maior eficiência no trabalho, reduzindo os problemas de incompatibilidade com os equipamentos (impressoras, webcams), e garantindo o suporte atualizado.

### 3.1.2.2. Formação jurídica

Objetivo: 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 Diretivas (EU) 2019/770 e 2019/771 de 20 de Maio de 2019, com o objetivo de aumentar a sua capacidade de tratamento de processos, e de atualização contínua dos seus conhecimentos e treino.

**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, nomeadamente:

O 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;

A Academia do Consumo - 2021, 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 aspetos do contrato de compra e venda de bens (Diretiva (EU) 2019/771, de 20 de Maio) e sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais (Diretiva (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 atual 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 Diretiva (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).

Trimestralmente, será promovida uma reunião, presencial ou à distância, entre os árbitros e os juristas do CASA para esclarecimento de dúvidas e troca de conhecimentos.

### **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 direta na resolução dos conflitos que são apresentados;
- A correta aplicação da legislação terá grande impacto na resolução dos conflitos e na aplicação da justiça ao caso concreto.

### 3.1.2.3. Formação contínua em mediação

Objetivo: 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 contínua dos serviços de mediação



3.1.2.3.1. Formação contínua em mediação: os mediadores do CASA irão participar regularmente nas ações 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;

3.1.2.3.2. Promoção da mediação por videoconferência: o CASA vai continuar a disponibilizar a videoconferência como meio de realização das mediações, de forma a permitir o acesso de todos os cidadãos a este meio de resolução de conflitos.

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

<b>PROCESSOS RESOLVIDOS</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Entrados	<b>1.210</b>	<b>495</b>
Resolvidos por mediação	820	127
Resolvidos pelo Tribunal	43	30

QUADRO 1

Por força das alterações ao funcionamento do Centro impostas pela pandemia durante o ano de 2020, o CASA encontrou formas de dar continuidade à realização das mediações, com recurso às novas tecnologias. Assim, das 123 mediações realizadas em 2020, 103 foram realizadas à distância.

<b>REALIZAÇÃO DAS MEDIAÇÕES</b>	<b>2020</b>
Realizados	<b>127</b>
Videoconferência	73
Presencial	20
Telefone	34

QUADRO 2

O CASA irá implementar as diretrizes 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 adotar 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.

## **Resultados:**

Com estas iniciativas, serão alcançados os seguintes resultados:

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

### 3.1.2.3. Alteração ao Regulamento e a procedimentos administrativos

3.1.2.3.1. Serão revistos os procedimentos administrativos, nomeadamente no que respeita ao registo e tratamento das reclamações entradas, de forma a encurtar o tempo que decorre entre o tratamento inicial administrativo (registo e pagamento do preparo inicial) e a entrega aos juristas para início de contactos com as partes. Prevê-se uma redução de tempo significativa, em cerca de oito semanas (mínimo).

3.1.2.3.2. O Regulamento atual é extenso e complexo, pelo que se reveste de extrema importância a sua revisão e alteração, acrescentando ainda a necessidade de se adaptar o regulamento às novas realidades, nomeadamente no que respeita à utilização das tecnologias informáticas para realização das mediações e arbitragens à distância. Serão ainda propostas alterações que permitirão aumentar as receitas relativas às informações prestadas, e um aumento do valor dos preparos para arbitragem.



Durante o ano de 2020 foram prestadas 2.649 informações jurídicas, contrastando com o número de reclamações entradas que foi de 495.

<b>Informações prestadas</b>	<b>2020</b>
Total	<b>2.600</b>
Escritas	1.306
Telefónicas	1.263
Presenciais	31

QUADRO 3

Tendo em conta o reduzido corpo jurídico de que o CASA dispõe, o tempo despendido para prestação de informação jurídica impediu que os processos de reclamação tramitassem com a celeridade que seria de esperar.

3.1.2.3.3. Implementação de um sistema de arquivo digital, contribuindo para a segurança de todos os dados pessoais e documentos constantes nos processos. O CASA já optou por reduzir o consumo de papel, limitando a impressão de processos apenas aos processos de arbitragem.

### **Resultados:**

Com estas iniciativas, serão alcançados os seguintes resultados:

- Redução significativa do tempo de pendência dos processos;
- Simplificação dos procedimentos;
- Aumento da responsabilidade ambiental, redução de despesa, e rentabilização do espaço nas instalações.
- Aumento de receitas próprias.





## 3. 2. Resultados e Calendarização

RESULTADO/REALIZAÇÃO	CALENDÁRIO INDICATIVO
1-Materiais de divulgação	De Maio a Julho de 2021
2-Renovação do site	De Julho a Dezembro de 2021
3-Participação em Feiras	De Junho a Novembro de 2021
4-Workshops para empresas	De Julho a Dezembro de 2021
5-Mailchimp	Setembro de 2021
6-Chatbot	Novembro de 2021
7-Plataforma de pagamentos	Julho de 2021
8-Área “Empresas aderentes”	De Julho a Novembro de 2021
9-Link para Plataforma RLL	Julho de 2021
10-Sistema de videoconferência	De Janeiro a Dezembro de 2021
11-Formação externa em legislação europeia	Outubro 2021 (indicativo)
12-Formação interna em legislação de consumo	De Maio a Dezembro de 2021
13-Formação contínua em mediação	De Fevereiro a Dezembro de 2021
14-Alteração ao Regulamento	Setembro de 2021 (indicativo)
15-Relatório de Atividades e Contas	Março de 2022



## 4. PROJECTO DE ORÇAMENTO PARA 2021.

ORÇAMENTO CASA 2021				
RECEITAS		ORÇAMENTO 2020	Execução Orçamental 31/12/2020	ORÇAMENTO 2021
<b>A - QUOTIZAÇÕES</b>		<b>20 700,00 €</b>	<b>17 250,00 €</b>	<b>17 250,00 €</b>
1	ACAP	3 100,00 €	3 100,00 €	3 100,00 €
2	ANECRA	3 100,00 €	3 100,00 €	3 100,00 €
3	ARAN	2 500,00 €	1 550,00 €	1 550,00 €
4	CEPRA	2 500,00 €	2 500,00 €	2 500,00 €
5	DECO	2 500,00 €	2 500,00 €	2 500,00 €
6	ACP	2 000,00 €	2 000,00 €	2 000,00 €
7	PRP	2 500,00 €	2 500,00 €	2 500,00 €
8	Recuperação de anos anteriores	2 500,00 €	0,00 €	0,00 €
<b>B - SUBSÍDIOS</b>		<b>147 296,00 €</b>	<b>99 797,12 €</b>	<b>108 442,80 €</b>
1	<b>Subsídios do Estado</b>	<b>145 300,00 €</b>	<b>98 799,52 €</b>	<b>105 450,00 €</b>
1.1	Ministério da Justiça (DGPJ)	95 000,00 €	81 549,52 €	81 549,48 €
1.2	Direção Geral do Consumidor 2020 (FPDC)	50 300,00 €	17 250,00 €	5 135,52 €
1.3	Direção Geral do Consumidor 2021 (FPDC)	0,00 €	0,00 €	13 500,00 €
1.4	IEFP	0,00 €	0,00 €	5 265,00 €
2	<b>Municípios</b>	<b>1 996,00 €</b>	<b>997,60 €</b>	<b>2 992,80 €</b>
2.1	Protocolos	1 996,00 €	997,60 €	2 992,80 €
<b>C- RECEITAS PRÓPRIAS</b>		<b>40 000,00 €</b>	<b>19 484,00 €</b>	<b>88 151,28 €</b>
1	Preparos iniciais e de arbitragem	25 000,00 €	16 321,00 €	82 006,28 €
2	Informações escritas	0,00 €	0,00 €	2 700,00 €
3	Adesões	15 000,00 €	2 800,00 €	3 025,00 €
4	Renovação anual adesões	0,00 €	0,00 €	0,00 €
5	Letreiros	0,00 €	363,00 €	420,00 €
<b>OUTRAS RECEITAS</b>		<b>0,00 €</b>	<b>1 599,00 €</b>	<b>355,98 €</b>
1	Outras prestações de serviços	0,00 €	154,00 €	0,00 €
2	Juros de depósitos bancários	0,00 €	0,00 €	0,00 €
3	Outros rendimentos e ganhos	0,00 €	1 445,00 €	355,98 €
<b>total receitas</b>		<b>207 996,00 €</b>	<b>138 130,12 €</b>	<b>214 200,06 €</b>
<b>DESPESAS</b>				
<b>EQUIPAMENTO</b>		<b>2 000,00 €</b>	<b>3 392,00 €</b>	<b>11 879,26 €</b>
1	Equipamento informático	500,00 €	0,00 €	2 386,20 €
2	Assistência técnica informática e conteúdos digitais	0,00 €	0,00 €	8 839,31 €
3	Central telefónica	0,00 €	3 392,00 €	153,75 €
4	Mobiliário	1 500,00 €	0,00 €	500,00 €
<b>DESPESAS DE FUNCIONAMENTO</b>		<b>32 243,00 €</b>	<b>28 957,00 €</b>	<b>28 736,71 €</b>
1	Produtos limpeza, higiene e conforto	1 000,00 €	640,00 €	1 597,36 €
2	Material de escritório	1 500,00 €	778,00 €	557,20 €



3	Telecomunicações	4 100,00 €	3 800,00 €	3 570,77 €
4	Correios	150,00 €	676,00 €	1 649,22 €
5	Transportes e deslocações	2 300,00 €	222,00 €	549,24 €
6	Livros e documentação técnica	100,00 €	0,00 €	100,00 €
7	Conservação e reparação	3 000,00 €	1 197,00 €	2 720,58 €
8	Ferramentas e utensílios	100,00 €	148,00 €	150,00 €
9	Serviços bancários	500,00 €	1 620,00 €	1 209,59 €
10	Seguro equipamentos	150,00 €	148,00 €	105,00 €
11	Rendas	12 982,00 €	12 982,00 €	12 981,96 €
12	Serviços de limpeza	4 461,00 €	2 873,00 €	1 677,72 €
13	Contencioso e notariado	0,00 €	2 214,00 €	0,00 €
14	Eletricidade	1 500,00 €	1 258,00 €	1 468,07 €
15	Água	400,00 €	401,00 €	400,00 €
<b>OUTRAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>		<b>23 166,00 €</b>	<b>5 798,00 €</b>	<b>8 615,00 €</b>
1	Feiras	3 115,00 €	2 500,00 €	3 115,00 €
2	Divulgação	6 920,00 €	3 001,00 €	3 000,00 €
3	Campanha Lei 144/2015	5 550,00 €	0,00 €	2 500,00 €
4	Novas tecnologias	7 581,00 €		0,00 €
5	Peritagens	0,00 €	297,00 €	0,00 €
<b>PESSOAL</b>		<b>77 586,00 €</b>	<b>41 081,00 €</b>	<b>70 897,99 €</b>
1	Diretora do Centro	28 098,00 €	14 982,00 €	21 000,00 €
2	Jurista contratado	13 000,00 €	5 536,00 €	16 650,00 €
3	Secretária administrativa	7 200,00 €	9 044,00 €	9 490,00 €
4	Administrativa	9 318,00 €	0,00 €	5 600,00 €
5	Subsídios de refeição	4 613,00 €	3 170,00 €	5 787,62 €
6	Encargos TSU e FCT	11 243,00 €	7 552,00 €	11 188,01 €
7	Seguro de acidentes de trabalho	354,00 €	354,00 €	400,00 €
8	Passes	249,00 €	91,00 €	0,00 €
9	Medicina, higiene e segurança no trabalho	196,00 €	342,00 €	282,36 €
10	Formação	3 315,00 €	10,00 €	500,00 €
<b>CUSTOS COM PESSOAL EXTERNO</b>		<b>63 839,00 €</b>	<b>57 569,00 €</b>	<b>78 877,44 €</b>
1	Juristas / Mediadores	38 239,00 €	31 135,00 €	38 100,44 €
2	Árbitros	15 000,00 €	3 964,00 €	36 877,00 €
3	Contabilista	3 600,00 €	3 600,00 €	3 600,00 €
4	Outros colaboradores	0,00 €	18 439,00 €	0,00 €
5	Encargos SS entidades contratantes	0,00 €	431,00 €	300,00 €
6	Supervisão em mediação	7 000,00 €	0,00 €	0,00 €
<b>DESPESAS EXTRAORDINÁRIAS</b>		<b>2 111,00 €</b>	<b>2 225,00 €</b>	<b>1 953,68 €</b>
1	Encargos conta dinâmica	208,00 €	208,00 €	421,18 €
2	Juros de financiamentos	943,00 €	651,00 €	0,00 €
3	Imprevistos	64,00 €	467,00 €	633,50 €
4	Quota PRP	896,00 €	899,00 €	899,00 €
<b>total despesas</b>		<b>200 945,00 €</b>	<b>139 022,00 €</b>	<b>200 960,08 €</b>
<b>SALDO</b>		<b>7 051,00 €</b>	<b>891,88 €</b>	<b>13 239,98 €</b>