

PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO 2022





Índice

1. Apresentação.....	3
1.1. O CASA	3
1.2. Resumo do Plano de Atividades para 2022	4
2. Metas e objectivos para 2022	5
3. Plano de trabalho.....	5
3. 1. Ações a realizar	5
3.1.1. Ações de divulgação.....	5
3.1.2. Ações para melhorar a capacidade operacional do CASA na resolução de litígios de consumo	8
3. 2. Resultados e Calendarização	15
4. Projeto de orçamento para 2022.....	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 27 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.

O CASA tem uma atuação imparcial, isenta e independente, célere e orientada para o rigor, baseada na 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

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 2022

4

Dando continuidade ao seu escopo de 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 2022, serão propiciados:

- i. O aumento do número de consumidores e de empresas que reconheçam o CASA, a Rede de RAL e a Plataforma RLL,
- ii. O aumento do número de consumidores que recorram a estas entidades para a resolução de conflitos;
- iii. O incremento e fidelização das empresas que aceitem o CASA, para a resolução de conflitos;
- iv. O desenvolvimento de novas ferramentas de comunicação, através da continuação dos trabalhos de 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. Do 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;
- vi. Da criação de um “selo anual” a enviar às empresas que pretendam renovar a sua adesão;



- vii. Da celebração de protocolos com Câmaras Municipais;
- viii. Da Campanha de divulgação aos consumidores com o apoio da DGC e dos Associados.

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.

5

2. Metas e objetivos para 2022

Os principais objetivos do CASA para 2022 são:

- i. Incrementar a divulgação do Centro junto dos consumidores;
- ii. Fidelizar as empresas aderentes e captar novos aderentes;
- iii. Aumentar a acessibilidade de consumidores e empresas ao CASA, incluindo para a resolução dos litígios transfronteiriços;
- iv. 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 2022, 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.

Mecanismos: promover ações de divulgação para aumentar o número de consumidores e de empresas que conheçam a existência do CASA, da Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo e da Plataforma RLL e que recorram aos mesmos para a resolução dos seus conflitos.

3.1.1.1. Continuação dos trabalhos de 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 e 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. Continuação dos trabalhos de 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. Campanha de divulgação do Centro junto dos consumidores com o apoio da DGC, DECO, PRP e ACP.

3.1.1.5. Celebração de novos protocolos com Câmaras Municipais permitindo uma maior proximidade dos munícipes e das empresas. O CASA já teve em vigor protocolos com um grande número de municípios, que acabaram por não se renovar, designadamente, por falta de perceção do seu real valor por parte das edilidades. Assim, serão propostas atividades como workshops, sessões de esclarecimentos, a disponibilização de uma “linha aberta” aos municípios para esclarecimentos de dúvidas e/ou atendimento jurídico aos munícipes.



A celebração destes protocolos permitirá ainda a agilização do processo de concessão de salas para realização de julgamentos presenciais.

3.1.1.6. Prevê-se ainda fidelizar as empresas já 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 distintivo com validade anual e poderão participar gratuitamente nas formações exclusivas que o CASA organizar, usufruindo ainda de informação jurídica personalizada sem custos adicionais.

3.1.1.7. **Realização de Workshops exclusivos para as empresas aderentes**, em parceria com as Associações do setor automóvel para emissão de certificado de formação, permitindo a fidelização das empresas aderentes, tal como descrito no ponto anterior.

3.1.1.8. **Workshops para empresas**: o CASA, ainda em parceria com as Associações do setor, continuará a 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.

3.1.1.9. **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.

3.1.1.10. **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. Estes espaços são locais privilegiados 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 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* incidirão principalmente sobre Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais e transpôs para ordenamento jurídico português as Diretivas (EU) 2019/770 e 2019/771, o que tem sido amplamente difundido pelo CASA junto das empresas. Nestes *workshops* poderá



contar-se com 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.

Resultados:

Com estas iniciativas, pretende-se alcançar os seguintes resultados:

- Aumento do número de consumidores e empresas que conheçam o CASA, a rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo e a Plataforma RLL.
- Aumento do número de consumidores e empresas que utilizem aquelas entidades para a resolução de conflitos.
- Aumento das receitas que permitirão, designadamente, gerir a 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.

Nota: Estas atividades foram previstas no Plano de Atividades para 2021, de forma a integrarem o projeto de candidatura ao Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores. Uma vez que, as candidaturas ao Fundo não abriram para 2021, o CASA suspendeu a realização destas atividades evitando, assim, comprometer a sustentabilidade financeira do Centro para o ano de 2022.

3.1.2.1.2. Mailchimp: a adoção desta ferramenta permitirá 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 otimizará 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 terá vários benefícios para o CASA porque permitirá 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 permitirá 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 com mais de 5000 empresas e 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. Consolidação da utilização do sistema de videoconferência: este meio veio facilitar a realização de mediações e arbitragens desde o ano de 2020 que, em virtude do confinamento, não puderam ser efetuadas presencialmente. Em resultado da experiência adquirida com a implementação do serviço de videoconferência, o CASA poderá agora possibilitar o uso deste sistema sempre que as partes manifestarem esse interesse de forma a diminuir os custos com deslocações, tanto às partes, como ao CASA.



A utilização deste meio reflete-se principalmente na atividade do Tribunal: em 2021, foram realizados à distância 102 julgamentos, o que significa 62% da totalidade dos julgamentos realizados, face a 55% dos julgamentos realizados à distância em 2020:

REALIZAÇÃO DAS MEDIAÇÕES	2020	2021
Realizados	127	251
Videoconferência	73	73
Presencial	20	4
Telefone	34	174

QUADRO 1

REALIZAÇÃO DOS JULGAMENTOS	2020	2021
Realizados	34	162
Videoconferência	19	102
Presencial	15	60

QUADRO 2

3.1.2.1.7. Levantamento contínuo das necessidades a nível dos equipamentos informáticos, e atualizações necessárias.

Resultados:

Com estas iniciativas, pretendem-se alcançar 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 e de arbitragem realizados por videoconferência, o que aumenta a proximidade entre as partes e o CASA e permitirá diminuir os custos com deslocações;
- 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), continuarão a receber formação em legislação de consumo, com especial incidência do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro, que transpõe as Diretivas (EU) 2019/771 e (EU) 2019/770, de 20 de maio, com o objetivo de aumentar a sua capacidade de tratamento de processos, e de atualização contínua dos seus conhecimentos e treino.

Mecanismos: 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 - 2022, 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 ao Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro.

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.

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, pretendemos que:

- O conhecimento adquirido seja amplamente disseminado, porque será transmitido a consumidores e empresas através da informação jurídica prestada às partes nos processos, e os conteúdos divulgados nos meios de comunicação do CASA (*website, Facebook e mailchimp*), o que contribuirá para uma interiorização generalizada das normas
- A informação também seja disseminada nas formações a empresas, nos *workshops* mensais que o CASA vai organizar
- Os conhecimentos adquiridos sejam de utilização imediata e direta na resolução dos conflitos que são apresentados;
- A correta aplicação da legislação tenha um 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

Mecanismos: 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;

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, pretendemos alcançar os seguintes resultados:

- Aumento da capacidade dos técnicos do CASA para receber e tratar conflitos transfronteiriços ou envolvendo cidadãos que comuniquem em língua inglesa
- Maior possibilidade de receber conflitos transfronteiriços ou envolvendo cidadãos estrangeiros residentes em Portugal, que 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

13

3.1.2.3. Continuação dos trabalhos de alteração ao Regulamento e a procedimentos administrativos:

3.1.2.3.1. 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, sem prejuízo de se manter a acessibilidade à justiça, a custo reduzido, face às despesas que o recurso aos tribunais judiciais acarreta.

Em 2021 foram registadas 560 reclamações, e prestadas 1.976 informações jurídicas. Durante o ano de 2020 deram entrada 495 reclamações, e foram prestadas 2.649 informações jurídicas.

Informações prestadas	2020	2021
Total	2.649	1.975
Escritas	1.271	1.511
Telefónicas	1.351	460
Presenciais	27	4

QUADRO 3



Tendo em conta o limitado 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 desejável, verificando-se um tempo médio de pendência dos processos de cerca de 227 dias.

Nesse âmbito, as informações jurídicas que versem sobre o direito material serão respondidas por escrito, mediante o pagamento de um valor simbólico, que será descontado no preparo de abertura do processo de reclamação.¹ Apenas as informações sobre o funcionamento do Centro serão gratuitas e prestadas por telefone.

14

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, caso a evolução financeira o permita. O CASA já optou por reduzir o consumo de papel, limitando a impressão de processos apenas aos processos de arbitragem.

Resultados:

Com estas iniciativas, pretendem-se alcançar 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.

3.1.2.1. Novas instalações

Durante o ano de 2020, o CASA foi notificado, pelo locatário, da revogação do contrato de arrendamento celebrado em 2012 com proposta de celebração de novo contrato de arrendamento, com atualização do valor da renda.

Não tendo o CASA condições financeiras para suportar o valor proposto (€ 1.500,00 com aumentos anuais de € 70,00), iniciou-se a procura por outro imóvel, recorrendo a mecanismos de arrendamento acessível disponibilizados pela Câmara Municipal de Lisboa. Aguardamos resposta ao pedido formulado.

¹ Sem prejuízo do CASA continuar a observar a norma da Lei n.º 63/2019 e da Lei 144/2015 que institui que a arbitragem deverá ser gratuita ou mediante um preparo reduzido para os consumidores.



3. 2. Resultados e Calendarização

RESULTADO/REALIZAÇÃO	CALENDÁRIO INDICATIVO
1-Materiais de divulgação	De maio a julho de 2022
2-Renovação do site	De julho a dezembro de 2022
3-Participação em Feiras	De junho a novembro de 2022
4-Workshops para empresas	De julho a dezembro de 2022
5-Mailchimp	setembro de 2022
6-Chatbot	novembro de 2022
7-Plataforma de pagamentos	julho de 2022
8-Área “Empresas aderentes”	De julho a novembro de 2022
9 – Contactos com as Câmaras Municipais para negociação de protocolos	De julho a dezembro 2022
10-Realização de mediações e arbitragens por videoconferência	De janeiro a dezembro de 2022
11-Formação externa em legislação europeia	De janeiro a dezembro de 2022
12-Formação interna em legislação de consumo	De janeiro a dezembro de 2022
13-Formação contínua em mediação	De janeiro a dezembro de 2022
14-Alteração ao Regulamento	junho de 2022
15-Relatório de Atividades e Contas de 2022	março de 2023



4. Projeto de orçamento para 2022.

ORÇAMENTO CASA 2022

RECEITAS

A - QUOTIZAÇÕES		ORÇAMENTO 2021	Execução Orçamental 31/12/2021	ORÇAMENTO 2022
		17 250,00 €	17 250,00 €	17 500,00 €
1	ACAP	3 100,00 €	3 100,00 €	2 500,00 €
2	ANECRA	3 100,00 €	3 100,00 €	2 500,00 €
3	ARAN	1 550,00 €	1 550,00 €	2 500,00 €
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 €	2 500,00 €
7	PRP	2 500,00 €	2 500,00 €	2 500,00 €
B - SUBSÍDIOS		ORÇAMENTO 2021	Execução Orçamental 31/12/2021	ORÇAMENTO 2022
		108 442,80 €	91 177,11 €	129 963,10 €
1	Subsídios do Estado	105 450,00 €	88 184,31 €	125 972,70 €
1.1	Ministério da Justiça (DGPJ)	81 549,48 €	81 549,50 €	81 549,50 €
1.2	Direção Geral do Consumidor 2020 (FPDC)	5 135,52 €	0,00 €	-
1.3	Direção Geral do Consumidor 2021 (FPDC)	13 500,00 €	0,00 €	-
1.4	Direção Geral do Consumidor 2022 (FPDC)	-	-	40 000,00 €
1.5	IEFP - Incentivo ATIVAR.PT	5 265,00 €	6 634,81 €	4 423,20 €
2	Municípios	2 992,80 €	2 292,80 €	3 990,40 €
2.1	Protocolos	2 992,80 €	2 292,80 €	3 990,40 €
C- RECEITAS PRÓPRIAS		ORÇAMENTO 2021	Execução Orçamental 31/12/2021	ORÇAMENTO 2022
		88 151,28 €	66 101,58 €	94 805,00 €
1	Preparos iniciais e de arbitragem	82 006,28 €	63 226,58 €	66 905,00 €
2	Informações escritas	2 700,00 €	0,00 €	9 900,00 €
3	Adesões	3 025,00 €	2 650,00 €	2 800,00 €
4	Renovação anual adesões	0,00 €	0,00 €	15 000,00 €
5	Letreiros	420,00 €	225,00 €	200,00 €
OUTRAS RECEITAS		ORÇAMENTO 2021	Execução Orçamental 31/12/2021	ORÇAMENTO 2022
		355,98 €	2 855,98 €	0,00 €
1	Outras prestações de serviços	0,00 €	0,00 €	0,00 €
2	Juros de depósitos bancários	0,00 €	0,00 €	0,00 €
3	Outros rendimentos e ganhos	355,98 €	2 855,98 €	0,00 €
total receitas		214 200,06 €	177 984,67 €	242 268,10 €

DESPESAS

EQUIPAMENTO		ORÇAMENTO 2021	Execução Orçamental 31/12/2021	ORÇAMENTO 2022
		11 879,26 €	213,97 €	11 107,47 €
1	Equipamento informático	2 386,20 €	213,97 €	121,72 €
2	Assist. Técnica Informática Conteúdos Digitais	8 839,31 €	0,00 €	10 332,00 €
3	Central telefónica	153,75 €	0,00 €	153,75 €

4	Mobiliário	500,00 €	0,00 €	500,00 €
DESPESAS DE FUNCIONAMENTO		ORÇAMENTO 2021	Execução Orçamental 31/12/2021	ORÇAMENTO 2022
		28 736,71 €	27 528,73 €	32 804,96 €
1	Produtos limpeza, higiene e conforto	1 597,36 €	944,66 €	434,16 €
2	Material de escritório	557,20 €	675,67 €	600,00 €
3	Telecomunicações	3 570,77 €	3 793,67 €	3 000,00 €
4	Correios	1 649,22 €	1 858,76 €	2 400,00 €
5	Transportes e deslocações	549,24 €	882,83 €	1 100,00 €
6	Livros e documentação técnica	100,00 €	0,00 €	100,00 €
7	Conservação e reparação	2 720,58 €	2 221,20 €	0,00 €
8	Renting impressoras	-	-	2 221,20 €
9	Destruição de processos	-	-	492,00 €
10	Ferramentas e utensílios	150,00 €	76,04 €	69,60 €
11	Serviços bancários	1 209,59 €	774,68 €	480,00 €
12	Seguro equipamentos	105,00 €	0,00 €	106,48 €
13	Rendas	12 981,96 €	12 981,96 €	18 000,00 €
14	Serviços de limpeza	1 677,72 €	1 904,04 €	1 830,24 €
15	Despesas de cafetaria	-	-	300,00 €
15	Contencioso e notariado	0,00 €	0,00 €	0,00 €
16	Eletricidade	1 468,07 €	1 176,73 €	1 332,45 €
17	Água	400,00 €	238,49 €	338,83 €
OUTRAS ATIVIDADES OPERACIONAIS		ORÇAMENTO 2021	Execução Orçamental 31/12/2021	ORÇAMENTO 2022
		8 615,00 €	3 056,90 €	6 300,00 €
1	Feiras	3 115,00 €	559,84 €	3 300,00 €
2	Divulgação	3 000,00 €	0,00 €	3 000,00 €
3	Campanha Lei 144/2015	2 500,00 €	0,00 €	0,00 €
4	Peritagens	0,00 €	2 497,06 €	0,00 €
PESSOAL		ORÇAMENTO 2021	Execução Orçamental 31/12/2021	ORÇAMENTO 2022
		149 775,43 €	142 651,39 €	158 705,90 €
a)	Remunerações	70 897,99 €	71 666,55 €	84 305,90 €
1	Diretora do Centro	21 000,00 €	21 000,00 €	21 000,00 €
2	Juristas	16 650,00 €	16 350,00 €	25 200,00 €
3	Secretária administrativa	9 490,00 €	9 490,00 €	9 870,00 €
4	Administrativa	5 600,00 €	5 600,00 €	5 600,00 €
5	Subsídios de refeição	5 787,62 €	6 485,33 €	7 590,00 €
6	Encargos TSU e FCT	11 188,01 €	11 708,10 €	13 906,48 €
7	Seguro de acidentes de trabalho	400,00 €	251,50 €	350,00 €
8	Passes	0,00 €	0,00 €	0,00 €
9	Medicina, higiene e segurança no trabalho	282,36 €	309,42 €	309,42 €
10	Formação	500,00 €	472,20 €	480,00 €
b)	Honorários	78 877,44 €	70 984,84 €	74 400,00 €
11	Juristas	34 595,00 €	38 544,29 €	36 000,00 €
14	Mediadores	3 505,44 €	650,00 €	4 800,00 €
15	Outros colaboradores	0,00 €	0,00 €	0,00 €
16	Árbitros	36 877,00 €	27 864,00 €	30 000,00 €
17	Contabilista	3 600,00 €	3 600,00 €	3 600,00 €

18	Encargos SS entidades contratantes	300,00 €	326,55 €	0,00 €
DESPESAS EXTRAORDINÁRIAS		ORÇAMENTO 2021	Execução Orçamental 31/12/2021	ORÇAMENTO 2022
		1 953,68 €	1 836,23 €	959,00 €
1	Encargos conta dinâmica	421,18 €	284,25 €	0,00 €
2	Juros de financiamentos	0,00 €	0,00 €	0,00 €
3	Imprevistos	633,50 €	652,98 €	60,00 €
4	Quota PRP	899,00 €	899,00 €	899,00 €
total despesas		200 960,08 €	175 287,21 €	209 877,33 €
SALDO		13 239,98 €	2 097,46 €	32 390,77 €