

PROTOCOLO ENTRE O CENTRO DE ARBITRAGEM DA UNIVERSIDADE AUTÓNOMA DE LISBOA (CAUAL) E A ANAFRE – ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE FREGUESIAS

PROCEDIMENTOS PARA OS UTILIZADORES

Sempre que um utilizador pretender recorrer aos serviços do CAUAL, deverá observar os seguintes procedimentos:

A Freguesia que acolhe o utilizador deverá ceder-lhe os contactos do CAUAL, para que ele proceda ao contacto direto, evitando expor o conflito a terceiros. A Freguesia deverá ainda esclarecer o utilizador sobre a necessidade de pagamento de uma taxa de mediação.

Se por motivos atendíveis o utilizador não tiver capacidade para contactar diretamente o CAUAL, deve a Freguesia enviar um e-mail ao CAUAL, em nome do utilizador, fazendo uma pequena descrição do conflito, mencionando o nome de quem solicitou o serviço, os contactos e o(s) contactos da outra(s) parte(s) envolvida(s) no conflito.

Recebida reclamação no CAUAL, de imediato é aberto um processo, cujo número será mencionado em todas as comunicações e documentos, a ele referentes.



O Diretor Executivo do CAUAL nomeará então um mediador de conflitos que de imediato contactará as partes envolvidas, explicando-lhes como funcionará o processo e convidando-as para uma sessão de mediação ou tentando de imediato a conciliação.

Se as partes aceitarem participar numa sessão de mediação, será então em consenso entre todos os envolvidos (as partes e o mediador), agendada uma sessão de mediação, durante a qual as partes tentarão encontrar um acordo satisfatório, para a questão que as opõe.

Os conflitos podem também ser resolvidos por conciliação, competindo ao Diretor Executivo decidir qual o meio mais adequado a aplicar a cada um dos conflitos em concreto (mediação ou conciliação).

O processo de mediação/conciliação é voluntário, competindo às partes decidir sobre a sua aceitação.

As pessoas singulares deverão proceder ao pagamento de uma taxa de utilização no valor de €12,50 (doze euros e cinquenta cêntimos). A taxa a pagar pelas pessoas coletivas será de €25,00 (vinte e cinco euros).

As partes envolvidas num conflito poderão a qualquer momento esclarecer qualquer dúvida que possam ter, contactando o Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa, através do email: centrodearbitragem@autonoma.pt ou pelo telefone: 213177660.