



REPÚBLICA PORTUGUESA

CARTA DE MISSÃO

Ministério: Justiça

Serviço/Organismo: Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios

Cargo e Titular: Director, Domingos Soares Farinho

Período da Comissão de Serviço: de 10 de Dezembro de 2009 a 31 de Março de 2011

1. Missão do organismo

Promover o acesso ao direito, aos meios extrajudiciais de resolução de conflitos, aos tribunais arbitrais e aos julgados de paz.

2. Principais serviços prestados

*Julgados de Paz, incluindo o seu sistema de mediação próprio;
Mediação Pública, através dos Sistemas de Mediação Familiar, Laboral e Penal;
Financiamento e acompanhamento de Centros de Arbitragem Institucionalizada;
Instrução dos processos de autorização de arbitragem em Portugal;
Divulgação dos mecanismos de acesso ao Direito e aos Tribunais*

3. Orientações estratégicas

*Visibilidade e imagem junto de utentes e parceiros;
Formação específica;
Qualidade do serviço prestado*

4. Objectivos a atingir:

*Promover acções de divulgação para públicos especializados;
Criar confiança através da especialização dos profissionais em meios RAL;
Assegurar a qualidade dos serviços em tempo e custos;*



REPÚBLICA PORTUGUESA

Aumentar o número de serviços disponíveis “on-line”;
Desenvolver metodologias de comunicação externa;
Garantir a actualização contínua das atribuições de cada área funcional;
Melhorar os requisitos de certificação/selecção dos profissionais dos meios RAL;
Promover a utilização das TIC;
Fomentar parcerias com as autarquias e empresas;
Aumentar competências técnicas de comunicação e marketing público;
Assegurar a formação contínua dos colaboradores;
Criar sistemas internos de detecção de necessidades formativas;
Reduzir custos através de parcerias;
Aumentar receitas próprias.

5. Recursos necessários

Aumento do n.º de técnicos superiores em 4 elementos;
Aumento do n.º de elementos do call centre para o dobro (4);
Reforço das verbas para investimento em comunicação e marketing público em cerca de meio milhão de euros;
Aumento do orçamento de referência do GRAL (2009), com a actualização necessária à satisfação do aumento de custos fixos (aumento do n.º de juizes de paz e de financiamento para novos centros de arbitragem).

Data: 24/02/2010