

ENTRAJUDA-FORMA

Entrada em vigor: Fevereiro 2011

1. As reclamações constituem um meio privilegiado para melhorar o nível de serviço da Área de Formação da ENTRAJUDA, quer na resposta e resolução das situações apresentadas, quer na definição de procedimentos mais adequados em situações futuras.
2. As reclamações podem ser recebidas através dos seguintes suportes:
 - Contacto presencial;
 - Correspondência – através de carta ou fax;
 - Correio electrónico (e-mail).
3. Os Formandos e as Instituições poderão, sempre que o entenderem fazer, apresentar a sua reclamação nos seguintes termos:
 - Formalizada por escrito, dirigida ao Responsável da Área da Formação da ENTRAJUDA, apresentando as razões da reclamação;
 - No final de uma acção de formação, utilizando para o efeito a Ficha de Reclamação que está à disposição;
 - Após uma acção de formação, no prazo máximo de cinco úteis após a data da ocorrência, através de e-mail, fax ou carta, utilizando para o efeito a Ficha de Reclamação que se encontra disponível no site da ENTRAJUDA na Internet;
 - Em qualquer momento, no prazo máximo de cinco dias úteis após a data da ocorrência, relativamente às matérias que se prendem com a aplicação do Regulamento Geral de Formação e do Regulamento Específico, assim como no que se respeita a outros aspectos operacionais e de relacionamento.
4. Resposta ao reclamante:
 - A resposta a uma reclamação deverá ser dada no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar da data da reclamação, se a informação adicional que venha a ser solicitada ao reclamante for disponibilizada em tempo útil.
 - A resposta ao reclamante é dada utilizando o mesmo tipo de suporte utilizado no envio da reclamação à ENTRAJUDA.
 - O reclamante poderá contestar, no prazo de 30 dias, o resultado da decisão. Não o fazendo, a reclamação considera-se encerrada. Havendo contestação, reabre-se o processo, sendo observadas as regras estabelecidas no tratamento de uma reclamação.