

PROCEDIMENTO GERAL DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DA ÁREA DA FORMAÇÃO

PROCEDIMENTO RELATIVO A RECLAMAÇÕES

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:

- a) Contacto presencial;
- b) Correspondência – através de carta ou fax;
- c) Correio electrónico (e-mail).

3. Os Formandos e as Instituições poderão, sempre que o entenderem apresentar a sua reclamação nos seguintes termos:

- a) Formalizada por escrito, dirigida ao Coordenador da Área da Formação da ENTRAJUDA, apresentando as razões da reclamação.
- b) No final de uma ação de formação, utilizando para o efeito a Ficha de Reclamação que estará à disposição.
- c) Após uma ação de formação, no prazo máximo de cinco dias úteis após a data da ocorrência, através de e-mail ou carta, utilizando para o efeito a Ficha de Reclamação que se encontra disponível no site da ENTRAJUDA na Internet.
- d) 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, assim como no que se respeita a outros aspetos operacionais e de relacionamento.
- e) O tratamento das reclamações é efetuado de acordo com o Procedimento Geral de Tratamento de Reclamações estabelecido pela ENTRAJUDA, disponível no seu website.

4. RESPOSTA À RECLAMAÇÃO

- a) 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.
- b) A resposta ao reclamante é dada utilizando o mesmo tipo de suporte utilizado no envio da reclamação à ENTRAJUDA.
- c) 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.