



Regulamento de funcionamento da Atividade Formativa

Artigo 20º - Procedimento relativo a queixas e reclamações

1. Em qualquer momento, pode o formando apresentar uma queixa oral, ao coordenador pedagógico ou de ação, relativa a alguma ocorrência, que deverá ser decidida por este de forma rápida, adequada e eficaz.
2. O formando pode apresentar uma reclamação/sugestão ao gestor de formação da entidade formadora em qualquer momento da formação.
3. O tratamento de reclamações, assente na aplicação e observância do código do procedimento administrativo, assegurará a análise e decisões imparciais, bem como resposta oportuna ao seu autor.
4. As reclamações respeitantes a insatisfações ou disfunções inerentes, identificados pelos formandos ou formadores, devem ser apresentadas e dirigidas ao responsável da entidade formadora, por escrito, em formulário próprio existente para o efeito no dossiê técnico-pedagógico, e entregue, nos serviços ou no local de formação ao coordenador da ação.
5. As reclamações poderão ser entregues pessoalmente, por correio, por fax e por via Web através da página da entidade www.araam.pt, cabendo a obrigação da emissão da resposta ao gestor da entidade formadora, que assegurará a isenção da apreciação, a parecer do coordenador pedagógico se não for visado, e ouvidos os restantes intervenientes.
6. O prazo de apresentação e de resposta decorre do previsto naquele código para atos administrativos, devendo ocorrer nos dez dias úteis após o ato ou da constatação que deu origem à reclamação ou queixa. A resposta à reclamação/queixa será dada nos trinta dias seguintes, devendo ocorrer o mais cedo possível após a sua receção;
7. Todavia, em casos excecionais, devidamente fundamentados, poderão ser atendidas reclamações e queixas que não observem aqueles prazos.
8. Existe um livro para organização, para registo, numerado e datado, e para arquivo das reclamações, encaminhamento, tratamento e resposta às reclamações.
9. Os interessados, enquanto utentes da ARAAM, podem utilizar o livro de reclamações, existente na sede, nos termos do previsto no Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, que será deslocalizado, por solicitação, para nele ser exarada a reclamação, caso esta respeite a incumprimento da entidade formadora e por isso se destine e incumba a entidade competente a que está titulada.

ARAAM - Associação Regional dos Agricultores do Alto Minho

Av. Cap. Gaspar de Castro, 119 - Loja 9 Mercado Municipal.

4900-462 Viana do Castelo

www.araam.pt; Tel 258 828 330; E-mail: araam@sapo.pt