

## FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO

(PREENCHER EM MAIÚSCULA)

Nº de Registo: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

I - Identificação do Reclamante (obrigatório)	
NOME:	_____
MORADA:	_____
CÓDIGO POSTAL:	LOCALIDADE:
Telemóvel:	Telefone Alternativo:
Na qualidade de	<input type="checkbox"/> Formando <input type="checkbox"/> Formador <input type="checkbox"/> Empresa Receptora <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/>
Outros Dados:	_____

II - Natureza da Reclamação	
ASSUNTO:	_____

- a) Data em que ocorreu o(s) problema(s) (Dia/Mês/Ano)    \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_
- b) Problema surgiu pela primeira vez?     SIM     NÃO
- c) Já houve correcção/reparação?     SIM     NÃO

Assinale com X

O interessado deve escolher as opções mais adaptadas (uma ou mais)

<input type="checkbox"/> Alteração do conteúdo programático previsto	<input type="checkbox"/> Falta de equipamentos nas sessões práticas/teóricas
<input type="checkbox"/> Alteração do cronograma previsual	<input type="checkbox"/> Incumprimento dos compromissos
<input type="checkbox"/> Atraso no início das sessões de formação	<input type="checkbox"/> Incumprimento do horário de formação
<input type="checkbox"/> Comportamento do formador	<input type="checkbox"/> Método de formação desajustado
<input type="checkbox"/> Comportamento do formando	<input type="checkbox"/> Não entrega de certificado / diploma
<input type="checkbox"/> Condições contratuais	<input type="checkbox"/> Não entrega de documentação técnica
<input type="checkbox"/> Discórdância da pontuação em teste/exame	<input type="checkbox"/> Não entrega de manuais de apoio
<input type="checkbox"/> Expulsão da sala de formação	<input type="checkbox"/> Não seleccionado como formando para curso de formação
<input type="checkbox"/> Falta injustificada	<input type="checkbox"/> Outro

III - Circunstâncias dos Factos
Descrição do Facto: _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

A utilização deste formulário visa reforçar a comunicação entre formandos, formadores e outros agentes que colaboram com a **Factor Segurança, Lda**, para, na medida do possível, se chegar a uma solução relativamente ao(s) problema(s) identificados; a **Factor Segurança** compromete-se a contactar o reclamante e a emitir uma resposta por escrito no prazo de 15 dias úteis após a recepção da reclamação; a apreciação desta reclamação é da responsabilidade do departamento da Qualidade.

Assinatura: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_