

MAGNACTIVE



## **Artigo 1º**

### **Objeto**

- 1- Pretende definir-se neste documento um referencial de critérios que devem ser observados, de modo a assegurar a qualidade do processo formativo e a satisfação das necessidades e expectativas de todos os intervenientes (formandos, entidades clientes, formadores, equipa da ANTHEA ACADEMY) na atividade formativa.

## **Artigo 2º**

### **Âmbito de aplicação**

- 1- O presente “Regulamento de Funcionamento da Formação” define as orientações pelas quais se deve reger o funcionamento da atividade formativa da ANTHEA ACADEMY.
- 2- Este documento está sujeito a revisão sempre que ocorram alterações nos procedimentos, nas tipologias da oferta formativa, entre outras alterações que possam vir a ocorrer.
- 3- Qualquer ponto ou artigo deste Regulamento não se poderá sobrepor à legislação e regulamentação aplicável (nacional e/ou comunitária).

## **Artigo 3º**

### **Missão, visão, política e estratégia formativa**

- 1- A missão da ANTHEA ACADEMY consiste em Potenciar o know-how das pessoas, aplicando metodologias inovadoras e as mais avançadas tecnologias no processo formativo
- 2- A visão da ANTHEA ACADEMY concerne em prestar serviços de formação profissional de elevada qualidade pedagógica, focados em acrescentar valor a pessoas e organizações na formação de competências.
- 3- A ANTHEA ACADEMY tem como propósito sermos imparciais, exigentes e confiáveis, liderar equipas de especialistas focados em apresentar a melhor solução à medida dos desafios dos nossos clientes para que estes usufruam de uma vida mais tranquila, segura e memorável.
- 4- A ANTHEA ACADEMY obriga-se a cumprir a sua política na área formativa, a qual consiste em disponibilizar uma oferta formativa adequada às necessidades dos seus formandos e clientes; assegurar a satisfação dos seus formandos e clientes; melhorar continuamente os seus processos e o desempenho do seu sistema de qualidade formativa.

## **Artigo 4º**

### **Áreas de formação**

- 1- A ANTHEA ACADEMY desenvolve a sua atividade formativa nas seguintes áreas:
  - a) 090 - Desenvolvimento Pessoal;
  - b) 222 – Línguas e Literatura;
  - c) 729 – Saúde - programas não classificados noutra área de formação;

- d) 812 – Turismo e Lazer;
  - e) 861 - Proteção de Pessoas e Bens.
- 2- Anualmente, são revistas e analisadas todas as áreas de formação, bem como novas áreas a incluir no projeto, com base nos resultados da formação, de modo a garantir um constante processo de melhoria contínua e diagnóstico de necessidades da entidade, dos seus parceiros e clientes.
  - 3- A direção da oferta formativa é, maioritariamente, interempresa (incluindo particulares), mas também organizamos ações intraempresa (à medida do cliente), de acordo com solicitações das entidades.

#### **Artigo 5º**

##### **Divulgação das ações de formação**

- 1- As ações de formação são calendarizadas e divulgadas através de e-mail, newsletters, flyers, site e redes sociais da ANTHEA ACADEMY e do GRUPO ANTHEA, entre outras formas de divulgação que se julguem necessárias.
- 2- Nas ações de formação realizadas à medida dos nossos clientes a divulgação é da inteira responsabilidade dos mesmos, após ser acordada a data de realização entre todas as partes intervenientes no processo (ANTHEA ACADEMY, cliente, formadores e outros).

#### **Artigo 6º**

##### **Procedimento de pré-inscrição e inscrição de Formandos**

- 1- Após a divulgação da abertura das inscrições para as ações de formação, os formandos poderão efetuar a sua pré-inscrição através do site da ANTHEA ACADEMY ou através do email [formacao@antheaacademy.com](mailto:formacao@antheaacademy.com), sendo que posteriormente será enviado para o seu e-mail a confirmação da mesma.
- 2- As pré-inscrições nas ações de formação são livres, pelo que, qualquer pessoa que tenha interesse em inscrever-se, poderá fazê-lo através dos canais anteriormente referidos.
- 3- Todos os candidatos serão contactados e convidados a preencher uma “Ficha de Inscrição” com a devida documentação necessária para o efeito anexada à ficha.
- 4- Na formação à medida o processo de inscrição é articulado com o interlocutor da entidade cliente, através do preenchimento da ficha de inscrição por cada participante.

#### **Artigo 7º**

##### **CrITÉrios de seleção de Formandos**

- 1- A seleção dos Formandos é realizada mediante a apresentação de condições e qualificações específicas para cada ação, curso ou área de formação. Todos os selecionados são contactados.

- 2- No caso de exceder o limite máximo de inscrições numa determinada formação, os candidatos em lista de espera serão os primeiros a ser contactados e selecionados, logo que seja definida uma nova data, caso ainda mantenham interesse na realização da formação.
- 3- Na formação à medida a seleção dos formandos a integrar na ação de formação é feita pela entidade empregadora, no entanto a verificação do cumprimento dos pré-requisitos é da responsabilidade da ANTHEA ACADEMY.

## **Artigo 8º**

### **Critérios de seleção de Formadores**

- 1- Dar-se-á sempre prioridade a Formadores que façam parte da Bolsa de Formadores da ANTHEA ACADEMY.
- 2- Caso haja necessidade de recrutar um novo Formador para essa Bolsa, os Formadores que dela fazem ou farão parte integrante, são selecionados de acordo com os seguintes fatores determinantes:
  - a) Análise curricular ao nível da experiência pedagógica e/ou técnica;
  - b) Adequação do perfil técnico e psicológico dos Formadores às características da formação e do público-alvo;
  - c) Avaliação da experiência formativa anterior;
  - d) Avaliação do currículo académico.

## **Artigo 9º**

### **Regime de pagamentos**

- 1- A frequência de qualquer ação de formação profissional prevê o pagamento pelo cliente (entidade ou particular) à ANTHEA ACADEMY.
- 2- Os valores e possíveis modalidades de pagamentos são comunicados na divulgação de cada ação, e em caso de dúvida, o interessado deverá contactar a ANTHEA ACADEMY.
- 3- Todas as ações exigem o pagamento de uma prestação (valor comunicado na divulgação) antes do início da ação, sem o qual não é permitido o acesso à ação de formação.
- 4- O pagamento da inscrição da formação é suportado pelo Formando ou pela sua entidade patronal, sendo que as entidades coletivas deverão fazer o pagamento na sua totalidade no ato da inscrição.
- 5- O pagamento da formação deverá ser realizado por numerário, multibanco (com apresentação de comprovativo de pagamento), cheque à ordem ou por transferência bancária (com apresentação de comprovativo).
- 6- Nas ações de formação à medida os valores, modos e formas de pagamento são acordadas entre a ANTHEA ACADEMY e a entidade cliente.
- 7- A ANTHEA ACADEMY emite os documentos contabilísticos competentes, entregando-os aos autores dos pagamentos, sejam particulares ou entidades.

## **Artigo 10º**

### **Política de devoluções**

- 1- No caso da ação de formação não acontecer por responsabilidade da ANTHEA ACADEMY, sem que haja previsão de nova ação de formação serão devolvidos 100% dos valores pagos.
- 2- No caso em que o cronograma ou local da ação de formação sejam alterados pela ANTHEA ACADEMY, e não exista acordo com o formando/cliente serão devolvidos 100% dos valores pagos.
- 3- O valor pago é devolvido na totalidade, caso a desistência ocorra nos 10 dias anteriores ao início da ação da formação, e a mesma tenha sido comunicada por escrito (carta ou e-mail) à ANTHEA ACADEMY.
- 4- No caso em que o formando/cliente comunique por escrito (carta ou e-mail) o cancelamento da inscrição até 4 dias úteis antes da data de início da ação de formação, serão devolvidos 50% dos valores pagos.
- 5- A desistência ou o cancelamento da ação por parte do formando/cliente deve ser comunicada com mais de 48 horas de antecedência, caso isso não aconteça não haverá devolução do investimento já feito e o formando/cliente fica obrigado ao pagamento total do valor associado à ação de formação.
- 6- Desistência após o início da ação de formação, o Formando deverá informar por escrito (carta ou e-mail) a ANTHEA ACADEMY, onde deve constar o motivo da desistência, não se verificando devolução do investimento já feito e o formando/cliente fica obrigado ao pagamento total do valor associado à ação de formação.
- 7- No caso em que a desistência/cancelamento seja por motivos de índole legal ou de saúde, tendo o formando que apresentar documento comprovativo do motivo, o valor pago é devolvido na totalidade.

## **Artigo 11º**

### **Direito de adiar ou cancelar ações de formação**

- 1- Em caso de cancelamento de uma ação formativa, a ANTHEA ACADEMY contacta, com a maior antecedência possível, todos os participantes, informando-os desse facto e do motivo de tal situação.
- 2- A ANTHEA ACADEMY reserva-se ao direito de cancelar ou adiar a realização das ações de formação, sempre que não haja participantes suficientes, ou seja, quando estiverem inscritos menos de 75% da capacidade máxima da formação, ou por qualquer outro motivo de gestão.
- 3- Sempre que a ANTHEA ACADEMY proceda ao cancelamento da ação de formação, o valor já pago pelo Formando/cliente será devolvido, ou, caso a ação de formação seja adiada, o valor pago aos Formandos/clientes que não possam comparecer no novo horário será igualmente devolvido.

## Artigo 12º

### Condições de funcionamento da formação

- 1- As condições de funcionamento das ações de formação, nomeadamente horário, cronograma, data e local de realização, são definidos antes do início das mesmas e divulgados através dos meios de comunicação indicados no Artigo 5º.
- 2- Todos os interessados na ação têm acesso ao cronograma.
- 3- Na formação à medida, é da competência da entidade cliente passar aos seus colaboradores a informação do cronograma e todas as outras inerentes à ação de formação.
- 4- A duração diária máxima para as ações de formação é de 8 horas exceto as ações de acesso ao cartão profissional de Segurança Privada.
- 5- No caso da formação que habilita à emissão de cartão profissional para o setor da segurança privada, aplicam-se as seguintes regras:
  - O número de horas legalmente estabelecido por ação;
  - As sessões são estruturadas em períodos de 60 ou 90 minutos;
  - Por cada 60 minutos de sessão, é realizado um intervalo intercalar de 10 minutos;
  - Por cada 90 minutos de sessão, é realizado um intervalo intercalar de 20 minutos;
  - Os intervalos das sessões são contabilizados como período formativo desde que não ultrapassem o definido;
  - Os períodos de almoço não são contabilizados para efeitos de carga horária.
- 6- Quando a formação ultrapasse as 4 horas diárias (incluindo períodos de intervalo), será obrigatório realizar uma pausa para refeição que não pode ser inferior a 1 hora.
- 7- A ação só terá início quando estiver garantido o número mínimo de Formandos, de forma a garantir o bom funcionamento da mesma.
- 8- O cronograma, os horários de funcionamento e outras condições poderão ser ajustados quando o objetivo seja melhorar a qualidade de desempenho dos grupos em formação, garantindo assim a qualidade do processo pedagógico.
- 9- As condições de funcionamento poderão ser sujeitas a alterações, não só na situação referida no número anterior, mas também em virtude de alguma situação imprevista, comprometendo-se a ANTHEA ACADEMY a contactar atempadamente cada um dos Formandos inscritos, de forma a comunicar as referidas alterações.
- 10- Durante as ações de formação, caso haja necessidade, a ANTHEA ACADEMY, indicará, além do Coordenador Pedagógico da ação, um elemento de apoio que assegurará o atendimento necessário e responderá a qualquer solicitação a nível logístico e administrativo.
- 11- Os Formandos deverão ter conhecimento de toda a informação referente às ações de formação, nomeadamente horários, regime de funcionamento e critérios de avaliação.

- 12- Sempre que aplicável, antes do início da ação de formação, os Formandos deverão assinar um Contrato de Formação.
- 13- Nas ações de formação, os Formandos poderão utilizar os seus próprios recursos, nomeadamente portátil ou tablet.

### **Artigo 13º**

#### **Condições de frequência: assiduidade**

- 1- Para a obtenção do Certificado da Formação, os Formandos devem frequentar pelo menos 95% do total da ação de formação, exceto as ações de acesso ao cartão profissional de Segurança regulamentadas pela Portaria nº 304 de 17 de dezembro 2021 que obriga ao cumprimento de 100% de assiduidade na duração total do curso. Exceções podem ser aplicadas, mas apenas serão validadas pela entidade reguladora competente – a DNPSF.
- 2- O controlo da frequência nas ações de formação é realizado através de assinatura do formando na “Folha de Presenças”.
- 3- A desistência, por parte do Formando, deve ser comunicada por carta ou e-mail ao Coordenador Pedagógico e ao Formador responsável pela ação de formação.

### **Artigo 14º**

#### **Outras condições de frequência**

- 1- A violação grave ou reiterada dos deveres e obrigações do Formando, emanadas do Contrato de Formação, confere à ANTHEA ACADEMY o direito de rescindir o contrato em qualquer altura da ação de formação.
- 2- O abandono do Formando sem motivo justificado da frequência da ação da formação em qualquer uma das suas fases, não invalida o pagamento da mesma, nem obriga à devolução do valor já liquidado.
- 3- A rescisão unilateral do contrato de formação por parte da ANTHEA ACADEMY confere ao Formando direito à devolução do valor pago.
- 4- De acordo com a Portaria nº 304 de 17 de dezembro 2021, não são permitidas faltas, atrasos ou saídas antecipadas. Os formandos devem cumprir o horário estabelecido para cada ação de formação, sendo concedida uma tolerância de 10 minutos, no máximo, de forma excepcional, tendo sempre de ser justificado ao formador na sessão, ou preferencialmente de forma antecipada (se previsto) à coordenação pedagógica. O tempo de atraso ou saída antecipada que supere esta tolerância é contabilizado como tempo de falta.

## Artigo 15º

### Interrupções e possibilidade de repetição de cursos

- 1- A interrupção de uma ação de formação poderá ocorrer quando existam motivos de força maior, que temporariamente tornem inviável a continuação da formação e não façam cumprir os objetivos propostos para a ação em causa.
- 2- Poderá retomar-se a formação quando forem restabelecidas as condições e alterações necessárias relacionadas com o programa formativo, de modo a diminuir o impacto causado pela sua interrupção.
- 3- Caso não seja possível reiniciar ou repetir a formação, a ANTHEA ACADEMY responsabiliza-se pela devolução dos pagamentos efetuados pelos Formandos.

## Artigo 16º

### Regime de avaliação

- 1- Cada ação de formação pode ser objeto das seguintes modalidades de avaliação:
  - a) Avaliação Inicial de Diagnóstico: será realizada no início da formação, para análise dos objetivos definidos e sua adequação às funções e necessidades específicas do grupo de Formandos;
  - b) Avaliação Contínua Formativa: desenvolvida em sequência da Avaliação Inicial de Diagnóstico, tem como principal objetivo a verificação por parte dos Formandos da evolução da sua aprendizagem. Promovida no decurso da formação, permite identificar desvios aos objetivos estabelecidos, detetar problemas de modo a encontrar as melhores soluções para que o Formador reajuste a sua estratégia de monitorização da aprendizagem. Os meios formativos podem ser utilizados pelo Coordenador da ação (da entidade) ou pelo Formador e podem ser de natureza escrita ou através de uma abordagem presencial;
  - c) Avaliação Sumativa: quando aplicável, será realizada uma avaliação sumativa dos conhecimentos e/ou competências adquiridas pelos Formandos, de acordo com os objetivos específicos do curso, através de instrumentos de avaliação pertinentes.
- 2- Os critérios de avaliação das aprendizagens e respetivas ponderações para a Classificação final, estão descritas em cada programa de curso.
- 3- Serão aprovados (conclusão com aproveitamento) todos os formandos que obtenham uma classificação final igual ou superior a 10 valores de acordo com a seguinte escala:
  - a) < 9,9 valores - Insuficiente
  - b) 10 - 13 - Suficiente
  - c) 14 - 17 - Bom
  - d) 18 - 20 - Muito Bom



- 4- Em todas as ações de formação desenvolvidas pela ANTHEA ACADEMY serão implementadas as seguintes modalidades de avaliação:
  - a) Avaliação do módulo pelo Formando;
  - b) Avaliação do módulo pelo Formador;
  - c) Avaliação final da ação de formação pelo Formando e Formador;
  - d) Avaliação do Formador pelo Coordenador Pedagógico.
- 5- Todos os participantes deverão colaborar na avaliação do processo formativo, nomeadamente na resposta a questionários de avaliação de reação modular e/ou final. Posteriormente, será efetuada a análise dos questionários e a avaliação dos Formadores.
- 6- A avaliação da eficácia da formação será realizada através de questionários, aplicados cerca de 6 meses após a finalização da ação de formação.
- 7- No final de cada ação de formação será emitido um Certificado de Formação a todos os formandos que cumprirem as seguintes condições:
  - a) Concluir o curso com aproveitamento /ser aprovado;
  - b) Cumprir o regime de assiduidade definido no programa do curso;
  - c) Não ter violado qualquer dos artigos presentes neste regulamento;
  - d) Estarem saldados todos os valores referentes ao curso.
- 8- Caso o Formando não conclua a ação de formação na sua totalidade ou conclua, mas sem aproveitamento, poderá requisitar o Certificado de Frequência de Formação Profissional, de acordo com o emanado no Contrato de Formação.

## **Artigo 17º**

### **Direitos dos Formandos**

- 1- Os Formandos que se encontrem a frequentar uma ação de formação têm direito a:
  - a) Participar na ação de formação, de acordo com os programas estabelecidos e metodologias pedagógicas definidas;
  - b) Receber toda a documentação relativa à ação de formação que frequenta;
  - c) Ver respeitada a confidencialidade dos elementos constantes no seu processo individual;
  - d) Aceder aos factos relevantes do seu processo individual durante a sua formação, sempre que o solicite;
  - e) Conhecer e ter cópia do presente Regulamento da Formação;
  - f) Receber, após a conclusão da Formação e desde que cumpra os requisitos estipulados pelo Regulamento da Formação, um Certificado de Formação, emitido de acordo com a legislação em vigor;
  - g) Receber um Certificado de Frequência de Formação Profissional emitido de acordo com a legislação em vigor, no caso da não conclusão da ação de formação ou de conclusão sem aproveitamento.

## **Artigo 18º**

### **Deveres dos Formandos**

- 1- Os Formandos que frequentam uma ação de formação devem:
  - a) Assinar e cumprir as cláusulas do Contrato de Formação;
  - b) Comparecer, participar e colaborar com a ANTHEA ACADEMY e demais intervenientes na ação, de acordo com o presente Regulamento da Formação, que é do seu conhecimento desde a data da sua inscrição;
  - c) Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação, tendo em vista a aquisição das competências visadas;
  - d) Avisar o Formador, assim que possível, sempre que tenha necessidade de faltar às sessões de formação;
  - e) Tratar com civilidade os Formadores, restantes Formandos, colaboradores da ANTHEA ACADEMY e demais pessoas com as quais se relacione no âmbito da Formação;
  - f) Tratar com zelo os espaços e equipamentos à disposição nas instalações;
  - g) Cumprir as orientações dadas pelo Coordenador Pedagógico e as regras presentes neste Regulamento;
  - h) Cumprir as disposições de segurança, higiene e saúde, determinadas pelas condições de desenvolvimento da formação;
  - i) Responder nos prazos fixados aos inquéritos que lhe forem dirigidos;
  - j) Fornecer os dados solicitados pela ANTHEA ACADEMY, necessários para a realização da ação de formação e consequente certificação;
  - k) Informar a ANTHEA ACADEMY sempre que houver alteração dos dados pessoais inicialmente fornecidos, nomeadamente: morada, contacto telefónico, endereço de e-mail e data de validade do documento de identificação;
  - l) Colaborar na avaliação da ação de formação.

## **Artigo 19º**

### **Deveres dos Formadores**

- 1- É da responsabilidade dos Formadores:
  - a) Preparar de forma adequada e prévia cada sessão de formação, tendo em conta os objetivos da ação, os seus destinatários, a metodologia pedagógica mais ajustada, a estruturação do programa de formação, a preparação de recursos técnico-pedagógicos adequados, o plano de sessão e os instrumentos de avaliação;
  - b) Zelar pelas instalações e pelos meios materiais técnicos colocados à sua disposição;
  - c) Ser assíduo e pontual;
  - d) Garantir a ordem e o bom funcionamento das sessões;

- e) Comunicar atempadamente ao Coordenador Pedagógico ou à ANTHEA ACADEMY qualquer ocorrência que possa prejudicar o bom aproveitamento da formação;
- f) Conhecer as regras de funcionamento da formação da ANTHEA ACADEMY.

### **Artigo 20º**

#### **Responsabilidades do/a Gestor/a de Formação**

- 1- O responsável pela política de formação da ANTHEA ACADEMY e pela sua gestão de formação deve assegurar:
  - a) O planeamento, elaboração, monitorização, controlo e avaliação do plano de atividades;
  - b) Gerir os recursos afetos à formação;
  - c) As relações externas relativas à mesma;
  - d) A articulação com os responsáveis máximos da entidade e com os destinatários da formação;
  - e) A promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade de formação;
  - f) Analisar, reencaminhar ou resolver as queixas e reclamações, na garantia de uma resolução fundamentada e independente.

### **Artigo 21º**

#### **Responsabilidades do/a Coordenado/a Pedagógico/a**

- 1- O responsável pela Coordenação Pedagógica deve assegurar:
  - a) A articulação com o/a Gestor/a de Formação;
  - b) A articulação com a equipa de Formadores na fase de conceção dos programas;
  - c) Acompanhamento pedagógico dos Formandos e dos Formadores na fase de execução da ação;
  - d) Entregar o material didático e de apoio à formação;
  - e) Resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações;
  - f) Receber as queixas e reclamações dos Formadores e dos Formandos. Exigir, quando necessário, a sua formulação por escrito e remeter o processo para a Gestão da Formação.

### **Artigo 22º**

#### **Responsabilidades do Serviço de Atendimento**

- 1- É da responsabilidade do Serviço de Atendimento:
  - a) Receber, registar e arquivar toda a documentação entregue pelos Formandos;
  - b) Atender e esclarecer os formandos sobre quaisquer dúvidas de funcionamento da ANTHEA ACADEMY;
  - c) Facultar quaisquer esclarecimentos solicitados e encaminhar os formandos.

## **Artigo 23º**

### **Proteção de dados pessoais**

#### **(Formandos, Formadores e outros Colaboradores)**

- 1- Os dados pessoais fornecidos pelos Formandos, Formadores e outros Colaboradores destinam-se aos seguintes fins:
  - a) À organização da ação: esclarecimento de demonstração de interesse e possível inscrição, via telefone, correio eletrónico ou outros meios mais adequados;
  - b) Ao funcionamento da ação: de modo a averiguar os motivos de não comparência na ação, comunicação de alterações, solicitação de informação, dados ou material em falta, entre outros;
  - c) Ao acompanhamento e avaliação das ações de formação em que participam, via correio eletrónico para resposta a questionários;
  - d) Ao processamento informático dos dados e à conservação dos mesmos pelo período em que o processo formativo esteja aberto, para efeitos administrativos, avaliativos e de auditoria;
  - e) Ao envio de informação/publicidade sobre outras ações realizadas pela ANTHEA ACADEMY (caso o Formando aceite ser comunicado e disponibilize os dados para esse fim);
  - f) A cedência de dados à DGERT, entidade certificadora de entidades formadoras, para efeitos de eventual auscultação sobre a qualidade da formação que irá frequentar (sujeito à aceitação por parte do dador de dados).
- 2- A cedência de dados a outras entidades e para outros efeitos, além dos já mencionados, está sujeito à aprovação do titular dos dados, mediante autorização específica e inserida nos instrumentos de obtenção de dados pessoais.
- 3- A ANTHEA ACADEMY garante o cumprimento da legislação em vigor no que diz respeito à confidencialidade de todos os dados pessoais cedidos. Durante este período, reserva-se ao titular dos dados o direito de acesso, retificação e eliminação dos mesmos.

## **Artigo 24º**

### **Procedimentos relativos a queixas e reclamações**

São consideradas reclamações formais todos os registos (carta, e-mail, Ficha de Ocorrência, Livro de Reclamações físico ou eletrónico) apresentados pelos Formandos, Formadores ou outros intervenientes no processo formativo que configurem a apresentação de uma situação específica que denuncie um procedimento (metodologias, pagamentos), atuação (Formadores, Coordenador, etc.), condições logísticas e materiais, que coloquem em causa a aprendizagem ou

atentem contra a dignidade e os direitos de pessoas e entidades envolvidas no processo formativo.

- 1- As reclamações podem ser apresentadas por escrito, no livro de reclamações ou Ficha de Ocorrência disponibilizados na sede do GRUPO ANTHEA ou no livro de reclamações na versão eletrónica cujo acesso é possível através do site do GRUPO ANTHEA. Sempre que uma reclamação é apresentada telefonicamente, o recetor deverá solicitar que a mesma seja enviada por correio eletrónico ou por correio postal, com aviso de receção.
- 2- Todas as reclamações recebidas por escrito deverão ser encaminhadas para o correio eletrónico **formacao@antheaacademy.com**, para que fiquem registadas. Sempre que relevante, o recetor deverá complementar a reclamação reencaminhada com toda a informação que considere pertinente.
- 3- As queixas e reclamações são dirigidas à Gestão da Formação da ANTHEA ACADEMY e deverão conter as seguintes informações:
  - a) Identificação da pessoa que apresenta a queixa/reclamação;
  - b) Descrição da queixa/reclamação (com anexo de toda a informação que achar pertinente);
  - c) Contacto para o qual deve ser enviado o resultado da análise.
- 4- As queixas e as reclamações deverão ser apresentadas à ANTHEA ACADEMY no prazo máximo de 2 dias úteis após a ocorrência do motivo que lhe deu origem. A Gestão de Formação dará resposta no máximo de 15 dias úteis.

### **Artigo 25º**

#### **Interpretação e acesso ao regulamento**

- 1- Quaisquer dúvidas de interpretação ao atual regulamento são resolvidas pela gerência da ANTHEA ACADEMY.
- 2- Este regulamento está disponível nas instalações da ANTHEA ACADEMY, no nosso site e pode ser enviado por email desde que solicitado. É divulgado a todos os intervenientes na Formação.



T. +351 911 105 812  
E. [info@antheaacademy.com](mailto:info@antheaacademy.com)

Quinta da Bela Vista 7B Piso 0  
2660-009 Loures

[antheaacademy.com](http://antheaacademy.com)

MAGNACTIVE