

Termo de Uso da Ouvidoria

Este Termo de Uso rege o relacionamento entre moradores e colaboradores da Associação Geral Alphaville Lagoa dos Ingleses, para fins de utilização do Canal de Ouvidoria pelo website <https://alphavillemg.com.br/> para registro de manifestações, respeitando todas as normas previstas nas legislações vigentes em nosso país, Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e principalmente na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal nº 13.709/2018).

I. DESCRIÇÃO E FINALIDADE DO CANAL DE OUVIDORIA

1.1. O Canal de Ouvidoria tem objetivo de receber, examinar e direcionar para os responsáveis as manifestações referentes as atividades desenvolvidas pela Associação Geral Alphaville em segunda instância;

1.2. Os presentes Termo de Uso estabelecem obrigações definidas pela Associação Geral Alphaville Lagoa dos Ingleses para a utilização do Canal de Ouvidoria pelos Manifestantes;

1.3. Desde já, o Manifestante está ciente de que a Associação Geral Alphaville Lagoa dos Ingleses receberá o registro de manifestação por meio de preenchimento do formulário eletrônico disponível no website <https://alphavillemg.com.br> e, em posse dos dados necessários, realizará a intermediação da manifestação junto as áreas internas.

II. ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

2.1. Exercer suas atividades com todas as garantias, prerrogativas e poderes que a Associação Geral Alphaville Lagoa dos Ingleses e as leis conferem;

2.2. Planejar, orientar, coordenar e dirigir as atividades da Ouvidoria;

2.3. Receber, examinar e direcionar as manifestações dirigidas à Ouvidoria em segunda instância, cientificando os interessados;

2.4. Zelar pela agilidade e presteza da intercomunicação entre os colaboradores, moradores e a Associação Geral Alphaville Lagoa dos Ingleses;

2.5. Determinar o arquivamento das manifestações, após o devido atendimento ou quando o conteúdo não traduza responsabilidade da Associação Geral Alphaville Lagoa dos Ingleses, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas;

2.6. Propor a área interna providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela Associação Geral Alphaville Lagoa dos Ingleses, visando ao adequado atendimento aos moradores, aos colaboradores e à otimização dos serviços;

2.7. zelar pelo nome da Associação Geral Alphaville Lagoa dos Ingleses, refutando, com lhanza e altivez, críticas injustas e acusações infundadas ou de má-fé;

2.8. Analisar as manifestações, buscando extrair indicativos para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Associação Geral Alphaville Lagoa dos Ingleses;

III. REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES

3.1. O registro de manifestação, será via formulário eletrônico, disponibilizado no website oficial da Associação Geral Alphaville Lagoa dos Ingleses <https://alphavillemg.com.br>. O Manifestante deve estar conectado à internet para registro da manifestação e prosseguir no preenchimento do formulário eletrônico.

3.2. Não será admitida a “**manifestação anônima**”, sendo imprescindível a manifestação de forma identificada (nome completo e e-mail) para melhor retorno das demandas. Em todas as situações, as informações enviadas serão tratadas de forma confidencial, respeitando, sempre, as normas da Política de Privacidade e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

3.3. A identificação do manifestante permitirá uma ação mais efetiva da Associação Geral Alphaville Lagoa dos Ingleses, em segunda instância, após esgotas as tratativas iniciais possíveis.

3.4. Durante o registro, o Manifestante deve descrever os motivos que o levaram ao Canal de Ouvidoria, incluindo a descrição da situação, as pessoas e testemunhas envolvidas, a data de ocorrência (seja ela passada, presente ou futura), o local, a causa ou motivo, bem como possíveis evidências relacionadas ao caso em concreto, tais como imagens, vídeos, gravações de voz ou documentos (caso existam). As provas podem ser anexadas pelo Manifestante, no local apropriado, conforme indicado no formulário eletrônico ou pelo e-mail ouvidoria@alphavillemg.com.br;

3.5. Em seguida, a manifestação será analisada pela Ouvidoria. A Ouvidoria não adota medidas, as quais serão sempre adotadas pela Diretoria, pelo departamento jurídico ou pela área interna responsável. A Ouvidoria apenas intermedeia as situações com a realização de recomendações para a solução da situação;

3.6. O registro resultará na criação de um protocolo, pessoal e intransferível, por meio dos quais o Manifestante poderá acompanhar sua manifestação via e-mail;

3.7. As manifestações recebidas no canal de Ouvidoria serão respondidas em até 10 (dez) dias úteis. Na impossibilidade de atendimento da demanda no prazo mencionado, a Ouvidoria comunicará ao manifestante as providências já adotadas, pedido motivado para dilação do prazo, bem como o novo prazo para resposta.

IV. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. Este Termo de Uso pode ser alterado a qualquer tempo para assegurar a qualidade das informações relacionadas aos dados pessoais tratados. Recomendamos que a verificação periódica desta página e observância da data de atualização indicada no cabeçalho.