

PERGUNTAS E RESPOSTAS

A Tuna Luso Brasileira tem uma Ouvidoria?

Sim. A Tuna Luso Brasileira possui uma Ouvidoria, canal de comunicação entre os Associados e a Diretoria Executiva do clube. Seu atual Ouvidor é o senhor Gerardo Monteiro Filho.

É um mecanismo eficiente de participação dos Associados em geral, visando colaborar para o aperfeiçoamento, transparência e eficiência da gestão. Realiza inspeções para averiguar fatos relacionados às manifestações registradas e garante o retorno aos Associados das providências adotadas a partir da sua intervenção e dos resultados alcançados.

Como poderei fazer um registro na Ouvidoria?

A Ouvidoria possui como canal de comunicação o endereço de e-mail ouvidoria@tunalusobrasileira.com.br para o recebimento de manifestações dos Associados, as quais deverão ser necessariamente por escrito, com identificação e constar as seguintes informações:

- 1) Qualificação do manifestante
- 2) Endereço completo
- 3) Telefone e e-mail
- 4) Informações sobre o fato e sua autoria
- 5) Indicação das provas de que tenha conhecimento, se for o caso
- 6) Qual prazo para receber resposta de um encaminhamento feito através
- 7) Data e assinatura do manifestante, exceto na hipótese de mensagem eletrônica, valendo neste caso, a identificação do seu endereço eletrônico pessoal.

Quem atenderá o Associado na Ouvidoria?

O Ouvidor atenderá as manifestações dos Associados e oferecerá o encaminhamento adequado para cada situação.

Qual o prazo para receber resposta de um encaminhamento feito através da Ouvidoria?

Todo Associado poderá se manifestar e tem o direito de receber resposta à mensagem encaminhada, lembrando que não serão consideradas manifestações ofensivas ou sem a identificação do remetente. A manifestação será recebida e caso não possa ser respondida diretamente, a Ouvidoria encaminhará a mensagem ao setor responsável num prazo de até 03 (três) dias úteis.

A Ouvidoria poderá solucionar o meu problema?

Não. A Ouvidoria receberá as manifestações, analisará e encaminhará aos setores do clube responsáveis pelos fatos e situações descritos..