



Regulamento do Programa “A Voz”

1. Objetivo

O Programa **A VOZ** é um canal oficial de participação da Liga dos Melhoramentos e Recreios de Algés, criado para promover a escuta ativa da comunidade, incentivando a apresentação de sugestões, elogios, reclamações e outras observações que contribuam para a melhoria contínua da instituição.

Este programa pretende reforçar uma cultura de diálogo, transparência, participação e responsabilidade.

2. Quem pode utilizar o Programa

Podem apresentar comunicações através do Programa A VOZ:

- Sócios;
- Atletas;
- Pais e encarregados de educação;
- Treinadores;
- Técnicos;
- Colaboradores;
- Utentes;
- Outros membros da comunidade ligados à Liga.

3. Tipos de comunicação

Podem ser submetidas:

Sugestões

Ideias ou propostas destinadas à melhoria das atividades, instalações, organização ou funcionamento da Liga.

Elogios

Reconhecimento de boas práticas, colaboradores, treinadores, atletas ou iniciativas.

Reclamações

Situações de insatisfação relacionadas com os serviços prestados.

Observações

Questões ou preocupações que possam contribuir para uma melhor gestão da instituição.

4. Comunicações que não serão tratadas

O Programa A VOZ não substitui os canais administrativos da Liga.

Não serão analisadas:

- pedidos de inscrições;
- pedidos de documentos;
- assuntos financeiros;
- marcação de reuniões;
- emergências;
- conflitos disciplinares urgentes;
- comunicações ofensivas, insultuosas ou difamatórias;
- denúncias falsas ou de má-fé.

A Liga reserva-se o direito de arquivar comunicações que não respeitem estes princípios.

5. Apresentação das comunicações

As comunicações podem ser submetidas:

- através do formulário disponível no sítio oficial da Liga;
- com identificação do participante;
- ou de forma anónima.

Caso o participante pretenda receber resposta, deverá indicar um endereço de correio eletrónico válido.

6. Tratamento das comunicações

Todas as comunicações recebidas serão:

- registadas;
- analisadas;
- classificadas;
- encaminhadas para os responsáveis competentes;
- acompanhadas até ao seu encerramento.

Sempre que possível, será enviada resposta ao participante.

7. Prazos

A Liga procurará cumprir os seguintes prazos:

- confirmação automática de receção;
- análise inicial até 5 dias úteis;
- resposta até 15 dias úteis.

Nos casos de maior complexidade, este prazo poderá ser prorrogado, sendo o participante informado quando possível.

8. Confidencialidade

Todas as comunicações são tratadas com reserva e apenas têm acesso às mesmas as pessoas autorizadas para o respetivo tratamento.

A identidade do participante não será divulgada sem fundamento legal ou autorização expressa.

9. Boa-fé

O Programa A VOZ baseia-se na confiança mútua.

Solicita-se que todas as comunicações sejam efetuadas com:

- respeito;
- honestidade;
- boa-fé;
- sentido construtivo.

10. Gestão do Programa

O Programa A VOZ é coordenado pela Direção da Liga dos Melhoramentos e Recreios de Algés, através dos responsáveis designados para esse efeito.

A Presidência acompanha periodicamente os indicadores globais do Programa.

11. Contactos

Questões relacionadas com o Programa poderão ser dirigidas para:

avoz@ligadealgés.pt

12. Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor na data da sua aprovação pela Direção da Liga dos Melhoramentos e Recreios de Algés, julho de 2026.