

PROCEDIMENTO

Política e Procedimento para Gestão de Sugestões e Reclamações

1. ENQUADRAMENTO

O presente documento visa definir a metodologia para o tratamento de sugestões e reclamações recebidas pela DMO no âmbito da certificação do destino Madeira, no contexto da sustentabilidade turística.

Este procedimento aplica-se a todas as sugestões e reclamações submetidas à DMO que tenham sido promovidas por entidades, residentes ou visitantes do Destino Madeira.

2. PRINCÍPIOS DA POLÍTICA DE SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

A linha orientadora definida pela DMO, para a gestão de sugestões e reclamações que lhes sejam submetidas, assenta no tratamento das mesmas de forma profissional e célere, e o compromisso de uma análise justa e equitativa.

A análise das sugestões e reclamações é fundamental para a DMO e os seus parceiros, tendo em vista a melhoria contínua.

- Aplica-se neste âmbito a legislação em vigor.

3. CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

As sugestões e reclamações são apresentadas por escrito, utilizando um dos seguintes canais:

- O formulário disponível no website da DMO no seguinte link: <https://sustainableforall.visitmadeira.com/colaborar/>
- O email da DMO (madeirataosustentavel@madeira.gov.pt)

PROCEDIMENTO

4. PROCESSO

- 1. Receção das sugestões e/ou reclamações** – Todas as sugestões ou reclamações recebidas serão encaminhadas de imediato para o Coordenador da DMO, que acusará a receção da mesma.
- 2. Registo das sugestões e/ou reclamações** – O Coordenador da DMO, ou alguém por ele nomeado, efetuará o registo de todas as sugestões e/ou reclamações.
- 3. Análise das sugestões e/ou reclamação** – Em conjunto com outros colaboradores ou serviços, o Coordenador da DMO deve analisar as sugestões ou reclamações, podendo solicitar esclarecimentos adicionais ao utente/reclamante, tendo em vista a tomada de medidas tidas por convenientes.

Qualquer reclamação será tratada com a maior brevidade possível, devendo estar resolvida em norma no prazo máximo de 15 dias.
- 4. Comunicação da decisão** – O Coordenador da DMO deverá comunicar, por email, o reclamante sobre a decisão tomada. Se este discordar da decisão, poderá recorrer da mesma, utilizando o procedimento previsto no ponto 5 - Recurso.
- 5. Acompanhamento da reclamação** – Periodicamente e sempre que aplicável o Coordenador da DMO deve efetuar um *follow up* da reclamação.
- 6. Melhoria contínua** - Serão desenvolvidas todas as diligências necessárias dentro das competências da DMO, tendo em vista a melhoria contínua da sustentabilidade do Destino.
- 7. Registo, arquivo e análise dados de reclamações e sugestões** – Todos os elementos associados ao processo de uma sugestão ou reclamação deverão ser arquivados em formato digital, numa pasta devidamente identificada para o efeito. Com base nas informações recolhidas a DMO produzirá anualmente um relatório com uma análise global das sugestões e reclamações, que será disponibilizado publicamente.

PROCEDIMENTO

5. RECURSO

Sempre que o reclamante não estiver de acordo com a resposta à sua reclamação, pode recorrer da mesma, preenchendo o formulário para apresentação de recurso.

Caso continue a discordar da decisão, será nomeada uma comissão independente, que após análise de todas as informações comunicará a sua decisão à DMO e ao reclamante, que assume título definitivo, não havendo lugar a qualquer outro recurso nos termos deste procedimento.

6. REVISÃO E APROVAÇÃO

Este procedimento será revisto de dois em dois anos, sendo o Coordenador da DMO responsável pela sua revisão.

Revisão	Data	Descrição
00	20-10-2022	Versão inicial do documento

7. CONTACTOS

Estrutura de Gestão da Sustentabilidade do destino Madeira | DMO

Avenida Arriaga, nº 18 | 9004-519 Funchal

T.: (+351) 291 145 303

Email: madeirataosustentavel@madeira.gov.pt

Web: <https://sustainableforall.visitmadeira.com/>