**Política e Procedimento para Gestão de Sugestões e Reclamações**

# 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.

# 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.

# 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)](mailto:(madeirataosustentavel@madeira.gov.pt)

# 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.

1. **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.
2. **Acompanhamento da reclamação** – Periodicamente e sempre que aplicável o Coordenador da DMO deve efetuar um *follow up* da reclamação.
3. **Melhoria contínua** - Serão desenvolvidas todas a diligências necessárias dentro das competências da DMO, tendo em vista a melhoria contínua da sustentabilidade do Destino.
4. **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.

# 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.

# REVISÃO E APROVAÇÃO

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Revisão** | **Data** | **Descrição** |
| 00 | 20-10-2022 | Versão inicial do documento |
| 01 | 03-02-2025 | Sem alterações |

# 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](mailto:madeirataosustentavel@madeira.gov.pt) Web: https://sustainableforall.visitmadeira.com/