



## POLÍTICA E PROCEDIMENTO PARA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES – MELGAÇO

### 1. Enquadramento

Este procedimento tem como objetivo definir a política e a metodologia para o tratamento de reclamações, recebidas na Melgaço DMO relativamente aos serviços desta entidade, bem como as submetidas ao DMO contra os serviços, produtos ou atividades dos seus parceiros. Aplica-se a todas as reclamações recebidas na Melgaço DMO que tenham sido submetidas por empresas, residentes ou visitantes do destino Melgaço.

### 2. Princípios da Política de Reclamações

A Melgaço DMO define como linha orientadora da sua política de gestão de reclamações o tratamento das mesmas de forma profissional, célere e oportuna. Assume-se o compromisso de garantir que todas as reclamações são analisadas de uma forma justa e equitativa, procurando assegurar-se a obtenção de um resultado positivo para todas as partes envolvidas no processo.

Considera-se também que a gestão de qualquer reclamação constitui uma oportunidade para a implementação de melhorias que permitam mitigar a sua ocorrência, contribuindo desta forma para o compromisso com a melhoria contínua da sustentabilidade do destino Melgaço.

Acrescente-se que o Município possui já uma certificação de qualidade pela norma ISSO NP EN ISO 9001:2008 (transição para NP EN ISO 9001:2015) e neste âmbito tem implementado um sistema que regista as reclamações e sugestões dos munícipes.

### 3. Identificação de canais para apresentação de reclamações

As reclamações devem ser apresentadas por escrito utilizando um dos seguintes canais:

- O formulário disponível no website do DMO no seguinte link:  
[www.discovermelgaco.pt/sustentavel](http://www.discovermelgaco.pt/sustentavel)
- O email do coordenador da DMO ([eafonso@cm-melgaco.pt](mailto:eafonso@cm-melgaco.pt))

### 4. Processo

1. Receção da reclamação – Todas as reclamações ou insatisfações recebidas serão encaminhadas de imediato para o Coordenador do DMO; será acusada a receção da mesma enviando um email de resposta ao proponente.
2. Registo da reclamação – O Coordenador do DMO, ou alguém por ele nomeado, efetuará o registo no Mapa de Controlo de Reclamações.
3. Análise da reclamação – O Coordenador do DMO, juntamente com outros colaboradores ou serviços, analisarão a reclamação, podendo contactar o proponente para esclarecer todos os contornos da insatisfação demonstrada. Com base nas informações recolhidas investigarão as causas e áreas que provocaram as preocupações e definirão as ações a tomar. Qualquer reclamação será tratada com a maior brevidade possível, devendo estar resolvida em norma no prazo máximo de 15 dias.



4. Informação da decisão – O Coordenador do DMO informará por email o proponente da decisão tomada. Caso este discorde da resposta pode apelar da mesma, utilizando o procedimento que se apresenta no ponto seguinte.
5. Acompanhamento da reclamação – Periodicamente e sempre que aplicável o Coordenador do DMO efetuará o follow-up da reclamação junto do proponente.
6. Implementação de ações de melhoria – Caso a reclamação origine a necessidade de ações corretivas o Coordenador do DMO tomará as medidas que entender necessárias para que as mesmas sejam implementadas.
7. Registo, arquivo e análise dados de reclamações – Toda a documentação associada ao processo de uma reclamação será arquivada em formato digital numa pasta devidamente identificada. Todas informações relevantes serão registadas no Mapa de Controlo de Reclamações. Com base neste mapa o DMO produzirá anualmente um relatório com uma análise global das reclamações, que será disponibilizado publicamente.

## 5. Recurso

Sempre que o reclamante estiver insatisfeito com a resposta à sua reclamação, pode recorrer da mesma preenchendo o formulário para apresentação de recurso. Este formulário será enviado, por email, pelo Coordenador do DMO ao reclamante, que o devolverá devidamente preenchido e juntará todas as informações que considerar pertinentes para a defesa do seu ponto de vista. Após nova análise de toda a informação o Coordenador do DMO tentará em primeira instância resolver o litígio diretamente com o reclamante.

Caso se mantenha a insatisfação será nomeada uma comissão independente, que após análise de todas as informações comunicará a sua decisão ao 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 do DMO responsável pela sua revisão.

## 7. Contactos

DMO Melgaço

Tel: 251 410 100

Email: [eafonso@cm-melgaco.pt](mailto:eafonso@cm-melgaco.pt)

Web: [www.discovermelgaco.pt/sustentavel](http://www.discovermelgaco.pt/sustentavel)