**POLÍTICA E PROCEDIMENTO PARA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

**1. Enquadramento**

Este procedimento tem como objetivo definir a política e a metodologia para o tratamento de reclamações, recebidas na empresa XPTO relativamente aos produtos, serviços e operações desta entidade, no âmbito da sua certificação pela norma “Melgaço +Sustentável”. Aplica-se a todas as reclamações recebidas na empresa que tenham sido submetidas por fornecedores, parceiros, residentes ou clientes da entidade.

**2. Princípios da Política de Reclamações**

A empresa XPTO 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 da empresa e do destino Melgaço.

**3. Canais para apresentação de reclamações**

As reclamações devem ser apresentadas por escrito para: o email xxxxx

**4. Processo**

1. Receção da reclamação – Todas as reclamações ou insatisfações recebidas serão encaminhadas de imediato para xxxx; será acusada a receção da mesma enviando um email de resposta ao proponente.
2. Registo da reclamação – O xxxx, ou alguém por ele nomeado, efetuará o registo da reclamação.
3. Análise da reclamação – O xxxx, se necessário 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 será́ tratada com a maior brevidade possível, devendo ser dada resposta em norma no prazo máximo de 15 dias.
4. Informação da decisão – O xxx 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 xxx 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 xxxx 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 será́ arquivada em formato digital numa pasta devidamente identificada. Todas informações relevantes deverão ser arquivadas num ficheiro digital.

**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 será́ enviado, por email, pelo xxx 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 xxx tentará em resolver o litígio diretamente com o reclamante.

**6. Revisão e Aprovação**

Este procedimento será́ revisto de dois em dois anos, sendo o xxxx responsável pela sua revisão.

**7. Contactos**

(Completar)

Data e Assinatura