

# Política e Procedimento para Gestão de Reclamações

## 1. Enquadramento

Este procedimento tem como objectivo definir a política e a metodologia para o tratamento de reclamações, recebidas no Açores 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 no Açores DMO que tenham sido submetidas por empresas, residentes ou visitantes do destino Açores.

## 2. Principios da Política de Reclamações

O Açores 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 Açores.

Aplica-se neste âmbito a seguinte legislação em vigor nos Açores:

- **Declaração de Rectificação nº 2/2011, de 25 de Janeiro**  
Rectifica e republica a Resolução do Conselho do Governo nº 178/2010, de 24 de Dezembro.
- **Resolução do Conselho do Governo, nº 178/2010, de 24 de Dezembro**  
Reforça a defesa dos direitos dos cidadãos, no âmbito da disponibilização de bens e prestação de serviços, pela administração regional autónoma da Região Autónoma dos Açores, e potencia um conjunto de procedimentos de suporte ao processo de melhoria contínua da qualidade dos serviços.

## 3. Identificação dos 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:  
[sustainable.azores.gov.pt/colabore/](http://sustainable.azores.gov.pt/colabore/).
- O email do DMO ([sustainableazores@azores.gov.pt](mailto:sustainableazores@azores.gov.pt)).

## 4. Processo

1. **Recepção da reclamação** – Todas as reclamações ou insatisfações recebidas serão encaminhadas de imediato para o Coordenador do DMO; será acusada a recepção 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.

Política e Procedimento de Gestão de Reclamações		Elaboração: Açores DMO		Aprovação: Jorge Alves		Pag.	
Rev. 00	Código: EC11_00GestãoReclamações	Elaborado: 31/08/2019		Ref. Norma Earthcheck: 5.1		1	



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 efectuará 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 na aplicação informática SUGERE (<http://www.vpgr.azores.gov.pt/Sites/livroReclamacoes/login.aspx>).

## 5. Recurso

Sempre que o proponente 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 proponente, 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 proponente, 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

### Estrutura de Gestão da Sustentabilidade do Destino Turístico Açores

#### Azores Destination Management Organization (Azores DMO)

Tel: (+351) 296 206 700

Email: [sustainableazores@azores.gov.pt](mailto:sustainableazores@azores.gov.pt)

Web: [sustainable.azores.gov.pt](http://sustainable.azores.gov.pt)

Política e Procedimento de Gestão de Reclamações		Elaboração: Açores DMO		Aprovação: Jorge Alves	Pag.
Rev. 00	Código: EC11_00GestãoReclamações	Elaborado: 31/08/2019	Ref. Norma Earthcheck: 5.1		2