

POLÍTICA E PROCEDIMENTO PARA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

1. Enquadramento

Este procedimento aplica-se no âmbito da certificação de Guimarães como destino turístico sustentável pela norma EDS (EarthCheck Destinations Standard) e tem como objetivo definir a política e a metodologia para o tratamento de reclamações, recebidas no DMO (Estrutura de Gestão da Sustentabilidade do Destino) relativamente aos serviços desta entidade. Aplica-se a todas as reclamações recebidas no DMO que tenham sido submetidas por empresas, residentes ou visitantes do destino Guimarães.

2. Princípios da Política de Reclamações

O 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 Guimarães.

Acrescente-se que o Município possui já uma certificação de qualidade pela norma ISO NP 9001 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:

- Formulário disponível nos seguintes websites:
<https://www.visitguimaraes.travel/sugestoes-reclamacoes-elogios/>
<https://www.cm-guimaraes.pt/sugestoes-reclamacoes-elogios>
- O email do Serviço da Certificação de Guimarães como Destino Turístico Sustentável (turismosustentavel@visitguimaraes.travel)

4. Processo

1. Receção da reclamação – Todas as reclamações ou insatisfações recebidas serão encaminhadas de imediato para o Coordenador do DMO; onde será acusada a receção através do envio de um e-mail automático.
2. Registo da reclamação – O Coordenador do DMO, ou alguém por ele nomeado, efetuará o registo da Reclamação.

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 30 dias úteis.
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.

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 serão analisadas todas as informações e o Coordenador do DMO comunicará a sua decisão final 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.

Revisão	Data	Descrição
00	28/04/2025	Versão inicial do documento

7. Contactos

Divisão de Turismo
 Serviço da Certificação de Destino Turístico Sustentável
 Contacto: +351 253 421 200
 Largo Cónego José Maria Gomes
 4804-534