

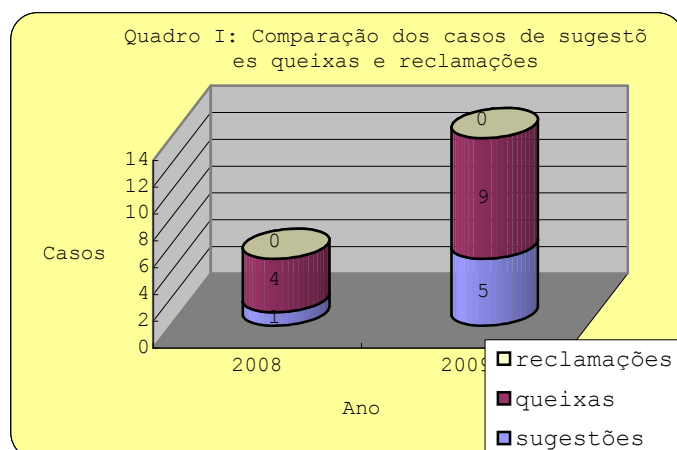
# Análise dos Dados Estatísticos sobre as Sugestões, Queixas e Reclamações da Direcção dos Serviços de Turismo da RAEM



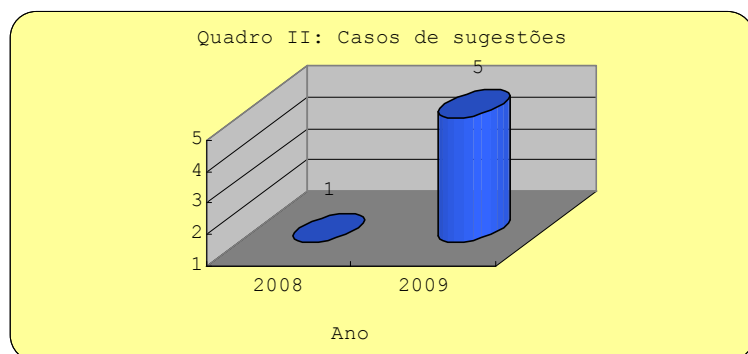
2009

## 1. Estatística Consoante os Casos :

Em 2009, a DST recebeu um total de catorze casos de sugestões, queixas e reclamações, sobre os serviços fornecidos por este Serviço, sendo 5 casos de sugestões e 9 casos de queixas, em comparação com os cinco casos apresentados em 2008, registou-se uma subida de 180 por cento.



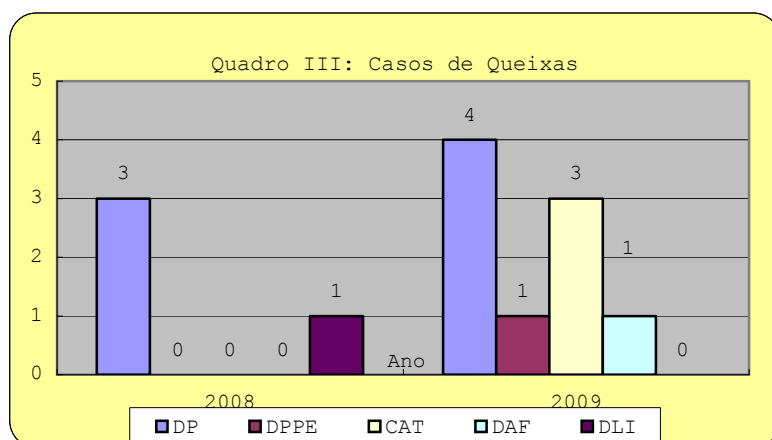
## 2. Caso de Sugestão



Em 2009, a DST recebeu 5 casos de sugestões apresentado principalmente pelo Departamento de Promoção (DP), quando comparado com o total de 2008, houve uma subida de 4 casos.

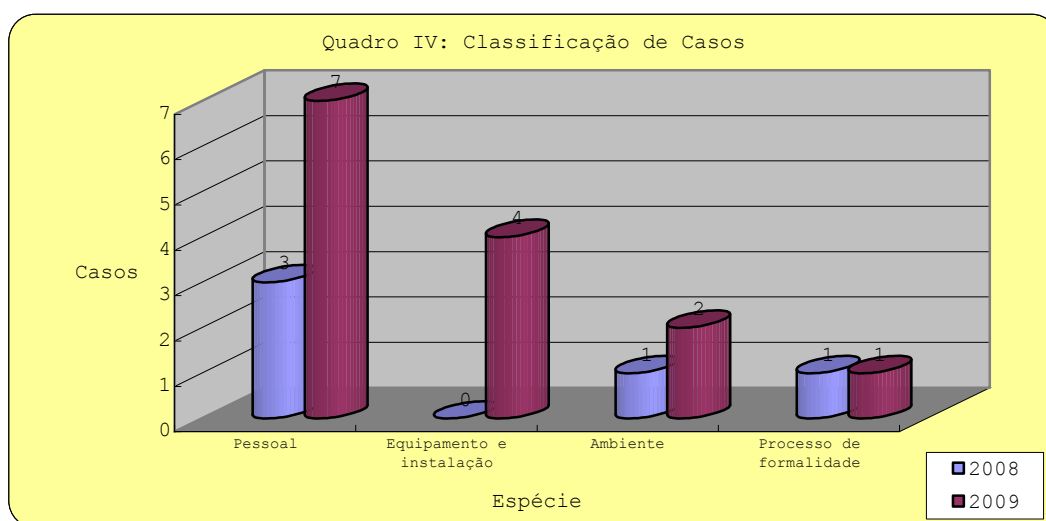
## 3. Caso de Queixa

Em 2009, o Departamento de Promoção (DM), o Departamento de Produto e Projectos Especiais (DPPE), o Centro de Actividades Turística (CAT) e a Divisão Administrativa e Financeira (DAF) recebeu um total de 9 casos de queixas, sendo 4 casos dirigidos a DM, 1 caso dirigido a DPPE, 3 casos dirigidos ao CAT e o restante 1 caso dirigido a DAF; o total de queixas recebidas em 2009 foram mais elevadas ao ano transacto, das quais o DPPE, o CAT e a DAF foram fontes adicionais de casos de queixas.



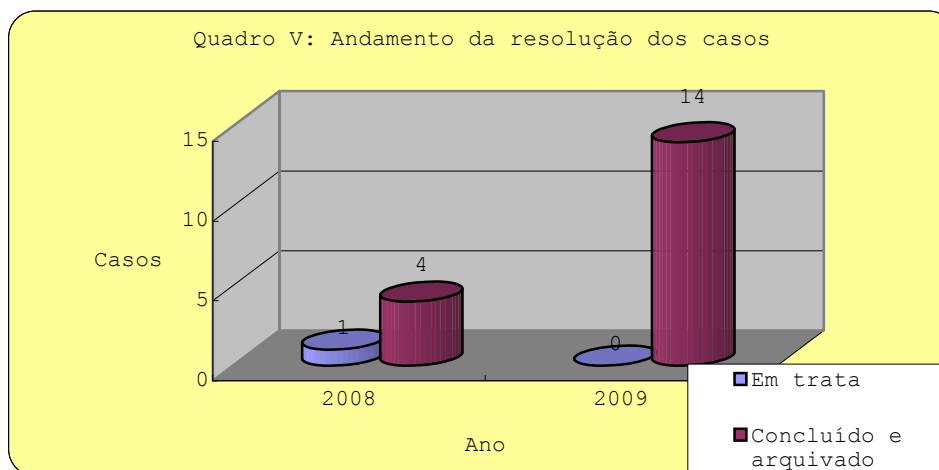
## 4. Classificação de Casos

Estes casos podem ser classificados em quatro tipos, tais como: pessoal, equipamento e instalação, ambiente e processo de formalidade, os quais foram distribuídos do seguinte: o pessoal ocupou 50%, o equipamento e instalação ocupou 28,6%, o ambiente ocupou 14,3%, o processo de formalidade ocupou 7,1%. Em comparação com o ano de 2008, os três primeiros casos ambos registaram aumento, ou seja, 4 casos para o primeiro, 4 casos para o segundo e 1 caso para o terceiro, enquanto o processo de formalidade não registou nenhuma mudança.



Em 2009, os casos apresentados a DST 12 foram identificados e 2 casos sem identificação, sendo 1 caso de reclamação e 1 caso de sugestão.

Em 2009, o andamento da resolução dos casos, 13 casos (92,8%) foram resolvidos e arquivados dentro do prazo estipulado (45 dias), quando comparado com o ano transacto houve uma subida de 12,8%; enquanto o restante 1 caso (7,1%) não foi resolvido e arquivado dentro do prazo estipulado (45 dias). Em 2009, todos os casos apresentados foram resolvido e arquivados.



## 5. Análise Global :

Globalizado as queixas recebidas pela DST, em 2009, as principais razões foram os seguintes:

- |  |                            |
|--|----------------------------|
| 1. Pessoal                             | 3. Ambiente                |
| ➤ Não forneceu informações suficientes | ➤ Falta de ar-condicionado |
| ➤ Falta de conduta pessoal             | 4. Processo de formalidade |
| ➤ Falta de comunicação                 | ➤ Aprovação de processo    |
- 
2. Equipamento e instalação
- As informações de mapas fornecidos não são suficientes

## 6. Melhoramneto :

A DST irá fornecer mais programa de formação contínua, a fim de aumentar a qualidade de serviço dos pessoais e melhor servir o público e os visitantes; no que respeita à discrepância no fornecimento de informações de mapa, este Serviço fez logo uma verificação no assunto, e tendo confirmado que este problema não existe, as informações de mapas fornecidas por este Serviço são correctos. Sobre o problema da falta de ar-condicionado, est este Serviço fez logo a reparação, a fim de garantir o funcionamento normal destes aparelhos, além disso, este Serviço analisa periodicamente o processo de prestação de serviços, como também fazer as melhorias necessárias. Ao mesmo tempo, este Serviço publicará oportunamente orientações dos procedimentos, tudo no sentido de tornar o público conhecer melhor os serviços prestados por este Serviço.

## 7. Conclusão :

De acordo com as análises atrás mencionadas, em comparação com o ano transacto as queixas e sugestões recebidas pela DST registaram uma subida, as queixas e sugestões apresentadas pelo público este Serviço vai de imediato aperceber e acompanhar o assunto, isso também pode ser reflectido que em 2009 mais de 90 por cento dos casos foram concluídos e confirmados.

Relativamente às sugestões apresentadas pelo público, este Serviço vai analisar a sua viabilidade, e consultá-las na altura da regulamentação de estratégias.