

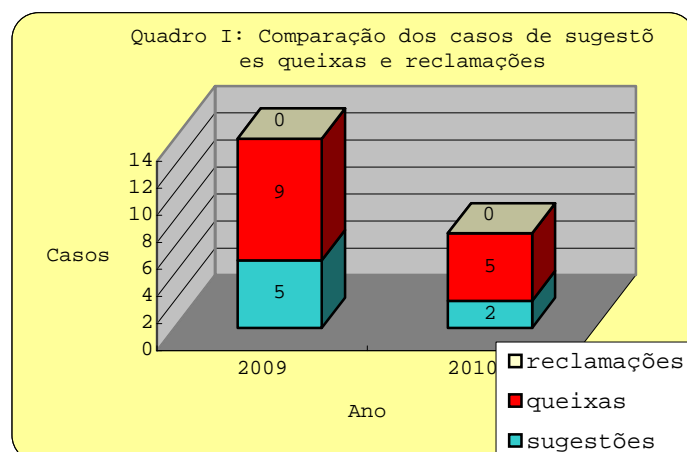


# Análise dos Dados Estatísticos sobre as Sugestões, Queixas e Reclamações da Direcção dos Serviços de Turismo da RAEM

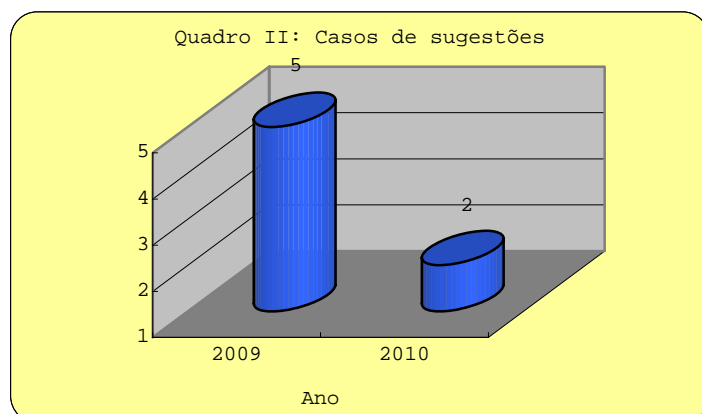


## 1. Estatística Consoante os Casos

Em 2010, a DST recebeu um total de 7 casos de sugestões, queixas e reclamações, sobre os serviços fornecidos por este Serviço, sendo 2 casos de sugestões e 5 casos de reclamações, em comparação com os 14 casos apresentados em 2009, registou-se uma descida de 50 por cento.

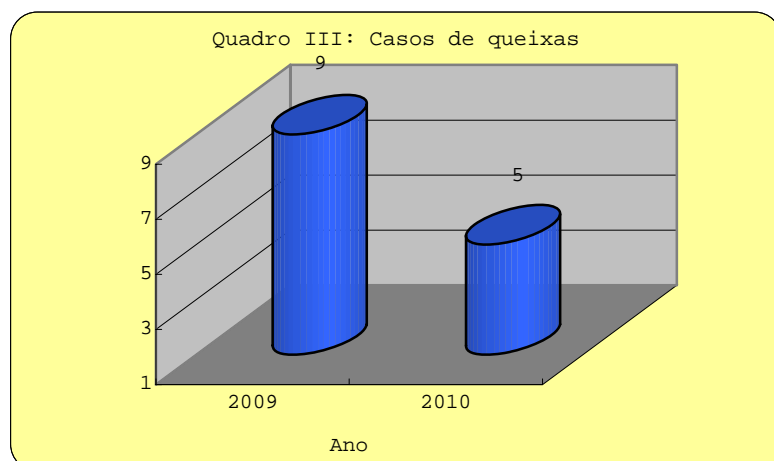


## 2. Caso de Sugestão



Em 2010, a DST recebeu 2 casos de sugestões, quando comparado com o total de 2009, houve uma descida de 3 casos.

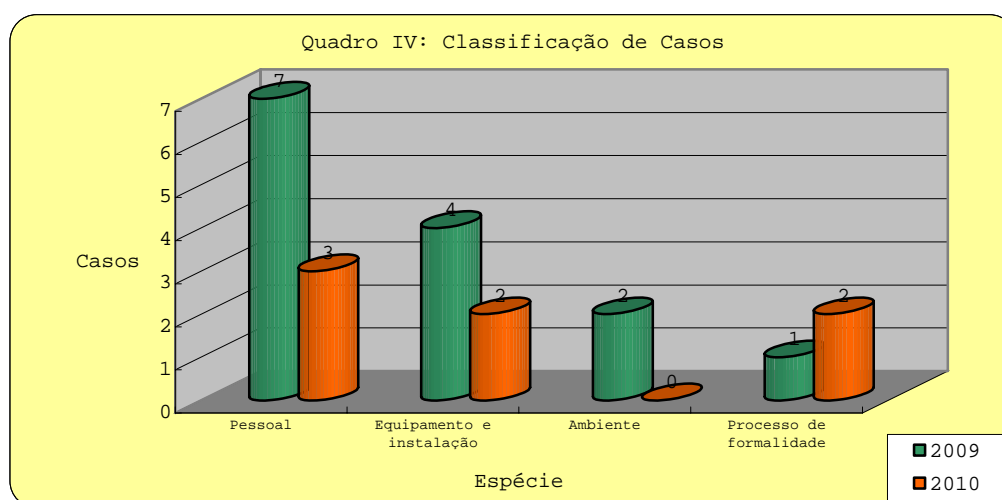
## 3. Caso de Queixa



Em 2010, a DST recebeu 5 casos de reclamações, quando comparado com o total de 2009, houve uma descida de 4 casos.

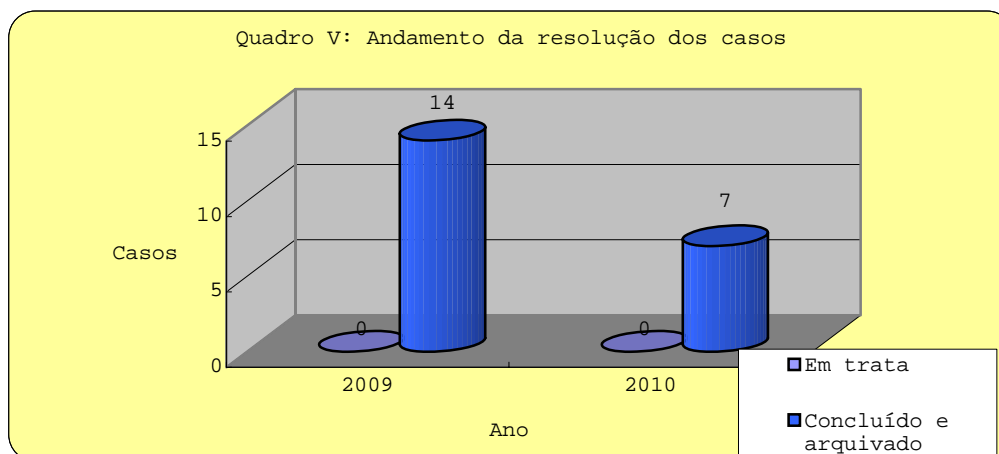
## 4. Classificação de Casos

Estes casos podem ser classificados em três tipos, tais como: pessoal, equipamento e instalação, e processo de formalidade, os quais foram distribuídos do seguinte: o pessoal ocupou 42,8%, o equipamento e instalação ocupou 28,6%, o processo de formalidade ocupou 28,6%. Em comparação com o ano de 2009, os três casos, nomeadamente o pessoal, equipamento e instalação, e ambiente ambos registaram deascida, ou seja, 4 casos para o primeiro, 2 casos para o segundo e 2 caso para o terceiro, enquanto o processo de formalidade registou 1 caso.



Em 2010, os casos apresentados a DST 6 foram identificados e 1 caso sem identificação.

Em 2010, o andamento da resolução dos casos, 7 casos (100%) foram resolvidos e arquivados dentro do prazo estipulado (45 dias), quando comparado com o ano transacto houve uma subida de 7,2%.



## 5. Análise Global :

Globalizado as queixas recebidas pela DST, em 2010, as principais razões foram os seguintes:

- |  |                            |
|--|----------------------------|
| 1. Pessoal                                   | 3. Processo de formalidade |
| ➤ Não forneceu informações suficientes       | ➤ Aprovação de processo    |
| ➤ Falta de comunicação                       |                            |
| 2. Equipamento e instalação                  |                            |
| ➤ Falta de espaço nos balcões de informações |                            |

## 6. Melhoramento :

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. Mediante o aumento gradual das necessidades de serviços exigidos pelo público, e em consonância do governo da RAEM, a DST vai instalar um balcão de atendimento “all-in-one” no Centro de Serviços da RAEM, a fim de melhorar as condições dos serviços externos de hardware. Além disso, periodicamente, a DST tem continuado a rever todos os procedimentos de serviços prestados, como também fazer as melhorias necessárias, ao mesmo tempo, este Serviço publicará oportunamente orientações dos procedimentos na página electrónica da DST, 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 grande descida de 50%. As queixas e sugestões apresentadas pelo público este Serviço vai de imediato aperceber e acompanhar o assunto, isso também pode ser reflectido que em 2010 todos os 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.