

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

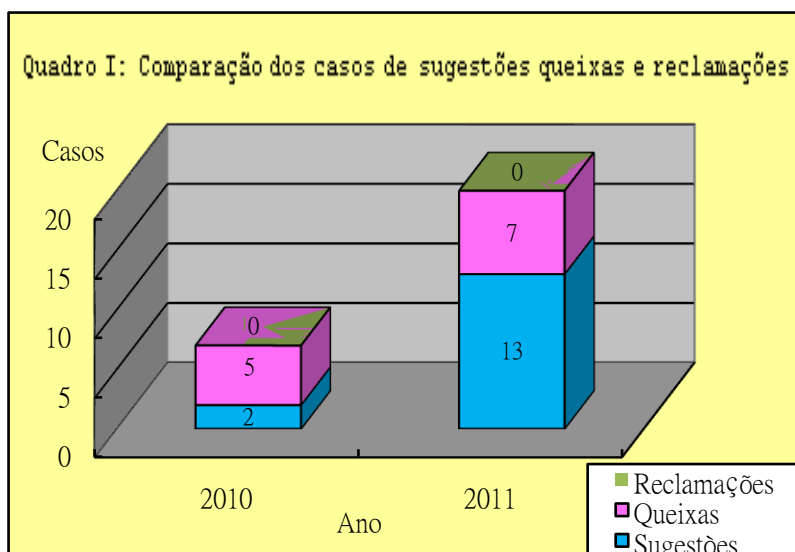


2011

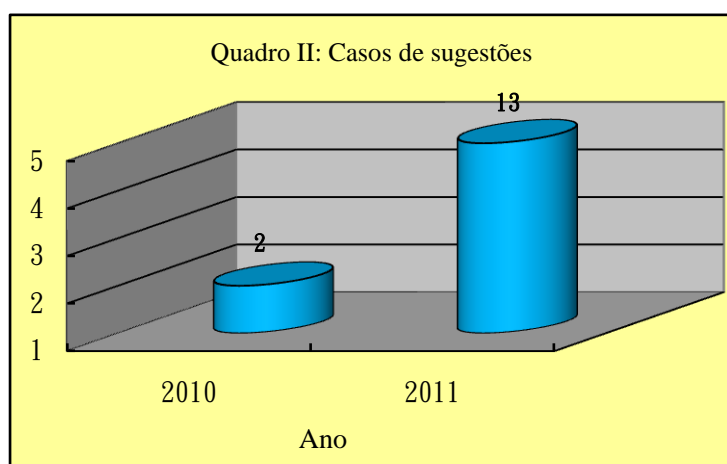
## 1. Estatística Consoante os

### Casos :

Em 2011, a DST recebeu um total de 20 casos de sugestões, queixas e reclamações, sobre os serviços fornecidos por este Serviço, sendo 13 casos de sugestões e 7 casos de reclamações, em comparação com os 7 casos apresentados em 2010, houve um aumento global de 185.7% .

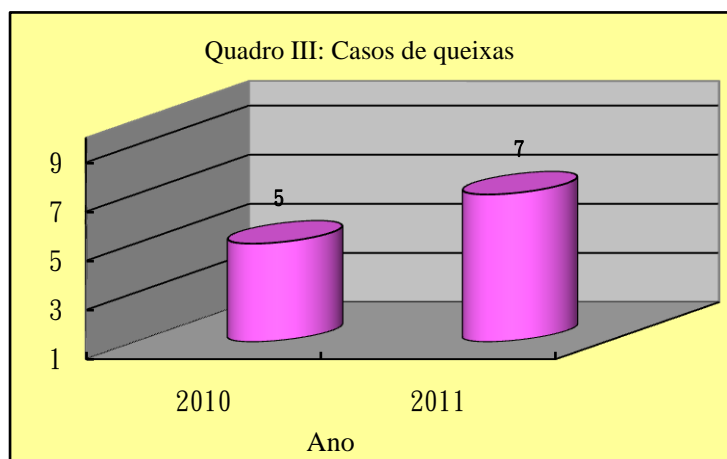


## 2. Caso de Sugestão



Em 2011, a DST recebeu 13 casos de sugestões, quando comparado com o total de 2010, registou um aumento de 11 casos em comparação com 2010

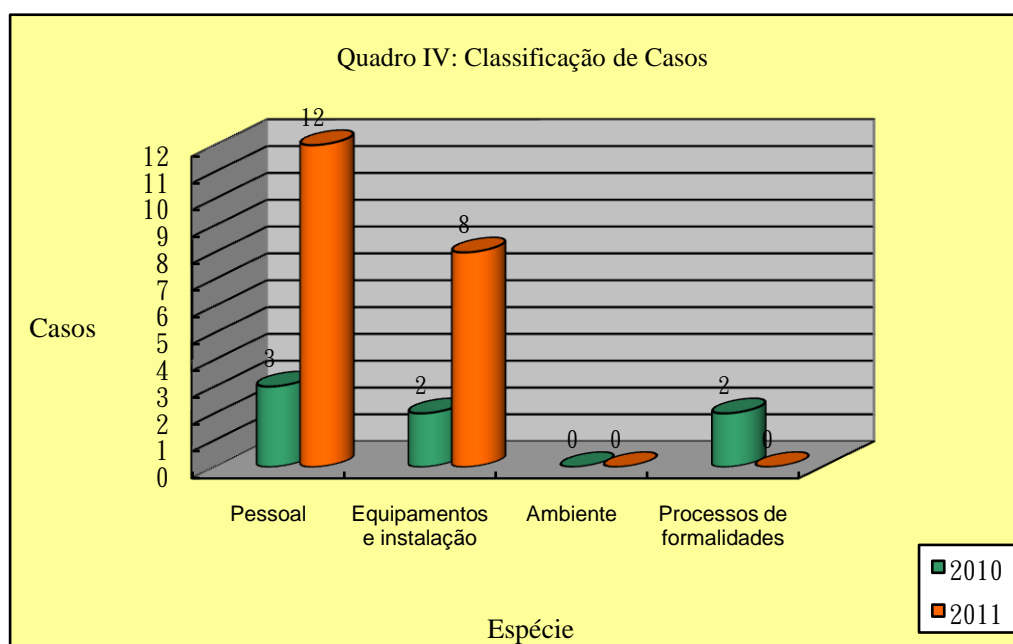
## 3. Caso de Queixa



Em 2011, a DST recebeu 7 casos de reclamações, quando comparado com o total de 2010, registou um aumento de 2 casos quando comparado com 2010, dos quais todos os casos foram envolvidos queixas de pessoais.

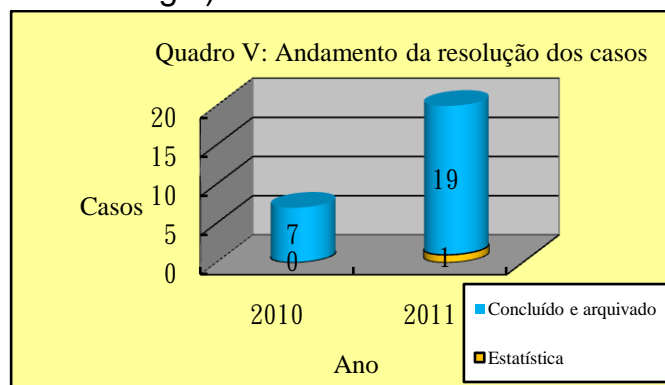
## 4. Classificação de Casos

Em 2011, os casos apresentados foram divididos principalmente em duas espécies, nomeadamente: pessoal e equipamentos e instalação; cuja classificação foi de 60% para pessoal e 40% para equipamentos e instalações. Quando comparado com 2010, o número de casos das duas categorias, pessoal e equipamentos e instalação ambos registaram aumento de 9 e 6 casos, enquanto o ambiente e processos de formalidades não registaram nenhum caso.



Em 2010, os casos apresentados a DST 18 foram identificados e 2 caso sem identificação.

O progresso da situação de casos tratados em 2011, 19 casos (95%) conseguiram concluir em tempo do processamento legal e arquivados em 45 dias, e um caso ainda se encontra em processamento (ainda não passou o tempo de processamento legal).



## 5. Análise Global :

Globalizado as queixas recebidas pela DST, em 2011, as principais razões foram os seguintes:

Pessoal

- Forneceu informações erradas
- Má atitude do fornecimento de serviço
- Manipulação incorrecta do pessoal dedicado ao combate de “Proibição de prestação ilegal de alojamento”

## 6. Melhoramneto :

Sobre a qualidade do pessoal, a Direcção dos Serviços de Turismo vai fornecer mais acções de formação contínua, por um lado, para elevar continuamente a qualidade do serviço de pessoal e, por outro, prestar melhores serviços aos cidadãos e turistas.

## 7. Conclusão :

De acordo com as análises atrás mencionadas, sobre as queixas e sugestões apresentadas pelo público este Serviço vai de imediato aperceber e acompanhar o assunto, a fim de poder fornecer um serviço qualificado ao público, isso também pode ser reflectido que em 2011, 95% 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, a fim de melhorar a qualidade do serviço.