



**Análise dos dados estatísticos relativos às  
sugestões, queixas e reclamações dos serviços  
fornecidos pela DST**

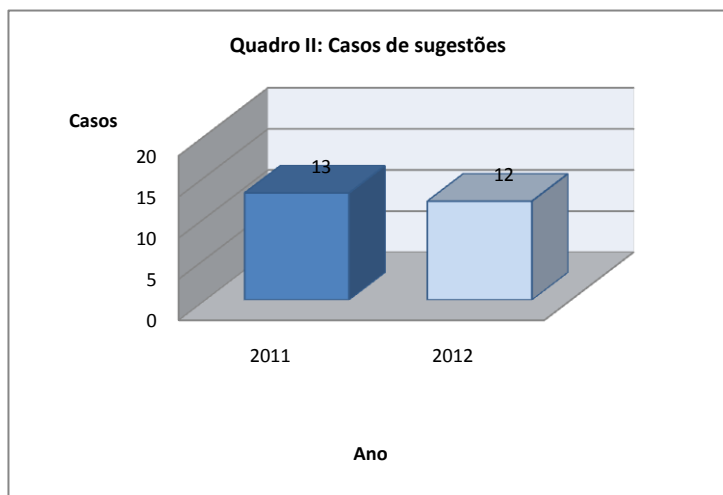
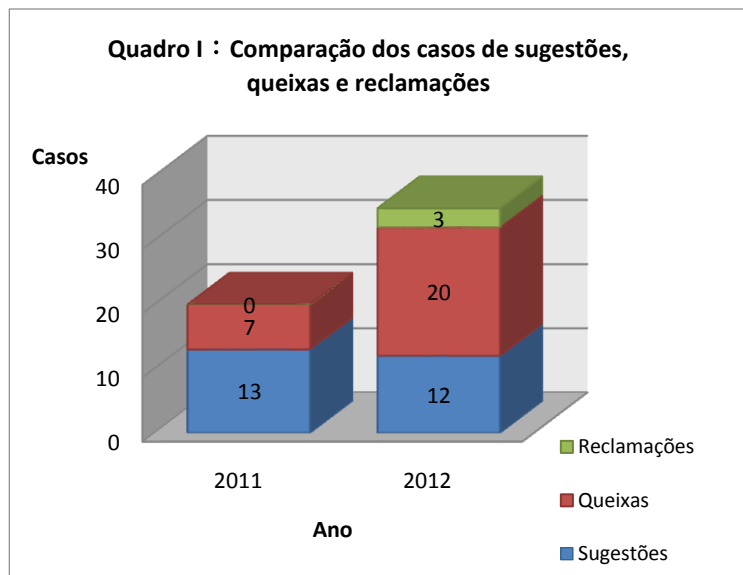


DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

# Análise dos dados estatísticos relativos às sugestões, queixas e reclamações dos serviços fornecidos pela DST da RAEM em 2012

## 1. Estatísticas

Em 2012, a DST recebeu um total de 35 sugestões, queixas e reclamações, sobre os serviços fornecidos, sendo 12 sugestões, 20 queixas e 3 reclamações, em comparação com 20 recebidas em 2011. Houve, pois, uma subida de 75%.

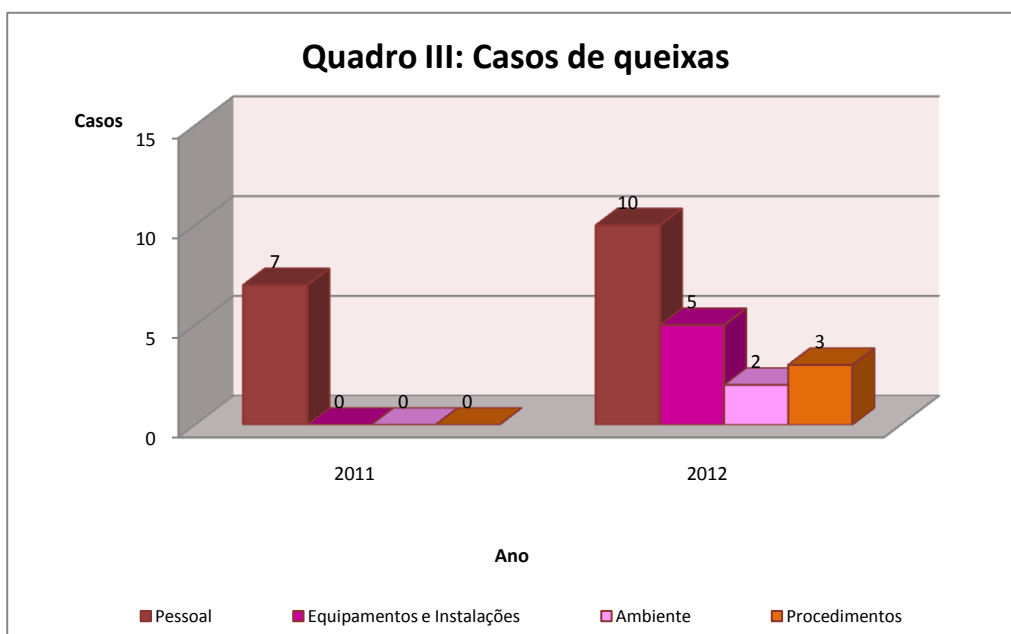


## 2. Sugestões

Em 2012, a DST recebeu 12 sugestões, o que representa uma descida relativamente às 13 apresentadas em 2011.

### 3. Queixas

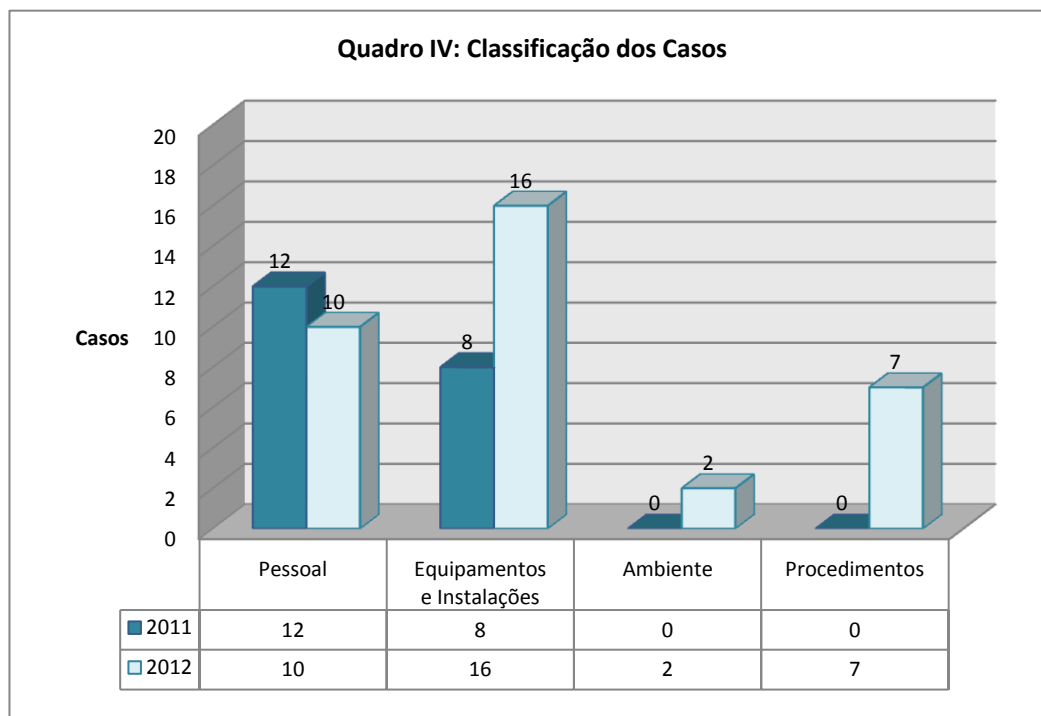
Em 2012, a DST recebeu 20 queixas, ou seja, um aumento de 13 casos em comparação com 2011. Três relacionados com recursos humanos, cinco com Equipamentos e Instalações, dois com o ambiente e três com procedimentos administrativos.



### 4. Classificação de Casos

Estes casos podem ser classificados em quatro tipos, nomeadamente: pessoal, equipamentos e instalações, ambiente e procedimento de formalidades, nas seguintes percentagens:

- Pessoal — 28.5%
- Equipamentos e Instalações — 45.5%
- Ambiente — 6%
- Procedimentos — 20%



Em comparação com o ano de 2011, houve uma descida de dois casos relacionados com recursos humanos. Verifica-se um aumento dos casos relativos a equipamentos e instalações, ambiente e procedimentos administrativos, em oito, dois e sete, respectivamente.

Em 2012, entre os casos que foram apresentados à DST, houve 19 com registo de identificação dos autores e 16 casos anónimos.

Em 2012, um total de 34 casos (97%) foram resolvidos e arquivados dentro do prazo estipulado (45 dias), e apenas um foi resolvido e arquivado depois de 45 dias, devido à sua complexidade.

## 5. Conclusão

As sugestões, queixas e reclamações recebidas pela DST em 2012, referem-se principalmente a questões relacionadas com equipamentos e instalações, seguidas de queixas relacionadas com recursos humanos. Sobre as queixas e sugestões recebidas, a DST analisou imediatamente as questões apresentadas e tomou os procedimentos apropriados. Entretanto, a DST estabeleceu em tempo oportuno um conjunto de medidas que passam pela actualização dos respectivos materiais informativos para reforçar a exactidão dos dados, bem como a formação de atendimento da DST, em estreita conformidade com os procedimentos estabelecidos. Por outro lado, adoptou medidas para minimizar o impacto ambiental e os efeitos da poluição sonora causados durante actividades culturais.

De futuro, a DST continuará a receber com agrado todas as sugestões e reclamações do público e a providenciar todos os esforços para a melhoria dos serviços prestados. Ao mesmo tempo, considerará com rigor as opiniões mais relevantes, para as usar como referência na formulação de trabalhos e projectos futuros.

Entretanto, dando continuidade a iniciativas de desenvolvimento, como forma de satisfazer expectativas públicas nos nossos serviços com a maior eficiência, a DST assegurará a actualização e manutenção dos equipamentos e instalações. Ao mesmo tempo, tendo em vista a melhoria da qualidade dos seus serviços, a DST planeia organizar cursos de formação sobre atendimento público, devendo o pessoal das diversas subunidades nelas participar. Trata-se de uma forma de dotar os recursos humanos de competências e qualificações mais adequadas para o atendimento e tratamento de queixas, contribuindo para que aumente a sua capacidade na oferta de um serviço público de excelência.