



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

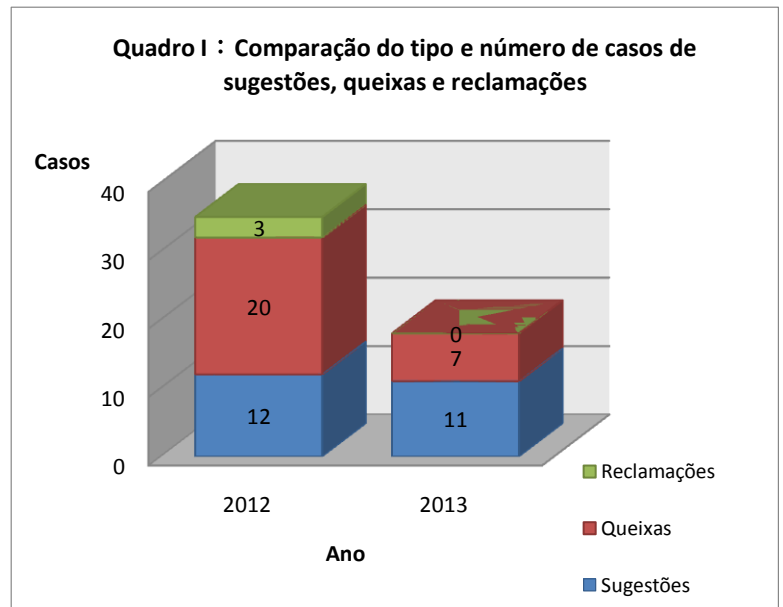


DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

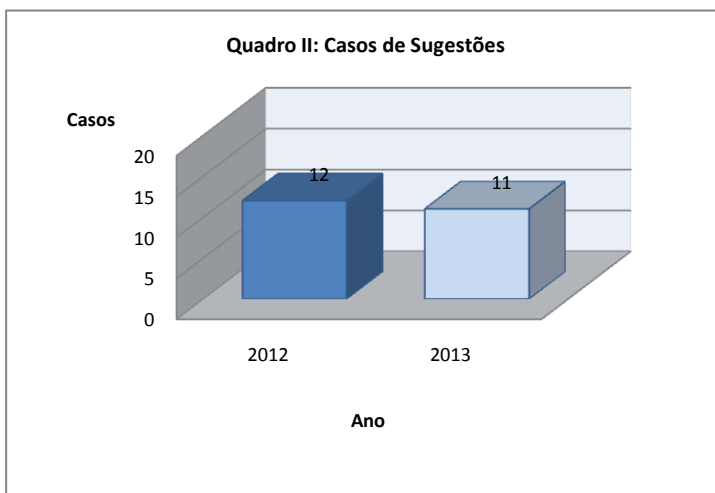
Análise dos dados estatísticos relativos às sugestões, queixas e reclamações dos serviços fornecidos pela DST da RAEM em 2013

1. Estatísticas

Em 2013, a DST recebeu um total de 18 sugestões, queixas e reclamações, sobre os serviços fornecidos, sendo 11 sugestões e 7 queixas, em comparação com 35 recebidas em 2012. Houve, pois, uma descida de 49%.



2. Sugestões

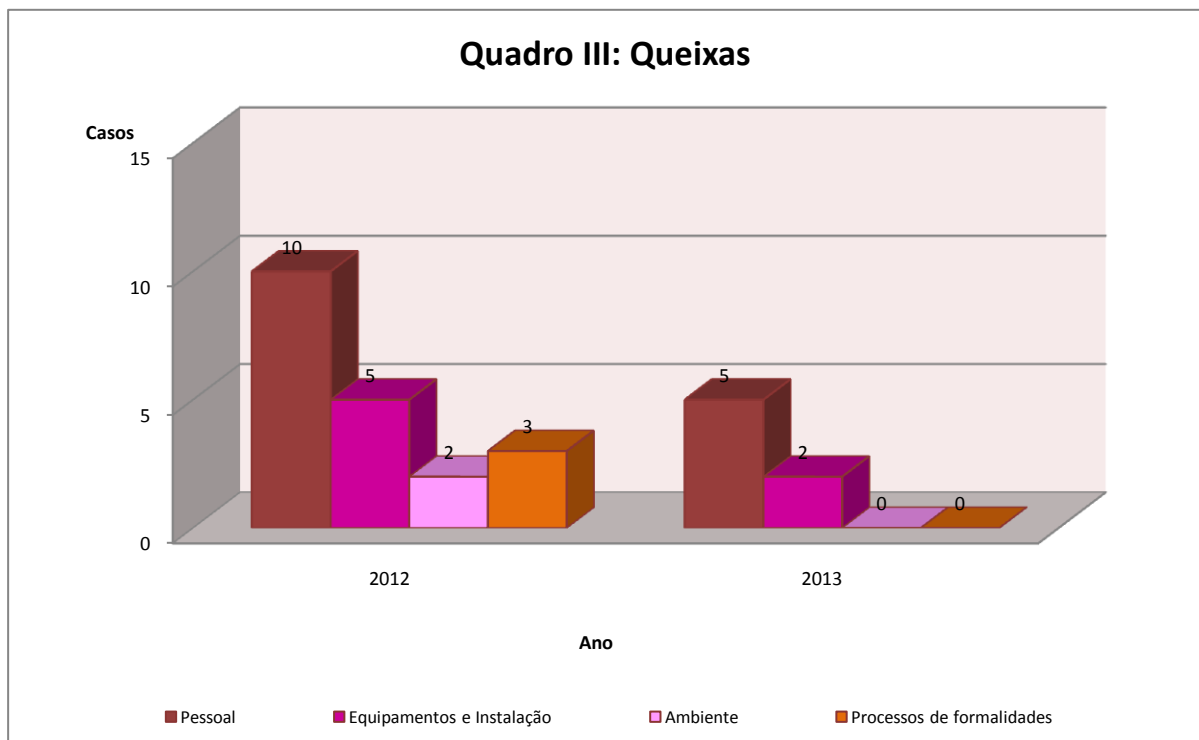


Em 2013, a DST recebeu 11 sugestões, o que representa uma descida de 1 caso relativamente a 2012.

Análise dos dados estatísticos relativos às sugestões, queixas e reclamações dos serviços fornecidos pela DST da RAEM em 2013

3. Queixas

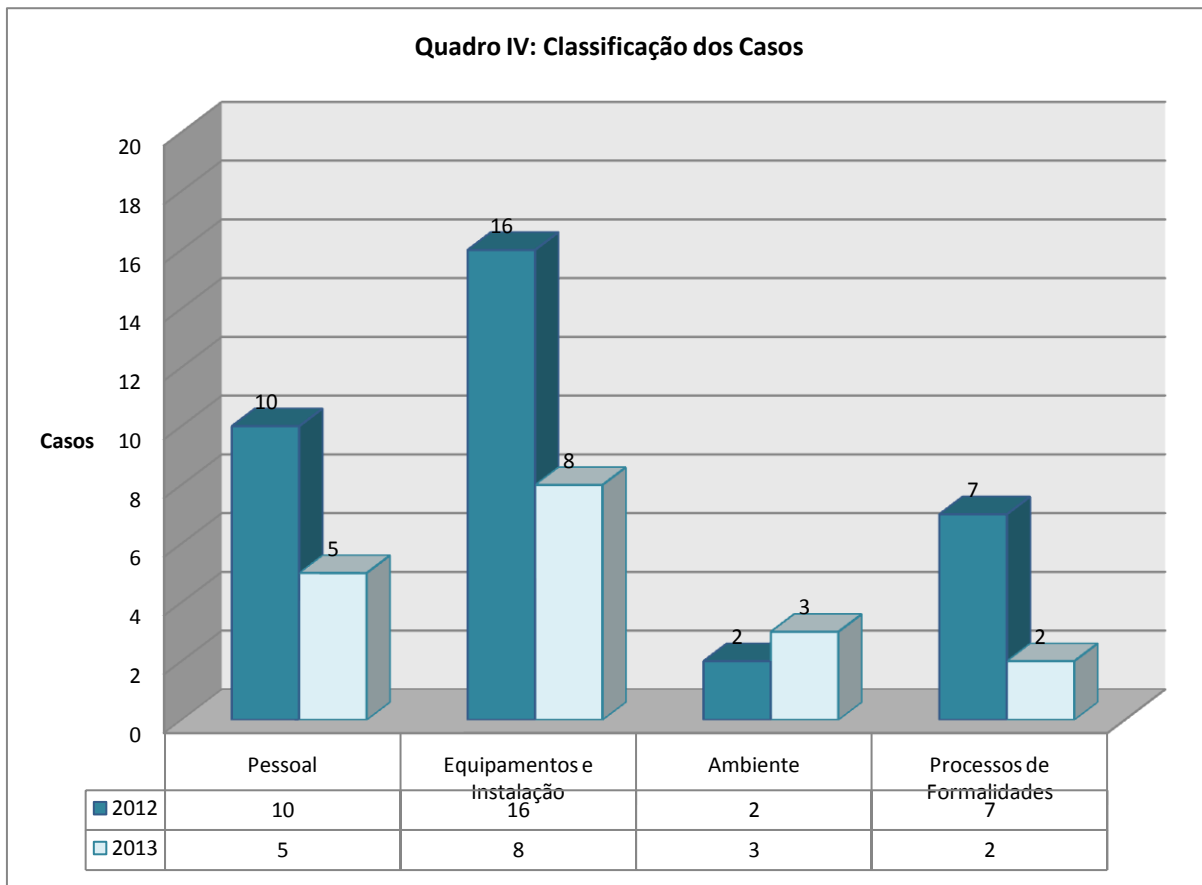
Em 2013, a DST recebeu 7 queixas, ou seja, uma descida de 13 casos em comparação com 2012. Destas, 5 relacionados com o Pessoal e 2 sobre Equipamentos e Instalação.



4. Classificação dos Casos

Estes casos podem ser classificados em quatro tipos: pessoal, equipamentos e instalação, ambiente e processos de formalidades, nas seguintes percentagens:

- Pessoal — 27.8%
- Equipamentos e instalação — 44.4%
- Ambiente — 16.7%
- Processos de formalidades— 11.1%



Em comparação com o ano de 2012, registaram-se descidas de 5 casos relacionados com o pessoal, 8 casos relativos a equipamentos e instalação, 5 casos relativos ao ambiente e um aumento de 1 caso sobre processos de formalidades.

Análise dos dados estatísticos relativos às sugestões, queixas e reclamações dos serviços fornecidos pela DST da RAEM em 2013

Em 2013, entre os casos que foram apresentados à DST, houve 15 com registo de identificação de autores e 3 anónimos.

Em 2013, 17 casos (94.4%) foram resolvidos e arquivados dentro do prazo estipulado (45 dias), tendo ficado pendente e apenas um que ultrapassou o prazo estipulado de 45 dias devido à sua complexidade.

5. Conclusão

As sugestões, queixas e reclamações recebidas pela DST em 2013 referem-se, principalmente, a questões relacionadas com equipamentos e instalação e, logo a seguir, a casos relacionados com o pessoal, ambiente e processos de formalidades. Sobre as queixas e sugestões recebidas, a DST analisou imediatamente as questões apresentadas e tomou as medidas apropriadas.

Enquanto estavam a ser analisadas as queixas relacionadas com equipamentos e instalações, nomeadamente a falta de limpeza e o comportamento dos seguranças no Edifício Ritz, a DST contactou imediatamente os fornecedores desses serviços, expondo a situação e alertando para a importância de serem mantidos os níveis de limpeza em instalações públicas, melhorar a atitude dos seguranças e reforçar as suas competências profissionais através da participação em acções de formação. No âmbito de outra questão respeitante à qualidade das "Visitas guiadas aos Templos de Macau", a DST contactou com a entidade organizadora com o objectivo de se inteirar da situação e estabeleceu em tempo oportuno medidas necessárias, tais como correcções a fazer nas visitas guiadas, tendo ainda chamado a atenção do organizador para melhorar a atitude dos guias turísticos, como forma de elevar o desempenho e a qualidade dos serviços prestados.

Análise dos dados estatísticos relativos às sugestões, queixas e reclamações dos serviços fornecidos pela DST da RAEM em 2013

Foram, ainda, registados dois casos respeitantes às queixas sobre o comportamento do pessoal e da falta de competências linguísticas em Mandarim e em Inglês nos Balcões de informações da DST, localizados no Aeroporto e no Festival de Gastronomia de Macau. A DST adoptou as medidas apropriadas e respondeu prontamente aos autores das queixas dentro dos prazos previstos e listados na Carta de Qualidade da DST. Os autores das reclamações não enviaram comentários adicionais.

Sempre que procede ao tratamento de queixas, a DST investiga o incidente, analisa as respostas recolhidas, dá prioridade aos problemas e adopta as medidas adequadas a fim de melhorar o desempenho do Serviço adoptando ao mesmo tempo, acções preventivas que garantam a melhoria contínua do serviço, de forma a responder às expectativas do público. A DST vai reforçar a gestão de equipamentos e instalação relevantes, melhorar a coordenação entre actividades relacionadas e encorajar o pessoal que desempenha funções na linha de frente, a participar em cursos de formação para melhor domínio das línguas e do serviço aos clientes, com o objectivo de aumentar as competências e qualificações na oferta de um serviço público de excelência.