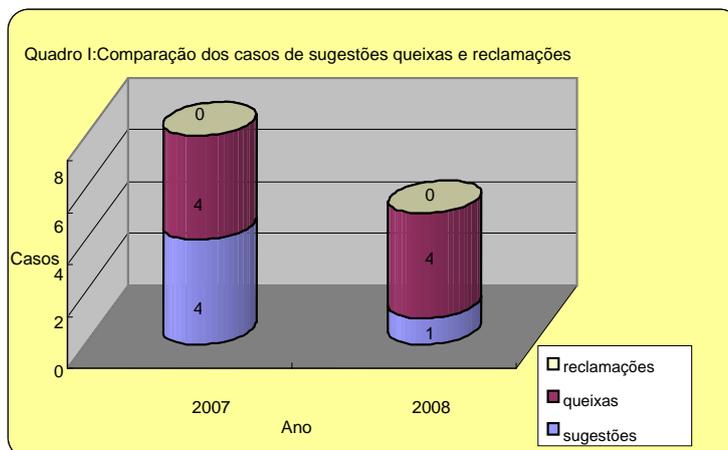


# Análise dos Dados Estatísticos sobre as Sugestões, Queixas e Reclamações da Direcção dos Serviços de Turismo da RAEM

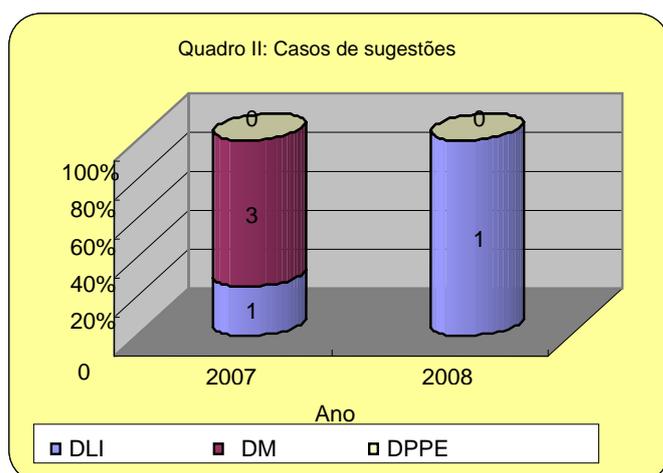


## 1. Estatística Consoante os Casos :

Em 2008, a DST recebeu um total de cinco casos de sugestões, queixas e reclamações, sobre os serviços fornecidos por este Serviço, sendo 1 caso de sugestão e 4 casos de reclamações, em comparação com os oito casos apresentados em 2007, registou-se uma descida de 37.5 por cento.



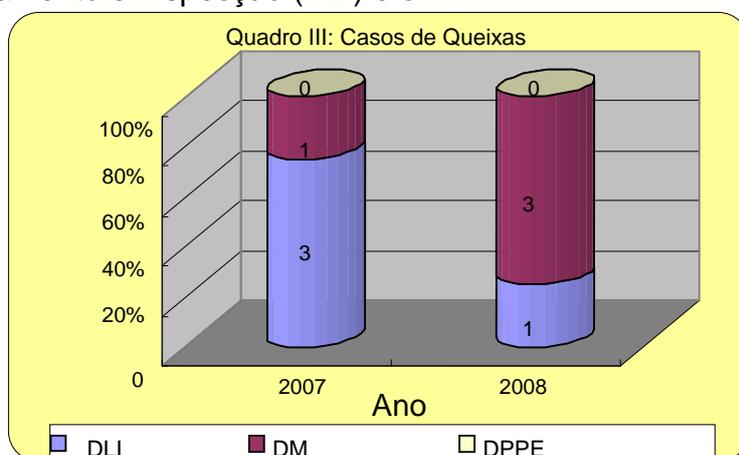
## 2. Caso de Sugestão



Em 2008, a DST recebeu 1 caso de sugestão apresentado pelo Departamento de Licenciamento e Inspeção (DLI), quando comparado com o total de 2007, houve uma descida de 3 casos (75%).

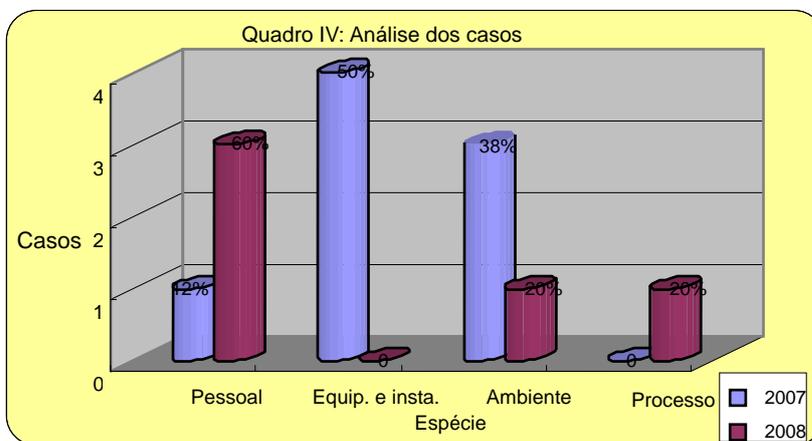
## 3. Caso de Queixa

Em 2008, o Departamento de Licenciamento e Inspeção (DLI) e o Departamento de Promoção (DM) recebeu um total de 4 casos de queixas, sendo 1 caso dirigido a DLI (25%) e os restantes 3 casos dirigidos a DM (75%); o total de queixas recebidas em 2008 foram idênticas ao ano transacto, mas o número de casos de queixas apresentadas às subunidades foram diferentes, ou seja, em comparação com o ano transacto, a DLI registou-se diminuição de 2 casos de queixas, enquanto a DM registou-se aumento de 2 casos de queixas.

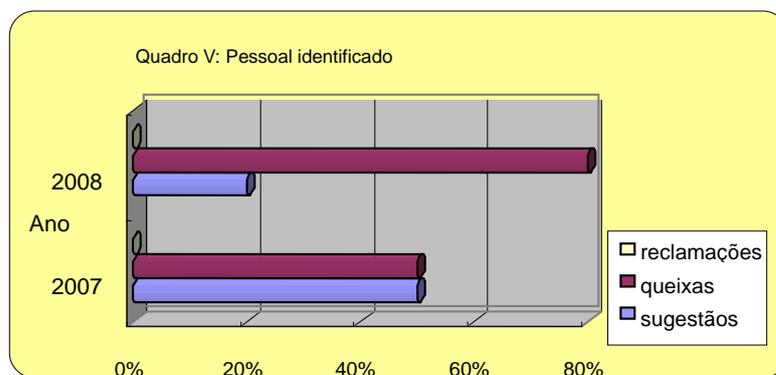


## 4. Classificação de Casos

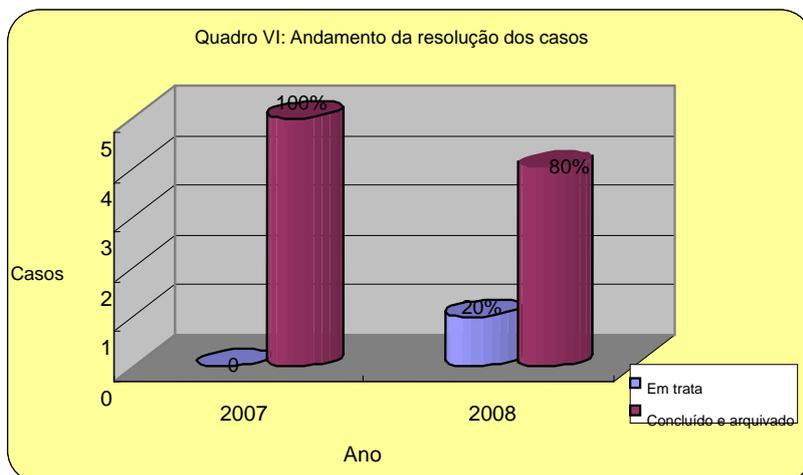
Estes casos podem ser classificados em quatro tipos, tais como: pessoal, equipamento/ instalação, ambiente e processo de formalidade, os quais foram distribuídos do seguinte: o pessoal ocupou 60%, o ambiente ocupou 20%, o processo de formalidade ocupou 20%, enquanto o equipamento e instalação não registou nenhum dado. Em comparação com o ano de 2007, os casos de pessoais e processos de formalidades ambos registaram aumento, ou seja, 2 casos para o primeiro e 1 caso para o segundo, a proporção em geral houve um aumento de 48% e 20%, respectivamente. No que respeita ao caso de equipamento/instalação e ambiente, ambos registaram diminuição em comparação com o ano transacto, ou seja, 4 casos para o primeiro e 2 casos para o segundo, a proporção em geral houve diminuição de 50% e 18%, respectivamente.



Em 2008, os casos apresentados a DST foram todos identificados, dos quais 20% foram sugestões e 80% reclamações.



Em 2008, o andamento da resolução dos casos, 80% foram resolvidos e arquivados dentro do prazo estipulado (45 dias), quando comparado com o ano transacto houve uma descida de 20%; enquanto 20% dos casos se encontram em tratamento (não ultrapassaram 45 dias estipulados).



## 5. Análise Global :

Globalizado as queixas recebidas pela DST, em 2008, as principais razões foram os seguintes:

### 1. Pessoal

- Não forneceu informações suficientes
- Falta de conduta pessoal
- Falta de comunicação

### 2. Processo de formalidade

- Tempo demasiado longo na emissão de licença

## 6. Conclusão :

De acordo com as análises atrás mencionadas, em comparação com o ano transacto as queixas recebidas pela DST foram idênticas, as queixas apresentadas pelo público este Serviço vai de imediato aperceber e acompanhar o assunto.

Periodicamente, este Serviço vai rever os trabalhos do processo de formalidade e melhorando quando precisar, ao mesmo tempo, este Serviço vai anunciar todas as indicações dos procedimentos através do nosso website, a fim de possibilitar o público melhor conhecer os serviços prestados por este Serviço. Além disso, este Serviço vai continuar a fornecer cursos de formação, tudo no sentido de elevar a qualidade de prestação de serviços do nosso pessoal.

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