



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

Ponto de situação das sugestões, queixas e reclamações recebidas em 2016

Categoria	Sugestões					Queixas					Reclamações				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
Pessoal	0	0	3	1	0	10	5	16	7	7	0	0	0	0	0
Equipamentos e instalações	11	6	5	6	26	5	2	10	2	2	0	0	0	0	0
Ambiente	0	3	1	3	0	2	0	4	0	2	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	1	2	5	2	0	3	0	2	2	0	3	0	0	0	0
Outros	0	0	18	28	33	0	0	69	6	12	0	0	0	1	1
Total	12	11	32	40	59	20	7	101	17	23	3	0	0	1	1

Ponto de situação dos resultados de tratamento

As queixas recebidas por esta Direcção dos Serviços estão relacionadas principalmente com o pessoal e outras áreas. Por conseguinte, foram tomadas as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

1. Quanto às queixas contra o pessoal da DST, o assunto está a ser averiguado e acompanhado pelo superior hierárquico, que com frequência tem chamado a atenção do pessoal para a necessidade de melhorar a qualidade do serviço bem como reforçado as acções de formação.
2. Quando as queixas envolverem trabalhadores da empresa adjudicatária ou estagiários, a DST procura averiguar a situação, de imediato, providenciando feedback à empresa adjudicatária ou à instituição de ensino envolvida, para efeitos da sua resolução imediata.
3. Quando a queixa envolver outras áreas, a maior parte relacionada com actividades organizadas ou coorganizadas pela DST, estes Serviços procuram averiguar, analisar e acompanhar o assunto.
 - 3.1 Em relação à função de pesquisa do item “Licenças” no website da DST, o departamento em questão está a tratar do assunto.
 - 3.2 Em relação às actividades organizadas ou coorganizadas pela DST, como o Passeio em Triciclo, Parada de Celebração do Ano, Informações do Jogo Interactivo para WeChat “Macao Hunt” e Festival Internacional de Cinema e Cerimónia de Entrega de Prémios . Macau, a DST irá aprofundar o estudo, analisar e acompanhar o assunto para depois servir de referência aquando da organização de outras actividades semelhantes.

Relativamente a outros casos que não estão relacionados com as competências desta Direcção de Serviços, foram tomadas as seguintes medidas de acompanhamento:

1. Em relação aos equipamentos de apoio viário dos pontos turísticos, implementação das políticas relativas à economia comunitária, revitalização e optimização dos bairros antigos, sugestões quanto ao desenvolvimento do turismo, a DST encaminhou os assuntos para os serviços competentes a fim de realizarem o estudo e o acompanhamento devido que servirão de referência aquando do estudo e planeamento das respectivas actividades.