



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 2017

Categoria	sugestões				Queixas				Reclamações			
	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
Pessoal	3	1	0	0	16	7	7	8	0	0	0	0
Equipamentos e instalações	5	6	26	6	10	2	2	0	0	0	0	0
Ambiente	1	3	0	1	4	0	2	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	5	2	0	0	2	2	0	1	0	0	0	0
Outros	18	28	33	27	69	6	12	19	0	1	1	0
Total	32	40	59	34	101	17	23	28	0	1	1	0

#### Ponto de situação dos resultados de tratamento

As queixas recebidas por esta Direcção de 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 pela chefia funcional e superior hierárquico. Dado que as queixas envolvem pessoal da linha da frente, há necessidade de reforçar a formação do pessoal da linha da frente, transmitindo-lhe técnicas de relacionamento com o público para melhorar a qualidade dos serviços.
2. Em relação às queixas dirigidas à DST relacionadas com as obras de restauração do corredor, do elevador e dos espaços públicos do 14.º andar do Edifício Centro Hotline, o assunto está a ser tratado pela DST.
3. Relativamente às queixas envolvendo outras áreas, a maior parte está relacionada com as actividades organizadas ou co-organizadas pela DST. Após inteirar-se da situação de imediato e feita análise, a DST procedeu ao seu acompanhamento:
  - 3.1 Quanto às queixas relacionadas com as actividades organizadas ou co-organizadas pela DST, a saber, Passeio em Triciclo, Festival de Gastronomia, Parada de Celebração do Ano Novo, Festival de Compras, Festival de Luz, entre outros, após inteirar-se da situação de imediato e feita análise, a DST procedeu ao seu acompanhamento no sentido de assegurar uma coordenação mais eficaz com a entidade organizadora que servirá de referência, no futuro, na organização de eventos de semelhante natureza.



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

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

1. Sobre as sugestões relacionadas com a página electrónica da DST, quando se trata de questões fora da competência directa destes Serviços, os serviços competentes foram informados por carta sobre o teor destas sugestões.
2. Relativamente às sugestões sobre a configuração de novas atracções turísticas, a promoção de políticas relacionadas com a economia comunitária, a revitalização e optimização dos bairros antigos e desenvolvimento do turismo no futuro, a DST apresentou as sugestões ao serviço competente pelo acompanhamento e análise que servirá de referência aquando da definição de políticas relacionadas com estas matérias.