



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

## Situação geral sobre as sugestões, queixas e reclamações recebidas em 2024

Categoria Procedimento de Serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Serviço prestado pelos trabalhadores	1	1	-	14	13	13	-	-	-
Ambiente e Instalações Complementares	-	1	-	-	4	-	-	-	-
Procedimentos e formalidades	1	1	-	-	1	-	-	-	-
Informações dos serviços	1	1	-	1	-	2	-	-	-
Garantias do serviço	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços electrónicos	4	-	3	-	-	-	-	-	-
Informações sobre o desempenho	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Integração de serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	3	1	1	1	4	-	-	-
<b>Total</b>	7	7	4	16	19	19	-	-	-

Categoria Função de Fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Saúde pública	-	1	-	22	42	33	-	-	-
Ambiente e meteorologia	-	-	-	49	65	58	-	-	-
Finanças públicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Actividades comercial e industrial	3	-	-	233	375	328	-	-	-
Políticas financeira e monetária	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Segurança pública	-	-	-	1	2	1	-	-	-
Administração pública	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Assuntos jurídico e notarial	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança social, serviços e benefícios	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educação e formação	-	-	-	-	2	1	-	-	-
Saúde e higiene	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Arte cultural e turismo	5	11	10	5	235	324	-	-	-
Recreação e desporto	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transportes e vias públicas	-	-	-	1	33	22	-	-	-
Comunicação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infraestrutura urbana	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Habitação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Obras	-	-	-	6	5	-	-	-	-
Outros	-	-	-	55	282	261	-	-	-
<b>Total</b>	8	12	10	373	1043	1028	-	-	-



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

### Perfil dos resultados do processamento:

O número total de queixas recebidas por estes Serviços foram no total de 1, 061 casos: em que, 23 dos quais foram da categoria de “Procedimento de Serviços”, e 1,038 casos da categoria de “Função de Fiscalização”:

14 propostas:

- ✧ Dentro dos 4 casos da categoria de “Procedimento de Serviços”, 3 de “Serviços electrónicos” e 1 de “Outros”.
- ✧ Dentro dos 10 casos da categoria de “Função de Fiscalização” dos “Arte cultural e turismo”

1047 queixas:

- ✧ Dentro dos 19 casos da categoria de “Procedimento de Serviços”, 13 de “Serviço prestado pelos trabalhadores”, 2 de “Informações dos serviços” e 4 de “Outros”.
- ✧ Além disso, de entre os 1,028 casos que pertencem à categoria de “Função de Fiscalização”, dos quais 33 são de “Saúde pública”, 58 de “Ambiente e meteorologia”, 328 de “Actividades comerciais e industriais”, 1 de “Segurança pública”, 1 de “Educação e formação”, 324 de “Arte Cultural e Turismo”, 22 de “Transportes e vias públicas” e 261 de “Outros”.

De entre os 1,061 assuntos recebidos por esta Direcção de Serviços em 2024, foram definidas 20 medidas de acompanhamento, com o seguinte conteúdo:

Medidas de acompanhamento dos assuntos recebidos em 2024		
Unidades envolvidas	Medidas de acompanhamento	Desempenho (Concluído / Incompleto)
DAF	1. Em resposta ao cidadão em causa, apresentamos as nossas desculpas pelo sucedido. Referiu-se que já foi exigido ao motorista envolvido que se mantenha sempre em alerta durante a condução, prestando atenção à situação rodoviária e mantendo uma boa atitude, a fim de evitar a ocorrência de casos semelhantes. Em simultâneo, chama-se a atenção de todos os motoristas para o cumprimento rigoroso das regras de trânsito rodoviário, além disso, devem manter uma distância adequada com outros veículos durante a circulação e reforçar a sensibilização de segurança relacionada.	Concluído



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

Medidas de acompanhamento dos assuntos recebidos em 2024		
Unidades envolvidas	Medidas de acompanhamento	Desempenho (Concluído / Incompleto)
DPT	2. Melhorar continuamente a qualidade do serviço, realizar revisões internas e reforçar a formação, etc.	Concluído
DPTE	<p>3. Relativamente às opiniões apresentadas pelos visitantes sobre a redução do número de pessoal de segurança no Museu do Grande Prémio de Macau, as mesmas foram registadas e o respectivo plano de optimização foi considerado.</p> <p>4. Reforçar a formação do pessoal de segurança do Museu do Grande Prémio de Macau na área de atendimento e rever a respectiva atitude na prestação de serviços.</p> <p>5. Reforçar a formação e atitude do pessoal da linha da frente do Museu do Grande Prémio de Macau na área de atendimento.</p> <p>6. Intensificar a divulgação e a forma de exibição sobre as informações dos equipamentos interactivos multimédia e dos jogos na página electrónica e nas bilheteiras do Museu do Grande Prémio de Macau, para que os participantes possam conhecer com antecedência os equipamentos e as observações dos jogos e fazer adequadamente as escolhas.</p> <p>7. Listar os colaboradores do Programa de Cooperação para Bilhetes do Museu do Grande Prémio de Macau (Indústria Turística), na página electrónica da DST, para facilitar o acesso do público.</p> <p>8. Em relação à actividade de oferta limitada de redenção de prendas promovida pela LEGO ® Hong Kong, uma vez que o pessoal da loja oficial da LEGO ® de Macau não atendeu o telefone do queixoso sobre a respectiva situação de redenção, o Museu do Grande Prémio de Macau, como entidade colaboradora, contactou de imediato a LEGO ® Hong Kong e transmitiu as opiniões referidas. Ao mesmo tempo, depois de obter o consentimento do queixoso, forneceu à LEGO ® Hong Kong as informações de contacto para o acompanhamento directo.</p> <p>9. Solicitar à entidade operadora do Museu do Grande Prémio de Macau que preste atenção à gestão de pessoal e de trabalho, optimize o regime de turnos e reforce a comunicação com os trabalhadores.</p> <p>10. Para as queixas relativas à disposição das instalações, aos equipamentos de áudio e de iluminação do “Iluminar Macau 2023”, procedeu-se ao acompanhamento imediato, ao ajustamento e tratamento da respectiva disposição da actividade.</p>	Concluído



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

Medidas de acompanhamento dos assuntos recebidos em 2024

Unidades envolvidas	Medidas de acompanhamento	Desempenho (Concluído / Incompleto)
DPTE	<p>11. Relativamente à queixa sobre a má atitude dos trabalhadores do “Iluminar Macau 2023”, foi apresentada de imediato a queixa à empresa adjudicatária, solicitando-lhe que procedesse ao respectivo ajustamento e correcção, para reforçar a responsabilidade dos trabalhadores, atender com zelo os cidadãos e turistas, usar linguagem de cortesia e responder com paciência, evitar conflitos e tratar imediatamente os casos de emergência, para que não se afecte a imagem da actividade.</p> <p>12. Relativamente ao problema de impossibilidade de consulta na página electrónica do “Iluminar Macau 2024”, procedeu-se de imediato à sua inspecção e aperfeiçoamento.</p> <p>13. Quanto aos critérios de recolha de carimbos para o evento “Iluminar Macau 2024”, foi mandada a entidade adjudicatária para formar e fiscalizar novamente todos os trabalhadores que devem estar familiarizados com as informações das diversas actividades, os métodos e as instruções dos jogos, e lembrando a todos os trabalhadores de serviço que devem explicar aos participantes, com cortesia e paciência, a actividade e as regras dos jogos.</p> <p>14. Melhorar os procedimentos operacionais dos serviços do Passeio de autocarro “À Descoberta do Circuito da Guia” e rever a atitude dos trabalhadores.</p> <p>15. Alterar a imagem existente de localização das paragens de autocarro na página electrónica da actividade. Após ser recebida a sugestão, ajustar a forma de exibição da respectiva imagem, para que o público possa obter informações mais claras.</p> <p>16. Advertir e mandar o fornecedor de serviço de interpretação com bonecos do “Encontro com a Mak Mak” para reforçar a formação dos respectivos trabalhadores e executar a interpretação com a mascote Mak Mak de acordo com o horário e local definidos, e fortalecer a fiscalização dos trabalhos actuais.</p> <p>17. Optimizar as informações interactivas na página electrónica especial da Mak Mak, incluindo as mensagens de aviso sobre a interação da “Mak Mak” com o público sob a forma de flash mob a cada 15 minutos e as disposições sobre fenómenos meteorológicos severos.</p> <p>18. Reforçar a formação do pessoal de segurança do Edifício Ritz sobre o conhecimento de atendimento ao público e de prestação de serviços, bem como intensificar a fiscalização para o pessoal de segurança e aumentar as vezes da sua inspecção.</p>	Concluído



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

DPTE	<p>19. Em caso de ter o ajustamento temporário da actividade mas não divulgar as respectivas informações, a entidade organizadora foi exigida, de imediato, com mais atenção, devendo, através dos meios online e offline, assegurar que o público tenha conhecimento das novidades da actividade e tome as medidas adequadas.</p> <p>20. Lembrar as entidades organizadoras do “Festival de Gastronomia de Macau” que devem coordenar com as companhias de autocarros, no sentido de prestarem atenção à segurança do trânsito e disponibilizarem autocarros que possam reduzir a altura dos autocarros, para que os idosos e crianças sejam facilitados para sair do autocarro.</p>	Concluído
------	---	-----------

**Eficácia das medidas concluídas:**

Após a implementação das respectivas medidas, até ao momento, ainda não se receberam queixas ou sugestões semelhantes, pelo que, considera-se ter obtido bons resultados.



## Situação geral do tratamento de queixas e reclamações em 2024

Categoria Procedimento de Serviços	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Serviço prestado pelos trabalhadores	13	-	-	-
Ambiente e Instalações Complementares	-	-	-	-
Procedimentos e formalidades	-	-	-	-
Informações dos serviços	2	-	-	-
Garantias do serviço	-	-	-	-
Serviços electrónicos	-	-	-	-
Informações sobre o desempenho	-	-	-	-
Integração de serviços	-	-	-	-
Outros	4	-	-	-
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Categoria Função de Fiscalização	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Saúde pública	15	14	-	-
Ambiente e meteorologia	35	12	-	-
Finanças públicas	-	-	-	-
Actividades comercial e industrial	214	54	-	-
Políticas financeira e monetária	-	-	-	-
Segurança	-	-	-	-
Segurança pública	1	-	-	-
Administração pública	-	-	-	-
Assuntos jurídico e notarial	-	-	-	-
Segurança social, serviços e benefícios	-	-	-	-
Educação e formação	1	-	-	-
Saúde e higiene	-	-	-	-
Arte cultural e turismo	195	91	-	-
Recreação e desporto	-	-	-	-
Tráfego e transportes	15	3	-	-
Comunicação	-	-	-	-
Infraestrutura urbana	-	-	-	-
Habitação	-	-	-	-
Obras	-	-	-	-
Outros	68	51	-	-
<b>Total</b>	<b>544</b>	<b>225</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

\* 269 queixas estão ainda em tratamento.



## Perfil dos resultados do processamento:

Dos 1,061 casos recebidos em 2024, 269 deles encontram-se em fase do processo de tratamento, enquanto os restantes 792 casos foram concluídos e arquivados, como o seguinte:

- Relativamente ao fluxograma dos serviços prestados, foram recebidos 23 casos foram tratados e arquivados no prazo de 45 dias.
- Relativamente à função de fiscalização, foram tratados 1,038 casos, dos quais 269 encontram-se em fase de tratamento, enquanto os restantes 769 casos foram dados por concluídos e arquivados (destes, 225 foram dados por concluídos e arquivados há mais de 45 dias, e os restantes 544 casos foram tratados e arquivados no prazo de 45 dias);
- Os 225 casos que não foram concluídos dentro do prazo foram agrupados da seguinte forma
  1. Alguns casos devem ser acusados de acordo com os respectivos procedimentos, o que pode demorar mais tempo.
  2. O queixoso não presta as informações atempadamente e só apresenta as informações após vários contactos, o que impediu a conclusão dos trabalhos dentro do prazo previsto.
  3. Os estabelecimentos devem entregar as justificações por escrito, sendo necessário analisar pormenorizadamente os seus casos, o que pode demorar mais tempo.
  4. Quando os estabelecimentos procedem às reparações de acordo com os pareceres emitidos pelos serviços técnicos, é necessário acompanhar e verificar as suas situações depois do respectivo prazo, o que pode demorar mais tempo.
- Durante o ano, a DST não recebeu qualquer reclamação.

Este ano, a DST vai continuar a melhorar a qualidade dos seus serviços, utilizando os dados recolhidos como referência.