



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

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

### Situação geral sobre o resultado de tratamento

As queixas recebidas por esta Direcção dos Serviços estão relacionadas principalmente com a categoria de “Pessoal” e “Outros”. Por conseguinte, foram tomadas as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

1. Sobre as queixas relacionadas com trabalhadores da DST, as chefias dos respectivos trabalhadores, tomaram medidas de acompanhamento e abriram inquéritos para investigação das reclamações. No futuro, o resultado será declarado como exemplo, a fim de lembrar os trabalhadores da necessidade de aumentar a qualidade do serviço prestado. Entretanto, serão desenvolvidos mais esforços no sentido de proporcionar mais formação ao pessoal.
2. Quanto às queixas relacionadas com trabalhadores de empresas cujos serviços foram contratados, a DST adoptou, no imediato, medidas destinadas a estudar essas questões e disso deu conta às empresas, pelo que foram tomadas as medidas consideradas necessárias.
3. Acerca das sugestões e queixas apresentadas no equipamentos e instalações da DST, a DST irá imediatamente acompanhar e analisar as situações.
  - 3.1. Acerca da sugestão de aumentar os tipos e as imagens no site da DST, o departamento encarregue já procedeu às alterações apropriadas.
  - 3.2. Acerca do lugar de estacionamento da DST situado na Rua da Sé, o lugar foi ocupado por um veículo não pertencente à DST. Depois de ter sido avaliada a situação, foi submetido ofício para o departamento responsável, a fim de que o mesmo departamento possa libertar o lugar de estacionamento para usufruto público.



澳門特別行政區政府  
Governho 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, tomamos as seguintes medidas de acompanhamento:

1. Acerca do evento “Macao Shopping Festival”, foi pedido aos proprietários das lojas que decorassem as janelas com motivos alusivos ao Natal. A DST recebeu sugestões relacionadas com a importância do organizador elencar, de forma clara, os termos e condições de participação na actividade, que fizessem mais inspecção durante o período em que decorreu o evento e que lidassem de modo apropriado com os documentos de candidatura.
2. Acerca das sugestões relacionadas com as condições de circulação nas atracções turísticas, a DST procedeu ao seu encaminhamento para o departamento responsável, a fim de que o mesmo possa proceder à sua análise, com o objectivo de que, no futuro, possam ser aplicadas medidas.