



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 do “Procedimento de Serviço” recebidos em 2020

Tipo	Sugestões	Queixas	Reclamações
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	6	0
Ambiente	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	1
Informações dos serviços	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0
Serviços electrónicos	0	1	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0
Outros	1	0	0
Total	1	7	1

Ponto de situação dos resultados de tratamento

As queixas recebidas pela DST no âmbito do “Procedimento de Serviços” dizem respeito, na sua maioria a “Serviço prestado pelos trabalhadores” e “Serviços electrónicos”, a razão pela qual foram adoptadas as seguintes medidas:

1. No que diz respeito aos “Serviço prestado pelos trabalhadores” a DST dá muita importância às opiniões apresentadas pelos residentes e turistas sobre os serviços dos seus trabalhadores. Para os casos não relacionados com o pessoal da DST, a DST também dá muita importância relativamente à análise e registo, bem como coadjuvar os queixosos na transferência dos seus casos para as respectivas subunidades para efeitos de acompanhamento. Relativamente aos casos que envolvem o pessoal da DST, os respectivos superiores hierárquicos e chefias, para além de analisarem e acompanharem, bem como dando orientações e alertando de novo o respectivo pessoal para o cumprimento do princípio da boa-fé. Por fim, a DST procede ao tratamento e registo dos casos recolhidos e, com base neles, define-se o processo de optimização ou programas de formação, com vista a elevar a qualidade dos



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

serviços prestados pelo pessoal e a otimizar o conteúdo dos serviços prestados;

2. Em relação aos “Serviços electrónicos” após a análise, verificou-se que o caso não se enquadra no “Procedimento de Serviços” ou nas “Funções Fiscalizadas” da Direcção dos Serviços de Turismo, pelo que foi caminhado para o respectivo serviço público para efeitos de acompanhamento.

Por outro lado, a DST recebeu os casos de propostas que se enquadram no “Procedimento de Serviços” os quais foram acompanhados pelos respectivos superiores hierárquicos e chefias, no entanto os casos de reclamação que se enquadram no “Procedimento de Serviços” foram aprovados após uma nova revisão.

Relativamente a outros casos não pertencentes às atribuições da DST, após registo, os mesmos foram encaminhados para os respectivos serviços públicos ou entidades para acompanhamento e tratamento. Ao mesmo tempo, os dados recolhidos servirão de referência para o melhoramento contínuo da DST, no sentido de se definirem procedimentos otimizados ou planos de formação, elevando assim a qualidade dos serviços prestados.



Ponto de situação das queixas e reclamações do “Procedimento de Serviço” em 2020

Tipo	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	4	2	0	0
Ambiente	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	0	1
Informações dos serviços	0	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0
Serviços electrónicos	1	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0
Outros	1	0	0	0
Total	6	2	0	1

Situação geral sobre o resultado do tratamento

Entre as queixas e reclamações recebidas pela DST no âmbito do “Procedimento de Serviço” em 2020, 6 foram tratadas e arquivadas dentro do prazo previsto. Além disso, 2 queixas e 1 reclamação não puderam ser tratadas dentro do prazo previsto de 45 dias. As razões principais são as seguintes:

1. Em relação às 2 queixas acima referidas, devido à complexidade não foi possível concluir o respectivo acompanhamento dentro de 45 dias.
2. Relativamente ao caso de reclamação acima referido, devido à necessidade de rever todos os documentos para efeitos de apreciação, não foi possível a sua conclusão dentro do prazo de 45 dias.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

Em relação às queixas acima referidas, os respectivos chefes e superiores hierárquicos já fizeram uma análise profunda e o acompanhamento dos casos, e após a conclusão do processo, já deram orientações ao respectivo pessoal e alertaram-no de novo para o cumprimento da atitude de cortesia e do princípio de boa fé, a fim de evitar a ocorrência de casos semelhantes no futuro.