



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 2019

Categoria	Sugestões				Queixas				Reclamações			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
Pessoal	0	0	0	0	7	8	7	9	0	0	0	0
Equipamentos e Instalações	26	6	3	1	2	0	1	2	0	0	0	0
Ambiente	0	1	1	0	2	0	0	2	0	0	0	0
Procedimentos e Formalidades	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Outros	33	27	29	9	12	19	37	15	1	0	1	1
Total	59	34	33	10	23	28	45	29	1	0	1	1

Ponto de situação dos resultados de tratamento

As queixas recebidas por esta Direcção de Serviços estão relacionadas principalmente com “Outras Áreas”, seguidas de “Pessoal”, “Equipamentos e Instalações”, “Ambiente e Procedimentos” e “Formalidades”. Por conseguinte, a Direcção dos Serviços de Turismo (adiante designado por DST) tomou as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

1. Em relação à categoria de “Outras Áreas”, a maior parte está relacionada com actividades organizadas ou co-organizadas pela DST. Após inteirar-se de imediato da situação e feita a análise, a DST procedeu ao acompanhamento das actividades organizadas ou co-organizadas pela DST, como por exemplo, o Festival de Luz de Macau, o Festival de Gastronomia de Macau, a Parada de Celebração do Ano Novo, entre outros. Estes Serviços tomaram imediatamente conhecimento da situação, analisaram e acompanharam as actividades, tendo abordado as entidades organizadoras e co-organizadoras para efeitos de otimizar a coordenação. A experiência recolhida servirá no futuro de referência na organização de eventos de semelhante natureza.
2. Em relação à categoria de “Pessoal”, o assunto está a ser averiguado e acompanhado internamente pela respectiva chefia e superior hierárquico. Dado que as queixas envolvem pessoal da linha de frente, há a necessidade de reforçar a formação do pessoal da linha de frente, transmitindo-lhes técnicas de relacionamento com o público para melhorar a qualidade dos serviços.
3. Em relação às categorias de “Equipamentos e Instalações”, “Ambiente” e “Procedimentos e Formalidades”, como por exemplo, a insuficiência de instalações no Posto Fronteiriço da Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau e as instalações danificadas do Festival de Luz de Macau, a DST encaminhou as queixas para os serviços competentes e entidades para acompanhamento e processamento, tendo efectuado o registo das queixas a fim de servir de referência para elevar a qualidade dos serviços.



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 a outros casos que não estão dentro da esfera de competências da Direcção dos Serviços de Turismo, a DST já procedeu ao seu acompanhamento, como por exemplo, as sugestões ou queixas relacionadas com as instalações dos postos fronteiriços, o impacto sofrido pelos residentes devido à revitalização dos bairros antigos, a redução do uso de plástico e a elevação da consciencialização da protecção ambiental, entre outros, a DST encaminhou as mesmas para os serviços competentes para acompanhamento e análise, a fim de, no futuro, poder servir de referência aquando da definição e planeamento das acções sobre estas áreas.