



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 2022

Categoria	Sugestões		Queixas		Reclamações	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Procedimento dos Serviços						
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	1	4	14	0	0
Ambiente e Instalações Complementares	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	1	0	0	0	0
Informações dos serviços	1	1	1	1	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	1	4	0	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	2	0	0	0
Outros	0	0	0	1	0	0
Total	2	7	7	16	0	0

Categoria	Sugestões		Queixas		Reclamações	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Competências de Supervisão						
Saúde pública	1	0	0	22	0	0
Ambiente e meteorologia	0	0	0	49	0	0
Finanças públicas	0	0	0	0	0	0
Actividades comercial e industrial	1	0	3	233	0	0
Políticas financeira e monetária	0	0	0	0	0	0
Segurança	0	0	0	0	0	0
Segurança pública	0	0	0	1	0	0
Administração pública	0	0	0	1	0	0
Assuntos jurídico e notarial	0	0	0	0	0	0
Segurança social, serviços e benefícios	0	0	0	0	0	0
Educação e formação	0	0	0	0	0	0
Saúde e higiene	0	0	0	0	0	0
Arte cultural e turismo	7	5	9	5	0	0
Recreação e desporto	0	0	0	0	0	0
Tráfego e transportes	0	0	0	1	0	0
Comunicação	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura urbana	0	0	0	0	0	0
Habitação	0	0	0	0	0	0
Obras	0	0	0	6	0	0
Outros	0	0	0	55	0	0
Total	9	5	12	373	0	0



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

Situação Geral dos Resultados do Tratamento

Segue-se a situação geral sobre as queixas recebidas pela DST em 2022:

Casos de queixas : Há um total de 389 casos, dos quais 16 estão relacionados com o “Procedimento dos Serviços” (14 relacionados com os “Serviço prestado pelos trabalhadores”, 1 com os “Informações dos serviços”, e 1 com “Outros”); 373 estão relacionados com “Competências de Supervisão” (22 relacionados com “Saúde Pública”, 49 com “Ambiente e Meteorologia”, 233 com “Actividades Comercial e Industrial”, 1 com “Segurança Pública”, 1 com “Administração Pública”, 5 com “Arte Cultural e Turismo”, 1 com “Tráfego e Transporte”, 6 com “Obras” e 55 com “Outros”.

Casos de queixas relativos ao “Procedimento dos Serviços” :

➤ 14 relacionados com “Serviço prestado pelos trabalhadores” :

Principalmente no que diz respeito à venda de bilhetes para o Museu do Grande Prémio de Macau, ao pessoal da linha da frente responsável pelos jogos e aos serviços de segurança, bem como às queixas sobre os serviços prestados pelo pessoal da linha aberta de turismo. As subunidades da Direcção dos Serviços de Turismo (DST) efectuaram de imediato a revisão das opiniões recolhidas, e apesar de o caso não envolver o pessoal da DST, os serviços competentes acompanharam de imediato o caso, instruíram o processo e encaminharam-no à respectiva entidade adjudicatária para efeitos de tratamento e acompanhamento, exigindo à entidade adjudicante que aperfeiçoasse e reforçasse as acções de formação, o que obteve uma resposta positiva por parte da entidade adjudicatária.

Uma das referidas queixas está relacionada com o condutor da Direcção dos Serviços de Turismo (DST) que bloqueou a via de circulação e com atitude de condução. As subunidades tomaram conhecimento do caso de imediato e voltaram a alertar todos os condutores para o cumprimento rigoroso das regras de trânsito durante a condução de veículos oficiais, tratando as pessoas com cortesia e estando atentos às suas responsabilidades.

➤ 1 relacionado com “Informações dos serviços” :

A queixa tem a ver com a falta de disponibilização da versão inglesa das notícias divulgadas na conferência de imprensa sobre a epidemia. Logo após a recepção do caso, As subunidades tomaram conhecimento de que as informações não tinham sido divulgadas pela DST. No website da DST está disponível a informação em inglês sobre a organização dos hotéis para observação médica.

➤ 1 relacionado com “Outros” :

A queixa tem a ver com o excesso de pessoal de segurança e de câmaras de vigilância do Museu do Grande Prémio de Macau. As subunidades da DST efectuaram de imediato a revisão das respectivas opiniões, ao mesmo tempo, foi respondido que as respectivas instalações foram projectadas de acordo com o espaço e as funções do projecto ampliado e que as opiniões recolhidas tinham sido registadas para posterior planeamento.



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

Casos de queixas sobre a “Competências de Supervisão” :

- 22 casos pertencem à categoria de “Saúde Pública”: relacionados com a higiene alimentar e ambiental;
- 49 casos pertencem à categoria de “Ambiente e Meteorologia”: relacionados com poluições sonora, atmosférica e luminosa;
- 233 casos pertencem à categoria de “Actividades Industriais e Comerciais”: relacionados com exercício de actividade sem licença, cobrança de taxas irrazoáveis, atitude de prestação de serviços, reivindicação de reembolso, etc.;
- 1 caso pertence à categoria de “Segurança Pública”: relacionado com a segurança contra incêndios e caminhos de evacuação do hotel;
- 1 caso pertence à categoria de “Administração Pública”: relacionado com notícias que envolvem tirar fotografias sem consentimento e colocá-las no website do Governo;
- 1 caso pertence à categoria de “Tráfego e Transporte”: relacionado com instalação excessiva de zonas de protecção em hotéis;
- 6 casos pertencem à categoria de “Obras”: relacionados com as obras ilegais;
- 55 casos pertencem à categoria de “Outros”: relacionados com prestação ilegal de alojamento;
- 5 casos pertencem à categoria de “Arte Cultural e Turismo”: relacionados com atrasos na emissão de avisos sobre os espectáculos de drones; problemas com a qualidade de lembranças relacionadas com as actividades; opiniões sobre as actividades co-organizadas ou organizadas pela DST ;

Sumarizando as referidas queixas sobre as competências de supervisão, as subunidades, depois de receberem as queixas, instauraram processos e procederam ao seu acompanhamento. Caso as actividades envolvam a entidade adjudicatária, já contactaram e encaminharam, de imediato, as mesmas para a entidade adjudicatária para efeitos de acompanhamento e melhoramento.

Situação geral do tratamento de queixas e reclamações em 2022

Categoria	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	0	0	0
Ambiente e Instalações Complementares	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	0	0
Informações dos serviços	1	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0
Outros	1	0	0	0
Total	15	0	0	0

* 1 queixa relacionada com o serviço prestado pelos trabalhadores está ainda em tratamento.



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	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias
Saúde pública	6	14	0	0
Ambiente e meteorologia	7	30	0	0
Finanças públicas	0	0	0	0
Actividades comercial e industrial	74	92	0	0
Políticas financeira e monetária	0	0	0	0
Segurança	0	0	0	0
Segurança pública	0	1	0	0
Administração pública	0	1	0	0
Assuntos jurídico e notarial	0	0	0	0
Segurança social, serviços e benefícios	0	0	0	0
Educação e formação	0	0	0	0
Saúde e higiene	0	0	0	0
Arte cultural e turismo	5	0	0	0
Recreação e desporto	0	0	0	0
Tráfego e transportes	1	0	0	0
Comunicação	0	0	0	0
Infraestrutura urbana	0	0	0	0
Habitação	0	0	0	0
Obras	2	1	0	0
Outros	4	3	0	0
Total	99	142	0	0

* 132 queixas estão ainda em tratamento.

Situação Geral dos Resultados do Tratamento

Nos 401 casos recebidos em 2022, 23 dizem respeito ao procedimento dos serviços, dos quais, à excepção de 1 caso que se encontra em fase de tratamento, os restantes 22 foram concluídos no prazo de 45 dias e arquivados. Há 378 casos sobre as competências de supervisão, dos quais 132 estão a ser tratados, enquanto os restantes 246 casos foram concluídos e arquivados. A DST não recebeu nenhuma reclamação no mesmo ano e vai continuar a melhorar a qualidade dos seus serviços, utilizando os dados recolhidos neste ano como referência.