



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 2023

Categoria Procedimento de Serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Serviço prestado pelos trabalhadores	-	1	1	4	14	13	-	-	-
Ambiente e Instalações Complementares	-	-	1	-	-	4	-	-	-
Procedimentos e formalidades	-	1	1	-	-	1	-	-	-
Informações dos serviços	1	1	1	1	1	-	-	-	-
Garantias do serviço	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços electrónicos	1	4	-	-	-	-	-	-	-
Informações sobre o desempenho	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Integração de serviços	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Outros	-	-	3	-	1	1	-	-	-
Total	2	7	7	7	16	19	-	-	-

Categoria Função de Fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Saúde pública	1	-	1	-	22	42	-	-	-
Ambiente e meteorologia	-	-	-	-	49	65	-	-	-
Finanças públicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Actividades comercial e industrial	1	3	-	3	233	375	-	-	-
Políticas financeira e monetária	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança	-	-	-	-	-	2	-	-	-
Segurança pública	-	-	-	-	1	2	-	-	-
Administração pública	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Assuntos jurídico e notarial	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança social, serviços e benefícios	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educação e formação	-	-	-	-	-	2	-	-	-
Saúde e higiene	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Arte cultural e turismo	7	5	11	9	5	235	-	-	-
Recreação e desporto	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transportes e vias públicas	-	-	-	-	1	33	-	-	-
Comunicação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infraestrutura urbana	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Habitação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Obras	-	-	-	-	6	5	-	-	-
Outros	-	-	-	-	55	282	-	-	-
Total	9	8	12	12	373	1043	-	-	-



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, 062 casos: em que, 19 dos quais foram da categoria de “Procedimento de Serviços”, e 1,043 casos da categoria de “Função de Fiscalização”:

- ✧ Dentro dos 19 casos da categoria de “Procedimento de Serviços”, 13 eram do “Serviço prestado pelos trabalhadores”, 4 do “Ambiente e Instalações Complementares”, 1 de “Procedimentos e formalidades” e 1 de “Outros”;
- ✧ Além disso, de entre os 1,043 casos que pertencem à categoria de “Função de Fiscalização”, dos quais 42 são de “Saúde pública”, 65 de “Ambiente e meteorologia”, 375 de “Actividades comerciais e industriais”, 2 de “Segurança”, 2 de “Segurança pública”, 2 de “Educação e formação”, 235 de “Arte Cultural e Turismo”, 33 de “Transportes e vias públicas”, 5 de “Obras” e 282 de “Outros”.



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

De entre os 1,081 assuntos recebidos por esta Direcção de Serviços em 2023, foram definidas 19 medidas de acompanhamento, com o seguinte conteúdo:

Medidas de acompanhamento dos assuntos recebidos em 2023		
Unidades envolvidas	Medidas de acompanhamento	Desempenho (Concluído / Incompleto)
DAF	- Encontram-se as seguintes as medidas de aperfeiçoamento do sistema da central telefónica: - Encurtar o tempo para emitir o aviso de voz: É apurado que o telefonista se encontra ocupado nesse período e para fins de aperfeiçoamento, quando o telefonista está ocupado, o tempo de espera do público para aguardar o atendimento do telefonista passa de 20 segundos para 8 segundos, seguido com um aviso de voz a informar que a linha se encontra ocupada, possibilitando ao público optar por se ainda pretende aguardar ou continuar com o serviço da gravação de mensagem. - Criação de aviso sonoro para gravação de mensagem: Após a escolha do serviço da gravação de mensagem, o sistema irá acrescentar o som “bipe”, a fim de informar os cidadãos que se encontram na fase da gravação. - Elevar o número das linhas de atendimento dos telefones: Tendo em conta que o n.º 28315566 do sistema da central telefónica só pode atender ao mesmo tempo 4 cidadãos, pelo que se procedeu junto do operador de telecomunicação ao aumento de mais 2 extensões para o sistema da central telefónica, de momento incluindo o número de telefone 28513355, ao mesmo tempo, permite no máximo 10 linhas efectuadas através dos 2 números de telefone para serem transferidas ao sistema da central telefónica, evitando assim situações em que o público não consegue telefonar para estes Serviços. - Medidas a serem tomadas de forma a aperfeiçoar o serviço do pessoal de atendimento: o pessoal de atendimento do 12.º andar do Edifício “Hot Line” devem observar o princípio de profissionalismo, mostrar a sua iniciativa, ser amigável e paciente aquando da prestação de serviços ao público, devendo ainda ouvir com sinceridade e paciências as questões e opiniões levantadas pelo público, bem como deve ter iniciativa nas prestações de informações claras e certas. Na altura da comunicação com o público deve ficar de pé e durante o período de trabalho deve estar sentada de uma forma correcta. - Exigências rigorosas a serem observadas pelos motoristas: Cumprir rigorosamente as regras de trânsito rodoviário de Macau e como trabalhadores de serviços públicos deve sempre ser cortês e atencioso na altura da condução.	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 2023		
Unidades envolvidas	Medidas de acompanhamento	Desempenho (Concluído / Incompleto)
DPT	4. As empresas adjudicadas de serviços reforçarão a formação do seu pessoal e aprenderão através da experiência adquirida. 5. Esta Direcção de Serviços continuará a analisar a qualidade do serviço com as entidades adjudicadas de serviços, para reforçar a formação do pessoal e cumprir as responsabilidades sociais, e alertar ainda ao seu pessoal de primeira linha a atitude de trabalho esperada.	Concluído
DPTE	6. Reforçar a formação do pessoal da linha da frente do Museu do Grande Prémio de Macau em procedimentos de operação do serviço e de atendimento, e rever a atitude de serviço do pessoal. 7. As opiniões dos visitantes relativa ao acréscimo de mais experiências de jogo para crianças no Museu do Grande Prémio de Macau foram registadas para referência no planeamento futuro das instalações. 8. As opiniões do público relativa às reclamações sobre o ruído causado pelo evento "2023 Iluminar Macau", foi tratado imediatamente e apresentada a resposta ao Gabinete de Proteção Ambiental. 9. As opiniões do público relativa à candidatura do Museu do Grande Prémio de Macau à inclusão no Património Cultural Mundial foram registadas para futura estratégia de desenvolvimento a longo prazo. 10. A opinião do público relativa à isenção de bilhete de entrada ao Museu do Grande Prémio de Macau para pessoas com idade igual ou superior a 60 anos e crianças com menos de 1 metro de altura foi registada para futura revisão do modelo de cobrança. 11. Os organizadores do evento foram obrigados a fazer o planeamento e organização do evento, prestando atenção ao ambiente em geral e à coordenação ambiental e a manter comunicação com os comerciantes na área circundante. 12. Tendo em conta o impacto da iluminação prejudica a visão do público durante a realização dos espectáculos de fogo-de-artifício ao longo dos "Ocean Gardens", o Instituto para os Assuntos Municipais (IAM) foi contactado para coordenar a iluminação, desligando as luzes durante a realização dos espectáculos. 13. Caso devido às condições meteorológicas que possam causar o evento a ser adiado/cancelado, esta Direcção de Serviços, procederá, o mais rapidamente possível, uma avaliação abrangente com vários departamentos envolvidos para tomar uma decisão e divulgar as informações relevantes ao público.	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 2023		
Unidades envolvidas	Medidas de acompanhamento	Desempenho (Concluído / Incompleto)
DPTE	14. As opiniões do público relativa às reclamações sobre os erros de informação na plataforma oficial da promoção do evento, as informações foram imediatamente corrigidas pelo organizador do evento, foram ainda cuidadosamente verificada o conteúdo de todas as publicações para evitar a repetição de incidentes semelhantes. 15. Em relação às reclamações ambientais do evento "2023 Iluminar Macau", foi imediatamente solicitado ao empreiteiro para ajustar a iluminação, o áudio, obras em curso, etc., caso as instalações tiverem de estar temporariamente fechadas devido a obras/ajustamentos e testes/manutenção, etc., devem também ser realizadas dentro do período especificado, garantindo que o trabalho seja terminado e todo o material seja removido imediatamente após a conclusão e, ao mesmo tempo, as ondas sonoras e a direcção dos holofotes devem ser ajustadas para não afectar a vida diária e a segurança de acesso dos cidadãos envolventes. 16. Em relação às reclamações sobre as informações inconsistentes e pouco claros do evento "2023 Iluminar Macau", as informações relevantes foram actualizadas e colocadas pelo o fornecedor do serviço, num local visível para o público. 17. Em relação às reclamações do público sobre a notificação de erro do aviso para o levantamento do prémio do evento "2023 Iluminar Macau ", foi imediatamente solicitado ao prestador de serviços para tratar a problema, lembrando ao pessoal do prestador do serviço para transmitir informações correctas para evitar mal-entendidos.	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.



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 do tratamento de queixas e reclamações em 2023

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	1	-	-
Ambiente e Instalações Complementares	5	-	-	-
Procedimentos e formalidades	2	-	-	-
Informações dos serviços	1	-	-	-
Garantias do serviço	-	-	-	-
Serviços electrónicos	-	-	-	-
Informações sobre o desempenho	-	-	-	-
Integração de serviços	-	-	-	-
Outros	4	-	-	-
Total	25	1	-	-

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	19	24	-	-
Ambiente e meteorologia	29	36	-	-
Finanças públicas	-	-	-	-
Actividades comercial e industrial	254	121	-	-
Políticas financeira e monetária	-	-	-	-
Segurança	1	1	-	-
Segurança pública	1	1	-	-
Administração pública	-	-	-	-
Assuntos jurídico e notarial	-	-	-	-
Segurança social, serviços e benefícios	-	-	-	-
Educação e formação	2	-	-	-
Saúde e higiene	-	-	-	-
Arte cultural e turismo	140	106	-	-
Recreação e desporto	-	-	-	-
Tráfego e transportes	13	20	-	-
Comunicação	-	-	-	-
Infraestrutura urbana	-	-	-	-
Habitação	-	-	-	-
Obras	4	1	-	-
Outros	82	200	-	-
Total	545	510	-	-

* 388 queixas estão ainda em tratamento.



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:

Dos 1,081 casos recebidos em 2023, 388 deles encontram-se em fase do processo de tratamento, enquanto os restantes 693 casos foram concluídos e arquivados, como o seguinte:

- Relativamente ao fluxograma dos serviços prestados, foram recebidos 26 casos, dos quais 0 casos encontram-se em fase do processo de tratamento e os restantes 26 casos foram dados concluídos e arquivados (1 dos quais foi concluído e arquivado num prazo superior a 45 dias, os restantes 25 casos foram tratados e arquivados no prazo de 45 dias.
- Relativamente à função de fiscalização, foram tratados 1,055 casos, dos quais 388 encontram-se em fase de tratamento, enquanto os restantes 667 casos foram dados por concluídos e arquivados (destes, 242 foram dados por concluídos e arquivados há mais de 45 dias, e os restantes 425 casos foram tratados e arquivados no prazo de 45 dias);
- 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.