



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

旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

SUGESTÕES, QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RECEBIDAS EM 2014

| TIPO | SUGESTÕES | | | QUEIXAS | | | RECLAMAÇÕES | | |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|-------------|----------|----------|
| | 2012 | 2013 | 2014 | 2012 | 2013 | 2014 | 2012 | 2013 | 2014 |
| Trabalhadores | 0 | 0 | 3 | 10 | 5 | 16 | 0 | 0 | 0 |
| Equipamentos e instalações | 11 | 6 | 5 | 5 | 2 | 10 | 0 | 0 | 0 |
| Ambiente | 0 | 3 | 1 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Procedimento e formalidades | 1 | 2 | 5 | 3 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 |
| Outros | 0 | 0 | 18 | 0 | 0 | 69 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 12 | 11 | 32 | 20 | 7 | 101 | 3 | 0 | 0 |

Casos Tratados

A DST recebeu queixas relacionadas com a categoria de “outros”, tendo sido tomadas as seguintes medidas de modo a melhorar a situação:

1. Em relação à Campanha de Colecção de Carimbos dos Roteiros Turísticos “Sentir Macau passo-a-passo”, solicitamos aos prestadores do serviço um tratamento de maior cortesia aos residentes/turistas e que foram aceites as sugestões dos residentes. A fim de melhorar o ambiente da actividade e a qualidade do serviço, os prestadores do serviço instalaram guarda-sol e ventoinha no balcão de atendimento.
2. Sobre as queixas relacionadas com trabalhadores da DST, as chefias dos respectivos trabalhadores tomaram medidas de acompanhamento e abriram inquéritos para investigação das reclamações. O resultado será, no futuro, declarado como exemplo, a fim de lembrar aos trabalhadores da necessidade de aumentar a qualidade do serviço prestado. Entretanto, serão desenvolvidos mais esforços no sentido formação ao pessoal.



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

3. Quanto às queixas relacionadas com trabalhadores de empresas cujos serviços contratados, a DST adoptou, no imediato, medidas destinadas a estudar essas questões e disso deu conta às empresas, para que foram tomadas as medidas necessárias.
4. Após análise interna, e a propósito de sugestões no sentido de colocar em língua inglesa a sinalização no Balcão de Atendimento da DST no 12.º andar, o Departamento respectivo adicionou a língua inglesa à já existente sinalização de língua portuguesa.

Para outros casos, cujo responsabilidade não é do foro da DST, a DST tomou as seguintes medidas:

1. Acerca do desfile “Halloween Parade” e “Macau Zombie Walk Activity”, a DST resumiu as opiniões dos residentes e contactou o organizador solicitando que não devem acrescentar à actividade elementos onde tomem parte quaisquer actos e elementos sangrentos e de violência.
2. Acerca das sugestões relacionadas com disposições de trânsito nas imediações de atracções turísticas, a DST reencaminhou as sugestões para o Departamento responsável, para respectivo estudo e análise, de forma a poderem ser usados como referência em planeamentos futuros.