



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

| Categoria | Sugestões | | | | Queixas | | | | Reclamações | | | |
|------------------------------|-----------|------|------|------|---------|------|------|------|-------------|------|------|------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| Pessoal | 1 | 0 | 0 | 0 | 7 | 7 | 8 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Equipamentos e Instalações | 6 | 26 | 6 | 3 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ambiente | 3 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Procedimentos e Formalidades | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Outros | 28 | 33 | 27 | 29 | 6 | 12 | 19 | 37 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Total | 40 | 59 | 34 | 33 | 17 | 23 | 28 | 45 | 1 | 1 | 0 | 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. Por conseguinte, a DST tomou as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

1. Quanto às queixas contra o pessoal da DST, o assunto está a ser averiguado e acompanhado 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.
2. Relativamente às queixas dirigidas à DST, como por exemplo, o uso abusivo do computador instalado para o público situado no “Edifício Ritz”, o pessoal da DST entrou em contacto imediato com o pessoal de segurança para se inteirar da situação, e foram afixadas no local orientações actualizadas sobre a utilização do computador.
3. Em relação às queixas de “outras áreas”, a maior parte se relaciona com actividades organizadas ou co-organizadas pela DST. Após inteirar-se da situação de imediato e feita a análise, a DST procedeu ao seu acompanhamento:
 - 3.1 Em relação às actividades organizadas ou co-organizadas pela DST, como por exemplo, o Concurso Internacional de Fogo-de-Artifício de Macau, o Festival de Luz de Macau, o Festival de Gastronomia, a Parada de Celebração do Ano Novo, entre outros, após inteirar-se da situação de imediato e feita a análise, a DST procedeu ao acompanhamento no sentido de assegurar uma coordenação mais eficaz com a entidade organizadora que servirá de referência, no futuro, na organização de eventos de semelhante natureza.
4. Relativamente a outros casos que não estão relacionadas com as competências desta Direcção de Serviços, como por exemplo, a definição de novos pontos turísticos, a promoção da política do desenvolvimento económico dos bairros comunitários, a dinamização e optimização dos bairros antigos, as sugestões relacionadas com o desenvolvimento do turismo no futuro, entre outros, a DST apresentou as sugestões ao serviço competente para acompanhamento e análise que servirá de referência aquando da definição de políticas relacionadas com estas matérias.