



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 2025

Categoria: Procedimento de Serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Serviço prestado pelos trabalhadores	1	-	1	13	13	12	-	-	-
Ambiente e instalações complementares	1	-	-	4	-	3	-	-	-
Procedimentos e formalidades	1	-	-	1	-	2	-	-	-
Informações dos serviços	1	-	1	-	2	2	-	-	-
Garantias do serviço	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços electrónicos	-	3	-	-	-	-	-	-	-
Informações sobre o desempenho	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Integração de serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	3	1	4	1	4	-	-	-	-
Subtotal	7	4	6	19	19	19	-	-	-

Categoria: Função de Fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Saúde pública	1	-	-	42	33	34	-	-	-
Ambiente e meteorologia	-	-	-	65	58	70	-	-	-
Finanças públicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Actividades comercial e industrial	-	-	-	375	328	306	-	-	-
Políticas financeira e monetária	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Segurança pública	-	-	-	2	1	-	-	-	-
Administração pública	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Assuntos jurídico e notarial	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança social, serviços e benefícios	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educação e formação	-	-	-	2	1	-	-	-	-
Saúde e hygiene	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Arte cultural e turismo	11	10	23	235	324	402	-	-	-
Recreação e desporto	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transportes e vias públicas	-	-	-	33	22	7	-	-	-
Comunicação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infraestrutura urbana	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Habitação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Obras	-	-	-	5	-	1	-	-	-
Outros	-	-	1	282	261	-	-	-	-
Subtotal	12	10	24	1043	1028	822	-	-	-



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 871 casos, em que foram categorizados de seguinte forma:

- **30 Sugestões:** 6 casos da categoria de “Procedimento de Serviços” e 24 casos na categoria de “Função de Fiscalização”;
 - ✧ Dentro dos 6 casos da categoria de “Procedimento de Serviços”, 1 de “Serviço prestado pelos trabalhadores”, 1 de “Informações dos serviços” e 4 de “Outros”.
 - ✧ Dentro dos 24 casos da categoria de “Função de Fiscalização”, 23 casos de “Arte cultural e turismo” e 1 caso de “Outros”.

- **841 Queixas:** 19 casos da categoria de “Procedimento de Serviços” e 822 casos pertencem à categoria de “Função de Fiscalização”;
 - ✧ Dentro dos 19 casos da categoria de “Procedimento de Serviços”, 12 casos pertencem do “Serviço prestado pelos trabalhadores”, 3 casos do “Ambiente e Instalações Complementares”, 2 de “Procedimentos e formalidades” e 2 de “Informações dos serviços”.
 - ✧ Além disso, de entre os 822 casos que pertencem à categoria de “Função de Fiscalização”, dos quais 34 são de “Saúde pública”, 70 de “Ambiente e meteorologia”, 306 de “Actividades comercial e industrial”, 1 de “Administração pública”, 402 de “Arte cultural e turismo”, 7 de “Transportes e vias públicas”, 1 de “Infraestrutura urbana” e 1 de “Obras”.

- **0 Reclamação**



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 871 assuntos recebidos por esta Direcção de Serviços em 2025, foram definidas 31 medidas de acompanhamento, com o seguinte conteúdo:

Medidas de acompanhamento dos assuntos recebidos em 2025		
Unidades envolvidas	Medidas de acompanhamento	Desempenho (Concluído / Incompleto)
DAF	1. Esta Direcção de Serviços solicitou de imediato à empresa de segurança o reforço da supervisão sobre os guardas de seguranças, lembrando-os de que, para além dos conteúdos relativos aos trabalhos, é proibida qualquer conversa alheia ao trabalho, devendo, ao mesmo tempo, manter a devida atenção ao comportamento e postura pessoal perante o público. 2. Relativamente à sinalização dos acessos, após ter recebido as respectivas opiniões, esta Direcção de Serviços procedeu de imediato à comunicação com a entidade coorganizadora da actividade “POP MART MACAO CITYWALK”, tendo já concluído a optimização da sinalização em causa. 3. Esta Direcção de Serviços acompanha de forma contínua a situação de emprego dos residentes locais, tendo já exigido, nos documentos de concurso público para os serviços de vigilância e segurança, que os concorrentes deem prioridade à contratação de trabalhadores locais. A partir do concurso público da prestação de serviços de vigilância e segurança referente ao ano de 2024, a proporção de trabalhadores locais que os concorrentes possam disponibilizar passou a constituir um dos factores de avaliação da proposta, com vista a incentivar os concorrentes a contratarem mais trabalhadores locais para os serviços de vigilância e segurança destes Serviços. A DST continuará a monitorizar a situação de emprego dos trabalhadores locais, ajustando, nos futuros concursos públicos do serviço em causa, a proporção de trabalhadores locais em conformidade com a realidade, em sintonia com a política do Governo da RAEM de salvaguarda dos direitos de emprego dos residentes locais.	Concluído
DPT	4. Continuar a reforçar a formação dos funcionários, melhorando assim as suas competências comunicacionais e consolidação de informação, a fim de fornecer informações mais precisas. 5. Substituição de cartazes do balcão de informações. 6. Clarificar os procedimentos e a tomada de medidas adequadas, por forma a garantir um desfecho positivo. 7. Reforçar a avaliação de eventos realizados, de modo a aperfeiçoar eventos semelhantes a realizar no futuro.	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 2025		
Unidades envolvidas	Medidas de acompanhamento	Desempenho (Concluído / Incompleto)
DPTE	“ZAPE com Sabores” 8. Solicitou-se às entidades co-organizadoras que reforcem a inspecção ao local da actividade e, caso detectem riscos de segurança, notifiquem de imediato as entidades competentes para acompanhamento. 9. Coordenou-se com as entidades co-organizadoras o reforço, em todos os oito acessos, da assistência imediata por parte de pessoal e guardas de segurança a pessoas com deficiência visual. 10. Instou-se as entidades co-organizadoras a procederem à limpeza imediata dos resíduos após a montagem e a instalarem contentores de recolha selectiva de resíduos em três cores no local. 11. Actualiza e optimiza continuamente a página electrónica da actividade, com promoção e divulgação através de diversas plataformas e em articulação com hotéis próximos. 12. Informou-se que é possível consultar as informações da actividade através da conta pública no WeChat, bastando tocar duas vezes na imagem para ampliar automaticamente o conteúdo. 13. Realizou-se a recolha de opiniões e avaliação de eficácia do evento “ZAPE com Sabores”, para optimização contínua do planeamento de actividades futuras. Na “Festa Internacional das Cidades de Gastronomia, Macau 2025” 14. Solicitou-se à entidade operadora para efectuar uma revisão global do mecanismo de comunicação dos autocarros de ligação, e reforçar a formação em serviço do pessoal de linha da frente e condutores, com ênfase na melhoria da capacidade de resposta a emergências e comunicação. “Exploring Waterfront Mysteries of Gods” 15. Contactou-se de imediato a entidade organizadora para esclarecimento do incidente e solicitou-se a confirmação junto de todos os estabelecimentos participantes de que aceitam os vales até ao fim da actividade; em caso de o queixoso ainda não ter utilizado os vales, procede-se ao reembolso.	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 2025		
Unidades envolvidas	Medidas de acompanhamento	Desempenho (Concluído / Incompleto)
DPTE	A instalação da actividade “Luminescent Night at Travessa do Armazém Velho” 16. Em relação ao suspeito risco de segurança da instalação, contactou-se de imediato a entidade organizadora, obtendo registos de testes de materiais resistentes ao fogo e relatórios de ensaios de retardamento de chama/ impermeabilização antiderrapante. Contactou-se proactivamente o queixoso para reunião presencial, reforçou-se a inspecção e instalou-se extintores adicionais, dissipando as preocupações do público quanto à segurança. “Festival de Gastronomia de Macau” 17. A DST exigiu rigorosamente à entidade organizadora do “Festival de Gastronomia de Macau” a implementação de várias medidas correctivas sistemáticas, incluindo a contratação de engenheiro inscrito profissional para redesenho e optimização do cálculo estrutural das grandes entenações metálicas, conclusão de obras de reforço e testes de carga, inspecção global da segurança estrutural de todas as montagens no local e tratamento adequado de indemnizações de seguro. 18. Recomendou-se à entidade organizadora a inspecção global de equipamentos e instalações no recinto, bem como de todas as placas indicativas; lembrou-se ao pessoal de linha da frente para prestar maior atenção e assistência proactiva, garantindo que quem necessite de ajuda seja atendido rapidamente. A música de Natal transmitida na actividade “ZAPE Fantasia de Natal” tem volume excessivo, afectando o trabalho e causando incómodo. 19. Contactou-se de imediato a entidade adjudicatária para acompanhamento e redução do volume da música. 20. Procedeu-se ao tratamento retardante de chama com certificação correspondente e inspecção no local por pessoal do Corpo de Bombeiros. Reflecte-se falta de divulgação do evento “Iluminar Macau 2024”, má conduta do agente de segurança, nível desigual das actuações, problemas de profissionalismo dos trabalhadores, jogos e instalações pouco atractivos, etc. 21. Adoptaram-se de imediato medidas de acompanhamento e melhorias, reforçando a supervisão dos fornecedores de serviços e optimizando continuamente a gestão.	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 2025		
Unidades envolvidas	Medidas de acompanhamento	Desempenho (Concluído / Incompleto)
DPTE	Na “13.ª Expo. Internacional de Turismo (Indústria) de Macau” 22. Exigiu-se à entidade organizadora o reforço da formação dos trabalhadores da exposição e da consciência de serviço, com supervisão por pessoal dedicado no processo de distribuição de bilhetes de entrada e optimização contínua dos procedimentos, proporcionando uma experiência de qualidade a expositores e visitantes. No “33.º Concurso Internacional de Fogo-de-Artifício de Macau” e “Arraial do Fogo-de-Artifício” 23. Apresentou-se o problema à empresa de som no momento adequado. Durante o espectáculo de 13 de Setembro, confirmou-se que a narração foi reproduzida normalmente em todos os pontos de visionamento. 24. Foi efectuado acompanhamento imediato e dada instrução à entidade organizadora para que não aceite, em caso algum, alterações temporárias às regras do jogo, exigindo-se que estas sejam executadas estritamente de acordo com as regras oficiais do evento. 25. Coordenou-se com as entidades competentes a colocação de sinalética clara na área de primeiros socorros, explicando o uso e restrições; reforçou-se a formação em comunicação dos trabalhadores para explicações mais amigáveis e claras ao público; considerou-se aumentar o número de lugares no recinto da actividade. Museu do Grande Prémio de Macau 26. Solicitou-se à entidade gestora do Museu do Grande Prémio de Macau a optimização do mecanismo interno de comunicação e o reforço da formação do pessoal de linha da frente nos procedimentos operacionais de serviço e atendimento. 27. Adicionou-se no sítio oficial do Museu do Grande Prémio de Macau um link com imagem do cartão ISIC, para que os compradores compreendam claramente as condições de aplicação do desconto. 28. Instou-se a loja de lembrança do museu a optimizar os procedimentos operacionais de serviço. 29. Reforçou-se o mecanismo de supervisão dos agentes de segurança do museu e a formação na sua consciência de serviço.	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 2025		
Unidades envolvidas	Medidas de acompanhamento	Desempenho (Concluído Incompleto)
DPTE	Edifício Ritz 30. Exigiu-se à empresa de segurança que recorde aos agentes de segurança a atenção ao comportamento e postura em serviço, incluindo a proibição de uso de telemóvel durante o turno e manutenção de cortesia e atitude adequada; ajustou-se a posição dos agentes de segurança na porta traseira do piso térreo para otimizar a gestão da ordem interior; reforçou-se a comunicação e coordenação com a entidade organizadora da actividade, devendo esta assumir a responsabilidade pela gestão de ordem e fluxo de pessoas nas áreas cedidas, com envio de pessoal para manutenção e tratamento no local, em colaboração com os agentes de segurança destacados na instalação. 31. Melhorou-se e ajustou-se a colocação dos materiais promocionais no balcão de informações e lembrou-se ao pessoal para estar sempre atento às necessidades dos visitantes e prestar assistência proactiva.	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 2025

Categoria Procedimento de Serviços	Sugestões e 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	12	-	-	-
Ambiente e Instalações Complementares	3	-	-	-
Procedimentos e formalidades	2	-	-	-
Informações dos serviços	3	-	-	-
Garantias do serviço	-	-	-	-
Serviços electrónicos	-	-	-	-
Informações sobre o desempenho	-	-	-	-
Integração de serviços	-	-	-	-
Outros	4	-	-	-
Total	24	-	-	-

** 1 caso categorizado de procedimento de serviços ainda em processamento*

Categoria Função de Fiscalização	Sugestões e 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	32	-	-	-
Ambiente e meteorologia	67	-	-	-
Finanças públicas	-	-	-	-
Actividades comercial e industrial	284	-	-	-
Políticas financeira e monetária	-	-	-	-
Segurança	-	-	-	-
Segurança pública	-	-	-	-
Administração pública	-	-	-	-
Assuntos jurídico e notarial	-	-	-	-
Segurança social, serviços e benefícios	-	-	-	-
Educação e formação	-	-	-	-
Saúde e higiene	-	-	-	-
Arte cultural e turismo	367	8	-	-
Recreação e desporto	-	-	-	-
Tráfego e transportes	5	-	-	-
Comunicação	-	-	-	-
Infraestrutura urbana	1	-	-	-
Habitação	-	-	-	-
Obras	-	-	-	-
Outros	1	-	-	-
Total	757	8	-	-

** 81 casos categorizados de função de fiscalização ainda em processamento.*



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 871 casos recebidos em 2025, 82 deles encontram-se em fase do processo de tratamento, enquanto os restantes 789 casos foram concluídos e arquivados, como o seguinte:

- Dos 25 casos relativos a “Procedimento de Serviços”, apenas um continua em processamento. Os restantes 24 casos foram todos concluídos e arquivados no prazo de 45 dias.
- Relativamente à função de fiscalização, foram tratados 846 casos, dos quais 81 encontram-se em fase de tratamento, enquanto os restantes 765 casos foram dados por concluídos e arquivados; destes, 8 foram processados e arquivados em mais de 45 dias, e os restantes 757 foram processados e arquivados em menos de 45 dias.
- Dentro dos 8 casos demoraram mais de 45 dias para serem concluídos, por seguintes motivos:
 - 1) Um deste caso envolvido entre outros serviços e a situação é relativamente complexo, exigindo assim tempo adicional.
 - 2) Os outros 7 casos foram devido à necessidade de uma investigação mais profunda e à complexidade, exigindo assim um tempo de processamento mais prolongado.
- Durante o ano, a DST não recebeu qualquer reclamação.

A DST utilizará os dados relevantes deste ano como material de referência para a melhoria contínua da qualidade do serviço.