Situação geral sobre as sugestões, queixas e reclamações recebidas em 2021 no âmbito do "Procedimento de Serviços"

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

Situação geral sobre as sugestões, queixas e reclamações recebidas em 2021 no âmbito das "Competências de Supervisão"

Categoria	Sugestões	Queixas	Reclamações
Saúde pública	1	0	0
Ambiente e meteorologia	0	0	0
Finança pública	0	0	0
Actividade comercial e industrial	1	3	0
Política financeira e monetária	0	0	0
Segurança	0	0	0
Segurança pública	0	0	0
Administração pública	0	0	0
Assunto jurídico e notarial	0	0	0
Segurança social, serviços e benefícios	0	0	0
Educação e formação	0	0	0
Saúde e higiene	0	0	0
Arte cultural e turismo	7	9	0
Recreação e desporto	0	0	0
Tráfego e transportes	0	0	0
Comunicação	0	0	0
Infraestrutura urbana	0	0	0
Habitação	0	0	0
Obras	0	0	0
Outros	0	0	0
Total	**9**	**12**	**0**

Situação Geral dos Resultados do Tratamento

As queixas recebidas pela Direcção dos Serviços de Turismo (DST) no âmbito do "Procedimento de Serviços" estão relacionadas com as áreas de "Serviço Prestado pelos Trabalhadores", "Informações dos Serviços" e "Integração de Serviços", e as medidas adoptadas são as seguintes:

1. No que diz respeito ao "Serviço Prestado pelos Trabalhadores", todos os casos recebidos tinham a ver com os trabalhadores de empresas adjudicatárias, apesar de não serem com os trabalhadores da DST, esta tem vindo a dar importância às opiniões dos cidadãos e turistas sobre os serviços prestados, e as subunidades competentes analisaram, registaram de imediato os casos, e encaminharam os mesmos às empresas adjudicatárias dos respectivos serviços para efeitos de acompanhamento, exigindo e instando as empresas adjudicatárias a melhorarem os seus serviços e a reforçarem a sua formação. As empresas adjudicatárias deram as respostas positivas e a formação ao seu pessoal. Por outro lado, a DST também fez o ajustamento de acordo com o que foi relatado em alguns casos particulares, como por exemplo, adicionou sinais, placas de sinalização e degraus para melhorar as instalações complementares, ajudando os agentes de segurança a interagirem e a lidarem com os visitantes.

2. No que diz respeito às "Informações dos Serviços", o caso recebido tinha a ver com a sinalização no interior do Museu, a respectiva subunidade competente, para além da sinalização existente no website e na bilheteira, colocou também a sinalização no local visível à entrada do Museu, com vista ao seu melhoramento.

3. Em termos de "Integração de Serviços", a DST deu seguimento e esclarecimentos imediatos aos casos sobre o pedido de reembolso de bilhetes e as medidas de prevenção da epidemia, e os indivíduos que interpuseram os casos estão satisfeitos com o resultado de tratamento.

As queixas recebidas pela DST no âmbito das "Competências de Supervisão" estão relacionadas com as áreas de "Arte Cultural e Turismo" e de "Actividades Comercial e Industrial", e as medidas adoptadas foram as seguintes:

1. No âmbito de "Arte Cultural e Turismo", os casos tinham a ver com o pessoal de companhia co-organizadora de evento e com os seus trabalhos preparatórios, a subunidade competente da DST contactou e encaminhou de imediato os casos à companhia co-organizadora para acompanhamento e melhoramento. Havia um caso relativo à gestão interna de uma associação de dança, foi encaminhado o caso à referida associação, avisando-a, de boa-fé, para manter a uma boa comunicação com os membros da associação. Relativamente ao caso sobre as medidas da prevenção da epidemia a tomar nas actividades, como os mecanismos de dissolução e as medidas de contingência foram definidos previamente, a pessoa que interpôs o caso está satisfeita com a nossa explicação. Havia outros casos relacionados com a concepção de objectos de decoração e a emissão de som por computador na linha aberta de turismo, tinham sido acompanhados e ajustados de imediato pelas subunidades competentes da DST.

2. Relativamente às "Actividades Comercial e Industrial", os serviços competentes tinham prestado esclarecimentos aos interessados sobre os problemas relacionados com as passagens aéreas, os cupões de hotel e o programa de "Passeios, gastronomia e estadia para residentes de Macau", informando ao respectivo grupo de trabalho, conforme cada caso, para prestarem mais atenção no futuro.

Além disso, em 2021, os casos de sugestão no âmbito do "Procedimento de Serviço" recebidos pela DST estão relacionados com as áreas de "Informações dos Serviços" e "Serviços Electrónicos", os casos de sugestão no âmbito das "Competências de Supervisão" estão relacionados com as áreas de "Saúde Pública", de "Actividades Comercial e Industrial" e de "Arte Cultural e Turismo". Os departamentos competentes da DST registaram e analisaram os casos recebidos, tomaram as medidas adequadas, concluíram o acompanhamento, e deram respostas, tanto quanto possível, aos casos com identificação.

E em 2021, a DST não recebeu qualquer reclamação.

Situação Geral do "Procedimento de Serviço" relativamente às queixas e reclamações em 2021

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	4	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0
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	2	0	0	0
Outros	0	0	0	0
Total	**7**	**0**	**0**	**0**

Situação Geral das "Competências de Supervisão" relativamente às queixas e reclamações em 2021

Categoria	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Saúde pública	0	0	0	0
Ambiente e meteorologia	0	0	0	0
Finança pública	0	0	0	0
Actividades comercial e industrial	3	0	0	0
Política financeira e monetária	0	0	0	0
Segurança	0	0	0	0
Segurança pública	0	0	0	0

Administração pública	0	0	0	0
Assunto 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	9	0	0	0
Recreação e desporto	0	0	0	0
Tráfego e transportes	0	0	0	0
Comunicação	0	0	0	0
Infraestrutura urbana	0	0	0	0
Habitação	0	0	0	0
Obras	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0
Total	**12**	**0**	**0**	**0**

Situação Geral dos Resultados do Tratamento

No âmbito de "Procedimento de Serviços" e das "Competências de Supervisão" em 2021 a DST recebeu no total 19 queixas e foram todas acompanhadas e arquivadas na data prevista. No mesmo ano a DST não recebeu nenhuma reclamação.

Os dados deste ano servirão de referência para o melhoramento contínuo da qualidade dos serviços prestados pela DST.