



Instituto de Formação Turística de Macau Ponto de situação relativo a sugestões, queixas e reclamações em 2022

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Serviço prestado pelos trabalhadores	1	-	3	6	3	10	-	-	-
Ambiente	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Instalações complementares	-	-	-	1	3	1	-	-	-
Procedimentos e formalidades	2	2	1	1	1	3	-	1	-
Informações dos serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Garantias do serviço	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Serviços electrónicos	-	-	-	-	3	1	-	-	-
Informações sobre o desempenho	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Integração de serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	2	4	2	4	-	-	-
Total	3	2	6	13	13	20	-	1	-



Tipo: Funções de fiscalização	Suggestions			Complaints			Objections		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Saúde pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ambiente e meteorologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Finanças públicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Actividades comercial e industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Políticas financeira e monetária	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administração pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Assuntos jurídico e notarial	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança social, serviços e benefícios	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educação e formação	1	-	1	-	5	5	2	-	-
Saúde e higiene	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Arte cultural e turismo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recreação e desporto	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tráfego e transportes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comunicação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infraestrutura urbana	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Habitação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Obras	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	1	-	1	-	-	-	-
Total	1	-	2	-	6	5	2	-	-



As queixas recebidas pelo IFTM envolvem várias áreas, tais como “Serviço do pessoal”, “Ambiente”, “Instalações de apoio”, “Processo e procedimentos”, “Serviços electrónicos” e “Educação/Formação”. Foram adoptadas as seguintes medidas de melhoramento:

Escola de Educação Contínua:

1. Foi reportada à Divisão de Organização e Informática problemas com os servidores.
2. Relativamente à produção de pastéis de nata e bolo-rei mencionada na carta, o/a docente retomou a produção de ambos os artigos. No entanto, uma vez que o cinto da máquina de massa folhada da sala de aula ficou danificado, o processo de produção será transferido para a cozinha de pastelaria no Restaurante–Escola.
3. O/a docente irá leccionar aos alunos os 14 projectos de produção que tinham conhecimento antes de se inscreverem no curso, e serão acrescentados 4 outros. Simultaneamente, a equipa docente realizou coordenação interna e está a par dos processos administrativos que devem ser levados a cabo em caso de alteração nos conteúdos do curso.
4. Se forem disponibilizados outros certificados SCE, os futuros certificados MORS serão emitidos pela secretaria principal do Departamento de Assuntos Académicos.

Serviço de Assuntos Pedagógicos:

1. Foi acrescentada informação sobre isenção de créditos no manual do aluno.
2. Foi acrescentada uma nota no site indicando a abrangência de aplicações do cartão alumni.
3. Foi acrescentada uma nota à página de membros a lembrar a inserção de as informações correctas.
4. A Divisão de Organização e Informática lembra os colegas por *e-mail* para tratarem atempadamente dos inquéritos.
5. É explicada a definição de admissão condicional, e as normas para completar o formulário de candidatura serão revistas e optimizadas.
6. Iniciou-se o processo de optimização das candidaturas *online*.

Escola de Gestão Hoteleira/ Escola de Gestão de Turismo:

1. Preparar o plano alternativo de exame e comunicar com os estudantes de forma atempada.

A Divisão de Apoio Administrativo e Financeiro:

1. O sistema de atendimento de chamadas do público será actualizado de forma a melhorar e reforçar as funções automáticas.

Divisão de Organização e Informática:

1. Fornecer novamente formação a funcionários subcontratados de forma adequada ao processamento dos pedidos, especialmente o pessoal subcontratado que lidou com o incidente.
2. O fornecedor foi informado e todo o pessoal subcontratado foi lembrado sobre a



forma adequada para lidar com pedidos de serviço.

3. Os nossos funcionários de apoio técnico salientam que lidar directamente com incidentes na sala de aula sempre foi a nossa maior prioridade.
4. Iremos contactar os nossos fornecedores de manutenção dos sistemas telefónicos e serviços de reparação de forma a resolver o problema, assim como organizar futuras inspecções para evitar a ocorrência de problemas semelhantes.

Resultados das medidas tomadas :

Os resultados foram satisfatórios, sem qualquer insatisfação renovada por parte dos queixosos quanto a todas as medidas levadas a cabo, e sem recepção de casos repetidos até ao momento.

Situação das medidas ainda não concluídas :

Uma medida estará implementada em 2023.

Além das recomendações, queixas e reclamações recebidas, o Instituto recebeu no total 56 elogios entre Janeiro e Dezembro de 2022, com a generalidade respeitante ao Restaurante–Escola 47, seguidos de 4 casos respeitantes à Divisão de Organização e Informática e 2 casos sobre a Escola de Educação Contínua; houve também 1 caso de elogio para os Assuntos Académicos, para a Gestão do Campus e para o IFTM.

Situação de resolução de queixas e reclamações em 2022

Tipo: Funções de fiscalização	Queixas		異議	
	Resolvidas dentro de 45 dias	Resolvidas em prazo superior a 45 dias	Resolvidas dentro de 45 dias	Resolvidas em prazo superior a 45 dias
Serviço prestado pelos trabalhadores	10	-	-	-
Ambiente	-	-	-	-
Instalações complementares	1	-	-	-
Procedimentos e formalidades	3	-	-	-
Informações dos serviços	-	-	-	-
Garantias do serviço	1	-	-	-
Serviços electrónicos	1	-	-	-



Informações sobre o desempenho	-	-	-	-
Integração de serviços	-	-	-	-
Outros	3	1	-	-
Total	19	1	-	-

Tipo: Funções de fiscalização	Queixas		Reclamações	
	Resolvidas dentro de 45 dias	Resolvidas em prazo superior a 45 dias	Resolvidas dentro de 45 dias	Resolvidas em prazo superior a 45 dias
Saúde pública	-	-	-	-
Ambiente e meteorologia	-	-	-	-
Finanças públicas	-	-	-	-
Actividades comercial e industrial	-	-	-	-
Políticas financeira e monetária	-	-	-	-
Segurança	-	-	-	-
Segurança pública	-	-	-	-
Administração pública	-	-	-	-
Assuntos jurídico e notarial	-	-	-	-
Segurança social, serviços e benefícios	-	-	-	-
Educação e formação	5	-	-	-
Saúde e higiene	-	-	-	-
Arte cultural e turismo	-	-	-	-
Recreação e desporto	-	-	-	-
Tráfego e transportes	-	-	-	-
Comunicação	-	-	-	-



Tipo: Funções de fiscalização	Queixas		Reclamações	
	Resolvidas dentro de 45 dias	Resolvidas em prazo superior a 45 dias	Resolvidas dentro de 45 dias	Resolvidas em prazo superior a 45 dias
Infraestrutura urbana	-	-	-	-
Habitação	-	-	-	-
Obras	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-
Total	5	-	-	-

Em 2022, o IFTM recebeu um total de 25 queixas, todas elas foram processadas e arquivadas, incluindo dois casos que necessitaram de contacto com organizações externas e levaram mais de 45 dias para concluir, mas menos de 90 dias para concluir e arquivar.

Resumo

Em 2022, o IFTM recebeu um total de 33 casos, dos quais 31 foram processados devidamente no prazo de 45 dias, enquanto que os 2 restantes casos necessitaram de contacto com organizações externas, e o processamento e arquivamento realizaram-se no prazo de 90 dias. Em 2 destes casos, o queixoso expressou insatisfação, mas não foram levadas a cabo medidas de melhoria uma vez que o queixoso não comprovou a legitimidade do pedido e nem apontou quaisquer violações da lei por parte do Instituto. Todas as divisões do IFTM irão continuar a acompanhar as medidas de melhoria implementadas em 2022, tal como planeado, de forma a prestar melhores serviços ao público.

-Fim-