



Instituto de Formação Turística

2018 Situação do cumprimento dos indicadores da qualidade de serviços

No.	Itens de serviços	Indicadores da qualidade de serviços	Taxa de cumprimento o previsto	Taxa de cumprimento o efectivo	Taxa de cumprimento o previsto	Taxa de cumprimento o efectivo	Taxa de cumprimento o previsto	Taxa de cumprimento o efectivo
			2016	2017	2018			
Serviço de Apoio Técnico e Académico (SATA)								
1	Pedido de certificado	Pronto para entrega após o 3º dia útil a partir do dia de pagamento da inscrição	93%	98.9%	93%	97%	93%	97%
2	Pedido de Relatório académico	Pronto para entrega após o 3º dia útil a partir do dia de pagamento da inscrição	93%	100%	93%	98%	93%	99%
3	Pedido de cacifo	Pronto para entrega após o 2º dia útil a partir do dia de pagamento da inscrição	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	Pedido do cartão de estudante	Pronto para entrega após o 3º dia útil a partir do dia de pagamento da inscrição	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	Pedido de informação sobre o curso	Pronto para entrega após o 3º dia útil a partir do dia de pagamento da inscrição	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6	Pedido de verificação dos resultados do exame (revisão de provas)	Resposta dentro de 2 dias úteis após o dia de aprovação do pedido	98%	100%	98%	100%	98%	100%
7	Pedido de adiamento no curso	Resposta dentro de 2 dias úteis após o dia de aprovação do pedido	98%	100%	98%	100%	98%	100%
8	Pedido de readmissão no curso	Resposta dentro de 2 dias úteis após o dia de aprovação do pedido	98%	100%	98%	100%	98%	100%
9	Pedido de inscrição	No balcão de SATA: Completa dentro de 10 minutos após de recepção de todos documentos necessários (excluindo o tempo de enfileiramento)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
10	Serviços de conselheiro para estudantes	No escritório de conselheiro para estudantes: Recepção no	95%	100%	95%	100%	95%	100%

獲以下認證:
Certificado pela:

Certified by:



澳門望廈山
電話: (853) 2856 1252
傳真: (853) 2851 9058
www.ift.edu.mo

Colina de Mong-Há, Macau
Tel: (853) 2856 1252
Fax: (853) 2851 9058
www.ift.edu.mo



No.	Itens de serviços	Indicadores da qualidade de serviços	Taxa de cumprimento o previsto	Taxa de cumprimento o efetivo	Taxa de cumprimento o previsto	Taxa de cumprimento o efetivo	Taxa de cumprimento o previsto	Taxa de cumprimento o efetivo
			2016		2017		2018	
		mesmo dia(excluindo o tempo de enfileiramento)						
11	Enquéritos sobre qualificações académicas	Resposta dentro de 3 dias úteis após o dia de receção do pedido	95%	100%	95%	100%	95%	100%
12	Lançamento de “carta de admissão acreditada	Postado 10 dias úteis antes do dia de inscrição	98%	100%	98%	100%	98%	100%
13	Verificação de estado de inscrição de alunos de origens fora de Macau	Resposta antes do prazo	98%	100%	98%	100%	98%	100%
Biblioteca (LIB)								
1	Serviço de Empréstimo de Livros– Requisição de livros	Completa dentro de 4 minutos (não incluir tempo de espera)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
2	Serviço de Empréstimo de Livros – Devolução de livros requisitados	Completa dentro de 4 minutos (não incluir tempo de espera)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Serviço de Empréstimo de Livros – Renovação da requisição de livros	Completa dentro de 4 minutos (não incluir tempo de espera)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	Serviço de Empréstimo de Livros – Pedido de livros para requisição	Completa dentro de 4 minutos (não incluir tempo de espera)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
5	Pedidos específicos para requisição de livros recém chegados	Resposta dentro de 2 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6	Resposta a perguntas sobre a biblioteca em geral, enviadas por e-mail ou carta	Resposta dentro de 3 dias úteis	95%	100%	95%	100%	95%	100%
7	Confirmação de reserva da sala de reuniões da biblioteca	Confirmação no mesmo dia	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8	Resposta ao pedido de visita a biblioteca	Resposta dentro de 4 dias útil	95%	100%	95%	--*	95%	100%
Pousada De Mong-Há (PMH)								
1	Serviço de alojamento – Informações telefónicas sobre reservas	Completa dentro de 20 minutos	99%	100%	99%	100%	99%	--*
2	Serviço de alojamento – Registo (Check-in)	Completa dentro de 10 minutos	100%	100%	100%	100%	100%	--*
3	Serviço de alojamento – Serviço de portaria	Completa dentro de 8 minutos ⁵	95%	100%	95%	100%	95%	--*



No.	Itens de serviços	Indicadores da qualidade de serviços	Taxa de cumprimento o previsto	Taxa de cumprimento o efectivo	Taxa de cumprimento o previsto	Taxa de cumprimento o efectivo	Taxa de cumprimento o previsto	Taxa de cumprimento o efectivo
			2016		2017		2018	
	Bebidas – Completa dos procedimentos de pagamento da conta	minutos						
4	Serviço de Comidas e Bebidas ⁶ – Apresentação de propostas de menu	Completa dentro de 3 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%	100%

No.	Itens de serviços	Indicadores da qualidade de serviços	Taxa de cumprimento o previsto	Taxa de cumprimento o efectivo	Taxa de cumprimento o previsto	Taxa de cumprimento o efectivo	Taxa de cumprimento o previsto	Taxa de cumprimento o efectivo
			2016		2017		2018	
Relações Públicas (PR)								
1	Pedido de cartão do "Clube dos Amigos do IFT"	Completa dentro de 7 dias úteis com todas as informações necessárias	97%	97.9%	97%	100%	97%	97.9%
2	Pedido de visita ao campus do IFT	A resposta segue dentro de 2 dias úteis, após recepção do pedido	97%	100%	97%	100%	97%	100%
Escola de Turismo e Indústria Hoteleira (THS)								
1	Corrigir o teste escrito para a avaliação de director técnico de agência de viagens	Confirmar o resultado dentro de 2 dias úteis após a realização do teste	95%	100%	95%	100%	95%	100%

* Não foi recebido qualquer pedido de serviço

Em conclusão, no ano de 2018, a implementação de todos os compromissos de serviços foi ideal, e a taxa de execução efectiva da maioria dos projetos foi de 100%.