



Universidade De Turismo De Macau

Ponto de situação relativo a sugestões, queixas e reclamações em 2025

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Serviço prestado pelos trabalhadores	–	1	–	3	1	2	–	–	–
Ambiente & Instalações complementares	5	–	5	2	2	4	–	–	–
Procedimentos e formalidades	–	–	–	5	–	7	–	–	–
Informações dos serviços	–	2	1	–	–	–	–	–	–
Garantias do serviço	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Serviços electrónicos	–	1	–	–	–	–	–	–	–
Informações sobre o desempenho	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Integração de serviços	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Outros	–	–	–	–	4	3	–	–	–
Total	5	4	6	10	7	16	–	–	–



Tipo: Funções de fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
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	—	2	2	7	29	4	—	—	—
Saúde e higiene	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Arte cultural e turismo	—	—	—	—	—	1	—	—	—
Recreação e desporto	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tráfego e transportes	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Comunicação	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Infraestrutura urbana	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Habitação	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Obras	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Outros	—	—	—	1	—	1	—	—	—
Total	—	2	2	8	29	6	—	—	—

A Universidade recebeu reclamações relacionadas com “Serviço prestado pelos trabalhadores”, “Ambiente & Instalações complementares”, “Procedimentos e formalidades”, “Educação e formação”, “Arte cultural e turismo” e “Outros”, tendo já implementado as seguintes medidas de melhoria:

Administrative and Financial Division :

1. O colega em questão foi entretanto mudado temporariamente para outras funções, devendo apresentar um relatório de auto-avaliação, de modo a impedir que situações semelhantes voltem a ocorrer. Foram preservados os registos das chamadas relevantes para acompanhamento e reflexão interna.

Foram imediatamente reforçadas as acções de formação dos trabalhadores de atendimento das chamadas telefónicas no que respeita à localização geográfica do campus e à informação de transportes, garantindo a exactidão das informações prestadas ao público. Reforçou-se ainda a formação de serviço dos trabalhadores de atendimento das chamadas telefónicas e optimizou-se o procedimento e as orientações do atendimento das chamadas telefónicas, incluindo a compilação de perguntas frequentes, etiqueta no atendimento das chamadas telefónicas, tratamento das situações de urgência ou especiais, bem como medidas alternativas quando não é possível responder de imediato. Procedeu-se a uma revisão completa do procedimento do sistema de encaminhamento de chamadas, tendo sido tomadas medidas para optimizar o mecanismo de transferência, assegurando que as consultas por parte dos residentes são encaminhadas com sucesso.

2. Após o recebimento do respectivo caso, a UTM procedeu de imediato a um estudo detalhado e a uma verificação interna, e adicionou já na página electrónica o título correspondente, para consulta das partes interessadas.

Campus Management Division:

1. Durante as acções de controlo de pragas em Maio, passou-se a aplicar a pulverização de líquido, de modo a eliminar as preocupações dos residentes.

Institute of Executive and Professional Development :

1. Para no futuro evitar mal-entendidos, acrescentou-se na página electrónica a seguinte informação: “Os sistemas informáticos, interfaces de software e linguagens de

programação utilizados no curso estão todos em inglês. Os formadores disponibilizarão aos formandos apontamentos em chinês e farão uma explicação detalhada de acordo com a língua veicular de ensino.”

2. Está previsto que os professores, mediante marcação prévia e antes da aula subsequente, disponibilizem apoio adicional aos alunos.
3. Providenciou-se formação ao pessoal em questão, com vista a melhorar a qualidade do serviço e a reforçar as competências da linha da frente.

Pedagogic Affairs Department :

1. Relativamente ao problema da utilização de cacifos no Campus da Taipa pelos alunos do curso nocturno: Quanto aos pedidos de utilização dos armários apresentados pelos alunos do curso nocturno no campus de Coloane/Taipa, foi uniformemente decidido prorrogar o período de utilização dos armários até 31 de Agosto; e procedeu-se ainda à revisão dos períodos de utilização dos armários para o próximo ano-lectivo.
2. Quanto à falta de alimentos para saciar a fome durante a noite e o encerramento do restaurante do Edifício Progresso: A Universidade está a melhorar activamente os serviços do campus, sobretudo nos três seguintes aspectos:
 - (a) No Edifício Yiu Tung foram instaladas novas máquinas de venda automática, disponibilizando snacks, pão, bolachas, copo de massa instantânea, bebidas e outros produtos, o que ajuda a resolver a questão de fornecimento de alimentos.
 - (b) O novo fornecedor da cantina no Campus da Taipa, Élysée, iniciou a sua actividade em Setembro de 2025. Devido aos prazos de arrendamento dos fornecedores antigo e novo e a razões de obras de renovação, houve um curto período sem serviço por parte do fornecedor.
 - (c) Tem em conta as circunstâncias actuais, foi recomendado que, os estudantes possam temporariamente adquirir refeições através de plataformas de takeaway.
3. Medidas de melhoria relativas ao tratamento dos pedidos de licença e da ausência dos estudantes por doença: a UTM tem vindo a rever continuamente a qualidade do serviço e, em momento oportuno, irá fornecer a formação relevante.

Results of Completed Measures :

The results were satisfactory. For all the measures taken, there was no further dissatisfaction from complainants, and no repeat cases have been received so far.

Outstanding Measures:

All measures were fully implemented within 2025.

In addition to cases of suggestion, complaint and dissent, there were 30 cases of appreciation received from January to December 2025, including 26 about the Educational Restaurant and 4 about the Institute of Executive and Professional Development.

Situação de resolução de queixas e reclamações em 2025

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
Serviço prestado pelos trabalhadores	2	—	—	—
Ambiente & Instalações complementares	4	—	—	—
Procedimentos e formalidades	7	—	—	—
Informações dos serviços	—	—	—	—
Garantias do serviço	—	—	—	—
Serviços electrónicos	—	—	—	—
Informações sobre o desempenho	—	—	—	—
Integração de serviços	—	—	—	—
Outros	3	—	—	—
Total	16	—	—	—



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	4	—	—	—
Saúde e higiene	—	—	—	—
Arte cultural e turismo	1	—	—	—
Recreação e desporto	—	—	—	—
Tráfego e transportes	—	—	—	—
Comunicação	—	—	—	—
Infraestrutura urbana	—	—	—	—
Habitação	—	—	—	—
Obras	—	—	—	—
Outros	1	—	—	—
Total	6	—	—	—

A Universidade recebeu, em 2025, um total de 22 casos de reclamações, sendo que todos foram tratados e arquivados dentro de 45 dias.

Summary

A Universidade recebeu um total de 30 casos, todos foram devidamente tratados no prazo de 45 dias, sem qualquer insatisfação por parte dos queixosos. Todas as unidades da Universidade concluíram a totalidade das medidas de melhoria em 2025, empenhando-se em prestar aos residentes um serviço de melhor qualidade.

-Fim-