



Universidade De Turismo De Macau

Ponto de situação relativo a sugestões, queixas e reclamações em 2024

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Serviço prestado pelos trabalhadores	3	-	1	10	3	1	-	-	-
Ambiente & Instalações complementares	-	5	-	1	2	2	-	-	-
Procedimentos e formalidades	1	-	-	3	5	-	-	-	-
Informações dos serviços	-	-	2	-	-	-	-	-	-
Garantias do serviço	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Serviços electrónicos	-	-	1	1	-	-	-	-	-
Informações sobre o desempenho	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Integração de serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	2	-	-	4	-	4	-	-	-
Total	6	5	4	20	10	7	-	-	-



Tipo: Funções de fiscalização	Suggestions			Complaints			Objections		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
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	-	2	5	7	29	-	-	-
Saúde e higiene	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Arte cultural e turismo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recreação e desporto	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tráfego e transportes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comunicação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infraestrutura urbana	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Habitação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Obras	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Total	2	-	2	5	8	29	-	-	-



A Universidade recebeu reclamações relacionadas com “serviço de pessoal”, “ambiente e infraestruturas”, “outros” e “educação/formação”, tendo já implementado as seguintes medidas de melhoria:

a Relações Públicas :

1. No futuro quando organizar eventos, a UTM irá melhorar a comunicação com os participantes sobre a filmagem e uso de fotografias.
2. A UTM prestará atenção à selecção e uso de fotografias de eventos e aperfeiçoará os procedimentos correspondentes.
3. Em relação aos comentários sobre o vídeo de felicitações internacionais de Ano Novo Lunar da UTM, a UTM levará em consideração as opiniões dos residentes ao realizar futuras filmagens, reforçando a gestão dos riscos de segurança.

Reitor :

1. Em relação à situação dos funcionários que atravessaram a estrada, a direcção da UTM já tomou conhecimento e está atenta à situação.

Divisão de Gestão do Campus:

1. Está planeada a expansão de barreiras acústicas do estacionamento, com a expectativa de reforçar o seu efeito.

O Serviço de Assuntos Pedagógicos :

1. A UTM transmite frequentemente diferentes mensagens através de várias actividades e festivais, sendo a Universidade um local precioso de aquisição de conhecimento e também um local para os estudantes desfrutarem da vida académica. Além de estudar seriamente, a vida universitária inclui ainda diversas actividades e experiências enriquecedoras que deixam boas memórias nos estudantes.
2. Iremos discutir com os instrutores da actividade extra-curricular o ajuste do itinerário dos pontos turísticos, para que, numa próxima organização, o plano seja melhorado.
3. De acordo com a cobertura do seguro de saúde da UTM, a lista de médicos foi disponibilizada na rede interna; a UTM já clarificou na rede interna que “a cobertura médica de consultas externas não aceita médicos que não pertençam à rede de seguros de Macau”. A UTM também já enviou feedback e sugestões à companhia de seguros, aguardando a consideração da viabilidade dos mesmos.

**Faculdade de Gestão de Hospitalidade Inovadora/ Faculdade de Turismo
Criativo e Tecnologias Inteligentes :**

1. Em futuros artigos na «Macau Business», a UTM dará maior ênfase à parte de recomendações políticas.
2. Continuaremos a melhorar a gestão escolar e as normas de comportamento dos estudantes, a fim de garantir que os estes recebam uma educação e formação abrangentes.
3. Continuaremos a exigir que as unidades responsáveis comuniquem a professores e estudantes as normas disciplinares das actividades em sala de aula e assegurem a sua implementação.
4. Continuaremos a otimizar a qualidade dos cursos práticos, proporcionando uma melhor experiência de aprendizagem aplicada integrada.
5. A UTM irá rever os arranjos de futuras actividades de intercâmbio e as normas de apresentação dos estudantes.
6. As normas disciplinares em sala de aula já foram relembradas a professores e alunos para garantir o cumprimento das regras da UTM.
7. Continuaremos a incentivar os alunos a manter contacto com os professores através dos canais de comunicação oficiais, protegendo a privacidade de ambos.
8. Já lembrámos aos professores e funcionários que devem cumprir os seus deveres e responsabilidades, e exigimos aos estudantes a conformidade com as normas de apresentação, a fim de evitar futuras ocorrência de incidentes semelhantes.
9. A UTM melhorará proactivamente a gestão de publicidade, administração, ensino e aprendizagem.
10. A UTM já enfatizou novamente aos funcionários e estudantes a necessidade de respeitar as regras de trânsito.
11. A UTM sempre valorizou a construção da ética e do estilo docente, ao mesmo tempo que garante a equidade na avaliação do ensino e aprendizagem, tendo estabelecido um conjunto de mecanismo de prevenção, supervisão e tratamento.

Instituto de Desenvolvimento Executivo e Profissional :

1. Garantir que os instrutores comecem as aulas pontualmente, de acordo com o horário previsto.
2. Organizar reuniões entre os professores e os superiores; os coordenadores de curso assistirão às aulas; gravar em vídeo todas as aulas; oferecer reembolso total das propinas do curso ao reclamante.
3. Organizar reuniões entre os professores e os superiores; os coordenadores de curso assistirão às aulas; gravar em vídeo todas as aulas; analisar os questionários de avaliação do curso após o seu término; lembrar aos professores a importância da comunicação eficaz e do respeito pelos alunos, bem como da criação de um ambiente de aprendizagem harmonioso.
4. Coloque os itens que não serão utilizados novamente no frigorífico antes de descartá-los.
5. Garantir que todos os alunos tenham a oportunidade de praticar.
6. Encomendar os ovos com antecedência, verificar e garantir que não haja erros. Antes da degustação do produto, explicar aos alunos que a qualidade da carne não é sempre 100% consistente, por isso, a degustação e o ajuste são etapas necessárias.
7. Garantir que os horários das aulas estejam adequadamente organizados e que estas não terminem muito antes do horário de término previsto.

Eficácia das Medidas Implementadas:

Os resultados foram satisfatórios. Em todas as medidas implementadas, até ao momento, não houve casos de repetição de reclamações por parte dos reclamantes, e não foram recebidos novas reclamações de casos iguais aos antigos.

Situação das Medidas Não Implementadas:

Todas as medidas foram concluídas em 2024.

Além das sugestões, reclamações e objecções recebidas, a Universidade recebeu 40 casos de elogios entre Janeiro e Dezembro de 2024, dos quais 35 estavam relacionados com a área do restaurante educacional, 1 com a área da divisão de organização e informática e 4 com o Instituto de Desenvolvimento Executivo e Profissional.



Situação de resolução de queixas e reclamações em 2024

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	1	-	-	-
Ambiente & Instalações complementares	2	-	-	-
Procedimentos e formalidades	-	-	-	-
Informações dos serviços	-	-	-	-
Garantias do serviço	-	-	-	-
Serviços electrónicos	-	-	-	-
Informações sobre o desempenho	-	-	-	-
Integração de serviços	-	-	-	-
Outros	4	-	-	-
Total	7	-	-	-



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	29	-	-	-
Saúde e higiene	-	-	-	-
Arte cultural e turismo	-	-	-	-
Recreação e desporto	-	-	-	-
Tráfego e transportes	-	-	-	-
Comunicação	-	-	-	-
Infraestrutura urbana	-	-	-	-
Habitação	-	-	-	-
Obras	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-
Total	29	-	-	-

A Universidade recebeu, em 2024, um total de 36 casos de reclamações, sendo que todos foram tratados e arquivados dentro de 45 dias.

Resumo:

A UTM recebeu um total de 42 casos, todos foram devidamente tratados dentro do prazo de 45 dias. Desses, 11 casos resultaram em insatisfação por parte dos reclamantes, pelo que foram realizadas novas diligências e estabelecidas medidas de melhoria. Todas as unidades da UTM concluíram as medidas de melhoria em 2024, empenhando-se em prestar um serviço de melhor qualidade à população.

-Fim-