



## Instituto de Formação Turística de Macau Ponto de situação relativo a sugestões, queixas e reclamações em 2019

Categoria :	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Funcionários	-	-	-	3	1	5	-	-	-
Equipamentos e Infraestruturas	3	3	1	5	1	5	-	-	-
Ambiente	-	-	3	-	-	-	-	-	-
Processos e formalidades	4	-	-	5	10	4	1	4	-
Outros	4	-	1	10	6	10	-	4	-
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>-</b>

As queixas recebidas pelo IFTM relacionam-se, principalmente, com a categoria "Equipamentos e Infraestruturas", havendo sido tomadas as seguintes medidas de resolução:

### Divisão de Gestão do Campus:

1. Foram já drenadas de imediato as câmaras de visita, de forma a resolver a infiltração nos esgotos.
2. Foi reinstalada a canalização de águas residuais e reforçadas as inspeções regulares.
3. Os funcionários foram advertidos a tomar precauções na condução e a evitar ocupar lugares de estacionamento públicos.
4. Foram já instaladas goteiras, de modo a direccionar a água da chuva para as sarjetas e resolver os problemas de gotejamento.
5. Foram adicionadas maçanetas, de forma a melhorar o desenho das fechaduras das portas.
6. Foram instalados silenciadores e placas de isolamento acústico nas ventoinhas superiores e na parte inferior dos aparelhos de ar condicionado, de modo a reduzir o ruído produzido pelos mesmos.
7. Foi contratada uma entidade especialista independente para, através do uso de instrumentos especializados, levar a cabo testes sonoros e averiguar a sua eficácia.
8. Foi imediatamente levada a cabo a remoção de ervas daninhas e reforçada a inspeção sanitária.
9. Foram efectuadas de imediato reparações no exaustor das celas, de modo a reduzir o ruído produzido pelo seu funcionamento.
10. Foi concertado de imediato o problema de gotejamento da torneira do canteiro de flores



e reforçadas as inspeções regulares.

#### **Serviço de Assuntos Pedagógicos:**

1. Foram corrigidos registos do sistema.
2. A folha de classificação de candidaturas de estudantes de intercâmbio estrangeiros foi reeditada.
3. O texto das mensagens SMS foi alvo de correcções e o processo associado foi reexaminado e otimizado.
4. Foram afixados, em todas as salas de aula, assuntos merecedores de especial atenção, assim como reforçada a formação dos funcionários envolvidos.
5. Foi reforçada a comunicação com o corpo docente, de maneira a assegurar que a comunicação de assuntos relevantes é consistente.

#### **Escola de Educação Contínua:**

1. Foram reforçadas a comunicação e as inspeções regulares de manutenção das instalações, de modo a assegurar as boas condições dos equipamentos de cozinha.

#### **Biblioteca:**

1. Foi melhorada a automatização dos serviços, através da adição de duas máquinas self-service para empréstimo e devolução de livros.

#### **Divisão de Organização e Informática:**

1. Foi reforçada a formação dos funcionários, de modo a garantir a qualidade dos serviços.

#### **Resultados das medidas tomadas :**

As medidas tomadas produziram resultados satisfatórios: nenhum dos autores das queixas recebidas voltou a expressar insatisfação com qualquer dos problemas abordados. De igual modo, não foi, até ao momento, recebida qualquer reclamação relativa a problemas semelhantes.

#### **Situação das medidas ainda não concluídas :**

As seguintes medidas, de momento ainda não concluídas, encontram-se em fase de implementação e com conclusão agendada para 2020.

#### **Divisão de Gestão do Campus :**

1. Instalar silenciadores na parte inferior dos aparelhos de ar condicionado, de modo a reduzir o ruído produzido pelos mesmos.
2. Contratar uma entidade especialista independente para, através do uso de instrumentos especializados, levar a cabo testes sonoros e respectivo acompanhamento.
3. Contratar uma entidade especialista independente para levar a cabo uma inspeção de



segurança no Campus da Colina de Mong-Há e respectivo acompanhamento.

Para além das sugestões, queixas e objeções recebidas, o IFTM foi ainda, entre Janeiro a Dezembro de 2019, alvo de um total de 24 menções honrosas, 22 das quais dizendo respeito ao Restaurante-Escola e 2 ao Serviço de Assuntos Pedagógicos.

### Situação de resolução de queixas e reclamações em 2019

Categoria	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
Funcionários	5	0	0	0
Equipamentos e Infraestruturas	5	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0
Processos e formalidades	4	0	0	0
Outros	10	0	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Todas as queixas e reclamações recebidas pelo IFTM em 2019 foram processadas e arquivadas de acordo com os prazos previstos.

#### Resumo

Todos os 29 casos recebidos pelo IFTM foram resolvidos adequadamente no prazo de 45 dias e nenhum dos autores dos ditos processos voltou a demonstrar insatisfação. Todas as unidades do IFTM continuarão a levar a cabo, conforme planeado, o acompanhamento das medidas de melhoramento não concluídas em 2019, por forma a prestar aos residentes os melhores serviços possíveis.

-Fim-