



## Instituto de Formação Turística de Macau

### Ponto de situação relativo a sugestões, queixas e reclamações em 2020

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Serviço prestado pelos trabalhadores	-	-	1	1	5	6	-	-	-
Ambiente	-	3	-	-	-	1	-	-	-
Instalações complementares	3	1	-	1	5	1	-	-	-
Procedimentos e formalidades	-	-	2	10	4	1	4	-	-
Informações dos serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Garantias do serviço	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços electrónicos	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Informações sobre o desempenho	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Integração de serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	1	-	6	10	4	4	-	-
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>



Tipo: Funções de fiscalização	Suggestions			Complaints			Objections		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
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	-	-	2
Saúde e higiene	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Arte cultural e turismo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recreação e desporto	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tráfego e transportes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comunicação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infraestrutura urbana	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Habitação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Obras	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	-	<b>1</b>	-	-	<b>2</b>	-	-	<b>2</b>



As queixas recebidas pelo IFTM relacionam-se, principalmente, com a categoria " Serviço prestado pelos trabalhadores ", havendo sido tomadas as seguintes medidas de resolução:

#### **Escola de Educação Contínua:**

1. Foram imediatamente obtidos esclarecimentos sobre a situação dos professores, e estes foram advertidos para terem atenção e evitarem mal-entendidos desnecessários.
2. As qualificações para admissão foram ajustadas.
3. Os professores foram advertidos para cumprirem rigorosamente os horários de aula e fazerem uma boa e completa preparação antes das aulas.
4. A lista de materiais da aula foi publicada no website da escola para consulta dos estudantes antes da sua inscrição.
5. Foi criado de imediato um mecanismo de supervisão dos utensílios e alimentos da aula, de forma a assegurar um ambiente higiénico e limpo para os alunos.
6. Foi reportado e enfatizado junto dos orientadores que estes devem responder claramente e fazer explicações em resposta a qualquer pergunta relacionada com cursos levantada pelos alunos em aula.

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

1. Foi imediatamente otimizado procedimento de tratamento de distribuição de materiais de aula gratuitos.
2. Foi imediatamente feita uma explicação nas notícias de recomeço das aulas sobre a suspensão das instalações.
3. Neste ano, começaram a ser enviados emails para os suplentes e os não admitidos, de forma a melhorar o mecanismo de comunicação.
4. Foi adicionada a lista de admissão no website e na conta pública do WeChat, tornando a consulta mais conveniente para os cidadãos.
5. Os funcionários foram lembrados de que devem informar activamente os estudantes que estes podem consultar a situação de uso das instalações através do sistema.

#### **Escola de Gestão Hoteleira/ Escola de Gestão de Turismo:**

1. Já foi iniciada uma investigação completa relativa ao curso de licenciatura em Gestão de Empresas Turísticas, incluindo as opiniões dos estudantes; após a revisão, prevê-se que haverá uma enorme mudança; a revisão do curso de licenciatura em Gestão de Empresas Turísticas está em curso e prevê-se que seja concluída em Junho de 2022.
2. Os professores foram lembrados da importância de manter uma boa comunicação com os estudantes.

#### **Divisão de Gestão do Campus:**

1. Os respectivos trabalhos foram ajustados de forma a serem realizados durante o dia e for enfatizada a questão de cautela relativamente ao ruído.



### **Divisão de Apoio Administrativo e Financeiro:**

1. Foi feita uma revisão e foram adoptadas medidas de melhoria relativas às notificações de admissão no concurso de ingresso, de forma a assegurar a consistência no envio das mensagens e evitar a ocorrência de situações similares.

### **Hotel-Escola:**

1. Foi imediatamente optimizado o procedimento de tratamento da entrega de máscaras faciais.

### **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 2022.

### **Escola de Gestão Hoteleira/ Escola de Gestão de Turismo:**

1. Já foi iniciada uma investigação completa relativa ao curso de licenciatura em Gestão de Empresas Turísticas, incluindo as opiniões dos estudantes; após a revisão, prevê-se que haverá uma enorme mudança; a revisão do curso de licenciatura em Gestão de Empresas Turísticas está em curso e prevê-se que seja concluída em Junho de 2022.

Para além de receber sugestões, reclamações e objecções, o Instituto recebeu também um total de 51 elogios entre Janeiro e Dezembro de 2020, de entre os quais um total de 48 eram referentes ao Restaurante-Escola, 2 eram referentes à Divisão de Organização e Informática e 1 referente ao Serviço de Assuntos Pedagógicos.



## Situação de resolução de queixas e reclamações em 2020

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	6	-	-	-
Ambiente	1	-	-	-
Instalações complementares	1	-	-	-
Procedimentos e formalidades	1	-	-	-
Informações dos serviços	-	-	-	-
Garantias do serviço	-	-	-	-
Serviços electrónicos	-	-	-	-
Informações sobre o desempenho	-	-	-	-
Integração de serviços	-	-	-	-
Outros	3	-	-	-
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>



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	2	-	2	-
Saúde e higiene	-	-	-	-
Arte cultural e turismo	-	-	-	-
Recreação e desporto	-	-	-	-
Tráfego e transportes	-	-	-	-
Comunicação	-	-	-	-
Infraestrutura urbana	-	-	-	-
Habitação	-	-	-	-
Obras	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>



Em 2020, de entre as reclamações e objecções recebidas por este Instituto, 14 reclamações e 2 objecções foram já tratadas e arquivadas e apenas 1 caso de reclamação foi impossível de tratar porque o remetente do email não forneceu mais informações detalhadas e não foi possível fazer o devido acompanhamento.

### **Resumo**

Os 20 casos recebidos pelo Instituto foram tratados adequadamente dentro de 45 dias e, entre estes, apenas 1 caso não pode ser tratado porque o remetente do email não forneceu mais informações detalhadas e não foi possível fazer o devido acompanhamento. Para todos os casos, nenhum queixoso dos mesmos mostrou insatisfação. As unidades do Instituto continuarão o acompanhamento das medidas de melhoramento não concluídas em 2020 de acordo com o plano, dedicando-se totalmente a fornecer um serviço de melhor qualidade aos residentes.

-Fim-