



## Instituto de Formação Turística de Macau Ponto de situação relativo a sugestões, queixas e reclamações em 2021

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Serviço prestado pelos trabalhadores	-	1	-	5	6	3	-	-	-
Ambiente	3	-	-	-	1	1	-	-	-
Instalações complementares	1	-	-	5	1	3	-	-	-
Procedimentos e formalidades	-	2	2	4	1	1	-	-	1
Informações dos serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Garantias do serviço	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços electrónicos	-	-	-	-	-	3	-	-	-
Informações sobre o desempenho	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Integração de serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	1	-	-	10	4	2	-	-	-
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>



Tipo: Funções de fiscalização	Suggestions			Complaints			Objections		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
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	-	-	-	5	-	2	-
Saúde e higiene	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Arte cultural e turismo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recreação e desporto	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tráfego e transportes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comunicação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infraestrutura urbana	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Habitação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Obras	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	1	-	-	-
<b>Total</b>	-	<b>1</b>	-	-	-	<b>6</b>	-	<b>2</b>	-



As queixas recebidas pelo IFTM envolvem várias áreas, tais como “Serviço do pessoal”, “Ambiente”, “Instalações de apoio”, “Processo e procedimentos”, “Serviços electrónicos” e “Educação/Formação”. Foram adoptadas as seguintes medidas de melhoramento:

#### **Escola de Educação Contínua:**

1. A entrevista de admissão foi substituída por um exame de admissão escrito.
2. O incidente foi relatado à unidade de formação envolvida, e foi solicitado para que tenha atenção à redacção dos enunciados do exame.
3. Na última aula antes do exame final, os docentes irão informar os alunos, que não preencham os requisitos para a realização do exame final devido a uma assiduidade inferior a 70%, para que possam confirmar de imediato a situação.
4. Antes de enviar a mensagem de notificação aos alunos para estarem presentes no exame final, os funcionários administrativos irão confirmar a elegibilidade destes, nomeadamente se passaram no(s) teste(s) anterior(es) e se a assiduidade atingiu os 70%, só no caso de cumprirem os requisitos é que irão enviar a referida mensagem. Ao mesmo tempo, o Instituto irá implementar no campus um sistema inteligente de larga escala, que incorpora uma plataforma digital onde os alunos poderão consultar a sua taxa de assiduidade.

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

1. A página web do Conselho Pedagógico foi actualizada para que os alunos possam ser informados do prazo limite de resposta.
2. O fluxo de tarefas interno foi melhorado para evitar a repetição desta situação.
3. Foi reforçada a formação interna dos funcionários para otimizar os serviços.

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

1. Foi solicitado aos docentes para prestarem mais atenção à comunicação com os estudantes e aos regulamentos relevantes.
2. Foi transmitido ao docente de português que apesar de a “avaliação por participação” estar claramente definida no programa, quando o mesmo relembra aos alunos da possibilidade de terem zero pontos nesse parâmetro, devem ser reiterados os requisitos de participação presentes no programa, para que os alunos entendam que se trata de uma regra, e não de uma “ameaça”.
3. Os docentes foram aconselhados a prestar mais atenção ao tom de voz quando se expressam, e espera-se que os alunos prestem atenção às aulas, interagindo activamente durante a aula.

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

1. Foram reforçadas as inspecções relevantes.
2. Foi aumentada a frequência de inspecções relevantes.
3. Os métodos de pagamento relativos ao sistema GovPay estão actualmente a ser melhorados e espera-se a sua conclusão em 2021.



**Resultados das medidas tomadas :**

Os resultados foram satisfatórios. Entre todas as medidas que foram implementadas, nenhum dos queixosos voltou a expressar insatisfação, e não foram recebidos novos casos semelhantes.

**Situação das medidas ainda não concluídas :**

Não há medidas pendentes.

Além dos casos de sugestões, queixas e objecções, desde Janeiro a Dezembro de 2021, o Instituto recebeu um total de 82 louvores, 78 dos quais estão principalmente relacionados com o Restaurante-Escola; 3 relativos à Divisão de Organização e Informática; e 1 relacionado com o Serviço de Assuntos Pedagógicos.

**Situação de resolução de queixas e reclamações em 2021**

Tipo: Funções de fiscalização	Queixas		異議	
	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	3	-	-	-
Ambiente	1	-	-	-
Instalações complementares	3	-	-	-
Procedimentos e formalidades	1	-	1	-
Informações dos serviços	-	-	-	-
Garantias do serviço	-	-	-	-
Serviços electrónicos	3	-	-	-
Informações sobre o desempenho	-	-	-	-
Integração de serviços	-	-	-	-
Outros	2	-	-	-
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>-</b>	<b>1</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	4	-	-	-
Saúde e higiene	-	-	-	-
Arte cultural e turismo	-	-	-	-
Recreação e desporto	-	-	-	-
Tráfego e transportes	-	-	-	-
Comunicação	-	-	-	-
Infraestrutura urbana	-	-	-	-
Habitação	-	-	-	-
Obras	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>



Entre os casos de queixas e objecções recebidos pelo Instituto em 2021, houve 17 casos de queixas e 1 caso de objecção, todos eles já processados e arquivados atempadamente. Outros 2 casos de queixas foram recebidos em finais de Dezembro, como tal não foram processados em 2021.

### **Resumo**

O Instituto recebeu um total de 22 casos em 2021, dos quais 20 foram adequadamente processados no prazo de 45 dias, sendo que os restantes 2 casos não puderam ser completados em 2021 por terem sido recebidos em finais de Dezembro (um dos casos foi processado e concluído em Janeiro de 2022). Em todos estes casos, não voltou a ser expressada insatisfação pelos queixosos. Todas as divisões do Instituto irão continuar a seguir as medidas de melhoramento como planeado, e envidarão todos os seus esforços para fornecer melhores serviços ao público.

-Fim-