



Instituto de Formação Turística de Macau

Ponto de situação relativo a sugestões, queixas e reclamações em 2023

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Serviço prestado pelos trabalhadores	-	3	-	3	10	3	-	-	-
Ambiente & Instalações complementares	-	-	5	4	1	2	-	-	-
Procedimentos e formalidades	2	1	-	1	3	5	1	-	-
Informações dos serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Garantias do serviço	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Serviços electrónicos	-	-	-	3	1	-	-	-	-
Informações sobre o desempenho	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Integração de serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	2	-	2	4	-	-	-	-
Total	2	6	5	13	20	10	1	-	-



Tipo: Funções de fiscalização	Suggestions			Complaints			Objections		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
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	5	7	-	-	-
Saúde e higiene	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Arte cultural e turismo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recreação e desporto	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tráfego e transportes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comunicação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infraestrutura urbana	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Habitação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Obras	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	1	-	1	-	1	-	-	-
Total	-	2	-	6	5	8	-	-	-



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

Escola de Educação Contínua:

1. O processo de candidatura do curso "Certificado de História e Turismo de Macau" já foi optimizado.
2. Em relação ao comportamento de comer e beber e utilizar produtos electrónicos por parte de um docente nas aulas, o Instituto já advertiu severamente o docente em causa.
3. O número de caixotes de lixo ou de sacos de lixo foi aumentado.
4. A fim de, no futuro, melhorar o processo e o mecanismo de avaliação de estudantes, para os cursos da natureza idêntica, o Instituto considera que organiza antecipadamente a ordem de realização dos exames sob forma de sorteio e de acordo com a situação real, para que os estudantes possam organizar melhor o seu tempo.

Serviço de Assuntos Pedagógicos:

1. Tentar evitar agendar aulas para o período do Ano Novo Lunar (incluindo a véspera).
2. O procedimento foi optimizado, a fim de limitar o pessoal que tem acesso aos dados pessoais.
3. Entrámos imediatamente em contacto com o docente e, naquela noite, distribuímos o material didático relevante aos estudantes.
4. Foi alertado o funcionário para que este preste atenção ao tom e atitude de atendimento, e que deve ter uma atitude de paciência, prestar atenção às palavras a ser utilizadas e manter um tom amigável ao atender o telefone, a fim de não causar a insatisfação do cliente.

Escola de Gestão Hoteleira/ Escola de Gestão de Turismo:

1. Os docentes das unidades curriculares relevantes continuarão a rever e a melhorar as deficiências potenciais nas unidades curriculares.

Hotel-Escola:

1. O período de cobrança para o ano lectivo 2024/2025 foi divulgado na página electrónica da residência para conhecimento dos novos estudantes.
2. A Equipa de Gestão da Residência de Estudantes publicou, mais uma vez, o anúncio de proibição de fumar, efectivo para todos os estudantes da residência de estudantes, e reiterou as penalidades e a gravidade das violações, com o objectivo de aumentar a conscientização dos estudantes.
3. A Equipa de Gestão da Residência de Estudantes dará um lembrete verbal ao emitir uma carta de advertência ao estudante envolvido. Se um



estudante cometer, cumulativamente, três actos de infracção de fumar, poderá ser obrigado a sair da residência.

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 :

Todas as medidas já foram concluídas em 2023.

Para além de receber sugestões, reclamações e objecções, o Instituto recebeu também um total de 40 elogios entre Janeiro e Dezembro de 2023, de entre os quais um total de 38 eram referentes ao Restaurante-Escola e 2 eram referentes à Divisão de Organização e Informática.

Situação de resolução de queixas e reclamações em 2022

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 & Instalações complementares	2	-	-	-
Procedimentos e formalidades	5	-	-	-
Informações dos serviços	-	-	-	-
Garantias do serviço	-	-	-	-
Serviços electrónicos	-	-	-	-
Informações sobre o desempenho	-	-	-	-
Integração de serviços	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-
Total	10	-	-	-



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	7	-	-	-
Saúde e higiene	-	-	-	-
Arte cultural e turismo	-	-	-	-
Recreação e desporto	-	-	-	-
Tráfego e transportes	-	-	-	-
Comunicação	-	-	-	-
Infraestrutura urbana	-	-	-	-
Habitação	-	-	-	-
Obras	-	-	-	-
Outros	1	-	-	-
Total	8	-	-	-



Em 2023, o IFTM recebeu um total de 10 queixas, todas elas foram processadas no prazo de 45 dias e arquivadas.

Resumo

O Instituto recebeu um total de 23 casos, todos os 23 foram adequadamente processados no prazo de 45 dias. Num destes casos, o queixoso expressou insatisfação, foi novamente acompanhado e estabelecidas medidas de melhoramento. Todas as divisões do Instituto concluíram as medidas de melhoramento em 2023, dedicando-se totalmente a fornecer um serviço de melhor qualidade aos residentes.

-Fim-