



Instituto de Formação Turística

2018 Situação geral da recepção das sugestões, queixas e reclamações

| Categoria | Sugestões | | | Queixas | | | Reclamações | | |
|-----------------------------|-----------|------|------|---------|------|------|-------------|------|------|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2016 | 2017 | 2018 | 2016 | 2017 | 2018 |
| Pessoal | - | - | - | 8 | 3 | 1 | - | - | - |
| Equipamentos e instalações | 1 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | - | - | - |
| Ambiente | - | - | - | 2 | - | - | - | - | - |
| Procedimento e formalidades | 4 | 4 | - | 8 | 5 | 10 | 2 | 1 | 4 |
| Outro | 8 | 4 | - | 7 | 10 | 6 | - | - | 4 |
| Total | 13 | 11 | 3 | 26 | 23 | 18 | 2 | 1 | 8 |

Situação geral sobre o resultado de tratamento

Como se pode observar no quadro acima, o número total de sugestões, queixas e reclamações recebidas pelo IFT no ano de 2018 é de 29, referem-se, principalmente, a "formalidades do procedimento" (14 casos), "educação e formação" (6 casos), "Equipamentos e Instalações" (4 casos), "Ambiente (Ar, Ruído, Arborização, etc)" (3 casos), "Pessoal" (1 casos) e "Obras"(1 casos) . Assim, o Instituto já adoptou diversas medidas de melhoria, incluindo:

1. Melhorar o mecanismo de processamento e o fluxo de trabalho relacionado para aumentar a eficiência administrativa;
2. Fortalecer a comunicação e colaboração dentro e entre os departamentos;
3. Revisar o conteúdo e os métodos de ensino de maneira oportuna para garantir a qualidade do ensino;
4. Melhorar o mecanismo de publicação de informação;
5. Melhorar a manutenção das instalações de hardware do campus e o gerenciamento de árvores.

獲以下認證:
Certificado pela:

Certified by:



澳門望廈山
電話: (853) 2856 1252
傳真: (853) 2851 9058
www.ift.edu.mo

Colina de Mong-Há, Macau
Tel: (853) 2856 1252
Fax: (853) 2851 9058
www.ift.edu.mo