澳 門 旅 遊 學 院
INSTITUTO DE FORMAÇÃO TURÍSTICA DE MACAU
Macao Institute for Tourism Studies

Instituto de Formação Turística de Macau
2021 Relatório da Implemetação da Carta de Qualidade

No.	Itens de serviços	Indicadores da qualidade de serviços	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo
			2019		2020		2021	
O Serviço de Assuntos Pedagógicos (PA)								
1	Pedido de certificado	Pronto para entrega após o 3º dia útil a partir do dia de pagamento da inscrição	93%	97%	93%	99%	93%	99,9%
2	Pedido de Relatório académico	Pronto para entrega após o 3º dia útil a partir do dia de pagamento da inscrição	93%	96%	93%	98%	93%	100%
3	Pedido de cacifo	Pronto para entrega após o 2º dia útil a partir do dia de pagamento da inscrição	100%	100%	100%	94%	100%	100%
4	Pedido do cartão de estudante	Pronto para entrega após o 3º dia útil a partir do dia de pagamento da inscrição	100%	96%	100%	100%	100%	98,5% **
5	Pedido de informação sobre o curso	Pronto para entrega após o 3º dia útil a partir do dia de pagamento da inscrição	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6	Pedido de verificação dos resultados do exame (revisão de provas)	Resposta dentro de 2 dias úteis após o dia de aprovação do pedido	98%	100%	98%	100%	98%	100%
7	Pedido de adiamento no curso	Resposta dentro de 2 dias úteis após o dia de aprovação do pedido	98%	100%	98%	100%	98%	100%
8	Pedido de readmissão no curso	Resposta dentro de 2 dias úteis após o dia de aprovação do pedido	98%	100%	98%	100%	98%	100%
9	Enquéritos sobre qualificações académicas	Resposta dentro de 3 dias úteis após o dia de recepção do pedido	95%	100%	95%	100%	95%	100%
10	Pedido de inscrição	No balcão de SATA: Completa dentro de 10 minutos após de recepção de todos documentos necessários (excluindo o tempo de enfileiramento)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
11	Lançamento de “carta de admissão acreditada”	Postado 10 dias úteis antes do dia de inscrição	98%	100%	98%	100%	98%	100%

No.	Itens de serviços	Indicadores da qualidade de serviços	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo
			2019		2020		2021	
12	Verificação de estado de inscrição de alunos de origens fora de Macau	Resposta antes do prazo	98%	100%	98%	100%	98%	100%
13	Serviços de conselheiro para estudantes	No escritório de conslheiro para estudantes: Recepção no mesmo dia(excluindo o tempo de enfileiramento)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
Biblioteca (LIB)								
1	Serviço de Empréstimo de Livros– Requisição de livros	Completa dentro de 4 minutos (não incluir tempo de espera)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
2	Serviço de Empréstimo de Livros – Devolução de livros requisitados	Completa dentro de 4 minutos (não incluir tempo de espera)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Serviço de Empréstimo de Livros – Renovação da requisição de livros	Completa dentro de 4 minutos (não incluir tempo de espera)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	Serviço de Empréstimo de Livros – Pedido de livros para requisição	Completa dentro de 4 minutos (não incluir tempo de espera)	98%	100%	98%	--*	98%	--*
5	Pedidos específicos para requisição de livros recém chegados	Responta dentro de 2 dias úteis	100%	--*	100%	--*	100%	--*
6	Resposta a perguntas sobre a biblioteca em geral, enviadas por e-mail ou carta	Responta dentro de 3 dias úteis	95%	100%	95%	100%	95%	--*
7	Confirmação de reserva da sala de reuniões da biblioteca	Confirmação no mesmo dia	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8	Resposta ao pedido de visita a biblioteca	Resposta dentro de 4 dias útil	95%	--*	95%	--*	95%	--*
Restaurante-Escola (EH)								
1	Serviço de alojamento – Informações telefónicas sobre reservas	Completa dentro de 20 minutos	99%	--*	99%	--*	99%	100%
2	Serviço de alojamento – Registo (Check-in)	Completa dentro de 10 minutos	100%	--*	100%	--*	100%	100%
3	Serviço de alojamento – Serviço de portaria	Completa dentro de 8 minutos5	95%	--*	95%	--*	95%	100%
4	Serviço de alojamento – Disponibilização de instalações recreativas	Completa dentro de 8 minutos5	95%	--*	95%	--*	95%	--*
5	Serviço de alojamento– Serviço de transporte em autocarro do Hotel	Partida pontual (de acordo com o horário)	99%	--*	99%	--*	99%	--*

No.	Itens de serviços	Indicadores da qualidade de serviços	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo
			2019		2020		2021	
6	Serviço de alojamento– Pagamento da conta e saída (Check-out)	Completa dentro de 15 minutos	99%	--*	99%	--*	99%	100%
7	Serviço de alojamento– Serviço de limpeza dos quartos	Completa dentro de 1 hora	100%	--*	100%	--*	100%	100%
8	Serviço de alojamento – Serviço de lavandaria (Normal)	Regresso no dia seguinte	99%	--*	99%	--*	99%	100%
9	Serviço de alojamento – Serviço de lavandaria (Rápido)	Regresso no mesmo dia	99%	--*	99%	--*	99%	--*
10	Serviço de eventos – Orçamento do evento (quartos e "coffee break" incluidos)	Completa dentro de 5 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11	Serviço de eventos – Emissão de factura detalhada depois do evento	Completa dentro de 10 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%	--*
12	Pedido de dormitório – Renovação	Resposta por e-mail no prazo de 10 dias úteis contados a partir da data limite de apresentação do pedido	95%	100%	95%	100%	95%	100%
Restaurante-Escola (ER)								
1	Serviço de Comidas e Bebidas – Resposta a reservas via correio electronico (durante as horas de expediente)	Resposta no mesmo dia	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Serviço de Comidas e Bebidas – Resposta a reservas via correio electronico (depois das horas de expediente) – Resposta no próximo dia útil	Resposta no próximo dia útil	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Serviço de Comidas e Bebidas– Resposta às reservas pelo sistema de reservas online	Resposta no mesmo dia	N/A	N/A	100%	100%	100%	100%
4	Serviço de Comidas e Bebidas – Completa dos procedimentos de pagamento da conta	Completa dentro de 8 minutos	100%	100%	100%	100%	100%	100%

No.	Itens de serviços	Indicadores da qualidade de serviços	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo
			2019		2020		2021	
5	Serviço de Comidas e Bebidas6 – Apresentação de propostas de menu	Completa dentro de 3 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Relações Públicas (PR)								
1	Pedido de visita ao campus do IFTM	A resposta segue dentro de 2 dias úteis, após recepção do pedido	97%	99%	97%	100%	97%	100%

** Não foi recebido qualquer pedido de serviço.*

*** No segundo semestre, não foi atingida a meta de emissão da 2ª via de cartões de estudantes. Os pedidos não foram tratados em tempo oportuno uma vez que foram recebidos em período de exames, altura em que entraram demasiados e-mails de avisos irrelevantes na caixa de correio electrónico do colega responsável. Para evitar casos de lapsos, foi apresentada uma proposta à Divisão de Organização e Informática no sentido de melhorar a função de aviso por correio electrónico, removendo conteúdos irrelevantes.*

Resumindo os resultados de 2021, o grau de implementação da Carta de Qualidade foi satisfatório, 94,9% dos itens atingiu uma taxa de execução efectiva de 100%.

- Fim -