

## Pedido de Visitas e Visitas Guiadas de Janeiro e Dezembro de 2019

### Resumo de Comentários sobre a Carta de Qualidade, Sugestões Queixas e Oposições

<b>Descrição</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Queixa</b>	<b>Oposição</b>	<b>Elogio</b>	<b>Total</b>
<b>Pessoal</b>					
<b>Equipamentos e instalações</b>	2	3			5
<b>Ambiente</b>					
<b>Procedimentos</b>	1				1
<b>Outros</b>	4	1		6	11
<b>Total</b>	7	4		6	17

O Tratamento de sugestões, queixas e oposições têm como objectivo de aumentar a comunicação e relação entre o Museu de Macau e o público e visitantes. Promover o desenvolvimento da cultura industrial de Macau através das sugestões do público e dos visitantes. Aperfeiçoar a operação interna entre os departamentos, melhorar a eficiência administrativa e seus serviços.

Entre Janeiro e Dezembro de 2019, recebemos num total de 17 casos. 7 sugestões, 4 queixas e 6 elogios já foram seguidos com sucesso. O Museu tem vindo a melhorar o serviço de visitas guiadas, actualizando a sua qualidade.