

## Pedido de Visitas e Visitas Guiadas de Janeiro até Dezembro de 2020

### 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>		2			2
<b>Equipamentos e instalações</b>	6	1			7
<b>Ambiente</b>	1				1
<b>Procedimentos</b>	4				4
<b>Outros</b>	5			1	6
<b>Total</b>	16	3	0	1	20

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 2020, recebemos num total de 20 casos. Sendo 16 casos referentes a sugestões que já foram dados seguimento. E outros 4 casos, referentes a 3 queixas e 1 elogio, também já foram seguidos com sucesso. O Museu tem vindo a melhorar o serviço de visitas guiadas, elevando a qualidade de seu serviço.