

## Pedido de Visitas e Visitas Guiadas de Janeiro a Dezembro de 2011

### Resumo de Comentários sobre a Carta de Qualidade, Queixas e Oposição

<b>Descrição</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Queixa</b>	<b>Oposição</b>	<b>Elogio</b>	<b>Total</b>
<b>Pessoal</b>		5		1	6
<b>Equipamentos e instalações</b>	7	2			9
<b>Ambiente</b>	1				1
<b>Procedimentos</b>					
<b>Outros</b>	8				8
<b>Total</b>	16	7		1	24

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 2011, recebemos num total de 24 casos, sendo 1 caso de elogio no serviço de visitas guiadas. 16 sugestões que já demos seguimento, 2 casos em equipamentos e instalações que já demos seguimento, 5 casos de pessoal que já demos seguimento. Durante o ano 2011 o Museu tem vindo a melhorar o serviço de visitas guiadas.