

## Pedido de Visitas e Visitas Guiadas de Janeiro a Dezembro de 2012

### 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>		2		1	3
<b>Equipamentos e instalações</b>					0
<b>Ambiente</b>		2			2
<b>Procedimentos</b>		1			1
<b>Outros</b>	2				2
<b>Total</b>	2	5	0	1	8

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 2012, recebemos num total de 8 casos, sendo 1 caso de elogio no serviço de visitas guiadas. 2 queixas sobre pessoal que já demos seguimento, 1 queixa em procedimento, 2 queixas sobre o ambiente e 2 sugestões. Durante o ano 2012 o Museu tem vindo a melhorar o serviço de visitas guiadas.