

## Pedido de Visitas e Visitas Guiadas de Janeiro a Dezembro de 2014

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

<b>Descrição</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Queixa</b>	<b>Objecção</b>	<b>Elogio</b>	<b>Total</b>
<b>Pessoal</b>				1	1
<b>Equipamentos e instalações</b>	4			1	5
<b>Ambiente</b>					0
<b>Procedimentos</b>					0
<b>Outros</b>	13				13
<b>Total</b>	17	0	0	2	19

O Tratamento de sugestões, queixas e objecções têm como objectivo de aumentar a comunicação e a 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 2014, recebemos num total de 19 casos, sendo 17 casos de sugestões já realizados. O Museu tem vindo a melhorar o serviço de visitas guiadas e de outros assuntos aumentando a qualidade do nosso serviço.