

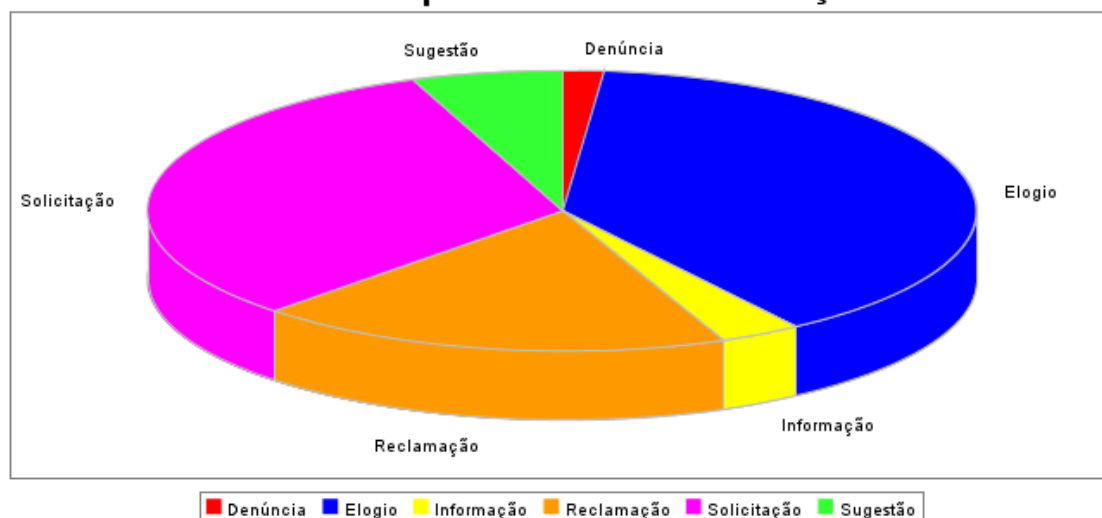
SECRETARIA DE TURISMO

Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

Período de 01/01/2014 a 31/03/2014

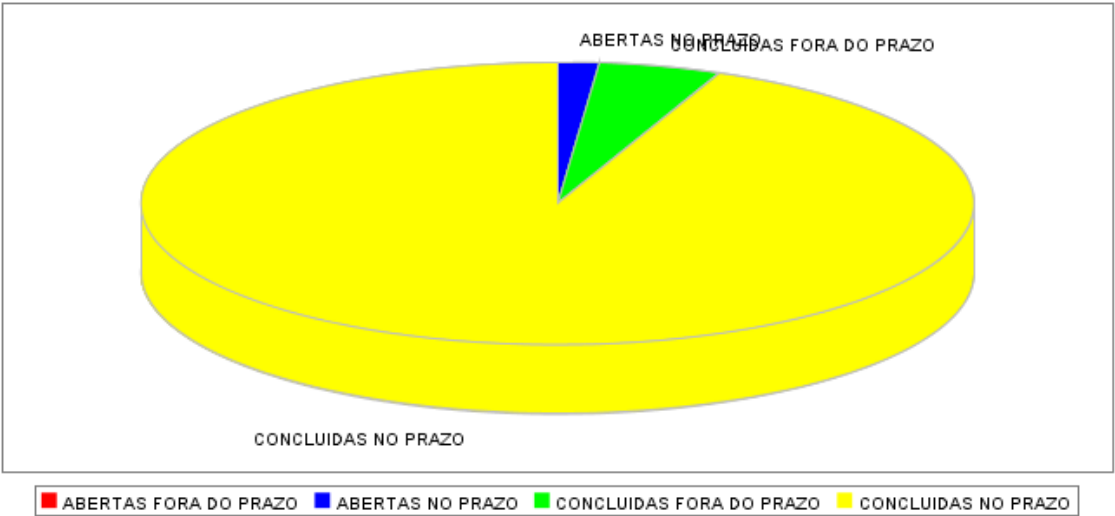
1 - Indicadores Gerais

Estatística por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	03	1,60%
Elogio	73	38,83%
Informação	06	3,19%
Reclamação	35	18,62%
Solicitação	60	31,91%
Sugestão	11	5,85%
Total	188	100%

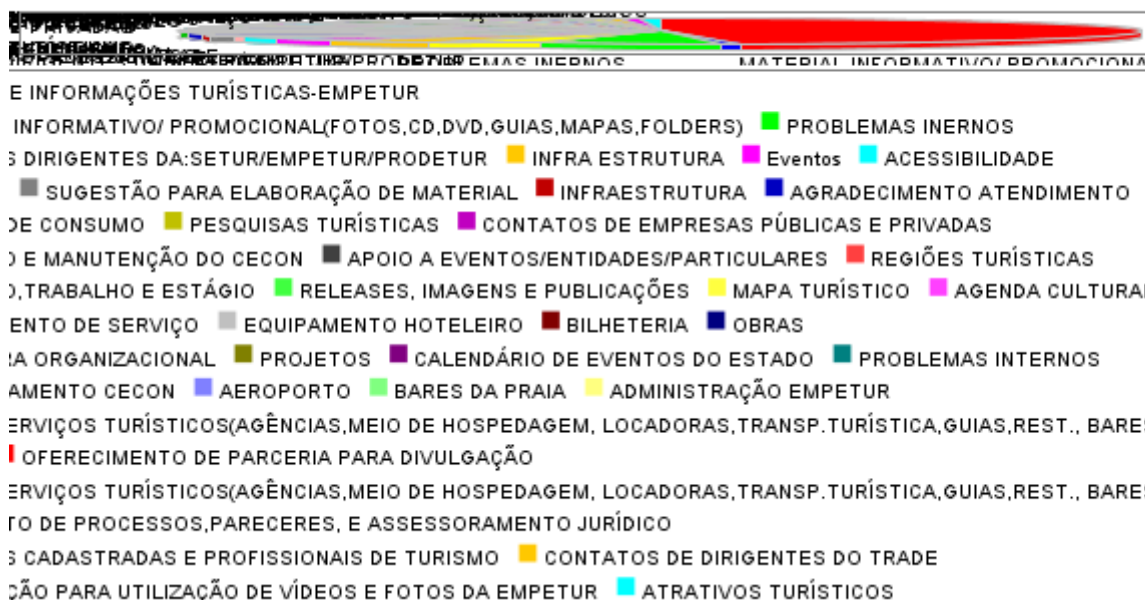
Estatística de Resolutividade das Manifestações



Descrição	Número Absoluto	Percentual
ABERTAS FORA DO PRAZO	0	0,00%
ABERTAS NO PRAZO	3	1,60%
CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO	9	4,79%
CONCLUÍDAS NO PRAZO	176	93,62%
Total	188	100%

Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

Atendimentos por Assunto



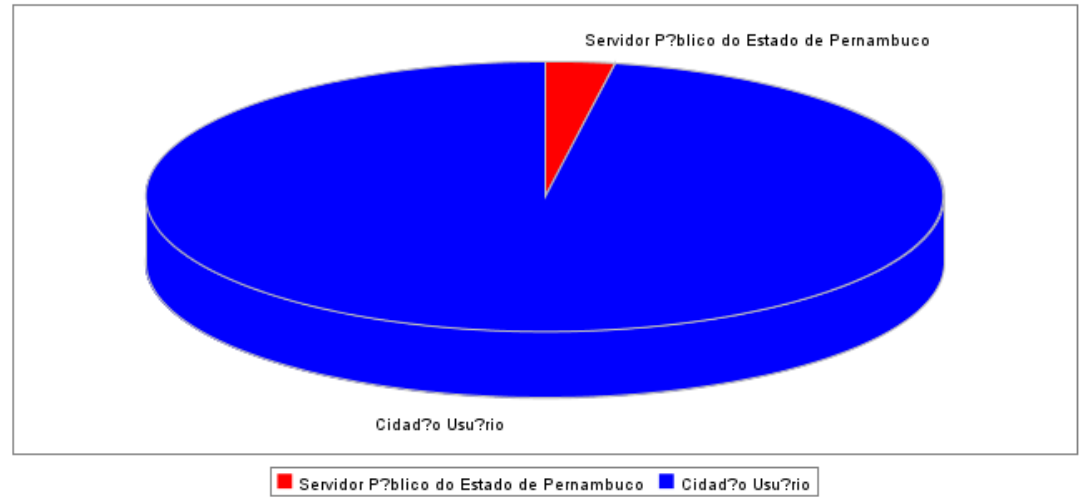
Descrição	Quantidade	Percentual
POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS-EMPETUR	71	37,77%
MATERIAL INFORMATIVO/ PROMOCIONAL(FOTOS,CD,DVD,GUIAS,MAPAS,FOLDERS)	13	6,91%
PROBLEMAS INERNOS	9	4,79%
CONTATOS DIRIGENTES DA:SETUR/EMPETUR/PRODETUR	6	3,19%
INFRA ESTRUTURA	6	3,19%
Eventos	4	2,13%
ACESSIBILIDADE	3	1,60%
EVENTOS	3	1,60%
SUGESTÃO PARA ELABORAÇÃO DE MATERIAL	3	1,60%
INFRAESTRUTURA	3	1,60%
AGRADECIMENTO ATENDIMENTO	3	1,60%
RELAÇÃO DE CONSUMO	3	1,60%
PESQUISAS TURÍSTICAS	2	1,06%
CONTATOS DE EMPRESAS PÚBLICAS E PRIVADAS	2	1,06%

OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO CECON	2	1,06%
APOIO A EVENTOS/ENTIDADES/PARTICULARES	2	1,06%
REGIÕES TURÍSTICAS	2	1,06%
CONCURSO, TRABALHO E ESTÁGIO	2	1,06%
RELEASES, IMAGENS E PUBLICAÇÕES	2	1,06%
INFRAESTRUTURA	2	1,06%
MAPA TURÍSTICO	2	1,06%
EVENTOS	2	1,06%
INFRAESTRUTURA	2	1,06%
INFRAESTRUTURA	2	1,06%
AGENDA CULTURAL	2	1,06%
INFRAESTRUTURA	2	1,06%
OFERECIMENTO DE SERVIÇO	2	1,06%
INFRAESTRUTURA	1	0,53%
EVENTOS	1	0,53%
EVENTOS	1	0,53%
EQUIPAMENTO HOTELEIRO	1	0,53%
INFRAESTRUTURA	1	0,53%
BILHETERIA	1	0,53%
INFRAESTRUTURA	1	0,53%
INFRAESTRUTURA	1	0,53%
OBRAS	1	0,53%
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	1	0,53%
INFRAESTRUTURA	1	0,53%
PROJETOS	1	0,53%
PROJETOS	1	0,53%
CALENDÁRIO DE EVENTOS DO ESTADO	1	0,53%
PROBLEMAS INTERNOS	1	0,53%
ESTACIONAMENTO CECON	1	0,53%
AEROPORTO	1	0,53%

REGIÕES TURÍSTICAS	1	0,53%
BARES DA PRAIA	1	0,53%
ADMINISTRAÇÃO EMPETUR	1	0,53%
EQUIP.E SERVIÇOS TURÍSTICOS(AGÊNCIAS,MEIO DE HOSPEDAGEM, LOCADORAS,TRANSP.TURÍSTICA,GUIAS,REST., BARES,CASAS DE SHOW,BOATES)	1	0,53%
PRAIAS	1	0,53%
OFERECIMENTO DE PARCERIA PARA DIVULGAÇÃO	1	0,53%
EQUIP.E SERVIÇOS TURÍSTICOS(AGÊNCIAS,MEIO DE HOSPEDAGEM, LOCADORAS,TRANSP.TURÍSTICA,GUIAS,REST., BARES,CASAS DE SHOW,BOATES)	1	0,53%
EQUIP.E SERVIÇOS TURÍSTICOS(AGÊNCIAS,MEIO DE HOSPEDAGEM, LOCADORAS,TRANSP.TURÍSTICA,GUIAS,REST., BARES,CASAS DE SHOW,BOATES)	1	0,53%
MATERIAL INFORMATIVO/ PROMOCIONAL(FOTOS,CD,DVD,GUIAS,MAPAS,FOLDERS)	1	0,53%
ANDAMENTO DE PROCESSOS,PARECERES, E ASSESSORAMENTO JURÍDICO	1	0,53%
EMPRESAS CADASTRADAS E PROFISSIONAIS DE TURISMO	1	0,53%
CONTATOS DE DIRIGENTES DO TRADE	1	0,53%
AUTORIZAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DE VÍDEOS E FOTOS DA EMPETUR	1	0,53%
ATRATIVOS TURÍSTICOS	1	0,53%
Total	188	100%

Estatística por Satisfação

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 188

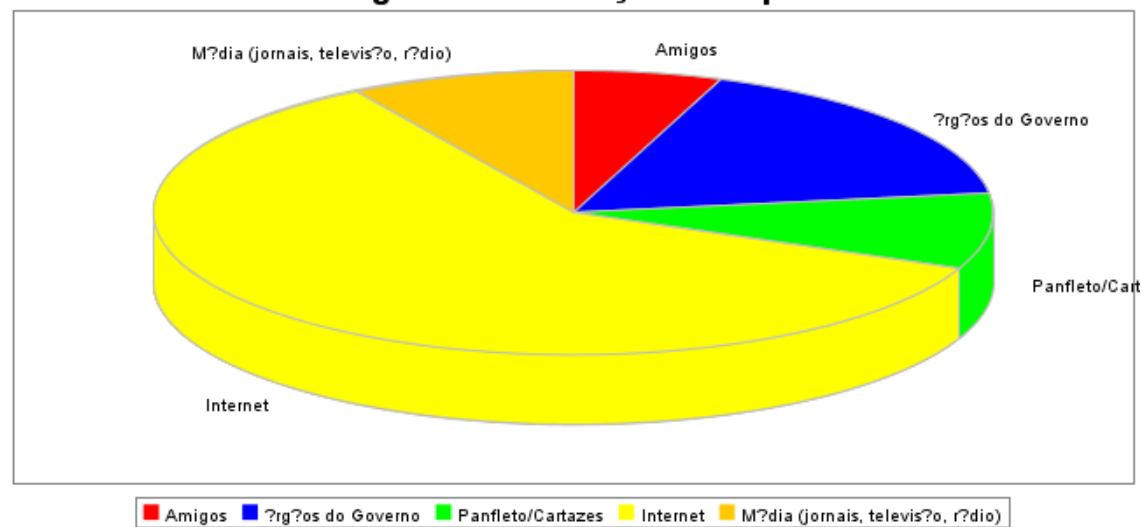
Total de atendimentos concluídos: 185

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 35

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Servidor Público do Estado de Pernambuco	1	2,86%
Cidadão Usuário	34	97,14%

Estatística por Satisfação

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



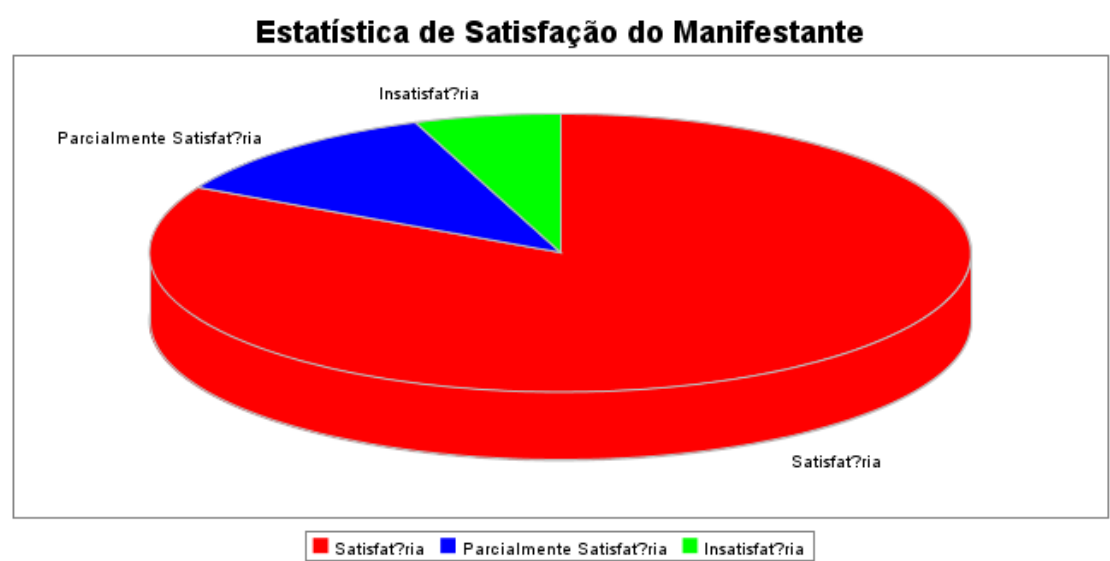
Total de atendimentos no período: 188

Total de atendimentos concluídos: 185

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 35

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	2	5,71%
órgãos do Governo	6	17,14%
Panfleto/Cartazes	3	8,57%
Internet	21	60,00%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	3	8,57%

Estatística por Satisfação



Total de atendimentos no período: 188

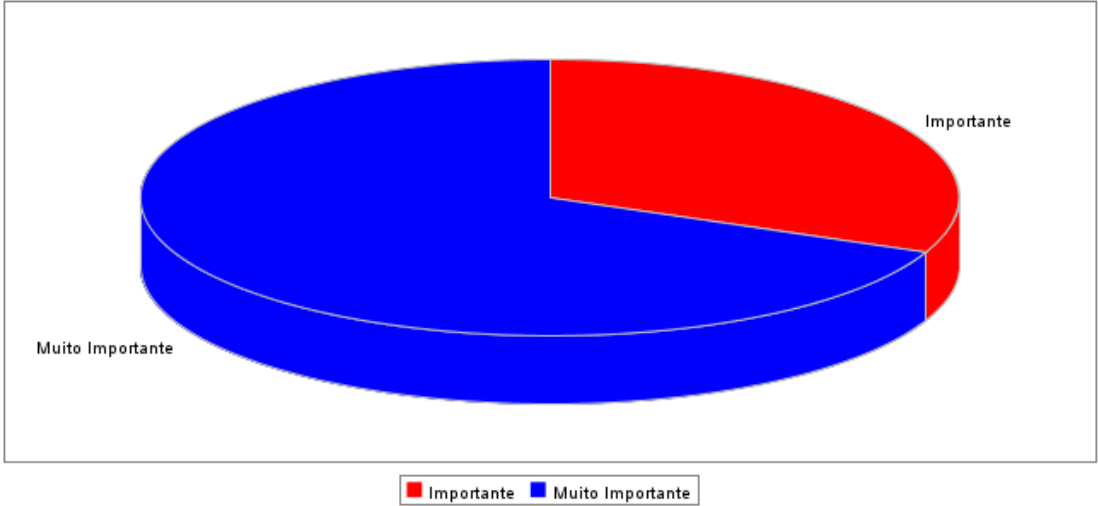
Total de atendimentos concluídos: 185

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de
satisfação: 35

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Satisfatória	29	82,86%
Parcialmente Satisfatória	4	11,43%
Insatisfatória	2	5,71%

Estatística por Satisfação

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



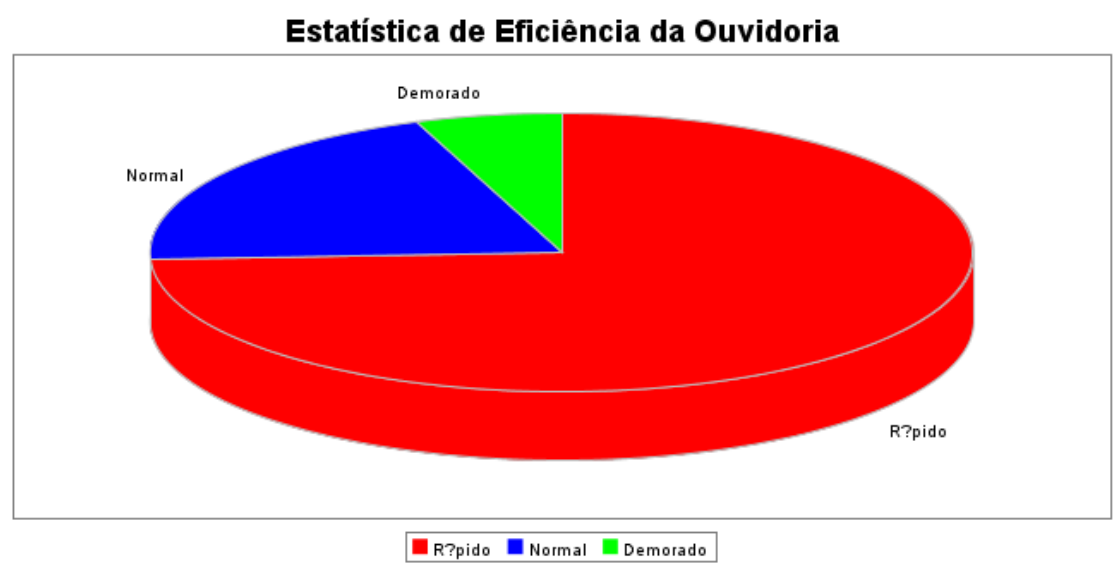
Total de atendimentos no período: 188

Total de atendimentos concluídos: 185

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 35

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	11	31,43%
Muito Importante	24	68,57%

Estatística por Satisfação

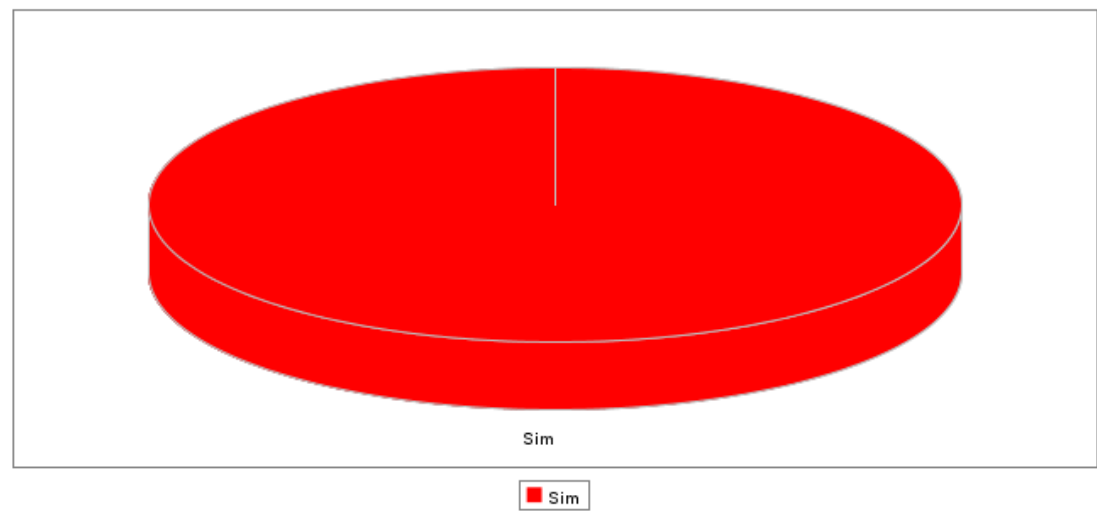


Total de atendimentos no período: 188
Total de atendimentos concluídos: 185
Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 35

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Rápido	26	74,29%
Normal	7	20,00%
Demorado	2	5,71%

Estatística por Satisfação

Estatística de Reuso da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 188
Total de atendimentos concluídos: 185
Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de
satisfação: 35

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Sim	35	100,00%

2 - Preposição de Melhorias

- 1 - Confecção de 04 Banners;
- 2 - Aquisição de Impressora para atender o serviço da Ouvidoria;
- 3 - Atualização do Link da Ouvidoria no Site Institucional da SETUR;
- 4 - Confecção de camisas padronizadas com logomarca para Ouvidoria.

3 - Pontos Fortes

01 a 31/01/2014

- 1 - Participação da Ouvidora na Reunião de Monitoramento com a Rede de Ouvidores, dia 16/01/2014, às 09h, no Auditório da Controladoria;
- 2- Participação da Ouvidora na Reunião de Monitoramento da SETUR no dia 16/01/2014, às 15h;
- 3- A inclusão da Ouvidoria na página da Intranet da SETUR.

01 a 28/02/2014

- 1 - Instalações de 02 Caixas de Sugestões na escada de acesso do Pavilhão de Feira no Centro de Convenções;
- 2- Instalação de Caixa de Sugestão na Secretaria de Turismo;
- 3 - Inclusão da Ouvidoria na Intranet da Setur.

01 a 31/03/2014

- 1 - Participação da Ouvidora no Curso de Redação Oficial, Revisão Gramatical e Acordo Ortográficos, no período de 10 à 17/03/14, no CEFOSPE;
- 2- Participação da Ouvidora na Reunião da Associação Brasileiras de Ouvidores - ABO, em 12/03/14;
- 3 - Participação da Ouvidora no Congresso Pernambucano de Município, no período de 17 à 19/03/14, no CECON;
- 4 - Participação da Ouvidoria na Homenagem ao dia Nacional do Ouvidor no dia 19/03/14, no Auditório da Controladoria;
- 5 - Participação da Ouvidora no Evento Comemorativo ao dia Internacional da Mulher, em 24/03/14, no Teatro Guararapes - CECON;
- 6 - Participação da Ouvidora na Reunião sobre à atuação da Ouvidoria na Copa do Mundo, no dia 25/03/14, na Ouvidoria Geral;
- 7 - Participação da Ouvidora na Reunião de Monitoramento com a Rede de Ouvidores, em 27/03/14, no Auditório da Controladoria.

4 - Considerações Finais

Foram recebidos no período 05 Pedidos de Acesso à Informação, 03 foram classificados em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e 02 foram encerrados pela Ouvidoria por falta de preenchimento do formulário de Pedido de Acesso à Informação - PAI.

Olinda, 10 de abril de 2014

.

Ouvidora