



Secretaria
de Turismo
e Lazer



GOVERNO DE
**PER
NAM
BU**CO
ESTADO DE MUDANÇA

Pesquisa de satisfação - Ouvidoria

Exercício 2023

PERNAMBUCO

Contextualização



Secretaria
de Turismo
e Lazer



GOVERNO DE
**PER
NAM
BU**
ESTADO DE MUDANÇA

A Pesquisa de Satisfação tem o objetivo de mensurar o desempenho da Ouvidoria da Empresa de Turismo de Pernambuco.

A Ouvidoria da EMPETUR utiliza o Sistema Informatizado de Ouvidorias, ferramenta disponibilizada e gerida pela Ouvidoria Geral do Estado, de acordo com o art.12 da Lei Estadual Nº 16.420/2018, para Gestão de Manifestações.

As perguntas e respostas que compõem a Pesquisa de Satisfação são uniformizadas para toda a Rede de Ouvidorias e encaminhadas ao e-mail do manifestante por meio de link, após a conclusão de sua manifestação.

Os serviços da Ouvidoria da EMPETUR são disponibilizados a qualquer Usuário dos serviços públicos nas diversas formas de atendimento: Formulário Eletrônico, E-mail, Telefone e Presencial.

A demonstração dos resultados desta Pesquisa é referente ao exercício de 2023.

Cabe ressaltar que dos 102 atendimentos da Ouvidoria, 15 responderam a Pesquisa de Satisfação. O que representa 14,7% dos Usuários que cadastraram manifestação.



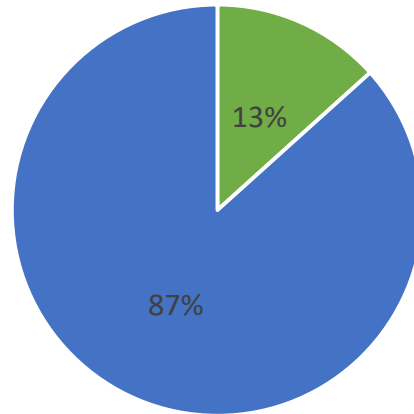


Secretaria
de Turismo
e Lazer



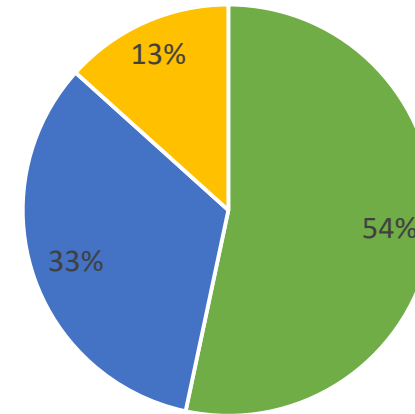
GOVERNO DE
**PER
NAM
BU**
ESTADO DE MUDANÇA

Público Alvo



■ Servidor Público do Estado ■ Cidadão

Como tomou conhecimento da ouvidoria



■ Órgãos de Governo ■ Internet ■ Mídia (Jornais, Televisão e Rádio)

Para definição do público alvo, o Sistema de Ouvidoria disponibiliza a seguinte afirmativa:

“Você identifica como:”

Para identificar a forma de como o Usuário tomou conhecimento a afirmativa é: “Como Você Foi Informado dos Serviços da Ouvidoria:”

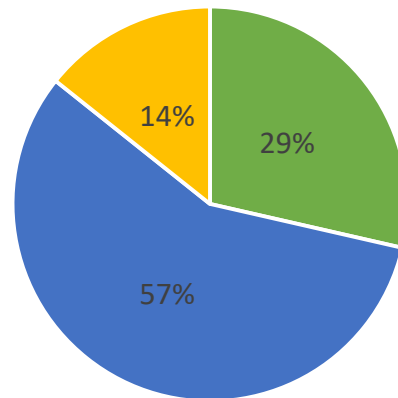


Secretaria
de Turismo
e Lazer



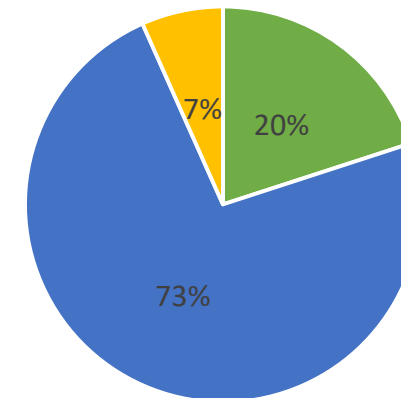
GOVERNO DE
**PER
NAM
BU
CO**
ESTADO DE MUDANÇA

Satisfação da resposta



■ Satisfatória ■ Parcialmente satisfatória ■ Insatisfatória

Papel da ouvidoria



■ Importante ■ Muito importante ■ Pouco importante

A afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi:

“A Qualidade da Resposta Foi:”

A afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi:

“O Papel da Ouvidoria é:”

O resultado demonstra a importância da atuação da Ouvidoria para os Usuários dos Serviços Públicos

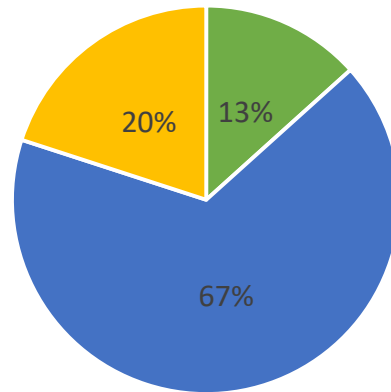


Secretaria
de Turismo
e Lazer



GOVERNO DE
**PER
NAM
BU**
ESTADO DE MUDANÇA

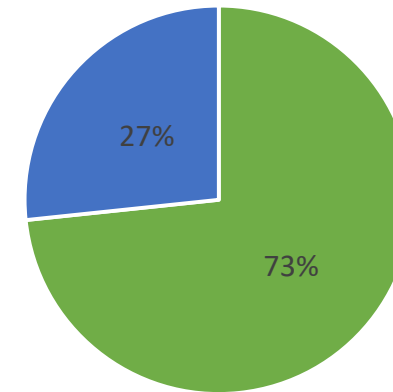
Tempo de resposta



■ Rápido ■ Normal ■ Demorado

A afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi:
“Na sua Opinião o Tempo para obtenção da Resposta Foi:”

Reutilização da ouvidoria



■ Sim ■ Não

A afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi:
“Caso Necessário, Você Utilizaria Novamente os Serviços da Ouvidoria:”
A resposta indica que a Ouvidoria cumpre o seu papel de diálogo com o Usuário dos Serviços Públicos, uma vez que mesmo considerando algumas resposta demoradas, 73% dos Usuários reutilizariam este Canal.

PER NIAM BUCCO



Secretaria
de Turismo
e Lazer



Avenida Professor Andrade Bezerra, s/n
Salgadinho, Olinda – PE. CEP: 53.111-970