

Secretaria de  
Turismo e Lazer

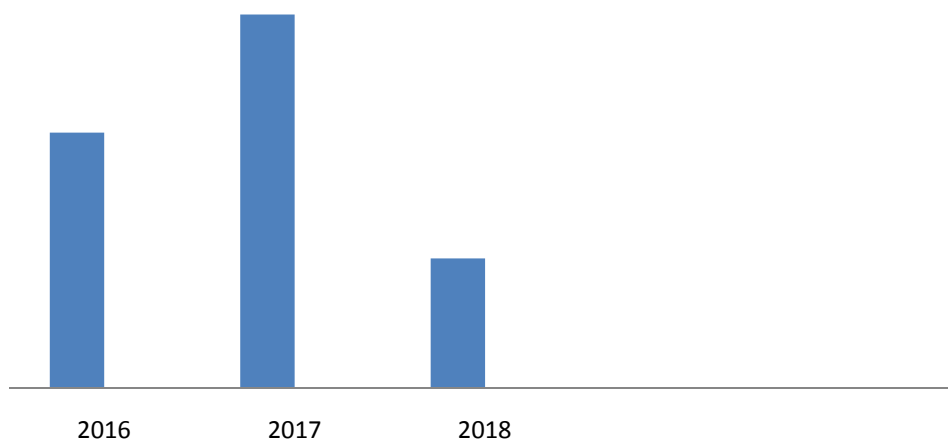


GOVERNO DO ESTADO  
*Pernambuco*

**RELATÓRIO DE GESTÃO DAS DEMANDAS DA  
OUVIDORIA SETUR/EMPETUR  
2018**

## Panorama dos Três Últimos Anos

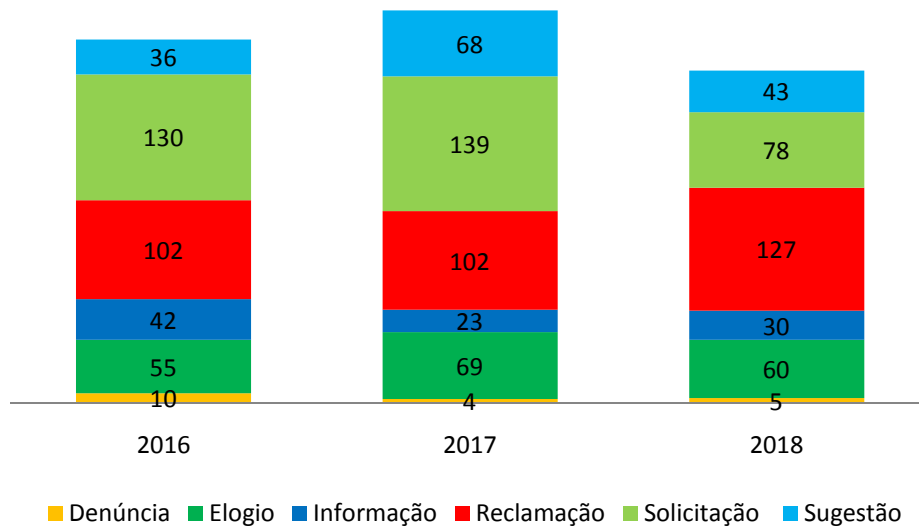
### Total de Manifestações por Ano



Ano	Número de Manifestações
2016	375
2017	405
2018	343

## Panorama dos Três Últimos Anos

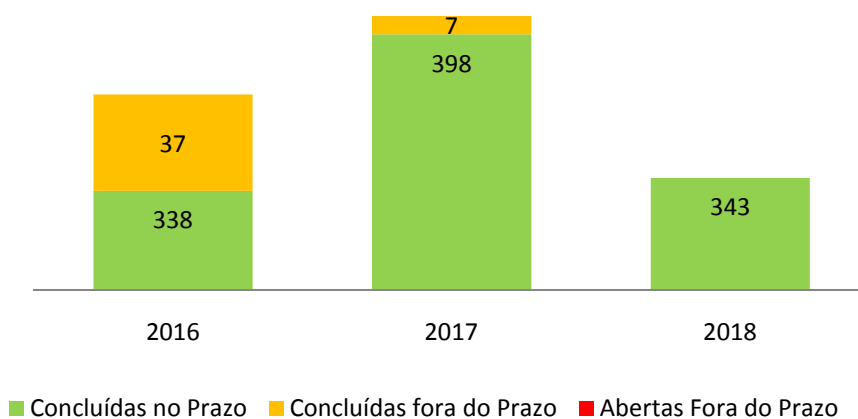
### Manifestações por Natureza



Ano	Número de Manifestações
2016	375
2017	405
2018	343

## Panorama dos Três Últimos Anos

### Resolutividade das Manifestações

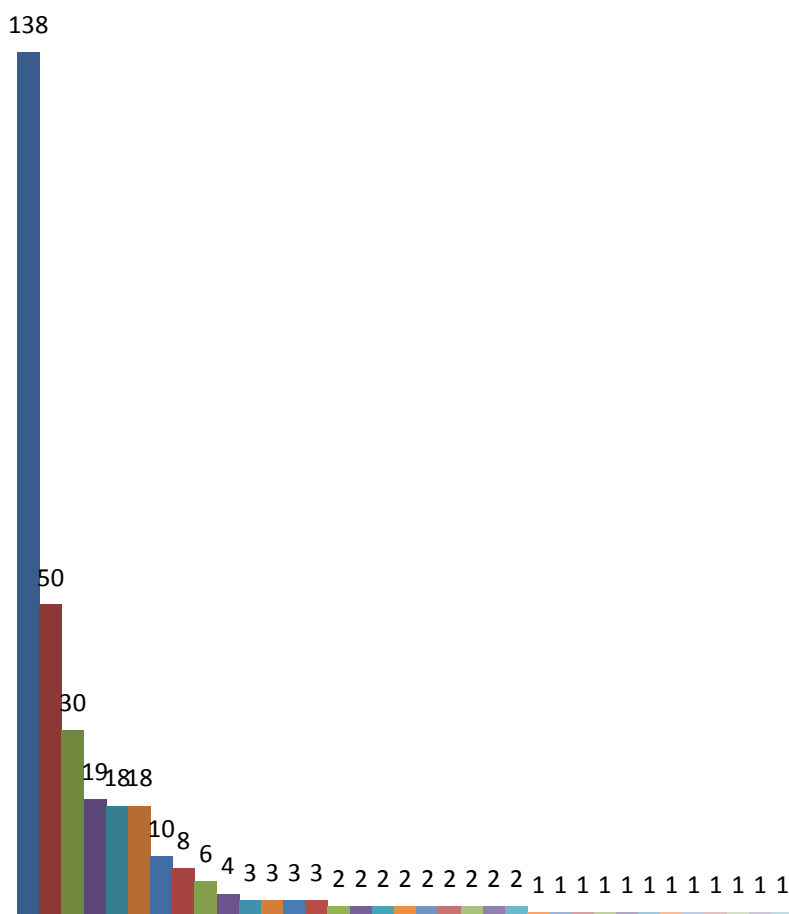


Existiram também 12 demandas tratadas e encaminhadas às Ouvidorias do Distrito Estadual de Fernando de Noronha, da Secretaria de Defesa Social, do Departamento de Estradas e Rodagens do Estado de Pernambuco e à Ouvidoria Geral do Estado, perfazendo um total de 355 atendimentos no período analisado.

## Atendimento por Área

01/01/2018 A 31/12/2018

### Atendimento por Área



- MUSEU CAIS DO SERTÃO
- UNID. DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS-EMPETUR
- AUTORIDADE ADMINISTRATIVA LAI
- OUVIDORIA-SETUR/PE
- SECRETARIA EXECUTIVA DE ESPORTE E LAZER
- CICLOMOBILIDADE
- OUVIDORIA GERAL MUNICIPIO RECIFE
- CHEFIA DE GABINETE-SETUR/PE
- COMITÊ GESTOR DA EMPETUR
- DIRETORIA ADM.- FINANCEIRA EMPETUR
- UNID. DE DESTINOS E PRODUTOS TURISTICOS
- CHEFIA DE GABINETE EMPETUR
- DIRETORIA DE OPERAÇÕES-EMPETUR
- DIRETORIA DE ESTRUTURAÇÃO DO TURISMO-EMPETUR
- UNID. DE QUALIDADE-EMPETUR
- GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO-SETUR
- PROJETOS ESPECIAIS-EMPETUR
- INFRAERO-OUVIDORIA
- SECRETARIA EXECUTIVA PLAN TUR E GESTÃO - SETUREL

Descrição	Quantidade
MUSEU CAIS DO SERTÃO	138
UNID. DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS-EMPETUR	50
AUTORIDADE ADMINISTRATIVA LAI	30
OUVIDORIA-SETUR/PE	19
SECRETARIA EXECUTIVA DE ESPORTE E LAZER	18
CICLOMOBILIDADE	18
OUVIDORIA GERAL MUNICIPIO RECIFE	10
CHEFIA DE GABINETE-SETUR/PE	8
COMITÊ GESTOR DA EMPETUR	6
DIRETORIA ADM.- FINANCEIRA EMPETUR	4
UNID. DE DESTINOS E PRODUTOS TURISTICOS	3
CHEFIA DE GABINETE EMPETUR	3
DIRETORIA DE OPERAÇÕES-EMPETUR	3

DIRETORIA DE ESTRUTURAÇÃO DO TURISMO-EMPETUR	3
UNID. DE QUALIDADE-EMPETUR	2
GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO-SETUR	2
PROJETOS ESPECIAIS-EMPETUR	2
INFRAERO-OUVIDORIA	2
SECRETARIA EXECUTIVA PLAN TUR E GESTÃO - SETUREL	2
GERÊNCIA GERAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	2
COORDENADORIA DO MTUR-EMPETUR	2
ARENA PERNAMBUCO	2
UNID. DE GESTÃO DE PESSOAS-SETUR	2
CPL-SETUR	1
SECRETARIA EXECUTIVA PRODETUR	1
GERÊNCIA GERAL DE POLÍTICAS DO TURISMO	1
GERÊNCIA GERAL DO PROGRAMA DE DES. DO TURISMO	1
SEC. DE TURISMO DE IPOJUCA	1
INVENTÁRIO TURÍSTICO- EMPETUR	1
UNID. COMERCIAL-EMPETUR	1
ASSESSORIA JURÍDICA-EMPETUR	1
UNID. DE GESTÃO DE PESSOAS-EMPETUR	1
UNID. DE ESTUDOS E PESQUISAS/ ESTATÍSTICA-EMPETUR	1
UNID. DE MARKETING-EMPETUR	1
PRÓ-LAZER-EMPETUR	1
<b>Total</b>	<b>343</b>

## Áreas Mais Demandada

01/01/2018 A 31/12/2018

Área Demandada	Número de Manifestações
Museu Cais do Sertão	138
Unidade de Inf. Turísticas	50
Autoridade Administrativa LAI	30
Ouvidoria SETUR	19
Sec. Exc. de Esporte e Lazer	18
Ciclomobilidade	18

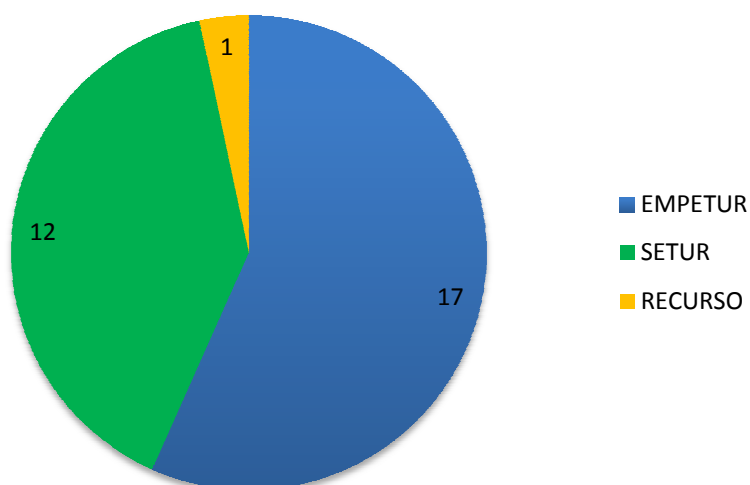
## Pedidos de Acesso à Informação

01/01/2018 A 31/12/2018

Neste período foram registrados 29 Pedidos de Acesso à Informação - PAI e 01 Pedido de Recurso, distribuídos entre a SETUR e EMPETUR, os quais foram todos tratados, encaminhados e concluídos em tempo hábil, atendendo assim, à Lei de Acesso à Informação nº 14.804 de 29 de Outubro de 2012 e ao Decreto Estadual nº 38.787 de 30 de Outubro de 2012.

Ano	Número de PAI e Recurso SETUR	Número de PAI e Recurso EMPETUR
2018	12	17+1

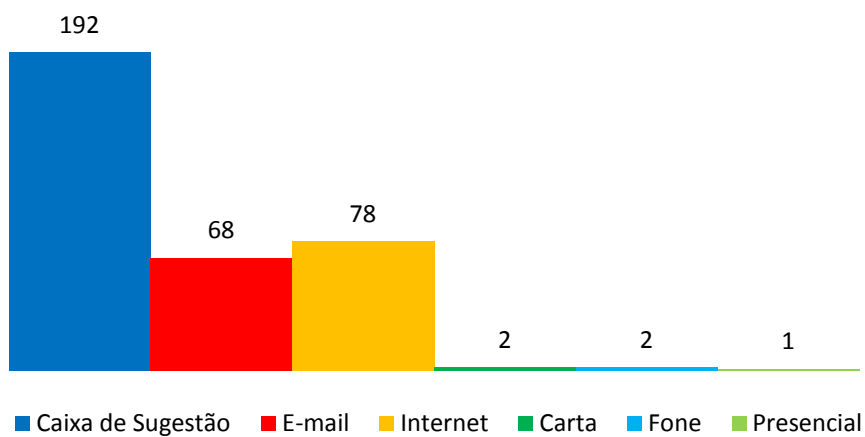
### Pedidos de Acesso à Informação



## Forma de Contato

01/01/2018 A 31/12/2018

### Forma de Contato



Forma de Contato	Número de Manifestações
Caixa de Sugestão	192
E-mail	68
Internet	78
Carta	2
Fone	2
Presencial	1