

SECRETARIA DE TURISMO E LAZER (SETUR)

Carta de Serviços

Documento gerado em 31 agosto 2021

Quem Somos?

SECRETARIA DE TURISMO E LAZER (SETUR)

Canais de Comunicação

PE - Olinda - Salgadinho - Avenida Professor Andrade Bezerra, s/n

Telefone Fixo - (81)3182-8300

Serviços Disponíveis

Ouvidoria da Secretaria de Turismo e Lazer - SETUR

Ouvidoria da Secretaria de Turismo e Lazer - SETUR

Descrição do Serviço (O que é)

É um canal de diálogo disponível à sociedade com o objetivo de mediar a comunicação entre os usuários de serviços públicos e o Estado.

A Ouvidoria proporciona o exercício da cidadania e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento das manifestações do usuário, visando à melhoria na gestão pública e na qualidade dos serviços prestados.

Exerça sua cidadania. A Ouvidoria do Turismo quer ouvir você.

Requisitos do Serviço (Como realizar)

Não existem requisitos, nem documentos necessários.

É importante um relato claro, objetivo e com as informações necessárias à compreensão do gestor que responderá a manifestação.

Para registrar uma manifestação, seja ela uma solicitação, reclamação, denúncia, elogio ou sugestão, você deve seguir os seguintes passos:

1. Acesse o site da Secretaria de Turismo e Lazer, no endereço: www.setur.pe.gov.br - Ouvidoria - Fale Conosco.
2. Clique no link relativo à sua demanda, que pode ser uma Manifestação, um Pedido de Acesso à Informação ou um Recurso.
3. Neste momento, aparecerá um banner sugerindo seu cadastro. Esse cadastro é opcional para a realização das manifestações, mas, ao se cadastrar, você terá o histórico de todas as suas demandas.

Para fazer o cadastro, é preciso informar os seguintes dados:

1. Nome completo;

2. CPF;
3. E-mail;
4. Senha (a sua escolha).

Feito o cadastro, você poderá fazer sua manifestação. Caso opte por não se cadastrar, clique na opção “continuar sem cadastro”, e faça sua manifestação.

Ao fazer a manifestação, atenção para a forma de identificação:

- a. Desejo me identificar – suas informações o identificará.
- b. Desejo sigilo – suas informações ficarão restritas à Ouvidoria.
- c. Desejo anonimato – não há informações que o identifique.

Em seguida, selecione a natureza e o órgão demandado. Após isso, descreva sua manifestação de forma clara e objetiva, mencionando o máximo de informações (local, data, hora, nomes, entre outras). Caso tenha feito sem cadastro, e seja informado um e-mail, será enviada uma mensagem de confirmação para o referido e-mail. É preciso essa confirmação para darmos os devidos encaminhamentos. Caso seja feito em anonimato ou não forneça um e-mail, aparecerá na tela, o protocolo e a senha, que devem ser guardados para seu acompanhamento.

A Ouvidoria disponibiliza, também, outros canais de entrada. Você pode fazer sua manifestação:

- a. Por e-mail: ouvidoria@setur.pe.gov.br;
 - b. Pelo site: www.setur.pe.gov.br;
 - c. Por telefone: (81) 3182.8308;
 - d. Por carta, para o endereço da Secretaria de Turismo e Lazer: Av. Professor Andrade Bezerra, S/N, Salgadinho, Olinda - PE, CEP: 53.110-110;
 - e. De forma presencial, com agendamento prévio, ligando para o telefone: (81) 3182.8308;
 - f. Ou ainda por meio da urna disponibilizada nesta Secretaria, nos Centros de Atendimento ao Turista e no Centro de Convenções de Pernambuco.
- A ouvidoria terá o prazo de até 20 (vinte) dias prorrogável, de forma justificada e uma única vez, por mais 10 (dez) dias, para responder a sua manifestação.

O acesso à Transparência Passiva pode ser exercido por meio da solicitação de um Pedido de Acesso à Informação. Neste caso, o cadastro é obrigatório e pode ser feito: - no site da Ouvidoria-Geral do Estado:

www.ouvidoria.pe.gov.br ou - na Página de Acesso à Informação:

www.lai.pe.gov.br - Seção "Serviço de Informação ao Cidadão" ou - no site da Secretaria de Turismo e Lazer (SETUR):

www.setur.pe.gov.br, no menu "Ouvidoria".

Para fazer o cadastro, é preciso informar os seguintes dados:

1. Nome completo;
2. CPF;
3. E-mail;

4. Senha (a sua escolha).

As demais informações tratam-se de dados gerenciais que auxiliam na tomada de decisões e proposições de melhorias, mas não são obrigatórias. Você poderá fazer um Recurso 1.^a Instância em até 10 (dez) dias, contados: 1 - Do recebimento da resposta do Pedido de Acesso à Informação, no caso de negativa, sem justificativa legal. 2 - Da ausência de resposta dentro do prazo legal. Há também a possibilidade de fazer um Recurso de 2.^a Instância (Comitê de Acesso à Informação - CAI) no prazo de 10 (dez) dias, contados: 1 - Do recebimento da resposta do Recurso de 1.^a Instância, no caso de negativa, sem justificativa legal. 2 - Da ausência de resposta dentro do prazo legal. O acesso à Transparência Ativa não exige requisitos. Basta acessar as Páginas de Acesso à Informação, no endereço: www.lai.pe.gov.br, presente também, no site de todos os órgãos/entidades.

A forma de atuação das ouvidorias está disponibilizada no Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Pernambuco, no endereço: www.ouvidoria.pe.gov.br, acessando o menu "Manuais e Cartilhas".

Tempo de Entrega

De acordo com determinação do art. 18, da Lei Estadual Nº 16.420/2018, a ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final acerca da manifestação do usuário no prazo de até 20 (vinte) dias prorrogável, de forma justificada e uma única vez, por mais 10 (dez) dias.

Quanto custa?

Gratuito