



Secretaria
de Turismo
e Lazer



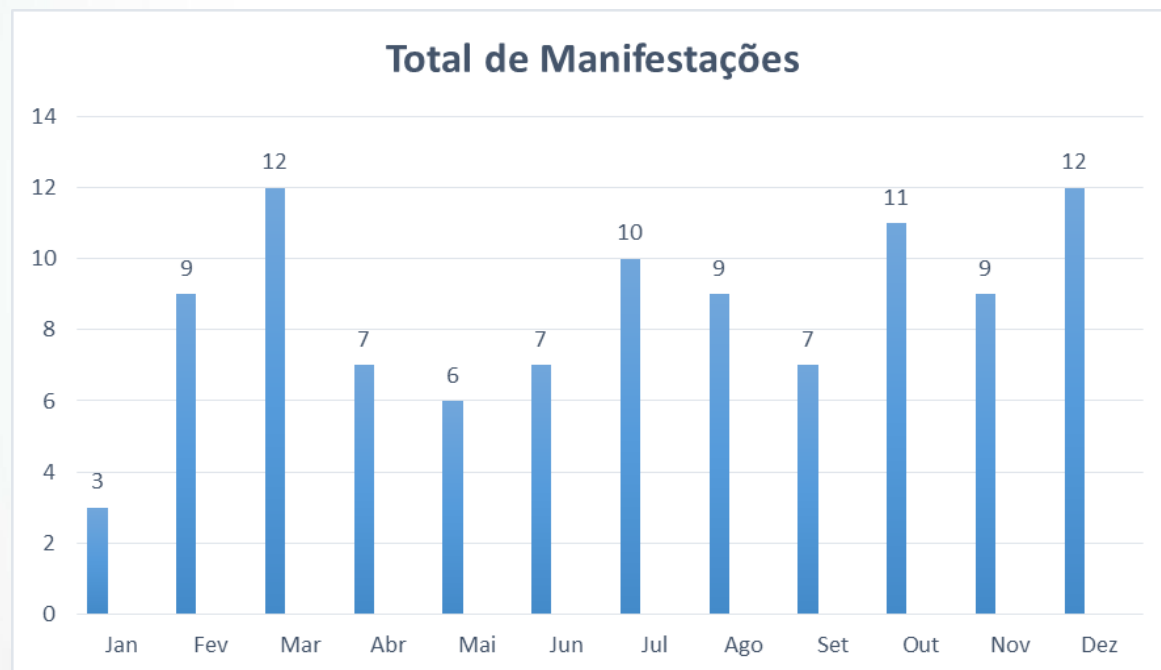
GOVERNO DE
**PER
NAM
BU**CO
ESTADO DE MUDANÇA

RELATÓRIO DE GESTÃO DEMANDAS DA OUVIDORIA

Exercício 2023

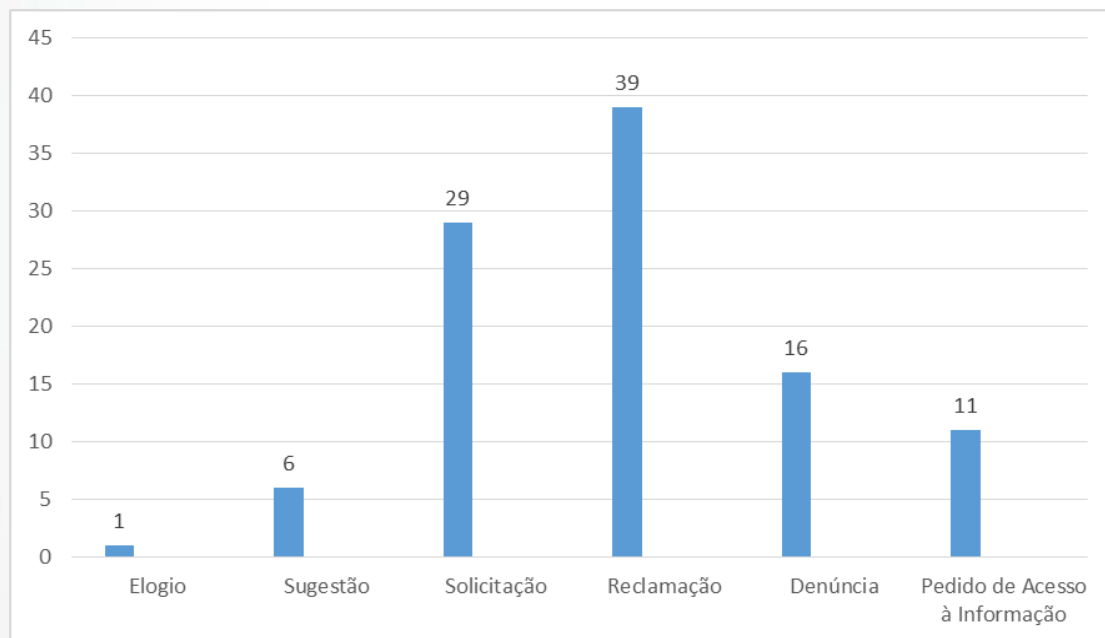
PERNAMBUCO

Panorama do período de janeiro à dezembro de 2023



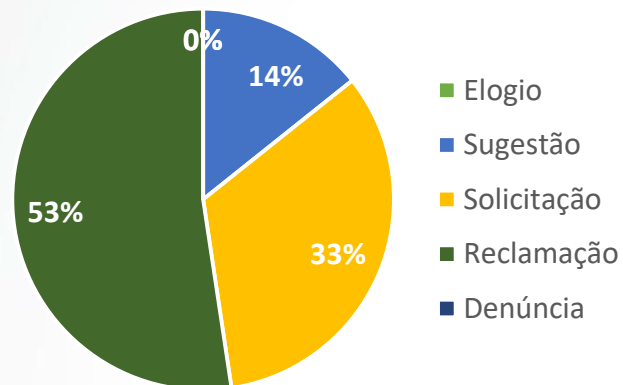
Mês	Número de Manifestações
JAN	3
FEV	9
MAR	12
ABR	7
MAI	6
JUN	7
JUL	10
AGO	9
SET	7
OUT	11
NOV	9
DEZ	12
TOTAL	102

Panorama do período de janeiro à dezembro de 2023

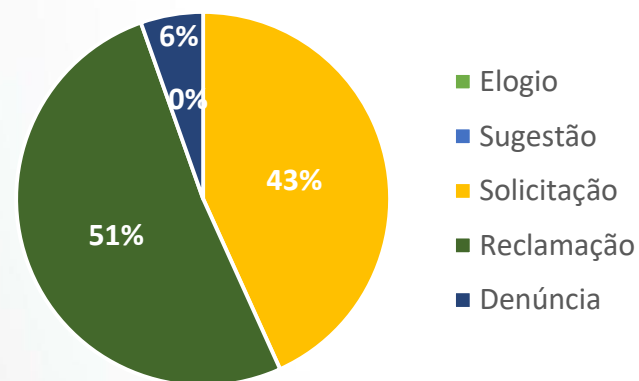


Tipo de Manifestação	Número de Manifestações 2023
Elogio	1
Sugestão	6
Solicitação	29
Reclamação	39
Denúncias	16
Pedidos de Acesso à Informação	11

SETUR



EMPETUR



Manifestações por órgão 01/01/2023 à 31/12/2023

Tipo de Manifestação	Quantidade	SETUR	EMPETUR	Ouvidoria*
Elogio	1	0	0	1
Sugestão	6	3	0	3
Solicitação	29	7	16	6
Reclamação	39	11	19	9
Denúncia	16	0	2	14

- Demandas que foram concluídas diretamente pela ouvidoria sem a necessidade de envio para um setor ou que não eram de competência da SETUR/EMPETUR e foram reencaminhadas para os órgãos competentes.

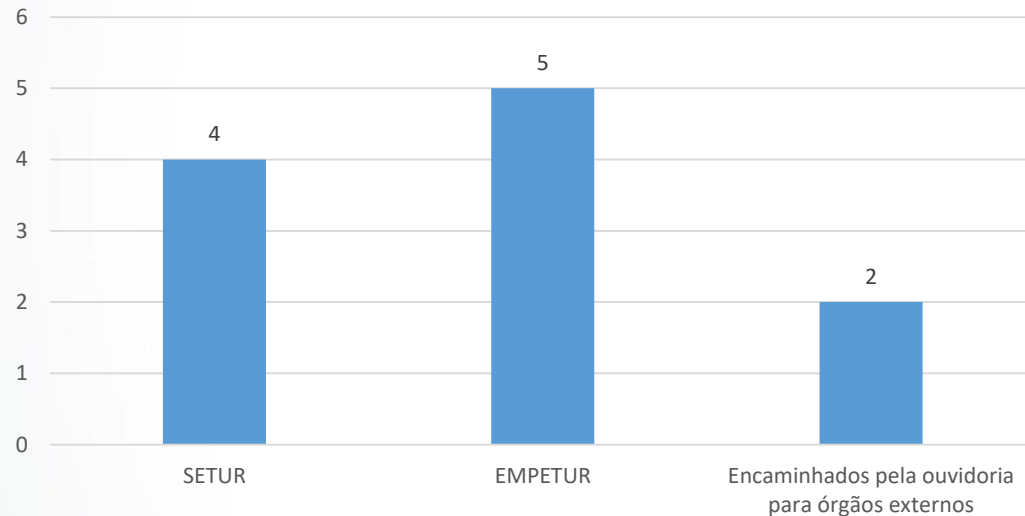


Secretaria
de Turismo
e Lazer



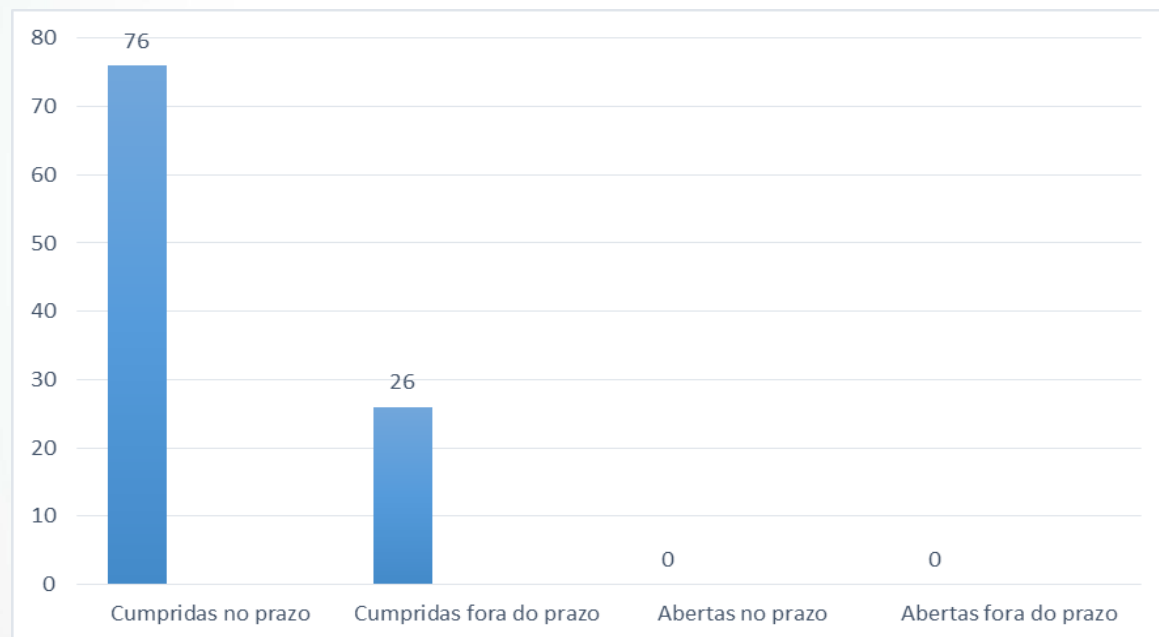
GOVERNO DE
**PER
NAM
BU**CO
ESTADO DE MUDANÇA

Pedidos de Acesso à Informação 01/01/2023 à 31/12/2023



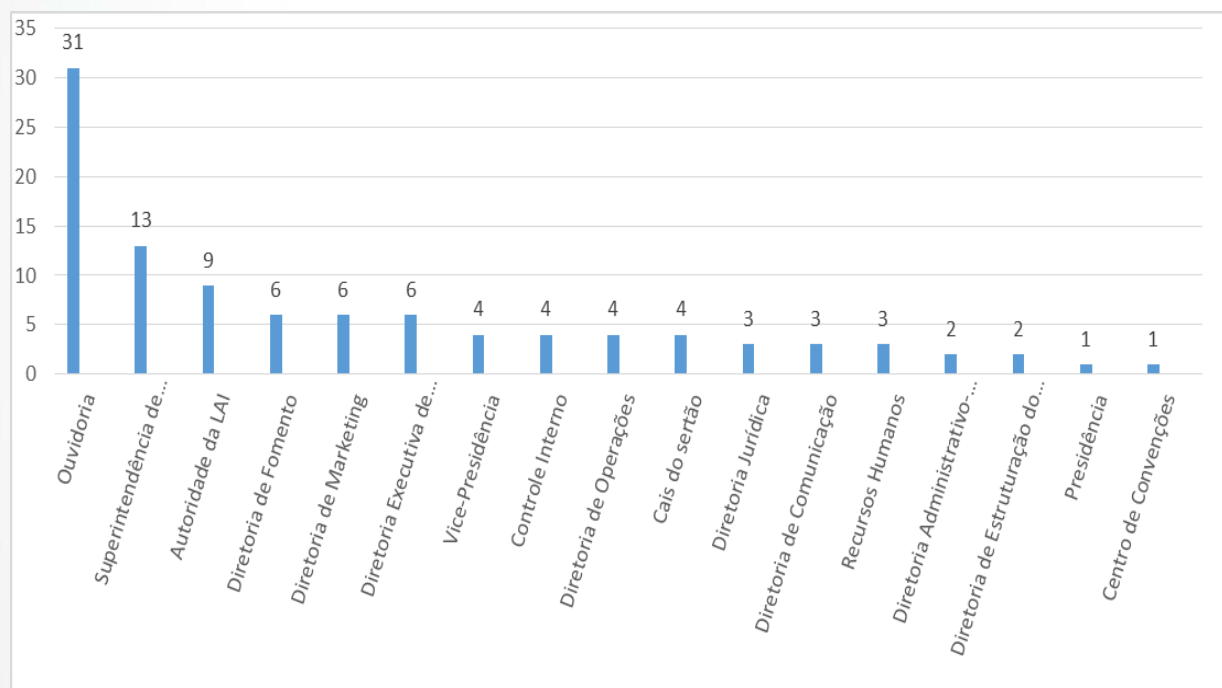
Pedidos de Acesso à Informação 2023	
SETUR	4
EMPETUR	5
Encaminhados pela ouvidoria para órgãos externos	2
TOTAL	11

Resolutividade



Descrição	Número de Manifestações 2022
Concluídas no Prazo	76
Concluídas fora do prazo	26
Abertas no prazo	0
Abertas fora do prazo	0

Atendimento por área 01/01/2023 à 31/12/2023



Descrição	Número de Manifestações
Ouvidoria	31
Superintendência de Planejamento Turístico	13
Autoridade da LAI	9
Diretoria de Fomento	6
Diretoria de Marketing	6
Diretoria Executiva de Infraestrutura	6
Vice-Presidência	4
Controle Interno	4
Diretoria de Operações	4
Cais do Sertão	4
Diretoria Jurídica	3
Diretoria de Comunicações	3
Recursos Humanos	3
Diretoria Administrativo-Financeiro	2
Diretoria de Estruturação do Turismo	2
Presidência	1
Centro de Convenções	1



Secretaria
de Turismo
e Lazer



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

Áreas mais demandadas 01/01/2023 à 31/12/2023

Área Demandada	Número de Manifestações
Superintendência de Planejamento Turístico	13
Autoridade da LAI	9
Diretoria de Fomento	6
Diretoria de Marketing	6
Diretoria Executiva de Infraestrutura	6
Superintendência de Planejamento Turístico	13

PER NAM BUCCO



Secretaria
de Turismo
e Lazer



GOVERNO DE
**PER
NAM
BUCCO**
ESTADO DE MUDANÇA

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