



Secretaria
de Turismo
e Lazer



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

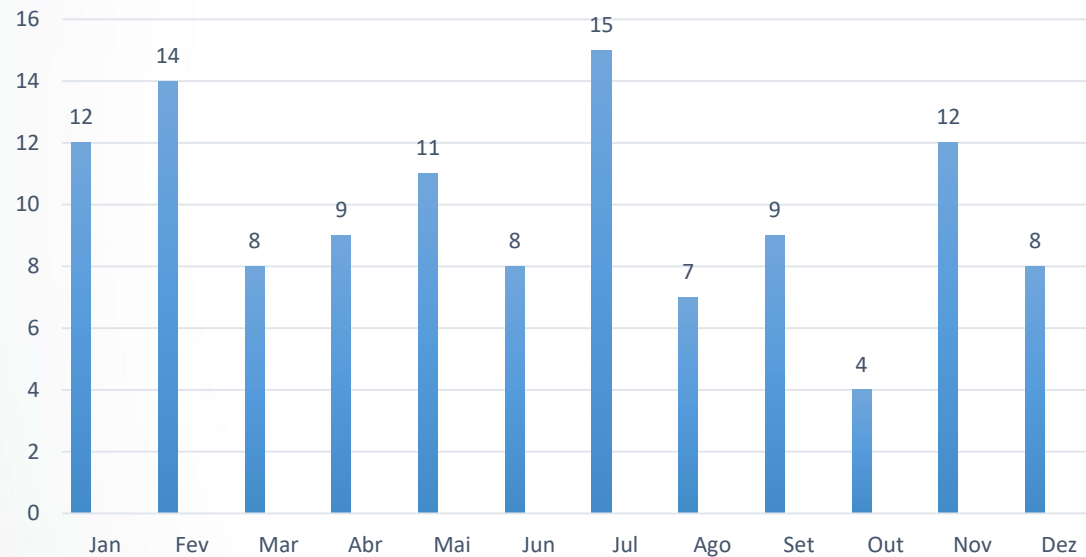
RELATÓRIO DE GESTÃO DEMANDAS DA OUVIDORIA

Exercício 2024

PERNAMBUCO

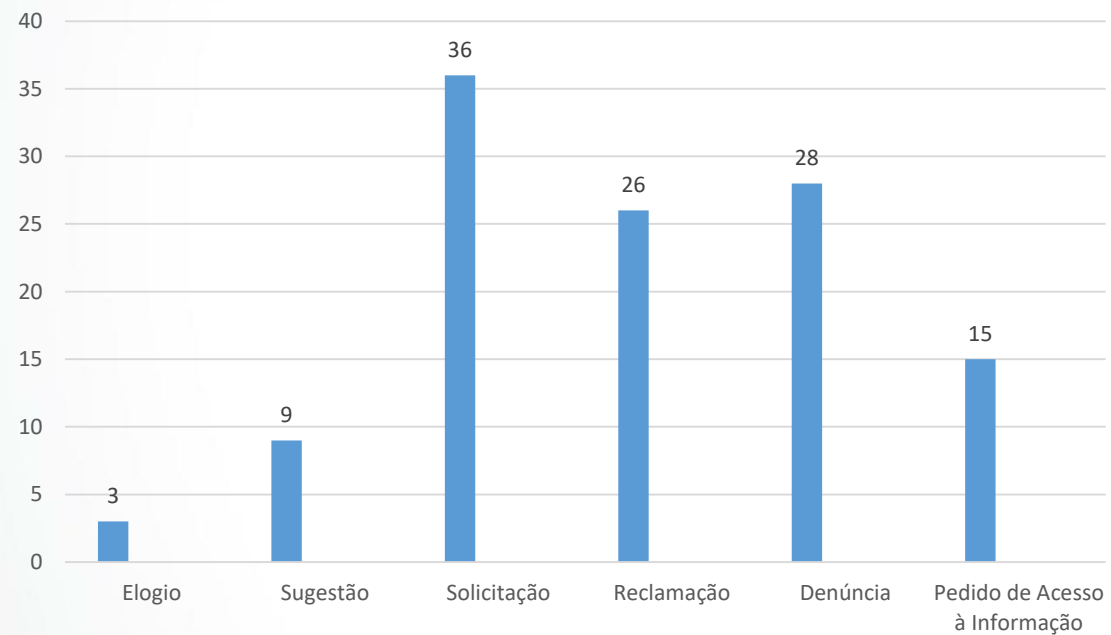
Panorama do período de janeiro à dezembro de 2024

Total de Manifestações



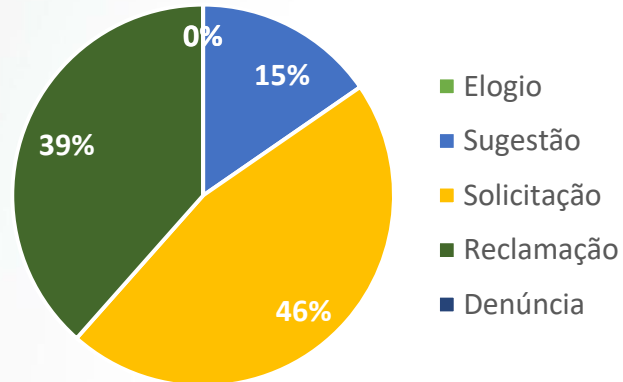
Mês	Número de Manifestações
JAN	12
FEV	14
MAR	8
ABR	9
MAI	11
JUN	8
JUL	15
AGO	7
SET	9
OUT	4
NOV	12
DEZ	8
TOTAL	117

Panorama do período de janeiro à dezembro de 2024

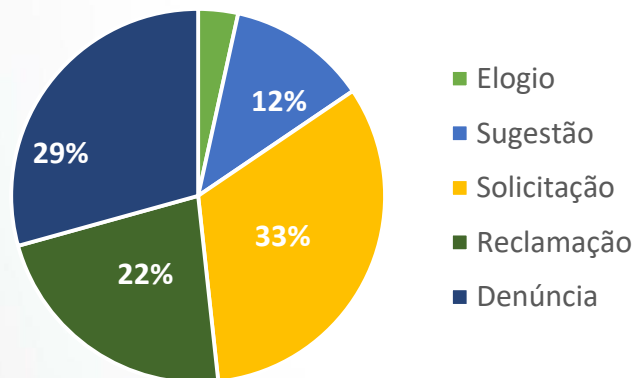


Tipo de Manifestação	Número de Manifestações 2024
Elogio	3
Sugestão	9
Solicitação	36
Reclamação	26
Denúncias	28
Pedidos de Acesso à Informação	15

SETUR



EMPETUR



Manifestações por órgão 01/01/2024 à 31/12/2024

Tipo de Manifestação	Quantidade	SETUR	EMPETUR	Ouvidoria*
Elogio	3	0	2	1
Sugestão	9	2	7	0
Solicitação	36	6	19	11
Reclamação	26	5	13	8
Denúncia	28	0	17	11

- 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.

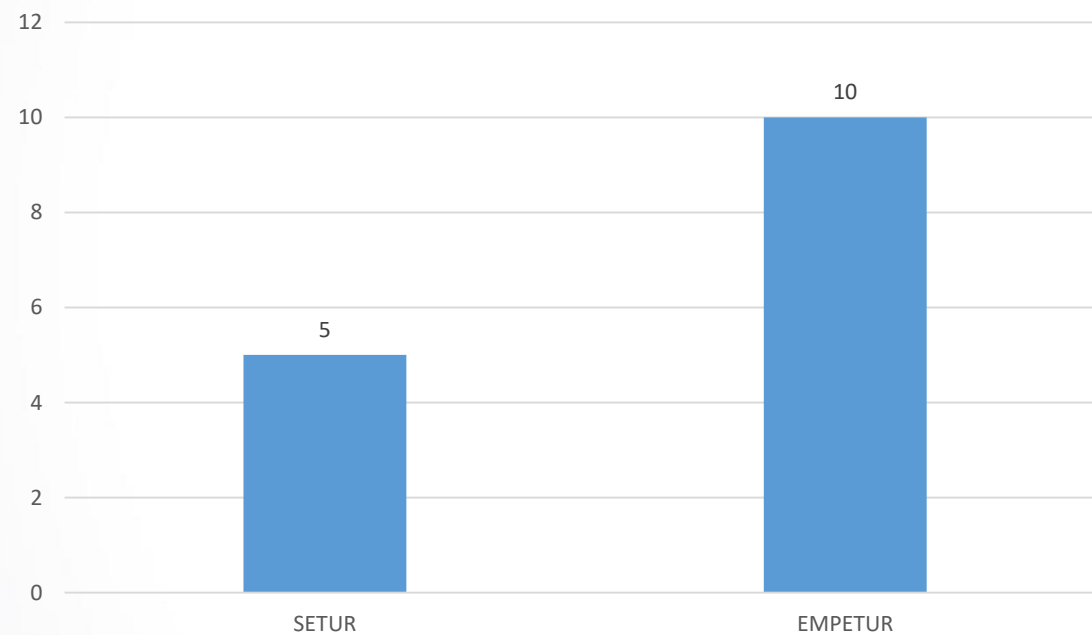


Secretaria
de Turismo
e Lazer



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

Pedidos de Acesso à Informação 01/01/2024 à 31/12/2024



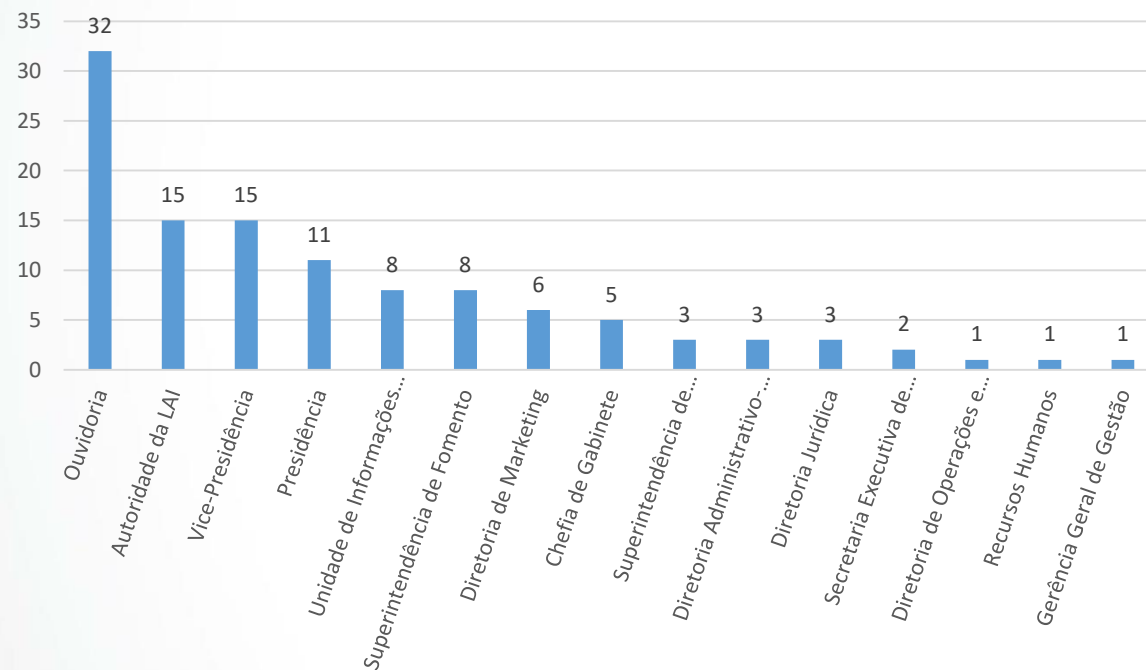
Pedidos de Acesso à Informação 2024	
SETUR	5
EMPETUR	10
TOTAL	15

Resolutividade



Descrição	Número de Manifestações 2024
Concluídas no Prazo	105
Concluídas fora do prazo	12
Abertas no prazo	0
Abertas fora do prazo	0

Atendimento por área 01/01/2024 à 31/12/2024



Descrição	Número de Manifestações
Ouvidoria	32
Autoridade da LAJ	15
Vice-Presidência	15
Presidência	11
Unidade de Informações Turísticas	8
Superintendência de Fomento	8
Diretoria de Marketing	6
Chefia de Gabinete	5
Superintendência de Planejamento Turístico	3
Diretoria Administrativo-Financeiro	3
Diretoria Jurídica	3
Secretaria Executiva de Infraestrutura	2
Diretoria de Operações e Equipamentos	1
Recursos Humanos	1
Gerência Geral de Gestão	1



Secretaria
de Turismo
e Lazer



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

Áreas mais demandadas 01/01/2024 à 31/12/2024

Área Demandada	Número de Manifestações
Autoridade da LAI	15
Vice-Presidência	15
Presidência	11
Unidade de Informações Turísticas	8
Superintendência de Fomento	8
Diretoria de Marketing	6

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