

SECRETARIA DE TURISMO E LAZER (SETUR)

Carta de Serviços

Documento gerado em 3 Novembro 2021

SECRETARIA DE TURISMO E LAZER (SETUR)

Quem Somos?

Canais de Comunicação

PE - Olinda - Salgadoinho - Avenida Professor Andrade Bezerra, s/n -
53110900 -
Telefone Fixo - (81)3182-8300

SECRETARIA DE TURISMO E LAZER (SETUR)

Serviços Disponíveis

OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO E LAZER - SETUR

REGISTRAR MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA: SOLICITAÇÕES, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, ELOGIOS E DENÚNCIAS

REGISTRAR PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÕES E RECURSOS - SETUR

REGISTRAR PEDIDOS RELACIONADOS A DADOS PESSOAIS (PRDP) - SETUR

OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO E LAZER - SETUR (OUVIDORIA)

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.

Descrição do Serviço (O que é)

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 a 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 email, 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 n.º 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

REGISTRAR MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA: SOLICITAÇÕES, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, ELOGIOS E DENÚNCIAS

É a maneira de entrar em contato com a Administração Pública. Por meio de um formulário, disponível na internet, é possível encaminhar solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias. Além de encaminhar suas manifestações, é possível também acompanhá-las.

Descrição do Serviço (O que é) Requisitos do Serviço (Como realizar)

Quem pode realizar esse serviço:

Qualquer pessoa, empresa, entidade da sociedade civil ou qualquer organização pode registrar manifestações de ouvidoria e receber respostas.

Etapas para a realização desse serviço:

REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES PELA INTERNET:

1. Acesse o site da Ouvidoria-Geral do Estado, no endereço: www.ouvidoria.pe.gov.br;
2. Clique no botão "SUGESTÃO, RECLAMAÇÃO, ELOGIO, SOLICITAÇÃO E DENÚNCIA";
3. Aparecerá uma janela no seu navegador com três opções: "CADASTRAR-SE" (para acompanhar as manifestações em andamento e manter o histórico de todas as suas manifestações realizadas); "EFETUAR LOGIN" (caso você já esteja cadastrado) e; "CONTINUAR SEM CADASTRO", caso você não queira se cadastrar.
4. Para realizar o cadastro, é preciso informar o nome completo, o CPF e o email, além de definir uma senha de acesso.
5. Descreva de forma clara e objetiva a sua manifestação. Depois, é só clicar em "REGISTRAR MANIFESTAÇÃO".
6. Com o protocolo e senha disponibilizados no ato do registro, será possível, também, acompanhar a tramitação da manifestação, seguindo o mesmo caminho e clicando em "ACOMPANHAR PEDIDOS E MANIFESTAÇÕES".

Documentação necessária:

Nenhuma documentação é necessária.

Tempo de Entrega

De acordo com o artigo 18 da Lei estadual n.º 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

REGISTRAR PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÕES E RECURSOS - SETUR

Canal criado para a sociedade solicitar informações públicas de interesse particular, coletivo ou geral ou orientação quanto ao acesso à informação.

Descrição do Serviço (O que é) **Requisitos do Serviço (Como realizar)**

Quem pode realizar esse serviço:

Qualquer pessoa, empresa, entidade da sociedade civil ou qualquer organização pode registrar pedido de acesso a informações, recursos e receber respostas. Não há necessidade de justificativa do motivo do pedido. Basta ser claro e específico a informação, dado ou documento de interesse.

Etapas para a realização desse serviço:

REGISTRO DE PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO PELA INTERNET:

1. Acesse o site da Ouvidoria-Geral do Estado, no endereço: www.ouvidoria.pe.gov.br;
2. Clique no botão “PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO OU RECURSO”;
3. Aparecerá uma janela no seu navegador para a realização de login no sistema. Caso você ainda não tenha o cadastro do sistema, clique em “NÃO POSSUI LOGIN?” e realize o cadastro.
4. Para realizar o cadastro, é preciso informar o nome completo, o CPF e o email, além de definir uma senha de acesso.
5. Faça o login no sistema
6. Clique em “REGISTRAR PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO” e Descreva de forma clara e objetiva as informações, dados ou documentos requeridos. Depois, é só clicar em “REGISTRAR PEDIDO”;
7. Com o protocolo e senha disponibilizados no ato do registro, será possível, também, acompanhar a tramitação do Pedido ou Recurso, seguindo o mesmo caminho e clicando em “ACOMPANHAR PEDIDOS E MANIFESTAÇÕES”.

Documentação necessária:

Nenhuma documentação é necessária.

Tempo de Entrega

De acordo com a Lei Estadual nº 14.804/2012, o pedido de acesso a informação deve ser respondido no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável, de forma justificada e uma única vez, por mais 10 (dez) dias.

Quanto custa?

Gratuito

REGISTRAR PEDIDOS RELACIONADOS A DADOS PESSOAIS (PRDP) - SETUR

Canal para o cidadão registrar pedidos relacionados a dados pessoais (PRDP).

Descrição do Serviço (O que é) Requisitos do Serviço (Como realizar)

Quem pode realizar esse serviço:

Qualquer titular de dados pessoais pode registrar pedidos relacionados a dados pessoais (PRDP).

Etapas para a realização desse serviço:

REGISTRO DE PRDP PELA INTERNET:

1. Para garantir a identificação do titular dos dados pessoais, é necessário ainda criar uma conta de acesso ao sistema "gov.br". Para criar conta, clique no botão "Crie sua conta gov.br"
2. Com a conta de acesso ao "gov.br" já criada, acesse o site da Ouvidoria-Geral do Estado, no endereço: www.ouvidoria.pe.gov.br;
2. Clique no botão "PEDIDOS RELACIONADOS A DADOS PESSOAIS " para ter acesso à aplicação LGPD-PE;
3. Crie uma nova conta de usuário na aplicação ou efetue o login, caso já tenha cadastrado sua conta. Pedidos de acesso a dados pessoais só poderão ser abertos e acompanhados por usuários cadastrados.
4. Com o login efetuado no aplicativo LGPD-PE, registre seu pedido relacionado a dados pessoais, preenchendo os campos do formulário;
5. Com o protocolo e senha disponibilizados no ato do registro, será possível, também, acompanhar a tramitação do Pedido, seguindo o mesmo caminho e clicando em "ACOMPANHAR PEDIDOS E MANIFESTAÇÕES".

Documentação necessária:

Nenhuma documentação é necessária.

Tipos de PRDP:

Solicitação de correções de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
Solicitação da anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
Solicitação da eliminação ou do apagamento dos dados, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, sendo autorizada a conservação somente nas exceções legais;
Solicitação da revogação do consentimento a qualquer tempo, mediante manifestação expressa do titular, por procedimento gratuito e facilitado e Oposição ao tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento, em caso de descumprimento ao disposto na LGPD.

Tempo de Entrega

De acordo com o artigo 18 da Lei estadual n.º 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