

Carta de Serviços ao Cidadão

Página | 1



Quadro geral de serviços da Secretaria de Turismo

Serviços oferecidos:

1- Informação ao Turista	2
2- Informações Técnicas Sobre Demandas e Atrativos.....	4
3- Autorização para Veículos de Turismo (ônibus e vans)	6
4- Shows e Eventos.....	8
5- Observatório de Turismo	10

Secretaria Municipal de Turismo

Serviços oferecidos:

1- Informação ao Turista

Serviço de atendimento a moradores e turistas que buscam informações sobre nossos atrativos, meios de hospedagem, gastronomia, dados estatísticos do turismo, entre outras demandas.

Requisitos:

Serviço prestado a quem solicitar a informação.

Documentos necessários:

Não é necessária a apresentação de qualquer documento.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Através do site www.caragua.tur ou na Secretaria Municipal de Turismo, localizada na Av. Arthur Costa Filho, 25, Centro, 25, telefones 12 38977910 e 38977920, de segunda a sexta-feira das 8h15min às 17h30min e aos sábados e feriados das 09h às 13h.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Imediato.

Forma de prestação do serviço:

O cidadão acessa o site e encontra as informações por categoria ou se dirige a Secretaria Municipal de Turismo onde será prontamente atendido por funcionários e/ou estagiários preparados para prestar o atendimento necessário e satisfazer necessidade do solicitante.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na SETUR e serão encaminhadas ao chefe imediato para que a demanda seja atendida, na possibilidade do não atendimento, o cidadão poderá encaminhar a manifestação para a Central 156.

Prioridades de atendimento:

Casos de ação judicial que comprovem a urgência

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na Secretaria de Turismo, e-mail, telefone, whatsapp, internet, site, correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico, whatsapp, e-mail, via sistema protocolo ou comparecimento na Secretaria de Turismo.

Serviços oferecidos:

2- Informações Técnicas Sobre Demandas e Atrativos

A Secretaria de Turismo dispõe de informações técnicas sobre a demanda turística do município, sobre os atrativos disponíveis, entre outras informações não menos relevantes sobre a oferta turística municipal.

Requisitos:

Para solicitar demandas técnicas e específicas o solicitante deve se dirigir a SETUR para realizar tais questionamentos que podem ser feitos de forma escrita ou verbal. Poderá também solicitar através do Setor de Protocolo.

Documentos necessários:

Não é necessária a apresentação de qualquer documento quando efetuado pessoalmente, já pelo Setor de Protocolo é necessário o preenchimento de requerimento e apresentação de RG.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Secretaria Municipal de Turismo, localizada na Av. Arthur Costa Filho, 25, Centro, 25, telefones 12 38977910 e 38977920, de segunda a sexta-feira das 8h15min às 17h30min, sábados e feriados das 9h às 13h.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Imediato.

Forma de prestação do serviço:

O servidor responsável pelo setor ao qual compete a informação irá atender à solicitação pessoalmente ou responderá o documento, caso seja recebido via Setor de Protocolo ou Canal 156.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na SETUR e serão encaminhadas ao chefe imediato para que a demanda seja atendida, na possibilidade do não atendimento, o cidadão poderá encaminhar a manifestação para a Central 156.

Prioridades de atendimento:

Casos de ação judicial que comprovem a urgência

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na Secretaria de Turismo, e-mail, telefone, whatsapp, internet, site, correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico, e-mail, via sistema protocolo ou comparecimento na Secretaria de Turismo.

Serviços oferecidos:

3- Autorização para Veículos de Turismo (ônibus e vans)

Diante da legislação municipal e amparados pela Lei n.º 2.456/18, as autorizações para entrada de veículos de turismo no município são emitidas através de programa criado especificamente para este fim, após minuciosa e criteriosa avaliação da documentação do veículo, do condutor, do responsável e ainda do local em que permanecerá estacionado até que retorne ao seu destino de origem.

Requisitos:

A partir do dia 13/10/2020 ficam permitidas as expedições de autorizações para veículos de fretamento turístico com destino a hotéis e pousadas regulamentadas, com hospedagem comprovada para mais de um dia de duração, nos termos do Decreto Municipal nº 1341/2020.

As solicitações deverão ser feitas pelo estabelecimento hoteleiro de destino, através do site <http://156.caraguatatuba.sp.gov.br/>, no prazo mínimo de 10 dias úteis que antecedam a viagem.

Documentos necessários:

Nos termos da Lei Municipal nº 2456/2018, por ocasião da solicitação, os seguintes documentos deverão ser apresentados, sob pena de indeferimento:

1. Nome e endereço completo do hotel/pousada;
2. Comprovação de hospedagem com mais de 1 dia de duração;
3. Relação dos excursionistas, contendo nome e RG;
4. Documento do responsável pela excursão;
5. Cópia do documento (CRLV) do veículo de fretamento;
6. Comprovação de regularidade da empresa e do veículo de fretamento perante os órgãos de transporte, quais sejam: ANTT, ARTESP, EMTU, conforme a área de atuação;
7. Cadastur do veículo de fretamento;
8. Cadastur do estabelecimento hoteleiro;

Informações necessárias para acessar o serviço:

As solicitações deverão ser feitas pelo estabelecimento hoteleiro de destino, através do site <http://156.caraguatatuba.sp.gov.br/>, no prazo mínimo de 10 dias úteis que antecedam a viagem.

Página | 7

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

10 (dez) dias úteis;

Forma de prestação do serviço:

De forma remota através da Central 156.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

As manifestações poderão ser realizadas por contato telefônico na própria Secretaria ou através da Central 156.

Prioridades de atendimento:

Casos de ação judicial que comprovem a urgência

Previsão de tempo de espera para atendimento:

10 (dez) dias úteis.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Via contato telefônico com a Secretaria de Turismo, e-mail, telefone, internet, site e a Central 156.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações via Central 156 no prazo máximo de 10 (dez) dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico ou através da Central 156.

Serviços oferecidos:

4- Shows e Eventos

Em mais uma ação para o desenvolvimento econômico e social, a Secretaria de Turismo desenvolve mensalmente grandes eventos e/ou shows para agradar não apenas moradores como turistas. Estes eventos movimentam a economia local, geram empregos diretos e indiretos, além de proporcionar lazer e entretenimento.

Requisitos:

Serviço voltado a moradores e turistas para proporcionar lazer, entretenimento, geração de emprego e renda.

Documentos necessários:

Não é necessária a apresentação de qualquer documento.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Secretaria Municipal de Turismo, localizada na Av. Arthur Costa Filho, 25. Centro, telefones 12 3897-7910/38977920, de segunda a sexta-feira das 8h15min às 17h30min, sábados e feriados das 9h às 13h.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

O serviço é imediato, dependendo do tempo entre a divulgação e a realização do evento.

Forma de prestação do serviço:

Cada evento ou show tem sua especificidade em relação à data, local e horário. Não há um padrão.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na SETUR e serão encaminhadas ao chefe imediato para que a demanda seja atendida, na possibilidade do não atendimento, o cidadão poderá encaminhar a manifestação para o setor de Protocolo do Paço Municipal ou para a Central 156.

Prioridades de atendimento:

Casos de ação judicial que comprovem a urgência

Previsão de tempo de espera para atendimento:

O serviço é imediato, dependendo do tempo entre a divulgação e a realização do evento.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Via contato telefônico com a Secretaria de Turismo, e-mail, telefone, internet, site e a Central 156.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico ou através da Central 156.

Serviços oferecidos:

5- Observatório de Turismo

O Observatório de Turismo de Caraguatatuba, da Secretaria Municipal de Turismo, reúne informações para acompanhamento do desempenho da atividade turística em Caraguatatuba e seus impactos, através de pesquisas, levantamento de dados e elaboração de indicadores, com apoio de entidades públicas, privadas e instituições da sociedade civil, possibilitando o planejamento do desenvolvimento do município.

Requisitos:

Serviço voltado a empresários e investidores do ramo turístico, estudantes da área, e demais interessados no desempenho e desenvolvimento do turismo no município.

Documentos necessários:

Para acompanhamento dos dados não é necessária apresentação de qualquer documento. Na participação das pesquisas censitárias, de desempenho de atividades turísticas e demais pesquisas, são solicitadas documentações específicas sempre obedecendo a Lei Federal nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Através do site www.caragua.tur.br/observatorio/ ou na Secretaria Municipal de Turismo, localizada na Av. Arthur Costa Filho, 25, Centro, 25, telefones 12 38977910 e 38977920, de segunda a sexta-feira das 8h15min às 17h30min e aos sábados e feriados das 09h às 13h.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

O serviço é imediato quando solicitação de informações referentes às pesquisas/levantamento de dados em andamento, prazo relativo quando para demais informações estatísticas.

Forma de prestação do serviço:

O cidadão acessa o site e encontra as informações por categoria, solicita informações por email e recebe a informação como resposta, ou se dirige a Secretaria Municipal de Turismo onde será prontamente atendido por funcionários e/ou estagiários

preparados para prestar o atendimento necessário e satisfazer necessidade do solicitante.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

As manifestações poderão ser realizadas por escrito no email observatorio.turismo@caraguatatuba.sp.gov.br e serão encaminhadas ao responsável para que a demanda seja atendida.

Prioridades de atendimento:

Casos de ação judicial que comprovem a urgência

Previsão de tempo de espera para atendimento:

O serviço é imediato quando solicitação de informações referentes às pesquisas/levantamento de dados em andamento, prazo relativo quando para demais informações estatísticas.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Via contato telefônico com a Secretaria de Turismo, e-mail, WhatsApp, internet, site e a Central 156.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico ou através da Central 156.