



**PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA**

ESTADO DE SÃO PAULO

**SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO**

**Memorando:** 218/02019

**Da:** Secretaria Municipal de Turismo

**Para:** Secretaria Municipal de Planejamento Estratégico e Desenvolvimento

**Data:** 07 de novembro de 2019

**Assunto:** Resposta Circular n.º 007/2019 – Carta de Serviços – Portal da Transparência

Prezado Secretário

**Sr. Pedro Ivo de Sousa Tau**

Em resposta à Circular supracitada, segue em anexo a Carta de Serviços ao Usuário, ofertados por esta Secretaria.

Reiteramos votos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

**Cristian Oliveira de Souza**

Secretário de Turismo





---

### Serviço Oferecido

✓ **INFORMAÇÃO AO TURISTA** – Serviço de atendimento a moradores e turistas que buscam informações sobre nossos atrativos, meios de hospedagem, gastronomia entre outras demandas.

***Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço; previsão do prazo máximo para prestação do serviço; forma de prestação do serviço; e locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.***

- a) **Requisitos:** Serviço prestado a quem solicitar a informação;
- b) **Documentos:** Não é necessária a apresentação de qualquer documento;
- c) **Forma:** Demanda espontânea;
- d) **Informações necessárias para acessar o serviço:** Secretaria Municipal de Turismo, localizada na Avenida Dr Arthur Costa Filho, 25. Centro, telefones (12) 3897-7910/3897-7920, de segunda- feira a sábado das 8h às 17h30, aos domingos e feriados das 8h às 12h30.
- e) **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:** Imediato.
- f) **Forma de prestação do serviço:** O cidadão espontaneamente se dirige a Secretaria Municipal de Turismo onde será prontamente atendido por funcionários e/ou estagiários preparados para prestar o atendimento necessário para satisfazer a necessidade do solicitante.
- g) **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do 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.



# PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO

## Serviço Oferecido

✓ **INFORMAÇÕES TÉCNICAS SOBRE DEMANDA 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, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço; previsão do prazo máximo para prestação do serviço; forma de prestação do serviço; e locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.**

- a) **Requisitos:** Para solicitar demandas técnicas e específicas o solicitante deve se encaminhar a Setur para realizar tais questionamentos que podem ser feitos por escrito ou verbalmente. Ou poderá solicitar mediante documento realizado no Setor de Protocolo do Paço Municipal;
- b) **Documentos:** Não é necessária a apresentação de qualquer documento;
- c) **Forma:** O solicitante se dirige a Setur onde realiza tais questionamentos por escrito ou verbalmente ou ainda através de documento via Protocolo.
- d) **Informações necessárias para acessar o serviço:** Secretaria Municipal de Turismo, localizada na Avenida Dr Arthur Costa Filho, 25. Centro, telefones (12) 3897-7910/3897-7920, de segunda- feira a sábado das 8h às 17h30, aos domingos e feriados das 8h às 12h30.
- e) **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:** Imediato.
- f) **Forma de prestação do serviço:** O funcionário responsável pelo setor ao qual compete a informação irá atender ao solicitante pessoalmente ou responderá o documento que receberá via Protocolo.
- g) **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



# PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO

possibilidade do não atendimento, o cidadão poderá encaminhar a manifestação para a Central 156.

## Serviço Oferecido

✓ **AUTORIZAÇÃO PARA VEÍCULOS DE TURISMO (ÔNIBUS E VANS)** – Diante a legislação municipal e amparados pela Lei 2.456/18 as autorizações para entrada no município com veículos de turismo 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, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço; previsão do prazo máximo para prestação do serviço; forma de prestação do serviço; e locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.***

- a) **Requisitos:** Em atendimento a Lei 2.456/18 quaisquer veículo de turismo deve solicitar autorização prévia para entrada em nosso município. O usuário deverá entrar no site da Prefeitura Municipal ([www.caraguatatuba.sp.gov.br](http://www.caraguatatuba.sp.gov.br)) e acessar a página da Secretaria de Turismo onde encontrará o link para acessar o Programa de solicitação para autorização. Neste programa o usuário deverá preencher dados pessoais, dados e documentos do veículo e ainda indicar o local onde permanecerá estacionado até o retorno ao destino de origem.
- b) **Documentos:** São necessários documentos pessoais do solicitante, documentos do responsável pela viagem e ainda os documentos do motorista como CNH e RG; documento veicular e ANTT, EMTU e Cadastur;
- c) **Forma:** Demanda Espontânea;



## PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO

- d) **Informações necessárias para acessar o serviço:** Secretaria Municipal de Turismo, localizada na Avenida Dr Arthur Costa Filho, 25. Centro, telefones (12) 3897-7910/3897-7920, de segunda- feira a sábado das 8h às 17h30, aos domingos e feriados das 8h às 12h30.
- e) **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:** 10 (dez) dias úteis
- f) **Forma de prestação do serviço:** Os estagiários supervisionados recebem a solicitação, processam as informações, encaminham para o setor de mobilidade urbana que verifica a documentação veicular, e então o solicitante recebe – se estiver tudo em conformidade com as normas municipais- via email, a autorização para que seja afixada no painel do veículo.
- g) **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** Todo o processo é feito via Programa de Autorização, on line. Em caso de maiores dúvidas respondemos e damos suporte através dos telefone da Secretaria.

### Serviço Oferecido

✓ **CAPACITAÇÃO** - Para que tenhamos um turismo de excelência, temos que investir em capacitação! É isso o que a Secretaria de Turismo faz através de Cursos e palestras, em parceria com o SEBRAE buscando capacitar o empresariado para que contribua com o desenvolvimento econômico e consequentemente da atividade turística da nossa cidade.

***Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço; previsão do prazo máximo para prestação do serviço; forma de prestação do serviço; e locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.***

- a) **Requisitos:** Para que possa ter acesso a capacitação do SEBRAE é necessário apenas que o usuário seja empresário, possua CNPJ.



## PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO

- b) **Documentos:** Documentos pessoais e CNPJ.
- c) **Forma:** Demanda espontânea.
- d) **Informações necessárias para acessar o serviço:** Secretaria Municipal de Turismo, localizada na Avenida Dr Arthur Costa Filho, 25. Centro, telefones (12) 3897-7910/3897-7920, de segunda- feira a sábado das 8h às 17h30, aos domingos e feriados das 8h às 12h30.
- e) **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:** Aproximadamente 20 (vinte) dias, dependendo apenas da formação de turmas e liberação do SEBRAE.
- f) **Forma de prestação do serviço:** As aulas serão ministradas por equipe capacitada do SEBRAE em local, data e horários pré estabelecidos pela parceria SEBRAE e Prefeitura Municipal.
- g) **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.

### Serviço Oferecido

✓ **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, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço; previsão do prazo máximo para prestação do serviço; forma de prestação do serviço; e locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.***



## PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

### SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO

- 
- a) **Requisitos:** Serviço voltado a moradores e turistas para proporcionar lazer, entretenimento, geração de emprego e renda
- b) **Documentos:** Não é necessária a apresentação de qualquer documento;
- c) **Forma:** Demanda espontânea.
- d) **Informações necessárias para acessar o serviço:** Secretaria Municipal de Turismo, localizada na Avenida Dr Arthur Costa Filho, 25. Centro, telefones (12) 3897-7910/3897-7920, de segunda- feira a sábado das 8h às 17h30, aos domingos e feriados das 8h às 12h30.
- e) **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:** O serviço é imediato, o que pode acontecer é apenas o prazo entre a divulgação e a execução do evento.
- f) **Forma de prestação do serviço:** Cada evento ou show tem sua especificidade em relação a data, local e horário. Não há um padrão.
- g) **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.