



# Município de São João da Boa Vista

## CARTA DE SERVIÇOS MUNICIPAIS

### DEPARTAMENTO DE TURISMO

#### CONTATO, LOCALIZAÇÃO E ATENDIMENTO AO PÚBLICO

**Responsável:** Ilmo. Sr. Marcelo Alexandre Correia da Silva

**Endereço:** Praça Rui Barbosa, nº 41, Largo da Estação

**Telefone:** (19) 3631-0313 / (19) 3623-6893

**E-mails:**

- turismo@saojoao.sp.gov.br (assuntos gerais)
- adm.turismo@saojoao.sp.gov.br (assuntos administrativos)
- eventos.turismo@saojoao.sp.gov.br (eventos)

**Website:** [www.saojoao.sp.gov.br/turismo](http://www.saojoao.sp.gov.br/turismo)

**Horário de Atendimento ao Público:** 7h30 às 12h das 13h às 16h30

#### SOBRE O DEPARTAMENTO DE TURISMO

Criado pela Lei Municipal nº 4.076, de 17 de fevereiro de 2.017, a partir do desmembramento do Departamento de Cultura e Turismo, o Departamento de Turismo, órgão integrante da estrutura administrativa superior do município vinculado direta e exclusivamente ao Prefeito Municipal, é instituição de natureza permanente, essencial Administração Direta Municipal, responsável por orientar, auxiliar e fomentar o turismo no município, através de realização de eventos, ações de capacitação e orientação / informação tanto dos equipamentos turísticos como do próprio turista. Compete ao Departamento estabelecer políticas, programas, planos, projetos, diretrizes e metas na área do turismo, promovendo seus valores de visitação, entre outras atividades relacionadas aos processos de incentivo ao turismo.

O Departamento de Turismo é o órgão da Prefeitura responsável pelo desenvolvimento, planejamento, execução, coordenação e avaliação de programas e projetos de fomento e divulgação das atividades turísticas no município, e compete-lhe:

1. Promover o desenvolvimento turístico do Município, através de estímulo às atividades turísticas e de fomento ao turismo;
2. Planejar, elaborar, e implementar programas turísticos junto aos educandos, em articulação com os departamentos afins;
3. Coordenar e administrar os pontos turísticos públicos existentes ou que venham a ser criados no Município;
4. Coordenar e implementar ações, através da colaboração da comunidade, visando a proteção do patrimônio turístico do Município, através de inventários, registros, mapeamentos, aerofotografias, vigilância e outros meios de preservação;
5. Organizar, coordenar eventos, em colaboração com outros órgãos municipais, relacionados com o turismo do município;
6. Desenvolver ações, em articulação com entidades locais, voltadas ao apoio e a promoção de eventos que fomentem o turismo no Município, tais como: feiras, congressos, seminários e outras;



## Município de São João da Boa Vista

### CARTA DE SERVIÇOS MUNICIPAIS

7. Planejar e elaborar o calendário de atividades turísticas de interesse do Município;
8. Elaborar estudos, organização, proposição, negociação e coordenação de convênios com entidades públicas ou privadas para a implantação de projetos na área de turismo, assim como para a aplicação na área de educação em articulação com os demais departamentos da municipalidade;
9. Planejar, coordenar e promover convênios e ações em conjunto com entidades públicas ou privadas para a implantação de projetos de interesse do Município;
10. Desempenhar atividades correlatas e aquelas determinadas pelo prefeito.

#### ATENDIMENTO ONLINE

##### Setor de Apoio Administrativo

- E-mail: turismo@saojoao.sp.gov.br, de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 12h e das 13h às 16h30;
- Telefones: (19) 3631-0313 e 3623-6893, de segunda a sexta-feira, durante o horário do expediente (7h30 às 12h e das 13h às 16h30).

**Obs.:** excluem-se dos dias de atendimento os feriados e os pontos facultativos.

#### SERVIÇOS OFERECIDOS

##### 1. ASSESSORIA DE GABINETE

É a unidade encarregada em assessorar o Diretor de Turismo no planejamento de atividades desenvolvidas pelo órgão, controlando e acompanhando a sua execução, coordenando a obtenção e distribuição de informações, oferecendo o apoio, buscando elementos subsidiários e prestando orientação para que sejam atingidas as metas definidas; manter o entrosamento permanente com as empresas e instituições envolvidas nos eventos turísticos do Município e outras atividades relacionadas e determinadas pelo Diretor do Departamento de Turismo. .

Formas de acesso ao serviço: presencial, telefone e e-mail, nas formas indicadas nos canais e horários de atendimento.

##### Prazo para prestação deste serviço

- Presencial
  - Previsão de tempo de espera: 10-30 minutos;
  - Prazo máximo de atendimento: 1 hora.
- E-mail
  - Previsão de tempo de espera: 1 dia útil;
  - Prazo máximo de atendimento: 2 dias úteis.

##### 2. SETOR DE EVENTOS

É a unidade encarregada de supervisionar e executar toda a infraestrutura para a promoção dos eventos turísticos, promovendo a devida instalação de equipamentos, arquibancadas, banheiros químicos, sistemas de monitoramento interno, entre outros elementos necessários ao regular desenvolvimento de eventos públicos.

Compete a esse setor também a execução dos projetos turísticos de interesse do município, elaborando calendário e divulgando programa de promoção de Marketing, objetivando a divulgação do município no estado e no país; identificar através de inventário o patrimônio turístico do município; selecionar os investimentos, empreendimentos e equipamentos a serem prioritariamente desenvolvidos.



## Município de São João da Boa Vista

### CARTA DE SERVIÇOS MUNICIPAIS

Forma de acesso ao serviço: presencial, telefone e e-mail, nas formas indicadas nos canais e horários de atendimento.

#### 3. EVENTOS REALIZADOS PELO DEPARTAMENTO

- Feira de Artesanato;
- Feira Gastronômica;
- Festa de São João;
- Carnaval;
- Decoração e Parada de Natal;
- Folia de Reis – Apoio;
- Caminhada da Lua Cheia;
- Feira Artes na Praça – Apoio;
- Feira São João Music Festival – Apoio;
- Feira Mística – Apoio;
- Festa de Aniversário do Bairro 1º de Maio – Apoio;
- Meganoturno – Apoio;
- Mostra de orquídeas – Apoio;
- Aniversário do Mantra Moto Clube – Apoio;
- Feira de turismo itinerante Região Turística Entre Rios, Serras e Cafés;
- Caminhada em comemoração ao aniversário do Grupo Caminhada da Fé;
- Exposição de carros antigos – Apoio;
- Feira de colecionadores de veículos em miniaturas – Apoio;
- Passeios ciclísticos – Apoio;
- Agro Conexões – parceria Prefeitura Municipal, Sebrae e Associação Comercial e Empresarial;
- Caminhada em comemoração ao Aniversário da Gruta de Nossa Senhora das Montanhas Azuis;

#### 4. FORMAS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E ETAPAS

Atendimento presencial: o atendimento será feito por ordem de chegada ou por agendamento prévio.

Atendimento por e-mail: uma vez recebida a mensagem, o usuário estará automaticamente na fila de atendimento por ordem de recebimento. Quando houver disponibilidade, ele será direcionado para um servidor responsável pelo atendimento do assunto em questão, que solicitará as informações ou documentos necessários e prestará o serviço.

Atendimento por telefone: recebida a ligação, o atendente ouvirá a solicitação e, a depender do caso, adotará uma das seguintes providências: responderá imediatamente, transferirá para outro atendente especializado no assunto, solicitará que o contato seja feito por outro canal de atendimento ou orientará o usuário a contatar outro órgão, se não se tratar de atribuição do Departamento de Turismo.

#### 5. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Para comunicação com os usuários pelos canais de atendimento, o Departamento de Turismo dispõe de:

- No atendimento presencial: servidores e estagiários designados especificamente para esta função;
- No atendimento remoto: 2 linhas de telefone fixo, 1 e-mail oficial dedicado para esta finalidade.



## Município de São João da Boa Vista

### CARTA DE SERVIÇOS MUNICIPAIS

#### 6. MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS E CONSULTAS

Qualquer usuário poderá se manifestar sobre os serviços prestados pelo Departamento de Turismo do Município na forma de elogios, sugestões, denúncias e reclamações, dentre outros, bem como consultar o andamento de serviços solicitados e expedientes administrativos.

Para a consulta de serviços e expedientes, o pedido deverá ser feito diretamente ao Departamento de Turismo por meio dos canais e horários de atendimento.

Para manifestações sobre os serviços, o usuário possui duas opções:

- Manifestar-se diretamente ao Departamento Municipal de Turismo através do e-mail [turismo@saojoao.sp.gov.br](mailto:turismo@saojoao.sp.gov.br), mencionando no campo “assunto” o tipo da sua manifestação (elogio, sugestão, denúncia ou reclamação) e, no corpo da mensagem, detalhando suas razões e pedidos, mencionando o setor que prestou o atendimento. A manifestação será encaminhada para o chefe do respectivo setor ou o superior hierárquico do servidor que prestou o atendimento, ou, ainda, para o Diretor Municipal de Turismo, para posterior elaboração e encaminhamento da resposta ao usuário.
- Manifestar-se por meio da ouvidoria da Prefeitura Municipal de São João da Boa Vista, nas formas abaixo descritas.

#### 7. OUVIDORIA

A Ouvidoria responsável pelas manifestações sobre o Departamento de Turismo é a ouvidoria geral da Prefeitura Municipal de São João da Boa Vista, órgão vinculado ao Gabinete do Prefeito.

O usuário pode cadastrar sua manifestação na ouvidoria das seguintes formas:

- Pelo site [eouve.com.br](http://eouve.com.br) ou pelo link disponível no site [saojoao.sp.gov.br](http://saojoao.sp.gov.br), mediante escolha das opções: estado “São Paulo”, cidade “São João da Boa Vista” e assunto “finanças”;
- Pelo aplicativo e-Ouve, disponível pra Android e iOS, mediante escolha das opções: estado “São Paulo”, cidade “São João da Boa Vista” e assunto “finanças”;
- Pelo telefone 0800 773 0156;
- Presencialmente, no Paço Municipal, situado na rua Marechal Deodoro, nº 366, Centro.