

**SECRETARIA DE CULTURA E TURISMO****Atendimento / Informação Turística****O que é?**

A Carta de Serviços Atendimento/Informações Turísticas do Setor Administrativo Cultural e Turístico do município oferece um canal de comunicação para que os cidadãos possam buscar informações e obter atendimento relacionados aos serviços turísticos oferecidos pela Secretaria Municipal de Cultura e Turismo. Através dessa carta, os cidadãos podem solicitar informações sobre pontos turísticos, eventos culturais, roteiros turísticos, hospedagem, gastronomia e demais serviços ligados ao setor.

Através da Carta de Serviços Atendimento/Informações Turísticas, a Secretaria Municipal de Cultura e Turismo oferece os seguintes serviços:

1. Atendimento e orientação ao cidadão sobre informações turísticas do município;
2. Fornecimento de material informativo sobre pontos turísticos, eventos culturais, roteiros turísticos, entre outros;
3. Esclarecimento de dúvidas relacionadas aos serviços turísticos oferecidos pela cidade;
4. Sugestões e recomendações para o aprimoramento dos serviços turísticos;
5. Recebimento de reclamações relacionadas aos serviços prestados pelo Setor de Turismo.

**Onde solicitar:**

As informações e respostas serão prestadas preferencialmente de forma eletrônica, através do canal de atendimento online. Além disso, também é possível obter atendimento e informações turísticas por meio telefônico ou presencial, de acordo com a disponibilidade e necessidade do solicitante.

Canal de atendimento Online: Central de Atendimento Online da Prefeitura Municipal.

[https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=o/carta\\_servicos\\_nova&s=irupi](https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=o/carta_servicos_nova&s=irupi)

E-mail: turismo@irupi.es.gov.br

Atendimento Presencial: Rua Jalmas Gomes de Freitas, 152, Centro, Irupi - ES

Horário: Seg a Sex - 08h às 17h

Telefone: (28) 3548-1101

### **Quem pode solicitar este serviço?**

O serviço pode ser utilizado pela sociedade em geral.

### **Etapas para a realização do Serviço:**

Para obter atendimento e informações turísticas, é necessário acessar o formulário digital disponível na Central de Atendimento Online da Prefeitura Municipal e preencher o cadastro com as informações necessárias. Após o envio, o solicitante receberá um e-mail de confirmação contendo um número de protocolo para acompanhamento da sua solicitação.

### **Quanto tempo leva?**

O prazo para resposta é de trinta dias (30) corridos, contados a partir do recebimento da solicitação. Em casos excepcionais, mediante justificativa, esse prazo pode ser prorrogado por igual período.

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento:**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade, Respeito, Acessibilidade, Cortesia; Presunção de boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário:**

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei nº 10.048/2000.

**Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento:**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

**Outras informações:**

No caso de dúvidas relativas às particularidades sobre este serviço, entrar em contato:

**Local de atendimento:** Rua Laurentina Miranda Leal, 100, Centro, Irupi/ES

**Horário de atendimento:** 08:00 às 17:00

**Telefone:** (28) 3548-1252

**E-mail:** [cultura@irupi.es.gov.br](mailto:cultura@irupi.es.gov.br)

**Responsável:** Lelia Carvalho Cardoso

**FALE CONOSCO:**

Ouvidoria - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=6>

E-Sic - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/detalhes&itd=7>