



CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL PARA DESENVOLVIMENTO
DO POLO TURÍSTICO DO CIRCUITO DAS FRUTAS

RELATÓRIO ANUAL 2024

OUVIDORIA DO CONSÓRCIO

Período contemplado: Janeiro a Dezembro de 2.024.

www.circuitodasfrutasoficial.sp.gov.br

contato@circuitodasfrutasoficial.sp.gov.br

Av. Jundiaí, s/nº – Anhangabaú. Jundiaí/SP

CEP 13208-053

Consórcio Intermunicipal para o Desenvolvimento do Polo Turístico do Circuito das Frutas

CNPJ 06.271.830/0001-30

APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Relatório Anual das Manifestações registradas junto à Ouvidoria do Consórcio Intermunicipal para o Desenvolvimento do Polo Turístico do Circuito das Frutas, concernente ao exercício de 2024.

A legitimação do papel da Ouvidoria se dá quando ela exerce com efetividade sua real função de representante do cidadão, acolhendo-o com o devido respeito, com um atendimento de qualidade, estimulando a transparência, a participação e o controle social na busca pela melhoria dos serviços públicos.

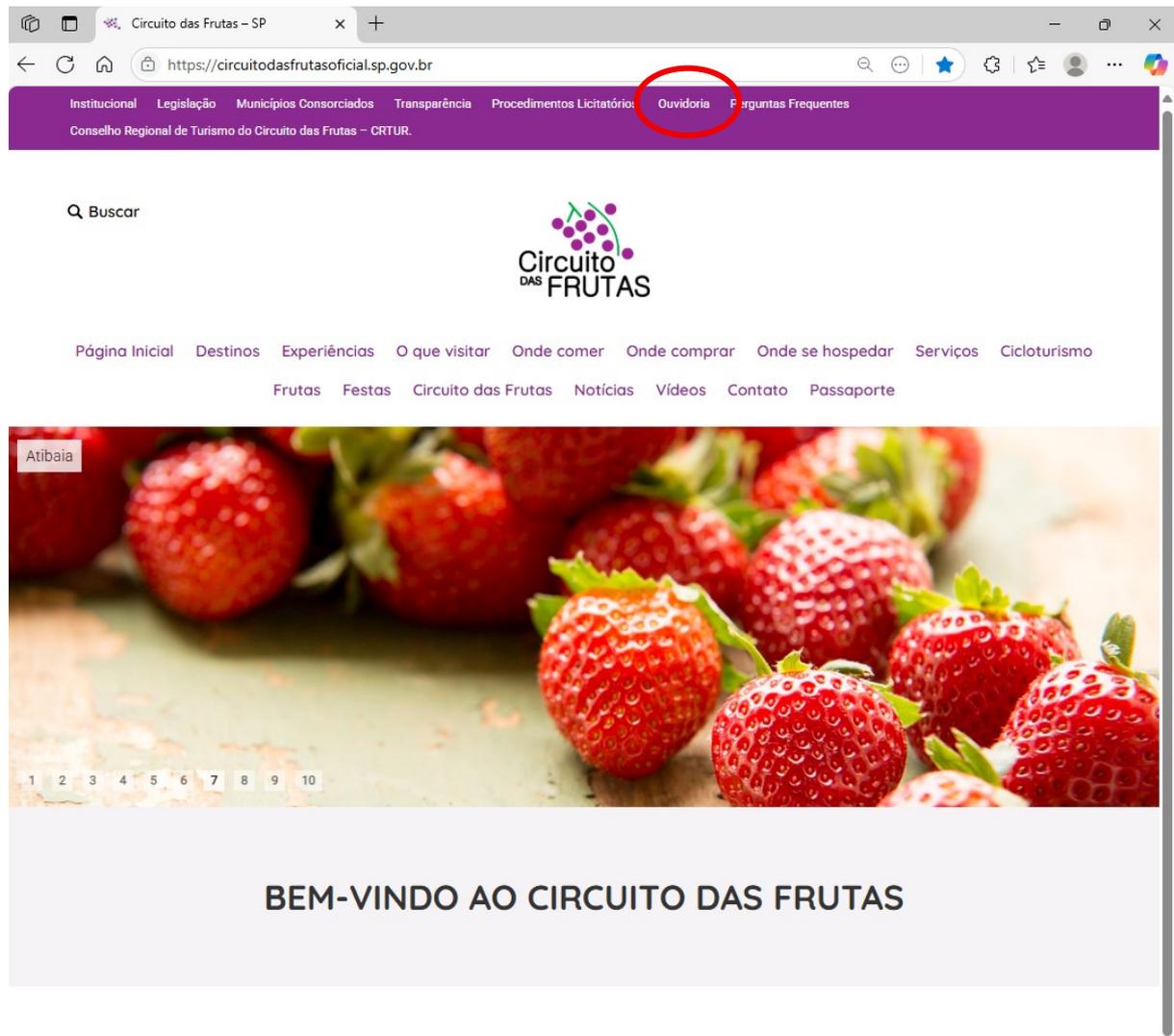
Essa ferramenta tem se mostrado de extrema importância na mudança organizacional do setor público, pois funciona como instrumento de encaminhamento de informações de interesse dos cidadãos ao seu destinatário, encaminha questões ou sugestões apresentadas às áreas competentes, acompanhando suas apreciações, além de facilitar o acesso dos cidadãos aos seus serviços, simplificando os procedimentos adotados para tanto.

O atendimento prestado pela Ouvidoria do Consórcio Intermunicipal inicia a partir do recebimento da manifestação, mediante um dos canais disponíveis, e compreende na análise desta manifestação, por meio da verificação da responsabilidade, classificação se o assunto cabe realmente à Ouvidoria, encaminhamento das demandas, tratamento formal e adequado, com a tomada das providências necessárias para o envio de resposta conclusiva ao cidadão.

O objetivo deste Relatório Anual é apresentar, de forma clara e objetiva, o quantitativo de manifestações de ouvidoria, recebidos e tratados na Ouvidoria deste Consórcio Intermunicipal.

Enfatizamos que os dados apresentados neste Relatório foram extraídos dos registros dos endereços eletrônicos e do ícone da Ouvidoria no site do Consórcio Intermunicipal:

- contato@circuitodasfrutasoficial.sp.gov.br
- ouvidoriacf@circuitodasfrutasoficial.sp.gov.br
- <https://circuitodasfrutasoficial.sp.gov.br/ouvidoria/>



Além do ícone da Ouvidoria, inserido no sítio eletrônico do Consórcio na internet, também está presente o ícone de Perguntas Frequentes que auxiliam de forma pronta a resposta de questões que mais são buscadas pelas pessoas que acessam o site do Consórcio, conforme descreve-se abaixo:

www.circuitodasfrutasoficial.sp.gov.br

contato@circuitodasfrutasoficial.sp.gov.br

Av. Jundiá, s/nº – Anhangabaú. Jundiá/SP

CEP 13208-053

https://circuitodasfrutasoficial.sp.gov.br/perguntas-frequentes/

Início » Perguntas Frequentes

Perguntas Frequentes

Estou me organizando para visitar o Circuito das Frutas, como devo proceder?

O ideal é entrar em contato diretamente com os locais que deseja visitar para fazer o seu agendamento de forma direta com o empreendimento. No site do Circuito das Frutas o interessado encontra informações sobre empreendimentos turísticos, meios de hospedagem, experiências turísticas, serviços oferecidos, dentre outras informações necessárias para organizar sua visita.

No caso de visitação de grupos qual a orienta o para visita o?

A orienta o   a mesma citada na resposta acima.

Onde compro o ingresso para o Circuito das Frutas?

O Circuito das Frutas   um Consórcio de Municípios formado por 10 cidades do interior do Estado de São Paulo, sendo elas: Atibaia, Indaiatuba, Itatiba, Itupeva, Jarinu, Jundiá, Louveira, Morungaba, Valinhos e Vinhedo. O principal objetivo do Circuito   promover o turismo rural, tipologia essa na qual dispomos de mais de 200 empreendimentos.

Como a gama de atrativos   extensa, não há no momento nenhum tipo de venda de ingresso para visita o.

A orienta o   de que o interessado entre em contato diretamente com o local que deseja visitar ou entre em contato com uma agência de receptivo turístico para organizar seu passeio: <https://circuitodasfrutasoficial.sp.gov.br/servico/agencias-de-turismo-receptivo/>

DA OUVIDORIA

A unidade de Ouvidoria   administrada pela Secretaria Executiva, gerida pelo Município de Itatiba no Biênio 2.023/2.024, e   subordinada   Presidência do Consórcio Intermunicipal para Desenvolvimento do Polo Turístico do Circuito das Frutas, possuindo autonomia de realiza o de suas fun es t picas, e constando no Organograma do Consórcio Intermunicipal, que possui a seguinte Estrutura Administrativa:

Estrutura Organizacional



No Biênio 2.023/2.024, a Estrutura Administrativa do Consórcio Intermunicipal é exercida pelos seguintes Municípios:

- Presidência: PREFEITURA DE **LOUVEIRA/SP**.
- Secretaria Executiva: PREFEITURA DE **ITATIBA/SP**.
- Secretaria Financeira: PREFEITURA DE **VINHEDO/SP**.

DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Os canais de atendimento da Ouvidoria do Consórcio Intermunicipal são:

- 1) **Presenciais:** Avenida Jundiaí, nº 1.151, Bairro Anhangabaú no Município de Jundiaí/SP;
- 2) **E-mail:** ouvidoriacf@circuitodasfrutasoficial.sp.gov.br;
contato@circuitodasfrutasoficial.sp.gov.br;
- 3) **Site:** no ícone da Ouvidoria (<https://circuitodasfrutasoficial.sp.gov.br/ouvidoria/>);
- 4) **Prefeitura dos Municípios:** sempre que necessários as Prefeituras dos Municípios Consorciados encaminham as demandas que chegam para o Consórcio Intermunicipal;

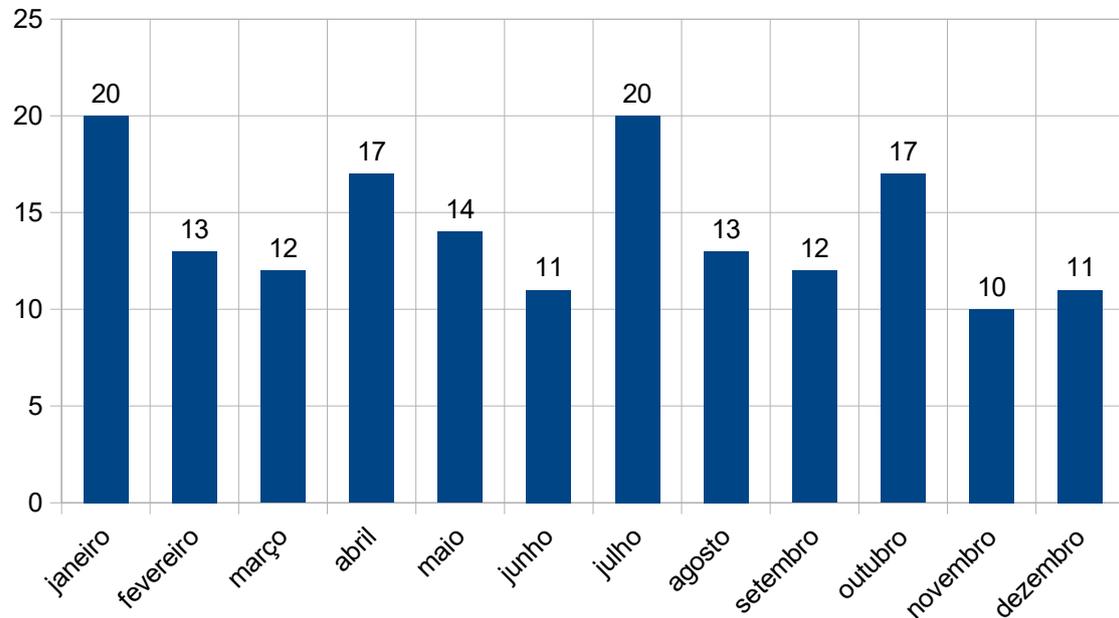
DOS QUANTITATIVOS

No ano de 2.024 foram registradas **170** (cento e setenta) manifestações, com média de aproximadamente **14,2** (quatorze vírgula dois) registros a cada mês.

A maioria das demandas recebidas são do tipo “solicitações”, seguida por “outros”.

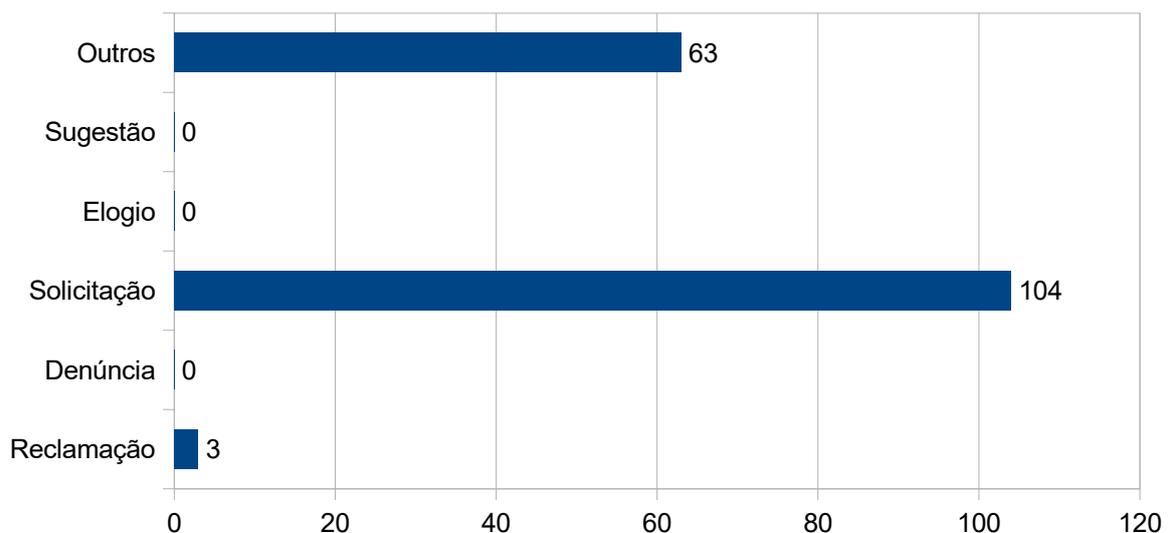
Abaixo segue quadro das quantias das demandas solicitadas do Consórcio, por meses do ano de 2.024, conforme demonstra-se:

DEMANDAS POR MÊS



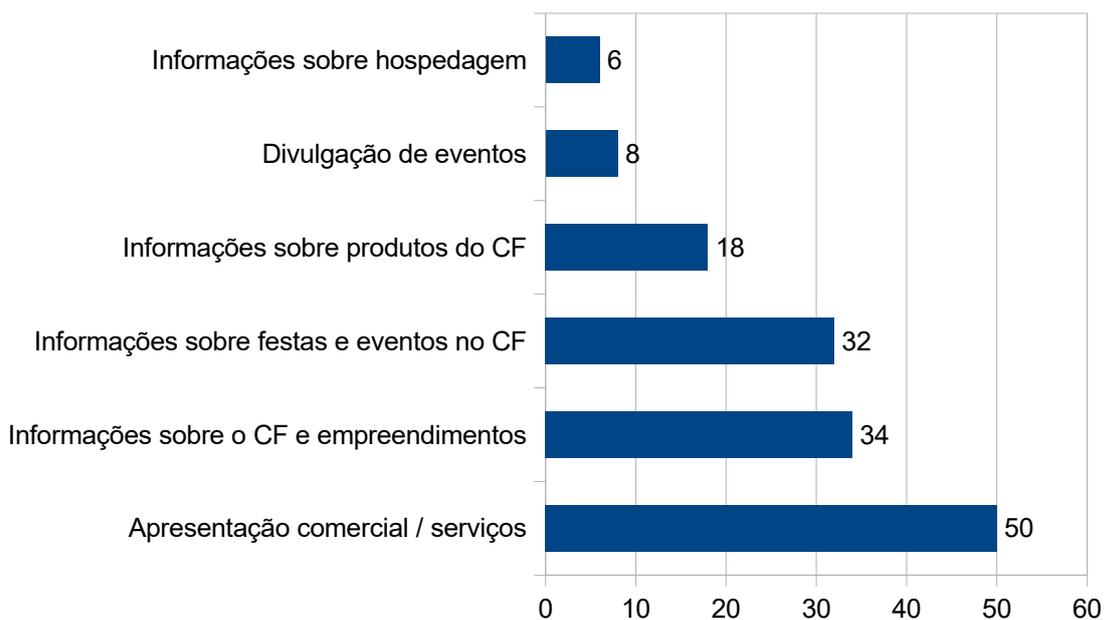
DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Considerando as diretrizes da Controladoria Geral da União, todas as manifestações foram classificadas por natureza, a saber: **RECLAMAÇÃO, DENÚNCIA, SOLICITAÇÃO, ELOGIO, SUGESTÃO e OUTROS.**



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Reclamação	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitação	14	6	8	10	8	8	15	8	8	7	3	9	104
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	5	7	4	7	6	2	4	5	4	10	7	2	63
Total	20	13	12	17	14	11	20	13	12	17	10	11	170

Assuntos mais demandados à Ouvidoria do Consórcio Intermunicipal:



DO ENCERRAMENTO DA DEMANDA

A Ouvidoria adota o procedimento quase que imediato ao e-mail do solicitante a fim de sanar a solicitação apresentada, quando necessário. Ocorre, por alguns momentos, o

encaminhamento de demandas aos Municípios integrantes do Consórcio, quando se trata de questionamento pontual sobre alguma festa local e/ou informações sobre empreendimentos de turismo locais para que os departamentos possam responder à demanda diretamente, quando voltado diretamente a algum Município, especificamente, bem como sobre informações inerentes ao setor de Agricultura.

DA ANÁLISE QUALITATIVA

Por meio de suas atividades diárias, a ouvidora consegue identificar problemas no atendimento aos cidadãos e auxilia a administração pública do Consórcio na busca de soluções, através de sugestões e de planejamento estratégico para o melhor funcionamento de suas atividades.

A utilização de indicadores já é trabalhada de forma eficaz no ambiente privado, porém no setor público, apenas grandes centros trabalham com esses dados, de forma a usar essas ferramentas como base de decisões. O atendimento via Ouvidoria é uma ferramenta da administração que pode ser usada para “olhar” a gestão pública de maneira menos eleitoreira, mas como uma real via de transformação de realidades.

A preocupação em delinear ações estratégicas no ambiente público de um Consórcio, demonstra a mudança na forma de fazer a gestão pública, com busca pela transparência, melhor aproveitamento de recursos, melhorias nos serviços realizados à população, em suas atividades finalísticas.

É importante salientar que o processo da Ouvidoria segue uma sequência sistêmica de recepção da demanda, avaliação, encaminhamento para solução do Município demandado, cobrança do *feedback* e, por fim, a finalização da solicitação que, na ampla maioria das vezes é em busca de informações sobre Turismo.

Posteriormente, é feita a coleta de dados e sintetizado a fim de definir a qualidade dos serviços oferecidos e responder e solucionar as questões e o comprometimento do Consórcio em focar seus esforços nas reais necessidades demonstradas pelos munícipes e turistas.

No período analisado, janeiro a dezembro de 2024, pode-se verificar que os contatos tratam predominantemente de SOLICITAÇÕES. O tratamento da recepção dessas solicitações é no sentido, do mais rápido possível, quando não imediatamente, a dúvida encaminhada para a ouvidoria, ser respondida em até 03 (três) dias úteis.

PASTA DE TURISMO E DISPONIBILIZAÇÃO DE CONTATO DOS MUNICÍPIOS CONSORCIADOS

Analisando o sítio eletrônico das Prefeituras dos Municípios consorciados, disponibiliza-se abaixo o link para acesso as informações de Turismo e contato dos Municípios, na área específica de Turismo, corroborando com a inserção de informações que cooperam com a finalidade dos serviços prestados pelo Consórcio Intermunicipal e são objeto do presente Relatório, vejamos:

- 1) MUNICÍPIO DE **ATIBAIA**:
<https://www.atibaia.sp.gov.br/prefeitura/secretarias/turismo>
- 2) MUNICÍPIO DE **INDAIATUBA**:
<https://www.indaiatuba.sp.gov.br/cultura/turismo/>
- 3) MUNICÍPIO DE **ITATIBA**:
<https://itatiba.sp.gov.br/secretarias/cultura-e-turismo>
- 4) MUNICÍPIO DE **ITUPEVA**:
<https://itupeva.sp.gov.br/secretarias/turismo-agricultura-e-meio-ambiente>
- 5) MUNICÍPIO DE **JARINU**:
<https://www.jarinu.sp.gov.br/secretarias/cultura-turismo-e-lazer>
- 6) MUNICÍPIO DE **JUNDIAÍ**:
<https://jundiai.sp.gov.br/cultura-e-turismo/>
- 7) MUNICÍPIO DE **LOUVEIRA**:
<https://louveira.sp.gov.br/trilhas-e-rumos>

8) MUNICÍPIO DE **MORUNGABA:**

<https://morungaba.sp.gov.br/cidade/gestao/turismo-e-cultura>

9) MUNICÍPIO DE **VALINHOS:**

<https://www.valinhos.sp.gov.br/portal/secretarias/4/secretaria-de-cultura-e-turismo>

10) MUNICÍPIO DE **VINHEDO:**

<https://www.vinhedo.sp.gov.br/portal/secretarias/18/cultura-e-turismo/>

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho da Ouvidoria tem ganhado o patamar de eficiência e credibilidade, reflexo da independência e autonomia funcional dada ao trabalho da Ouvidoria, não há registros de ingerência por parte dos representantes do Consórcio Intermunicipal que pudesse colocar em risco o bom desempenho de suas competências regimentais.

Do ponto de vista sistêmico, procura estar em contato com todos os Municípios Consorciados, conduz com agilidade o levante da informação solicitada e informando aos cidadãos, ancorando suas ações na equidade social e sempre focada no atendimento aos princípios constitucionais norteadores da administração pública.

PRESIDENTE

SR. ESTANISLAU STECK

Prefeito do Município de Louveira.

SECRETÁRIO EXECUTIVO

SR. THOMÁS ANTONIO CAPELETTO DE OLIVEIRA

Prefeito do Município de Itatiba.

SECRETÁRIO FINANCEIRO

DR. DARIO PACHECO

Prefeito do Município de Vinhedo.