

Carta de Serviços 20

Empresa Estadual de Turismo do Amazonas

23

Empresa Estadual de
Turismo do Amazonas



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Presidente Gustavo Sampaio

presidencia@amazonastur.am.gov.br

**Vice-presidente Ian Henderson Carmo
Ribeiro**

ian@amazonastur.am.gov.br

Juvenal Filho

Diretor Administrativo e Financeiro

juvenal@amazonastur.am.gov.br

Ana Cláudia Rego

Diretora de Marketing

dmkt@amazonastur.am.gov.br

Emmanuelle Pampolha

Diretora de Desenvolvimento do Turismo

dturismo@amazonastur.am.gov.br

Laena Queiroz Porto

Diretora de Negócios do Turismo e Eventos

laena@amazonastur.am.gov.br

Sumário

1

Apresentação

2

Missão, valor e visão

3

Canais de Atendimento
ao Usuário

4

Serviços de
Ouvidoria

5

Serviço de Informação
ao Cidadão (e-sic)

6

Nossos Serviços

9

Cadastur

10

Centro de Convenções
do Amazonas
Vasco Vasques

Apresentação

Para atender as demandas cidadãs da sociedade e dar visibilidade e transparência as suas ações e serviço, a Empresa Estadual de Turismo do Amazonas (Amazonastur) apresenta sua Carta de Serviços ao usuário, em cumprimento a lei 13.460, de 26 de junho de 2017.

Este documento traz a descrição dos serviços oferecidos, as formas de acessá-los e os compromissos de atendimento da Amazonastur. A Carta de Serviços é uma orientação ao usuário dos serviços públicos sobre como, quando, onde e em que situação utilizá-los. Com ela, pode-se acompanhar e avaliar o desempenho da empresa pública no cumprimento de sua missão institucional, bem como sugerir e criticar, buscando mais eficácia no cumprimento de suas metas como empresa pública.

Missão

Atuar na indústria de turismo pautada por uma política estadual com foco no desenvolvimento sustentável do setor e consolidação do segmento como matriz econômica do Amazonas.

Visão

Ser a instituição referência no turismo para fomentar a atividade, criar novos roteiros, promover os atrativos e consolidar a região como destino verde do Brasil nos mercados nacional e internacional.

Valores

- Ética e transparência;
- Inclusão;
- Comprometimento;
- Fortalecimento da regionalização;
- Responsabilidade ambiental;
- Valorização da diversidade cultural.

Canais de atendimento ao usuário

3

Atendimento Presencial

Avenida Santos Dumont, s/n – Tarumã, em frente ao Aeroporto Internacional Eduardo Gomes.
CEP: 69041-000 / Manaus - Amazonas
Seg - Sex, das 8h às 14h, Tel: (92) 2101-8181

Atendimento Virtual

Site: www.amazonastur.am.gov.br

e-OUV:

Manifestações de ouvidoria: solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios;
<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/AM/Manifestacao/RegistrarManifestacao?=608>

e-SIC:

Solicitações de acesso à informação
<https://acessoainformacao.am.gov.br/>

Empresa Estadual de
Turismo do Amazonas



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Serviços de Ouvidoria

A Ouvidoria exerce a função de facilitar o atendimento da população com a administração pública por meio do acolhimento de demandas através do Sistema Eletrônico de Ouvidoria (e-Ouv). Monitorando as respostas e prazos, até a efetiva satisfação do usuário.

Presencial: Avenida Santos Dumont, s/n – Tarumã, CEP: 69041-000 / Manaus – Amazonas, de Segunda à Sexta, 8h às 14h

Eletrônico: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/AM/Manifestacao/RegistrarManifestacao?=608>

E-mail: ouvidoria@amazonastur.am.gov.br

Informações Necessárias: Nome, e-mail e descrição da demanda de forma clara e objetiva.

Serviço de Informação ao cidadão (e-sic)

5

O e-SIC tem por objetivo facilitar o acesso às informações públicas, de forma presencial e/ou eletrônica, de atividades relacionadas ao Governo do Estado

Presencial: Avenida Santos Dumont, s/n – Tarumã, CEP: 69041-000 / Manaus – Amazonas, de Segunda a Sexta, 8h às 14h

Eletrônico: <https://acessoainformacao.am.gov.br/>

Horário de Atendimento: segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 14h (exceto feriado).

Informações Necessárias: Nome, número de CPF ou CNPJ, e-mail, telefone e descrição da demanda de forma clara e objetiva.

Prazo para Respostas: De forma imediata ou caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 20 (vinte) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa.



Fale Conosco

Av. Santos Dumont, 1350 – Tarumã
Telefone: (92) 2101-8181

6

Nossos Serviços:



CENTRO DE ATENDIMENTO AO TURISTAS (CAT) DO AMAZONAS

A Empresa Estadual de Turismo do Amazonas (Amazonastur) possui três Centros de Atendimento ao Turista (CATs), sob sua responsabilidade e também cedeu o uso de mais cinco centros no interior do estado. Esses espaços são destinados para que os visitantes do Amazonas possam ter acesso às informações gerais sobre as cidades e o estado, bem como atrativos turísticos e dúvidas frequentes com atendentes bilíngues (inglês e português).

Empresa Estadual de
Turismo do Amazonas



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

 CAT – Avenida Eduardo Ribeiro

Endereço: Avenida Eduardo Ribeiro, 666 – Centro

Funcionamento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h / Sábado, domingo e feriado, das 8h às 12h



 CAT – Aeroporto Internacional Eduardo Gomes

Endereço: Avenida Santos Dumont, 1350 – Tarumã

Funcionamento: Todos os dias, 7h às 22h

 CAT – PORTO DE MANAUS

Endereço: Rua Taqueirinha, 25, Centro

Funcionamento: Durante o atendimento da temporada de cruzeiros

 CAT – PARINTINS

Endereço: Avenida Jonathas, 2471 – Centro

Funcionamento: Todos os dias, 7h às 14h

 CAT – IRANDUBA

Endereço: Rodovia Manuel Urbano, s/n, km 02 – Distrito de Cacao Pirêra

Empresa Estadual de
Turismo do Amazonas



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

 CAT – MANACAPURU

Endereço: Boulevard Pedro Hartz

Funcionamento: Todos os dias, 8h às 17h

 CAT – BARCELOS

Endereço: Avenida Ajuricaba, s/n – Centro

Funcionamento: Segunda a Sábado, das 7h às 18h

 CAT – PRESIDENTE FIGUEIREDO

Endereço: Km 107 – BR 174, s/n, atrás da Igreja Municipal – Centro

Funcionamento: Todos os dias, das 8h às 17h

 CAT – NOVO AIRÃO

Endereço: Avenida Ajuricaba, s/n, próximo à delegacia do município

Funcionamento: Segunda a Quinta-feira, das 8h às 17h / Sexta-feira a Domingo, das 8h às 18h

Cadastur

Sistema de Cadastro de Pessoas Físicas e Jurídicas

A Amazonatur possui em seus serviços a regional do Sistema de Cadastro de Pessoas Físicas e Jurídicas (Cadastur), que é um controle do trade que atua no setor do turismo. Executado pelo Ministério do Turismo (MTur), em parceria com os Órgãos Oficiais de Turismo e que funciona nos 26 Estados do Brasil e no Distrito Federal, permite o acesso a diferentes dados sobre os prestadores de serviços turísticos cadastrados.

O CADASTUR visa promover o ordenamento, a formalização e a legalização dos prestadores de serviços turísticos no Brasil, por meio do cadastro de empresas e profissionais do setor.

Endereço: Av. Santos Dumont, 1350, Tarumã

Telefone: (92) 2101-8180

E-mail: drf@amazonastur.am.gov.br

Setor responsável: Diretoria de Turismo – Departamento de Registro e Fiscalização

Centro de Convenções do Amazonas Vasco Vasques

Com capacidade para atender eventos de pequenos, médio e grande portes, a Amazonastur oferece ainda o Centro de Convenções do Amazonas Vasco Vasques (CCAVV). O espaço tem capacidade para 4 mil pessoas, sendo referência no fomento ao turismo de eventos de negócios do estado.

A primeira etapa do CCA conta com 5 salões com média de 420m²; 5 salas com 100 e 150m²; 1 salão VIP; estrutura de apoio e mezanino para abrigar eventos de médio e grande porte.

Centro de Convenções do Amazonas Vasco Vasques

11

Em 2021, a previsão é que a Amazonastur conclua a segunda etapa do CCA, onde comportará 10 mil pessoas simultaneamente. Ao todo, o prédio terá quatro pavimentos, totalizando 14.300m², e será destinado a feiras e exposições. Após a conclusão, possuirá três salões para exposições. Cada andar irá dispor de seis elevadores sociais, dois elevadores de serviços e a instalação de um elevador de carga com capacidade para comportar automóveis e até 2,5 toneladas.

Endereço: Av. Constantino Nery, 5001 - Flores, Manaus - AM, 69058-795

Telefone: (92) 2101-8182

E-mail: dcap@amazonastur.am.gov.br

Setor responsável: Diretoria de Negócios e Eventos (DNE) e Gerência de Captação (DECAP).

Empresa Estadual de
Turismo do Amazonas



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Empresa Estadual de
Turismo do Amazonas



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO