



# Carta de **Serviços** | 20 **24**



**AMAZONASTUR**  
Empresa Estadual de Turismo do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO



# Ian Henderson Carmo Ribeiro

Presidente

✉ presidencia@amazonastur.am.gov.br

# Laena Queiroz Porto

Vice-presidente

✉ laena@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

Diretoria de Desenvolvimento  
do Turismo

✉ dturismo@amazonastur.am.gov.br

# Igor Oliveira

Diretor de Negócios do  
Turismo e Eventos

✉ dnt@amazonastur.am.gov.br

# Sumário

- 1 Apresentação
- 2 Missão, valor e visão
- 3 Canais de Atendimento ao Usuário
- 4 Serviços de Ouvidoria
- 5 Fala.BR (e-Ouv)
- 6 Nossos Serviços
- 7 Cadastur
- 8 Centro de Convenções do Amazonas Vasco Vasques

# Apresentação

Para atender as demandas 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.

## Atendimento Virtual

 [www.amazonastur.am.gov.br](http://www.amazonastur.am.gov.br)

## Fala br

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.

[falabr.cgu.gov.br/web/AM](http://falabr.cgu.gov.br/web/AM)

# 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 da Plataforma Integrada de ouvidoria e Acesso à informação [Fala.BR]. A plataforma foi desenvolvida para receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações referentes a servidores e serviços públicos prestados pelos Órgãos e Entidades do Governo do Estado.

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

**Eletrônico:** Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, disponível 24h.

**E-mail:** [ouvidoria@amazonastur.am.gov.br](mailto:ouvidoria@amazonastur.am.gov.br)

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

# Fala.BR (e-Ouv)

5

O Fala.BR é uma plataforma que permite que o cidadão registre reclamação, sugestão, denúncia, elogio e solicitação. Por meio do sistema o cidadão pode cobrar providências quanto aos serviços públicos.

**Presencial:** Av. Santos Dumont, s/n, Tarumã, CEP: 69041-000, de Segunda a Sexta, 8h às 14h, de segunda a sexta-feira

**Eletrônico:** Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

**E-mail:** [ouvidoria@amazonastur.am.gov.br](mailto:ouvidoria@amazonastur.am.gov.br)

**Prazo para Respostas:** O prazo para envio da resposta é de até 30 dias corridos, prorrogáveis uma única vez por 30 dias, conforme a Lei 13.460/2017.

# 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).

-  **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



### **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

7

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.

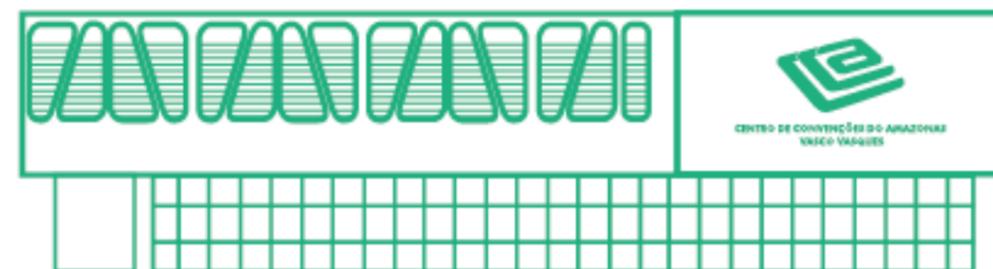
O CADASTUR visa promover o ordenamento, a formalização e a legalização dos prestadores de serviços turísticos no Brasil, por meio do cadastro de empresas e profissionais do setor.

**Endereço:** Av. Santos Dumont, 1350, Tarumã

**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 CCAVV conta com 5 salões com média de 420m<sup>2</sup>; 6 salas variando entre 100 e 150m<sup>2</sup>; 1 salão VIP; estrutura de apoio e mezanino para abrigar eventos de médio e grande porte.

# Centro de Convenções do Amazonas Vasco Vasques

A segunda etapa do Centro de Convenções do Amazonas Vasco Vasques é uma edificação de 04 pisos, totalizando 14,350m<sup>2</sup> com o seu uso destinado a eventos de grande porte como: exposições, conferências, eventos sociais e reuniões. O espaço possui capacidade para 9 mil pessoas

A edificação do CCAVV conta com 01 piso para utilização da Empresa Estadual de Turismo (Amazonastur), e os outros 03 pisos contem 01 salão para eventos cada, variando entre 1.800m<sup>2</sup> a 2.850m<sup>2</sup>.

**Endereço:** Av. Constantino Nery, 5001 - Flores, Manaus - AM, 69058-795 Funcionamento: 08h00 as 17h00

**E-mail:** [dcap@amazonastur.am.gov.br](mailto:dcap@amazonastur.am.gov.br)

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



**AMAZONASTUR**  
Empresa Estadual de Turismo do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

