



Carta de **Serviços** | 20 **25**



AMAZONASTUR
Empresa Estadual de Turismo do Amazonas



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO



Marcel Alexandre da Silva

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

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

Serviços de Ouvidoria

4

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

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

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.

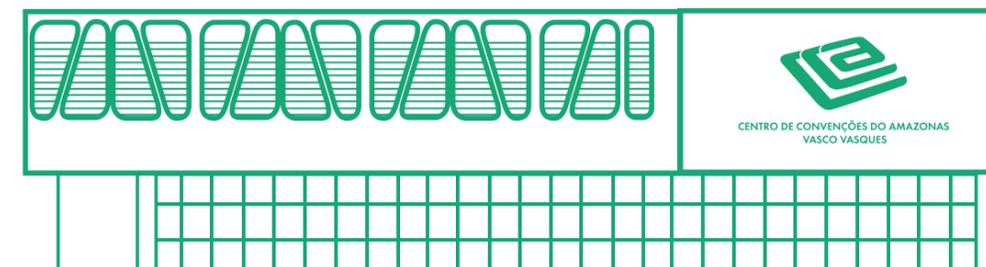
O CADASTUR visa promover o ordenamento, a formalização e a legalização dos prestadores de serviços turísticos no Brasil, por meio do cadastro de empresas e profissionais do setor.

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 420m²; 6 salas variando entre 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

A segunda etapa do Centro de Convenções do Amazonas Vasco Vasques é uma edificação de 04 pisos, totalizando 14,350m² 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 1.800m² a 2.850m².

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

E-mail: 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

