



Carta de Serviços



Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice-governador do Estado

Tadeu de Souza Silva

Presidente da Junta Comercial do Estado do Amazonas

Maria de Jesus Lins Guimarães

Vice-presidente da Junta Comercial do Estado do Amazonas

Jacqueline Alfaia de Oliveira

Secretário-Geral

Eylan Manoel da Silva Lins

Procuradora-Chefe

Iasmin Rosana Alves da Cruz



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
ATUAÇÃO DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO AMAZONAS	5
POLÍTICA DE QUALIDADE DA JUCEA	6
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	7
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - VIRTUAL	8
SERVIÇOS DA OUVIDORIA	9
SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC).....	10
FALE CONOSCO.....	11
COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS?	12
ATENDIMENTO AO CLIENTE (CHAT ON-LINE).....	13
PROTOCOLO.....	14
EMPREENDEDORISMO DIGITAL.....	15
SECRETARIA GERAL.....	16
COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DA JUCEA	17



APRESENTAÇÃO

Para atender com eficiência e efetividade a sociedade, como também dar visibilidade e transparência às suas ações, a **JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO AMAZONAS (Jucea)** apresenta sua Carta de Serviços.

Este documento traz a descrição dos serviços oferecidos, as formas de acessá-los e os compromissos de atendimento da Jucea. 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 Jucea no cumprimento de sua missão institucional.

SERVIÇO PÚBLICO

Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

USUÁRIO

Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

(Lei nº 13.460/2017- Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos)



Atuação da Jucea

A Junta Comercial do Estado do Amazonas (Jucea), integrante da Administração indireta do Poder Executivo Estadual, vinculada, para efeito de controle e supervisão de suas atividades, à Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação (Sedecti), tem como finalidade a execução e a administração, no âmbito do Estado do Amazonas, dos serviços de Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins,, nos termos da Lei Federal nº8.934, de 18 de novembro de 1994 e do Decreto nº1.800, de 30 de janeiro de 1996.



Política de qualidade da Jucea

Missão

Melhorar continuamente o serviço de Registro Público das Empresas Mercantis no Estado do Amazonas.

Visão

Ser reconhecido como o órgão de registro de excelência em atendimento e serviço ao registro público de empresas mercantis.

Valores

Impessoalidade, moralidade, transparência, economicidade, agilidade, segurança, facilidade, acessibilidade e eficiência no atendimento às demandas da sociedade, foco no cidadão, imparcialidade, valorização do servidor público e trabalho em equipe.



Canais de atendimento ao usuário

Atendimento Presencial - Na sede da Junta Comercial do Estado do Amazonas (Jucea):

Rua Cuiabá, nº543, Nossa Senhora das Graças - CEP:69053-490/ Manaus-AM.

Jucea no PAC da Compensa:

Av. Brasil, nº1325, Compensa. CEP: 69036-110/ Manaus-AM.

Jucea no PAC do Studio 5:

Av. Rodrigo Otávio, Japiim. CEP: 69075-005/ Manaus - AM.

Postos de atendimento da Jucea no interior do AM:

BOCA DO ACRE - Sala Comercial na Galeria Freitas, nº 316, Bairro Platô do Piquiá. (92) 98621-4703

CARAUARI - Prédio da Secretaria Municipal de Finanças, Rua Floriano Peixoto, S/Nº – Centro. (97) 98443-8275

COARI - Prédio do Idam, Rua Rui Barbosa, nº411 – Bairro Tauá Mirim. (92) 98621-4771

EIRUNEPÉ - Rua: Antônio Maciel, nº101 - Bairro São José. (97) 99181-5243

HUMAITÁ - Sala do Empreendedor, Rua 5 de Setembro, S/N - Centro. (92) 98621-5118

ITACOATIARA - Avenida Parque, nº762 - Centro. (92) 99419-6004

LÁBREA - Avenida Coronel Luiz Gomes, nº 308 - Centro. (97) 99175-2386

MANACAPURU - PAC Manacapuru, Avenida Pedro Ratz, nº1685 - Bairro: Terra Preta. (92) 98621-5089

MANICORÉ - Avenida Getúlio Vargas, S/N - Bairro São Domingos Sávio. (97) 98807-6086

MAUÉS - Rua: Deputado João Verçosa S/N - Bairro: Complementar. (92) 99171-0844

PARINTINS - PAC: Rua Jonathas das Pedrosa, nº226, 2º Piso, Sala 16 - Centro. (92) 99179-0747

SÃO PAULO DE OLIVENÇA - Rua 31 de Maio, s/nº - Bairro Campinas. (92) 98621 - 2433

TABATINGA - Rua Duque de Caxias, S/N - Centro. (97) 99178-0787

TEFÉ - Rua Getúlio Vargas, nº154 - Centro. (92) 98621-2808



Canais de atendimento ao usuário

Atendimento Virtual

Chat de atendimento pelo site: usado para conversar via internet em tempo real com pessoas que estão distantes. É um estrangeirismo que designa aplicações de conversação em tempo real,

E-mail de atendimento: atendimento@jucea.am.gov.br

Fala.br: Manifestações de Ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações.

e-SIC: Solicitações de Acesso à Informação.

WhatsApp: Aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz para smartphones.



Serviços de Ouvidoria

A Ouvidoria exerce a função de facilitar o atendimento da população com a administração pública por meio do acolhimento de demandas no sistema eletrônico de ouvidoria (Fala.BR).

O Fala.BR foi desenvolvido para receber as manifestações de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias referentes a servidores e serviços públicos prestados pelos Órgãos e Entidades do Governo do Estado.

Formas de atendimento:



Presencial

Rua Cuiabá, nº543, Nossa Senhora das Graças/ Manaus-AM.



Eletrônico

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



Telefone/ WhatsApp
(92) 98621-2922

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira, das 8h às 14h (exceto feriados). OBS: O serviço eletrônico funciona 24h.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

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

PRAZO DE RESPOSTA

Imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.



Serviço de Informação ao Cidadão

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) tem por objetivo facilitar o acesso às informações públicas do Governo do Estado, de forma presencial ou eletrônica (sistema e-sic).

Formas de atendimento:



Presencial

Rua Cuiabá, nº543, Nossa
Senhora das Graças/ Manaus-AM.



Eletrônico

[https:// acessoinformacao.
am.gov.br/index/](https://acessoainformacao.am.gov.br/index/)

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira, das 8h às 14h (exceto feriados). OBS: O serviço eletrônico funciona 24h.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

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

PRAZO DE RESPOSTA

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

O Fale Conosco é uma ferramenta de atendimento ao usuário de serviços públicos para esclarecimento de dúvidas sobre atividades do Governo do Estado.

Formas de atendimento:



Presencial

Rua Cuiabá, nº543, Nossa
Senhora das Graças/ Manaus-AM.



Eletrônico

<http://www.jucea.am.gov.br/fale-conosco-2/>

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira, das 8h às 14h (exceto feriados). OBS: O serviço eletrônico funciona 24h.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

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

PRAZO DE RESPOSTA

De forma imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 30 (trinta) dias corridos.



Como acompanhar demandas

Fala.B

Se você for cadastrado, acesse o sistema e informe seu e-mail e senha.

O sistema apresentará a lista das suas manifestações já realizadas.

Se você não for cadastrado, acesse o sistema e clique em Consultar manifestação.

e-SIC

Acesse o sistema e informe o CPF e senha

O sistema apresentará a lista das suas solicitações já realizadas.

Clique no número de protocolo para visualizar o andamento do pedido de acesso à informação.

Manifestações

Por ser uma demanda encaminhada por e-mail, não é possível o acompanhamento. A resposta será enviada para o e-mail informado.

Atendimento ao cliente (Chat)

O Chat on-line da Jucea é uma ferramenta de comunicação em conexão para prestar esclarecimento aos cidadãos que possuem dúvidas em relação aos serviços e procedimentos do registro mercantil, disponível no Portal de Serviços da Junta Comercial do Estado do Amazonas.



Atendimento On-line

www.jucea.am.gov.br



Atendimento ao cliente (Protocolo)

O Protocolo tem a função de abrir inicialmente solicitações de processos e demandas, internas ou externas, memorandos, ofícios, pagamento de fornecedores, e também abertura de processo administrativo e tramitação de processos internos no Siged e ainda, Restituição de DARC de ressarcimento de taxa, referentes a Junta Comercial do Estado do Amazonas (Jucea).

O Solicitante que já estiver dado entrada com o requerimento assinado, tendo o número do processo em mãos, ele pode consultar pessoalmente, no site da Sefaz (<https://online.sefaz.am.gov.br/processo/>), inserir o número do processo e verificar o andamento dele e em qual setor ele está.



The screenshot shows the SEFAZ (Secretaria de Estado da Fazenda) online portal. The header includes the SEFAZ logo and name, the date 'Manaus, 13 de junho de 2023', and a 'Sair' button. The main content area is titled 'Consultar Processo' and features a text input field for 'Número do Processo'. Below the input field, it specifies the process format: 'Processos no formato 99.99.999999.999999/9999-99'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Pesquisar' (with a magnifying glass icon) and 'Voltar' (with a back arrow icon).

 **E-mail:** protocolo@jucea.am.gov.br



Sala Jucea do Empreendedor

- Treinamento a agentes municipais, do interior quanto a análise de viabilidade;
- Monitoramento das análises de viabilidade de localização em todos os municípios;
- Participação de ações voltadas a atuação do Registro Mercantil nos municípios do interior do estado;
- Elaboração, Planejamento e Aplicação de Treinamento ao público, usuário do Registro de Empresas (em geral contadores, administradores, advogados e economistas);

Formas de atendimento:



Presencial

Rua Cuiabá, nº543, Nossa
Senhora das Graças/ Manaus-AM.



Eletrônico

empdigital@jucea.am.gov.br



Secretaria-Geral

- Pré-Análise de Processos;
- Análise de Processos;
- Cadastro Empresarial;
- Digitalização de Imagens;
- Emissão de Certidão Específica, Simplificada e de Inteiro Teor;
- Termo de Responsabilidade de Fiel depositário;
- Orientação e Procedimentos referentes a leiloeiros e tradutores;
- Autenticação de livros;
- Orientações da legislação de Registro Empresarial.

 **E-mail:** secretariageral@jucea.am.gov.br



Compromisso de atendimento

Com vistas à melhoria da gestão pública e ao atendimento de qualidade ao usuário dos serviços públicos, a Junta Comercial do Estado do Amazonas (Jucea) se compromete a:

- Atender ao usuário dos serviços públicos com respeito, urbanidade e cortesia;
- Atender, com prioridade, às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos;
- Capacitar o usuário dos serviços públicos para participar da gestão e exercer o controle social da administração pública;
- Receber, examinar e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, Órgãos e Entidades do Governo do Estado;
- Orientar e capacitar os agentes públicos sobre as atividades de ouvidoria;
- Manter atualizado na internet o Portal de Transparência do Estado do Amazonas com informações institucionais que sejam de interesse geral;
- Fazer uso de instrumentos de avaliação de satisfação social.



