

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

Belarmino Lins de Albuquerque

Vice-Presidente da Junta Comercial do Estado do Amazonas

Pâmela Calixto da Cunha

Secretário-Geral

Eylan Manoel da Silva Lins

Procuradora-Chefe

Iasmin Rosana Alves da Cruz Viana





SUMÁRIO

- APRESENTAÇÃO 4
- ATUAÇÃO DA JUCEA 5
- POLITICA DE QUALIDADE DA JUCEA 6
- CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO 7
- SERVIÇOS DA OUVIDORIA 8
- FALE CONOSCO 9
- COMO ACOMPANHAR AS DEMANDAS 10
- ATENDIMENTO AO CLIENTE (CHAT) 11
- PROTOCOLO 12
- SALA JUCEA DO EMPREENDEDOR 13
- SECRETARIA-GERAL 14
- COMPROMISSO DE ATENDIMENTO 15

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 a 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 n.º 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 do 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 n.º 8.934, de novembro de 1994 e do Decreto n.º 1.800, 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 órgão de registro de excelência em atendimento e serviço ao serviço público de empresas mercantis.

VALORES

Observância aos princípios constitucionais e legais: 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.

POSTOS DE ATENDIMENTO DA JUCEA NO INTERIOR

Boca do Acre: Galeria Freitas, N.º 316, Platô do Piquiá.

Carauari: Setor de Tributação - Rua Floriano Peixoto, S/N.º, Centro.

Eirunepé: Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Amazonas (Idam) - Rua Octaviano Mello, N.º 2271, Nossa Senhora de Fátima.

Fonte Boa: Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Amazonas (Idam) - Avenida Tiradentes, N.º 556, Cidade Nova.

Humaitá: Sala do Empreendedor - Rua 15 de novembro, N.º 2302, Centro.

Itacoatiara: Pronto Atendimento ao Cidadão (PAC) - Rua Cassiano Segundo, N.º 306, Centro.

Lábrea: Sala do Empreendedor - Avenida Coronel Luiz Gomes, N.º 308, Centro.

Manacapuru: Pronto Atendimento ao Cidadão (PAC) - Rua Raimundo Pacheco Teles, N.º 1685, Terra Preta.

Manicoré: Prédio da Coordenadoria da Seduc - Avenida Floriano Peixoto, S/N.º, São Domingos.

Parintins: Pronto Atendimento ao Cidadão (PAC) - Rua Jonathas das Pedrosa, N.º 226, 2º piso, sala 16, Centro.

São Paulo de Olivença: Cartório Extrajudicial do Município - Rua 31 de Maio, S/N.º, Campinas.

Tabatinga: Sala do Empreendedor - Rua Duque de Caxias, Centro.

Tefé: Pronto Atendimento ao Cidadão (PAC) - Rua Getúlio Vargas, N.º 154, Centro.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Realizado na sede da Junta Comercial do Estado do Amazonas (Jucea) localizada na Rua Cuiabá, n.º 543, Nossa Senhora das Graças. CEP: 69053-490, Manaus-AM.

ATENDIMENTO VIRTUAL

Acessando o site da Jucea : www.jucea.am.gov.br que disponibiliza 4 (quatro) canais diferentes:

- Fale Conosco (dúvidas);
- Chat On-line (dúvidas quanto a procedimentos do sistema digital);
- E-mail de Atendimento (atendimento@jucea.am.gov.br);
- Fala.br (Ouvidoria e Acesso à Informação).

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



SERVIÇOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre os usuários e a administração pública. Sua principal função é defender os interesses da população e, ainda, é o setor responsável para acompanhar o andamento das manifestações dos solicitantes, assim como recomendar providências em todos os níveis da autarquia.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira, das 08h 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.

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. Facilita o atendimento da população com a administração pública, por meio, do acolhimento de demandas no sistema eletrônico de ouvidoria, e-mail, telefone, presencial, site e WhatsApp.

FORMAS DE ATENDIMENTO

Presencial: Sede da Junta Comercial -
Rua Cuiabá, n.º 543, Nossa Senhora
das Graças, Manaus/AM;

NÚMEROS DE ATENDIMENTO

Telefone: [92] 98621-2780 **Sistema**

Telefone: [92] 98621-2863 **Pendências**

Telefone: [92] 98621-2511 **Viabilidade**

Telefone: [92] 98621-2922 **Ouvidoria**

COMO ACOMPANHAR DEMANDAS

Fala.Br

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

A screenshot of the Fala.Br login interface. It features a title 'Login Fala.Br' at the top. Below it, a subtitle reads 'Identificação com restrição de acesso. Insira seus dados de login e senha para continuar.' There are two input fields: the first is labeled 'Login' and the second is labeled 'Senha'.

O sistema apresentará uma lista das suas manifestações já realizadas.

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

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 (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, referente a Junta Comercial do Estado do Amazonas [Jucea].

Senhora Presidente,

(NOME COMPLETO), inscrito no CPF (número), estabelecida na (endereço), vem respeitosamente requerer a devolução no valor de R\$ (o valor), realizado em (data) pelo banco (especificar o banco) via PIX de forma indevida.

Por esse motivo requisito para solicitação de restituição através da conta bancária nº (número), Agência: (número), banco (especificar), titular: (nome completo). Telefone: (número), E-mail: (endereço eletrônico).

Anexo cópia da guia RG, CPF, Comprovante de Residência e do respectivo comprovante de pagamento, extrato bancário.

Modelo de requerimento de restituição

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

SALA DO EMPREENDEDOR

- Elaboração e execução de treinamento aos agentes municipais, de todo Estado, sobre a análise de viabilidade na constituição de empresas;
- Monitoramento do sistema dos registros empresariais sobre as análises de viabilidade de localização em todos os municípios;
- Planejamento e execução da orientação, no interior do Estado, sobre benefícios do Registro Mercantil com atividades itinerantes;
- Orientação ao público sobre o Registro de Empresas (contadores, administradores, advogados, economistas entre outros) em constituição, alteração e baixa empresarial;
- Planejamento e aplicação de treinamento aos usuários externos do sistema, com atuação no registro empresarial;
- Orientação com atendimento ao público on-line sobre viabilidade, sistema e pendência;
- Orientação com atendimento ao público presencial sobre viabilidade, sistema e pendência.

E-mail: empdigital@jucea.am.gov.br

SECRETARIA-GERAL

- Pré-Análise de Processos;
- Análise de Processos;
- Cadastro Empresarial;
- Digitalização de Documentos;
- 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

SOBRE ATENDIMENTO

Com o compromisso em manter a qualidade e presteza no atendimento ao público geral, a Junta Comercial do Estado (Jucea) estabelece:

- Proporcionar atendimento ao usuário do serviço público com respeito e cordialidade;
- Responder aos usuários de forma rápida e eficiente sobre os serviços da Jucea;
- Aprimorar constantemente seus canais de comunicação para proporcionar melhor fluidez no atendimento externo;
- Receber, examinar e solucionar questionamentos, dúvidas e sugestões dos usuários
- Capacitar seus servidores para interação com o público para garantir a satisfação do atendimento;
- Divulgar informações referentes ao melhoramento do sistema e suas benfeitorias;
- Promover capacitações para os usuários externos do sistema da Jucea;
- Atualizar instrumentos de divulgação sobre as atividades da autarquia, priorizando a comunicação com o público geral.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA

