



PREFEITURA MUNICIPAL DE MACAPÁ

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Instituto Municipal de Turismo – MACAPATUR

APRESENTAÇÃO

O Instituto Municipal de Turismo – MACAPATUR, é uma entidade autárquica do Poder Executivo Municipal, e tem como atribuições formulações de diretrizes da política municipal de turismo, objetivando o desenvolvimento econômico e social do Município de Macapá e o planejamento, a implementação e o apoio de ações, em consonância com a política nacional e municipal de turismo, visando o fomento e a dinamização da atividade turística, com base nos principais norteadores do desenvolvimento sustentável.

INFORMAÇÕES GERAIS

Órgão: Instituto Municipal de Turismo – MACAPATUR

Natureza Jurídica: Autarquia

CNPJ: 15.714.722/0001-85

Endereço: Av Antônio Coelho de Carvalho nº 319

Telefone: (96) 98124-1925 (Railan Cruz – Chefia de gabinete)

E-mail: macapaturismo@gmail.com

Gestor: Lidianne Vieira Pimentel

Ato de Designação: Decreto nº 170/2025 – PMM.

SERVIÇOS OFERECIDOS

- Planejamento e desenvolvimento de projeto turísticos;
- Criar e organizar eventos para o Turismo local;
- Promover a divulgação turística;
- Fornece informações sobre os pontos Turísticos da cidade, incluindo horários de funcionamento, endereço, etc.
- Fornecer informações e apoio para ajudar os visitantes através do nosso CAT – Centro de Atendimento ao Turista;
- Monitorar e avaliar o turismo local, fornecendo dados e informações para ajudar a melhorar a infraestrutura turística da cidade

PÚBLICO ALVO

- Órgãos públicos e entidades, servidores efetivos, comissionados, público interno em geral;
- Empresas e investidores do setor turísticos;
- Qualquer pessoa física ou jurídica, sobre informações públicas de interesse coletivo, reclamações, denúncias e demais manifestações devem ser dirigidas a Ouvidoria Pública.



PREFEITURA MUNICIPAL DE MACAPÁ

CANAIS DE ACESSO E DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

E-mail: macapaturismo@gmail.com

Rede social: [@visite.macapa](https://www.instagram.com/visite.macapa) - instagram

Horário de atendimento: das 8h à 14h – Segunda a sexta-feira.

Sede da Av Antônio Coelho de Carvalho nº 319.

PRAZOS DE EXECUÇÃO

3 DIAS. Quais serviços? Todos.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

Terão atendimento prioritário:

- Idosos (acima de 60 anos)
- Pessoas com deficiência
- Gestantes e lactantes
- Pessoas com criança de colo

PROCEDIMENTOS PARA RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES

Qualquer pessoa física ou jurídica que deseje registrar suas reclamações, sugestões ou elogios é só acessar os nossos canais de atendimento.

COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE

- Atender com cortesia e respeito;
- Prestar informações claras e objetivas;
- Prestar atendimento igualitário;
- Prestar atendimento preferencial a grupos específicos;
- Divulgar os dias e horários de atendimento;
- Zelar pela segurança da informação;
- Concluir o atendimento no tempo estimado;
- Definir procedimentos alternativos para atendimento ao público.

Macapá-AP, 10 de abril de 2025.


LIDIANE VIEIRA PIMENTEL
Diretora Presidente MACAPATUR
Decreto nº 170/2025 – PMM