



Poder Legislativo

Faço saber que a Câmara Municipal de Manaus aprovou e eu promulgo, com base nos artigos 45, inciso II, e 67 da Lei Orgânica do Município de Manaus, combinados com os artigos 22, inciso II, alínea "h", 157, inciso II, e 229 do Regimento Interno, a seguinte:

RESOLUÇÃO N. 120, DE 3 DE SETEMBRO DE 2018

INSTITUI, na Câmara Municipal de Manaus, a Carta de Serviços ao Usuário, cria procedimentos para sua manutenção, controle e monitoramento pelo Sistema de Gestão Integrada e dá outras providências.

Art. 1.º Fica instituída, na Câmara Municipal de Manaus, a Carta de Serviços ao Usuário, com os seguintes objetivos:

I – estabelecer compromissos públicos com padrões de qualidade na realização de atividades públicas, especialmente de prestação dos serviços e atendimento ao cidadão;

II – estimular o controle social mediante a adoção de mecanismos que possibilitem a manifestação e a participação efetiva dos usuários na definição e avaliação de padrões de atendimento dos serviços públicos;

III – garantir o direito do cidadão de receber serviços em conformidade com padrões de qualidade estabelecidos na Carta de Serviços, a partir de métodos de aferição direta das expectativas sociais;

IV – propiciar a avaliação contínua da gestão e o monitoramento interno e externo do desempenho institucional mediante a utilização de indicadores e retroalimentação da sociedade;

V – divulgar amplamente os serviços prestados pela Câmara Municipal de Manaus, com os seus compromissos de atendimento, para que sejam conhecidos pela sociedade;

VI – fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública, relativa à sua competência de bem atender às necessidades fundamentais ordenadas na Constituição Federal.

Art. 2.º Dentre os benefícios que a Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer, após a sua implantação, destacam-se:

I – para o cidadão:

a) clareza sobre as atividades e os serviços prestados pelo parlamento municipal;

b) serviços disponibilizados de forma adequada às necessidades e expectativas de seus usuários;

c) informações que lhes garantam maiores condições de exigir e defender seus direitos;

d) possibilidade de contribuir, por meio de sugestões, para a melhoria dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Manaus;

e) aumento das opções de canais de comunicação, possibilitando uma maior aproximação entre o cidadão e a Casa Legislativa;

f) possibilidade de contribuir, por meio de manifestações, para a melhoria da conduta dos agentes públicos.

II – para o servidor público:

a) maior clareza na definição dos compromissos e resultados esperados da sua atuação, especialmente nos processos de atendimento ao público;

b) maior significado ao seu trabalho, em função da maior visibilidade interna e externa do seu desempenho;

c) maior possibilidade de reconhecimento institucional da qualidade do desempenho profissional;

d) possibilidade de contribuir para a melhoria dos processos internos e modernidade de gestão, por meio do desenvolvimento de sua competência técnica.

III – para a Câmara Municipal de Manaus:

a) direcionamento da Casa Legislativa para a gestão por resultados;

b) ganho em eficiência: economia de tempo e recursos;

c) aproximação com a sociedade e estímulo à gestão participativa;

d) melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados;

e) confiabilidade na implementação de políticas públicas;

f) maior flexibilidade para implantação de modelos de gestão alternativos.

Art. 3.º A Carta de Serviços ao Usuário deve ser elaborada pelas seguintes áreas: Ouvidoria, Diretoria de Comunicação, Diretoria Legislativa, Diretoria de Recursos Humanos (Coordenação de Recursos Humanos e Escola do Legislativo), Diretoria Financeira, Comissão Permanente de Licitação, Memorial da Câmara Municipal e Diário Oficial Eletrônico do Legislativo Municipal.

Parágrafo único. As áreas pertencentes ao processo da Carta de Serviços ao Usuário devem elaborar os seus formulários, eletrônicos ou não, de forma simplificada e de fácil compreensão para utilização facultativa dos usuários.

Art. 4.º A Carta de Serviços ao Usuário deve ser revisada anualmente, durante as reuniões de análise crítica do Sistema de Gestão Integrado, com vistas a acrescentar as oportunidades de melhorias observadas nas retroalimentações da sociedade e nas auditorias de avaliação da qualidade da Carta de Serviços.

Art. 5.º Para os efeitos desta Resolução, ficam definidos os seguintes conceitos:

I – usuário: pessoa física ou jurídica que utiliza o serviço público ou se beneficia dele, efetiva ou potencialmente;

II – serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III – agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV – manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V – ações corretivas: ações tomadas no processo pelos setores ou áreas, com o intuito de evitar a reincidência de um problema;

VI – atuação integrada: articulação e envolvimento das diversas áreas na tentativa de colocar em prática as teorias gerenciais e melhorias advindas do processo da Carta de Serviços ao Usuário, possibilitando a realização de propostas e ideias ainda não implementadas na solução de problemas que dificultam o andamento dos processos e a prestação de serviços aos usuários;

VII – controle interno da gestão: sistema de gestão (conjunto de regras, procedimentos, diretrizes, protocolos, rotinas de sistemas informatizados, trâmites de documentos e informações, entre outros), operacionalizado de forma integrada pelos servidores, destinado a enfrentar os riscos e fornecer segurança razoável de que, na consecução da missão da entidade, os objetivos sejam alcançados;

VIII – desburocratização: eliminação dos excessos das exigências formais, visando a evitar situações que causem atrasos ou impedimentos da oferta de serviços aos usuários, o que pode lhes causar prejuízos quanto à garantia de seus direitos;

IX – desregulamentação: modificação efetuada em determinadas normas (leis, decretos, portarias, atos normativos etc.) que interferem de maneira exagerada nas relações de direito e obrigações entre Estado e cidadão;

X – simplificação: modificação em processos internos (procedimentos, rotinas ou atividades) que geram fluxos desconexos na tramitação de documentos, que não agregam qualquer valor ao serviço prestado, com o objetivo de eliminar dificuldades, desperdícios e dispersão;

XI – retroalimentação: **feedback** gerado pelo processo de Carta de Serviços decorrentes de manifestações dos usuários ou iniciativa dos próprios servidores envolvidos visando à melhoria nos processos (desregulamentação e simplificação);

XII – gerenciamento de riscos: processo para identificar, avaliar, administrar e controlar ameaças ou oportunidades, para fornecer razoável certeza quanto ao alcance dos objetivos da organização.

Art. 6.º Fica atribuída à Ouvidoria, à Diretoria de Comunicação (Dircom) e à Diretoria de Gestão e Tecnologia da Informação (DGTI) a operacionalização das atividades com vista à manutenção, ao controle e ao monitoramento do processo da Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. O processo da Carta de Serviços ao Usuário terá assessoria da Procuradoria-Geral, de acordo com as respectivas competências quando houver demandas específicas.

Art. 7.º A Ouvidoria tem como responsabilidade a manutenção de todo o processo, inclusive ações corretivas de manifestações de usuários e relatório periódico de resultados.

Art. 8.º A Diretoria de Comunicação tem como responsabilidade a aprovação do conteúdo a ser divulgado para a sociedade e a divulgação por meio de matérias jornalísticas.

Art. 9.º A Diretoria de Gestão e Tecnologia da Informação tem como responsabilidade as auditorias de avaliação da qualidade da Carta de Serviços ao Usuário e sua integração e acompanhamento por intermédio do Sistema de Gestão Integrada.

Parágrafo único. As atribuições da Ouvidoria deverão ser realizadas conforme parágrafo único do art. 1.º da Lei Municipal n. 454, de 20 de junho de 2018.

Art. 10. São atribuições do Coordenador de Ouvidoria:

I – realizar suas obrigações conforme § 2.º do art. 2º da Lei Municipal n. 454, de 20 de junho de 2018;

II – organizar as revisões periódicas dos procedimentos internos de gestão da Carta de Serviços ao Usuário e mantê-la sempre em constante divulgação;

III – pedir a emissão de Solicitação de Ação Corretiva (SAC) na evidência de quaisquer descumprimentos no processo da Carta de Serviços;

IV – fechar mensalmente os indicadores relacionados ao processo de Carta de Serviços ao Usuário, independentemente de suas respectivas frequências, e enviá-los à Diretoria de Gestão e Tecnologia da Informação;

V – incentivar os servidores a realizarem o mapeamento de riscos de suas respectivas áreas relacionadas à Carta de Serviços ao Usuário;

VI – elaborar, anualmente, um relatório de gestão, que deverá consolidar as informações estatísticas das manifestações (com seus principais motivos), ações tomadas, resultado das pesquisas de satisfação, apontamento de falhas e sugestões de melhorias na prestação de serviços públicos para entregar ao Presidente da Casa e posterior publicação;

VII – solicitar a implantação de melhorias no controle interno de gestão decorrentes da retroalimentação da Carta de Serviços às respectivas áreas de responsabilidades;

VIII – coordenar as atividades previstas nesta Resolução com o fito de aprimorar o controle interno de gestão por meio da desburocratização (desregulamentação e simplificação).

Art. 11. São atribuições do Diretor de Comunicação:

I – avaliar o conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário no que possa comprometer a função institucional da Casa Legislativa;

II – avaliar os padrões de **design**, logotipo, marca gráfica, fontes e cores de acordo com o Manual de Identidade Visual da Câmara Municipal de Manaus;

III – definir as formas de publicidade e públicos-alvo que se deseja atingir com a Carta de Serviços ao Usuário;

IV – elaborar matérias jornalísticas no sentido de divulgar a Carta de Serviços ao Usuário à sociedade e promover a Câmara Municipal de Manaus.

Art. 12. São atribuições do Coordenador de Gestão:

I – integrar o processo da Carta de Serviços ao Usuário aos demais processos do Sistema de Gestão Integrada;

II – auxiliar a Ouvidoria na definição dos indicadores de qualidade e desempenho do processo da Carta de Serviços ao Usuário;

III – agendar as auditorias semestrais de avaliação da qualidade utilizando os auditores internos da qualidade para este fim;

IV – conduzir, monitorar e controlar o processo de gerenciamento de riscos da Carta de Serviços ao Usuário;

V – auxiliar a Ouvidoria e a Diretoria de Recursos Humanos na condução de oficinas para implantação do processo da Carta de Serviços ao Usuário, na condução de ações corretivas e na contabilização dos indicadores no relatório do planejamento estratégico da Câmara Municipal de Manaus;

VI – manter o controle do gerenciamento de riscos da Carta de Serviços ao Usuário;

VII – manter o **backup** do arquivo eletrônico da Carta de Serviços ao Usuário e controlar eventuais revisões no original;

VIII – auxiliar as áreas envolvidas na implantação das melhorias no controle interno de gestão decorrentes da retroalimentação da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 13. Compete a todas as áreas envolvidas a participação na atuação integrada voltada às melhorias oriundas da retroalimentação do processo da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 14. A capacitação dos servidores envolvidos na implantação do processo da Carta de Serviços ao Usuário será feita por meio de oficinas a serem planejadas pelo Coordenador da Ouvidoria, Diretor de Recursos Humanos e Coordenador de Gestão.

Parágrafo único. O Coordenador da Ouvidoria convocará os titulares de cada departamento envolvido no processo da Carta de Serviços ao Usuário para a realização das atividades de que trata o **caput** deste artigo.

Art. 15. A operacionalização do processo da Carta de Serviços ao Usuário não será remunerada por tratar-se de atividade rotineira a fim de organizar os serviços que já existem no Legislativo Municipal.

Art. 16. Fica determinado que a Alta Direção apoie a implantação e a gestão do processo de Carta de Serviços ao Usuário da Câmara Municipal de Manaus, garantindo a viabilização de recursos necessários às adequações e implantações, visando a garantir os princípios da excelência no serviço público, respeitadas as condições técnicas, orçamentárias e financeiras.

Art. 17. A implementação do processo de Carta de Serviços ao Usuário será feita de forma gradual, de acordo com a disponibilidade técnica, recursos humanos, tecnológicos e financeiros, cujas ações serão priorizadas em virtude de seu grau de relevância (criticidade e impacto) em função dos investimentos envolvidos.

Art. 18. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Manaus, 3 de setembro de 2018.

Ver. MAURICIO WILKER DE AZEVEDO BARRETO
Presidente

Ver. LUIS FELIPE SILVA DE SOUZA
1.º Vice-Presidente

Ver. REIZO FELÍCIO DA SILVA CASTELO BRANCO MAUÉS
2.º Vice-Presidente

Ver. WALLACE FERNANDES OLIVEIRA
3.º Vice-Presidente

Ver.ª CARMEM GLÓRIA DE ALMEIDA CARRATTE
Secretária-Geral

Ver. ANDRÉ LUIZ SIQUEIRA DE SOUZA CRUZ
1.º Secretário

Ver. ISAAC TAYAH
2.º Secretário

Ver. CARLOS RENÉ DE SOUZA FERNANDES
3.º Secretário

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE

CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO : BB649FE700050842 . CONSULTE EM <http://camaradigital.cmm.am.gov.br/verificador>



Lembre-se, você não está em uma corrida!

Hoje não é seu dia? Repense se precisa mesmo dirigir!



Choveu? Triplique a atenção!

Acomode-se corretamente ao dirigir.



Lugar de criança é no banco traseiro!

Pare em semáforos de madrugada!



GUIA INDISPENSÁVEIS PARA ANÚNCIOS DE MATÉRIAS

• INFORMAÇÕES TÉCNICAS

As matérias devem ser digitadas em papel branco tipo A4, com cabeçalho contendo o timbre.

O **TÍTULO** deve estar em letras MAIÚSCULAS, em fonte ARIAL NARROW, TAMANHO 8.5, Cor PRETO, NEGRITO e estilo NORMAL.

A **fonte do texto** deve ser ARIAL NARROW, TAMANHO 8.5, Cor PRETA e estilo NORMAL.

O **reco da Primeira Linha do Parágrafo** deve ser de 1,5 cm e entrelinhas Simples.

É muito importante, também, que o texto esteja SEM RASURAS e SEM ERROS ORTOGRÁFICOS.

A **Assinatura** do responsável pela matéria NÃO DEVE SOBREPOR O TEXTO em hipótese alguma.

• INFORMAÇÕES PARA ENVIO DE ARQUIVOS

É necessário que as matérias sejam enviadas para publicação da seguinte forma: matéria original impressa, assinada, revisada e com arquivo.

• CONFIRMAÇÃO

Enviar documento antecipadamente para o e-mail dolm@cmm.am.gov.br, em versão Word (*.doc). Após o envio favor confirmar o recebimento no telefone 3303-2731 falar com Marcelo Ferreira.

As matérias devem ser entregues até às 14 horas no **Protocolo do Diário Oficial** de segunda a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.



CÂMARA MUNICIPAL DE MANAUS

MESA-DIRETORA

MAURÍCIO WILKÉR DE AZEVEDO BARRETO - PHS Presidente
LUIS FELIPE SILVA DE SOUZA - PHS 1º vice-presidente
REIZO FELÍCIO DA SILVA CASTELO BRANCO MAUÉS - PTB 2º vice-presidente
WALLACE FERNANDES OLIVEIRA - PODE 3º vice-presidente
CARMEM GLÓRIA ALMEIDA CARRATTE- PRP Secretária Geral
ANDRÉ LUIZ SIQUEIRA DE SOUZA CRUZ - PTC 1º secretário
ISAAC TAYAH - PSDC 2º secretário
CARLOS RENÉ DE SOUZA FERNANDES - PSB 3º secretário
EVERTON ASSIS DOS SANTOS - DEM Ouvidor
MARCEL ALEXANDRE DA SILVA - PHS Corregedor

VEREADORES

ÁLVARO JOÃO CAMPELO DA MATA - PP
CÍCERO CUSTODIO DA SILVA - PT
CLAUDIOMAR PROENÇA DE SOUZA - PR
DALLAS WANDERLEY MUNIZ DIAS - MDB
DANIEL AMARAL DE VASCONCELOS - PMN
DAVID VALENTE REIS - PV
EDSON BENTES DE CASTRO - PR
ELIAS EMANUEL REBOUÇAS DE LIMA - PSDB
ELISSANDRO AMORIM BESSA - SD
EWERTON CAMPOS WANDERLEY - PHS
FRANCISCO PLÍNIO VALÉRIO TOMAZ - PSDB
FRANÇOIS VIEIRA DA SILVA MATOS - PV
FRED WILLIS MOTA FONSECA - PR
GILBERTO BORGES DOS SANTOS JÚNIOR - PDT
GILMAR DE OLIVEIRA NASCIMENTO - PSD
GILVANDRO MOTA DA SILVA - PTC
JAILDO DE OLIVEIRA SILVA - PC do B
JOANA D'ARC DOS SANTOS CORDEIRO - PR
JOÃO LUIZ ALMEIDA DA SILVA - PRB
JOELSON SALES SILVA - PSDB
LUIS HIRAM MORAES NICOLAU - PSD
MARCELO AUGUSTO DA EIRA CORREA - PSB
MARCO ANTÔNIO SOUZA RIBEIRO DA COSTA - PMN
MARIA JACQUELINE COELHO PINHEIRO - PHS
MAURO TEIXEIRA PIRES JUNIOR - PODE
ROBERTO SABINO RODRIGUES - PHS
ROBSON DA SILVA TEIXEIRA - DEM
ROSINALDO FERREIRA DA SILVA - PHS
ROSIVALDO OLIVEIRA CORDOVIL - PODE
SAMUEL DA COSTA MONTEIRO - PHS
THEREZINHA RUIZ DE OLIVEIRA - PSDB

DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO DO LEGISLATIVO MUNICIPAL

EXPEDIENTE

MIRLENE RABELO MAGALHÃES
Diretora Geral
MARCELO FERREIRA GONÇALVES
Coordenador - Editor
EVANDRO WANDERLEY
Gerente - Revisor

CRIADO MEDIANTE A LEI Nº 342 DE 13/05/2013
DE AUTORIA DA MESA DIRETORA DA CMM
APROVADO PELA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO,

JUSTIÇA E REDAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE MANAUS

CÂMARA MUNICIPAL DE MANAUS

Rua Padre A. Caballero Martin, 850
São Raimundo - CEP: 69027-020.
Telefone: 0XX (92) 3303-2731
E-mail: dolm@cmm.am.gov.br