



CÂMARA MUNICIPAL DE
Manaus



CÂMARA MUNICIPAL DE MANAUS

1

Carta de Serviço ao Usuário

Manaus - Am



ÍNDICE

1. O que é Carta de Serviço?	03
2. Apresentação: Sobre a Camara Municipal de Manaus	04
3. Estrutura Legislativa	05
3.1. Competência Vereadores	06
3.2. Gabinetes Vereadores: 18ª. Legislatura	07
3.3. Mesa Diretora	09
4. Estrutura Administrativa	10
5. Diretoria Geral	11
6. Diretoria de Gestão e Tecnologia da Informação	12
6.1. Políticas do Sistema de Gestão Integrada.....	12
6.2. Propósitos Organizacional: Missão Visão e Valores	13
6.3. Política do Sistema de Gestão.....	14
7. Procuradoria.....	15
8. Diretoria Legislativa	15
9. Ouvidoria	16
10. Corregedoria	17
11. Diretoria de Comunicação	18
12. Diretoria de Recursos Humano	19
13. Diretoria Financeira	20
14. Licitação	21
15. Diretoria de Engenharia	21
16. Outras Informações.....	22
17. Contatos.....	24
18. Contato Conselho de gestão Integrada.....	24

1. O QUE É CARTA DE SERVIÇO?

A **Carta de Serviço** é um instrumento de gestão pública, que visa dentre seus objetivos: informar, auxiliar à população quanto às atividades ao acesso com eficiência, eficácia e transparência, cumprindo a Lei nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública.

É um documento que oferece acesso mais simples com visibilidade e transferência como: Informar a sociedade sobre sua atuação com padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários;

- Auxiliar a população a conhecer melhor os serviços prestados pela organização;
- Orientar a população a saber quais os requisitos necessários para acessar os serviços;
- Aumentar a transparência da instituição, com linguagem simples e objetiva, garantindo compreensão do conteúdo atendendo todo e qualquer cidadão.

A presente Carta de Serviço ao Usuário da Câmara Municipal de Manaus, foi atualizada no mês de agosto de 2021

2. APRESENTAÇÃO: (Sobre a Câmara Municipal de Manaus)

A Câmara Municipal de Manaus é o Poder Legislativo do Município de Manaus, constituído por 41 Vereadores eleitos de acordo com a legislação vigente, representantes políticos que compoem a legislatura a cada quatro anos.

Fica localizada na Rua Padre Agostinho Caballero Martin, no. 850 - Bairro de São Raimundo. Cep: 69027-020. Município de Manaus Estado do Amazonas. Contato: 3303-2700.

Funciona no horário de 8h à 14h, de segunda a sexta-feira com as atividades administrativas de segunda à quarta-feira com sessão ordinárias no plenário com a presença de todos os vereadores.

O acesso as dependencias é feito pela recepção da portaria principal do prédio, obedecendo as seguintes normas:

1. Identificação obrigatoria de documentos com foto, para fazer cadastro em seguida é encaminhado ao setor especifico solicitado;
2. Não é permitido entrar com capacete, camiseta, bermudas, mini saia e chinelo.

A Câmara é administrada por gestores nomeados por ato da Presidência, suas atividades são exposta no portal da transparência, como também todos os relatórios de gestão fiscal; demonstrativos da execução orçamentária; relatórios de compras, extratos de contratos e termos aditivos, demonstrativos de despesas de viagens, despesas com combustíveis dos veículos oficiais, nomeação de servidores em cargos em comissão; balanços patrimoniais, todas as despesas entre outros, viabilizando a transparência ativa.

Em 2015 com objetivo de modernizar-se, a Camara Municipal priorizou as atividades para integração dos sistemas de Gestão da Qualidade e Ambiental.

Em 2017, foi criado o Planejamento Estratégico da Câmara Municipal de Manaus, conforme as necessidades das normas ABNT. No mesmo ano, a Lei Federal 13.460 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos com objetivo de proteger, auxiliar o usuário, a fim de incrementar a qualidade através da desburocratização

Essa Lei veio ao encontro dos objetivos que, através da Resolução n. 116, de 23 de abril de 2018, formalizou seu planejamento estratégico (2017-2021), cuja visão de futuro é **“ser reconhecida como Casa Legislativa de excelência e participação direta da população, com forte imagem institucional e servidores tecnicamente capacitados”**.

3. ESTRUTURA LEGISLATIVA

Informações Básicas sobre o funcionamento: A Câmara Municipal de Manaus é um órgão Legislativo, Composta por Servidores, Vereadores e prestadores de Serviço com funções legislativas e administrativa, no que lhe compete. A Mesa Diretora é formada conforme votação dos vereadores, realizada de dois em dois anos.

Os Vereadores participam das Sessões Ordinárias, de caráter público, realizada de segunda a quarta-feira, a partir das 9h, no Plenário Adriano Jorge, conforme Regimento. Às quintas e sextas-feiras, são destinados para as reuniões de Comissões Técnicas da Casa, compostas por grupos de trabalho específicos voltados para áreas de interesse da sociedade, entre as quais: Educação, Saúde, Finanças, Defesa do Consumidor, Meio Ambiente, Turismo entre outras.

As Comissões fazem análise de proposições deliberadas pelo Plenário, para a discussão e votação dos Vereadores no Plenário.

Os Vereadores também atendem à população em seus Gabinetes, realizam visitas nas comunidades de Manaus e reúnem-se com Secretários Municipais e com o Prefeito para apresentar as demandas dos cidadãos.

Sessões Legislativa: inicia-se todo dia 6 de fevereiro de cada ano, caso o dia 6 caia no feriado, sábado ou domingo, transfere-se para o próximo dia útil, neste dia o Prefeito participa da Sessão para expor a mensagem e seu Plano de Metas, conforme Art. 122 do regimento Interno.

A Sessão Legislativa é dividida em dois períodos distintos de trabalho, de acordo com a lei, sendo um no período que vai de 6 de fevereiro a 15 de junho e 1º. De agosto a 20 de dezembro.

As Sessões Parlamentares: São as Preparatórias, Ordinárias, Extraordinárias, Solenes e Especiais.

a) Preparatórias – É a inauguração dos trabalhos das Sessões Legislativas de cada Legislatura. Na primeira Reunião Preparatória, elege-se a Mesa Diretora da Casa, que cuida da administração do parlamento municipal e da organização dos trabalhos, por um período de dois anos.

b) Ordinárias – São realizadas de segunda a quarta-feira, a partir das 9 horas, com a discussão e votação de temas e projetos de interesse da população, divididos em quatro etapas: Pequeno Expediente que é destinado a discursos; Grande Expediente, tem duração de 90 minutos;

c) Extraordinárias – São realizadas em dia ou horário diverso das Ordinárias. quase sempre quando há urgência para a definição assunto, ou quando ultrapassam o horário

regimental. Podem ser convocadas pelo Prefeito, pelo Presidente da Câmara ou por dois terços (2/3) dos vereadores.

d) Solenes – São realizadas em ocasiões de grandes comemorações, para prestar homenagens especiais, entrega de títulos honoríficos, comemoração de datas cívicas e para leitura da Mensagem do Prefeito no início da sessão legislativa.

e) Especiais – Ocorrem no plenário da Casa, ou fora dele, para debater assuntos de interesse da coletividade, com representantes da sociedade ou autoridades públicas.

3.1. COMPETÊNCIA VEREADORES

Os Vereadores tem como competência além de seus pronunciamentos sobre assuntos de interesse da população, discutem e apresentam proposições, como: Projeto de Lei; Projeto de Resolução; Projeto de Decreto Legislativo; Emendas conforme Lei Orgânica do Município de Manaus, Requerimentos, Moções, Indicações, Substitutivos, Vetos e Pareceres. (artigo 136)

- a) **O Projeto de Lei** é avaliado para ser aprovado mediante Comissões Técnicas e pelo Plenário e sancionada pelo Prefeito ou promulgada pela Câmara, caso contrário é arquivado.
- b) **O Projeto de Resolução** – trata de assuntos de caráter político ou organizacional da própria Câmara Municipal, dispensando a manifestação do Prefeito.
- c) **O Projeto de Decreto Legislativo** regula competência privativa da CMM, como: licença Executivo Municipal; aprovação ou rejeição de contas e balanços do Executivo e da Câmara; concessões de comendas; e mudança do prédio onde funciona o Poder Legislativo Municipal.
- d) **As Emendas** são as propostas apresentadas por vereador, Comissão ou pela Mesa Diretora, com a finalidade de alterar parte de um projeto em discussão.
- e) **Requerimento** é todo pedido feito à Presidência sobre matéria do expediente ou de ordem, apresentado pelos vereadores ou Comissão, destinado órgão público ou privado.
- f) **Moções** são proposições para que a Câmara se manifeste sobre determinado assunto, reivindicando providências, hipotecando solidariedade, protestando, repudiando ou desagravando.
- g) **Indicação** – é o meio utilizado pelos vereadores para indicar aos Poderes Públicos ou a outras entidades (públicas ou não) medidas de interesse coletivo. Por exemplo, a Indicação para que o Prefeito adote determinado nome para uma ponte;
- h) **Substitutivo** é a proposição apresentada por vereador, Comissão ou pela Mesa Diretora da Câmara para substituir matéria sobre o mesmo assunto.
- i) **Veto** ato pelo qual o Prefeito, por razões definidas em Lei, nega (total ou parcialmente), a sanção a uma lei votada pelo Legislativo Municipal.

- j) **Parecer** é o documento exarado por uma Comissão ou por um relator sobre matéria sujeita à sua análise. Sempre é emitido com observância das normas estipuladas no Regimento Interno

3.2. GABINETES DE VEREADORES (18ª. Legislatura)

Com o objetivo de ter uma maior aproximação da Casa Legislativa com a sociedade, os vereadores e seus assessores atendem diariamente em seus Gabinetes, para ouvir e discutir os anseios da comunidade, buscando ajudar na sua solicitação; orientar e informar ao cidadão como proceder nos órgãos públicos para exercer seus direitos e tratar de assuntos inerentes a comunidade para intermediar junto ao Poder Executivo e demais órgãos públicos, com tempo de espera que pode variar de 5 a 20 minutos e o tempo de atendimento dependendo do assunto e sua complexidade.

7

Q T	LISTA VEREADORES DA 18ª. LEGISLATURA	GAB	TEL. GAB
1.	ALLAN CAMPELO DA SILVA (PSC) N. POLITICO: ALLAN EMAIL: ver.allan@cmm.am.gov.br	03	3303-2844 3303-2845
2.	AMOM MANDEL LINS FILHO (PODEMOS) N. POLITICO: AMOM MANDEL EMAIL: ver.amom@cmm.am.gov.br	38 ANEXO	3303-2824 3303-2825
3.	ANTONIO DE ALMEIDA PEIXOTO FILHO (PTC) N. POLITICO: PEIXOTO EMAIL: ver.peixoto@cmm.am.gov.br	12	3303-2878 3303-2879
4.	CAIO ANDRÉ PINHEIRO DE OLIVEIRA (PSC) N. POLITICO: CAIO ANDRÉ E-MAIL: ver.caioandre@cmm.am.gov.br	29	3303-2814
5.	CARMEM GLÓRIA ALMEIDA CARRATTE (PL) N. POLITICO: GLÓRIA CARRATTE EMAIL: gloriacarratte@cmm.am.gov.br	39	3303-2810 3303-2811
6.	CÍCERO CUSTÓDIO DA SILVA (PT) N. POLITICO: SASSÁ DA CONSTRUÇÃO CIVIL EMAIL: sassa.construcaocivil@cmm.am.gov.br	28	3303-2936 3303-2753
7.	DANIEL AMARAL VASCONCELOS (PSC) N. POLITICO: DR. DANIEL VASCONCELOS EMAIL: daniel.vasconcelosdr@gmail.com	14	3303-2848 3303-2849
8.	DAVID VALENTE REIS (AVANTE) N. POLITICO: DAVID REIS EMAIL: presidencia@cmm.am.gov.br davidreis.am@hotmail.com	01 ANEXO	3303-2836 3303-2837
9.	DIEGO ROBERTO AFONSO (PSL) N. POLITICO: DIEGO AFONSO EMAIL: diego.afonso@cmm.am.gov.br	21	3303-2834 3303-2835
10.	DIONE CARVALHO DOS SANTOS (PATRIOTA) N. POLITICO: DIONE CARVALHO EMAIL: ver.dionecarvalho@cmm.am.gov.br	18	3303-2832 3303-2833
11.	EDUARDO ASSUNÇÃO ALFAIA (PMN) N. POLITICO: EDUARDO ALFAIA EMAIL: ver.eduardoalfaia@cmm.am.gov.br	32	3303-2856 3303-2857
12.	ELAN MARTINS DE ALENCAR (PROS) N. POLITICO: ELAN ALENCAR EMAIL: ver.elanalencar@cmm.am.gov.br	01	3303-2822 3303-2823
13.	ELISSANDRO AMORIM BESSA (SOLIDARIEDADE) N. POLITICO: BESSA EMAIL: elissandro.bessa@cmm.am.gov.br	27	3303-2925 3303-2927
14.	EVERTON ASSIS DOS SANTOS (PSL) N. POLITICO: EVERTON ASSIS EMAIL: everton.assis@cmm.am.gov.br walderlane.cmm2@gmail.com	02	3303-2852 3303-2853
15.	FRANCISCO CARPEGIANE VERAS DE ANDRADE (REPUBLICANOS) N. POLITICO: CAPITÃO CARPÊ EMAIL: ver.capitaocarpe@cmm.am.gov.br	09	3303-2872 3303-2873
16.	FRANÇOIS VIEIRA DA SILVA MATOS (PV) N. POLITICO: FRANSUÁ EMAIL: prof.fransua@cmm.am.gov.br	25	3303-2826 3303-2827
17.	IVO SANTOS DA SILVA NETO (PATRIOTA) N. POLITICO: IVO NETO EMAIL: ver.ivoneto@cmm.am.gov.br	10	3303-2874 3303-2875
18.	JAILDO DE OLIVEIRA SILVA (PCdoB) N. POLITICO: JAILDO OLIVEIRA EMAIL: jaildo.silva@cmm.am.gov.br	33	3303-2846 3303-2847
19.	JANDER DE MELO LOBATO (PTB) N. POLITICO: JANDER LOBATOCH. EMAIL: ver.janderlobato@cmm.am.gov.br	20	3303-2842 3303-2843
20.	JOÃO KENNEDY DE LIMA MARQUES (PMN) N. POLITICO: KENNEDY MARQUES EMAIL: ver.kennedy@cmm.am.gov.br	08	3303-2889 3303-2892



21.	JOÃO CARLOS DOS SANTOS MELLO(REPUBLICANOS)N. POLITICO: JOÃO CARLOS EMAIL: ver.joaocarlos@cmm.am.gov.br	34	3303-2747 3303-2746
22.	JOELSON SALES SILVA (PATRIOTAS) N. POLITICO: JOELSON SILVA EMAIL: joelson.silva@cmm.am.gov.br	06 Anexo	3303-2748 3303-2749
23.	LISSANDRO BREVAL SANTIAGO (AVANTE) N. POLITICO: LISSANDRO BREVAL EMAIL: ver.lissandrobreval@cmm.am.gov.br	04	3303-2710 3303-2711
24.	LUIS AUGUSTO MITOSO JUNIOR (PTB) N. POLITICO: MITOSO EMAIL: ver.mitosojr@cmm.am.gov.br	24	3303-2818 3303-2819
25.	MANOEL EDUARDO DOS SANTOS ASSIS (AVANTE) N. POLIT: DR. EDUARDO ASSIS EMAIL: ver.dreduardoassis@cmm.am.gov.br	15	3303-2840 3303-2841
26.	MARCELO AUGUSTO DA EIRA CORREA (PSB) N. POLITICO: MARCELO SERAFIM EMAIL: marcelo.serafim@cmm.am.gov.br	17	3303-2868 3303-2869
27.	MARCEL ALEXANDRE DA SILVA (PODEMOS) N. POLITICO: MARCEL ALEXANDRE EMAIL: marcel.alexandre@cmm.am.gov.br	40	3303-2824 3303-2825
28.	MARCIO JOSÉ MAIA TAVARES (REPUBLICANOS) N. POLITICO: MARCIO TAVARES EMAIL: ver.marciotavares@cmm.am.gov.br	19	3303-2852 3303-2853
29.	MARIA JACQUELINE COELHO PINHEIRO (PODEMOS) N. POLITICO: PROF. JACQUELINE EMAIL: professora.jacqueline@cmm.am.gov.br	30	3303-2876 3303-2877
30.	RAIFF MATOS SILVA VASCONCELOS (DEMOCRACIA CRISTÁ – DC) N. POLITICO: RAIFF MATOS EMAIL: ver.raiffmatos@cmm.am.gov.br	13	3303-2862 3303-2863
31.	ROBSON DA SILVA TEIXEIRA (PSDB) N. POLITICO: RAULZINHO EMAIL: ver.raulzinho@cmm.am.gov.br	22	3303-2812 3303-2813
32.	RODRIGO GUEDES OLIVEIRA DE ARAUJO (PSC) N. POLITICO: RODRIGO GUEDES EMAIL: ver.rodrigoguedes@cmm.am.gov.br	23	3303-2864 3303-2865
33.	ROSINALDO FERREIRA DA SILVA (PMN) N. POLITICO: ROSINALDO BUAL EMAIL. rosinaldo.bual@cmm.am.gov.br	11	3303-2820 3303-2821
34.	ROSIVALDO OLIVEIRA CORDOVIL (PSDB) N. POLITICO: ROSIVALDO CORDOVIL EMAIL: rosivaldo.cordovil@cmm.am.gov.br	26	3303-2915 3303-2816
35.	SANDRO MAIA FREIRE (DEMOCRATA) N. POLITICO: SANDRO MAIA EMAIL: ver.sandromaia@cmm.am.gov.br	07	3303-2714 3303-2727
36.	SAMUEL DA COSTA MONTEIRO (PL) N. POLIT: PROFESSOR SAMUEL EMAIL: prof.samuel@cmm.am.gov.br / arlindo.silva@cmm.am.gov.br	37 ANEXO	3303-2830 3303-2831
37.	THAYSA LIPPY SILVA DE SOUZA (PROGRESSISTAS) N. POLITICO: THAYSA LIPPY EMAIL: ver.thaysalippy@cmm.am.gov.br	06	3303-2815 3303-2828
38.	WANDERLEY CALDEIRA MONTEIRO (AVANTE) N. POLITICO: WANDERLEY MONTEIRO ver.wanderleymonteiro@cmm.am.gov.br	41 ANEXO	3303-2791 3303-2790
39.	WALLACE FERNANDES OLIVEIRA (PROS) N. POLITICO: WALLACE OLIVEIRA EMAIL: ver.wallaceoliveira@cmm.am.gov.br	35 ANEXO	3303-2751 3303-2881
40.	WILLIAM ROBERT LAUSCHNER (CIDADANIA) N. POLITICO: WILLIAM ALEMÃO EMAIL: ver.williamalemao@cmm.am.gov.br	16	3303-2850 3303-2851
41.	YOMARA JESUINA LINS RODRIGUES (PRTB) N. POLITICO: YOMARA LINS EMAIL: ver.yomalarins@cmm.am.gov.br	05	3303-2860 3303-2861

3.3. MESA DIRETORA

COMPOSIÇÃO MESA DIRETORA 18ª LEGISLATURA

BIÊNIO 2021/2022



Presidente
David Reis



1º. Vice-Presidente
Wallace Oliveiras



2º. Vice-Presidente
Diego Afonso



3º. Vice-Presidente
Caio André



Secretária Geral
Glória Carratte



1º. Secretário
Bessa



2º. Secretário
Eduardo Alfaia



3º. Secretário
João Carlos



Ouvidor
Amom



Corregedor
Jaido Oliveira

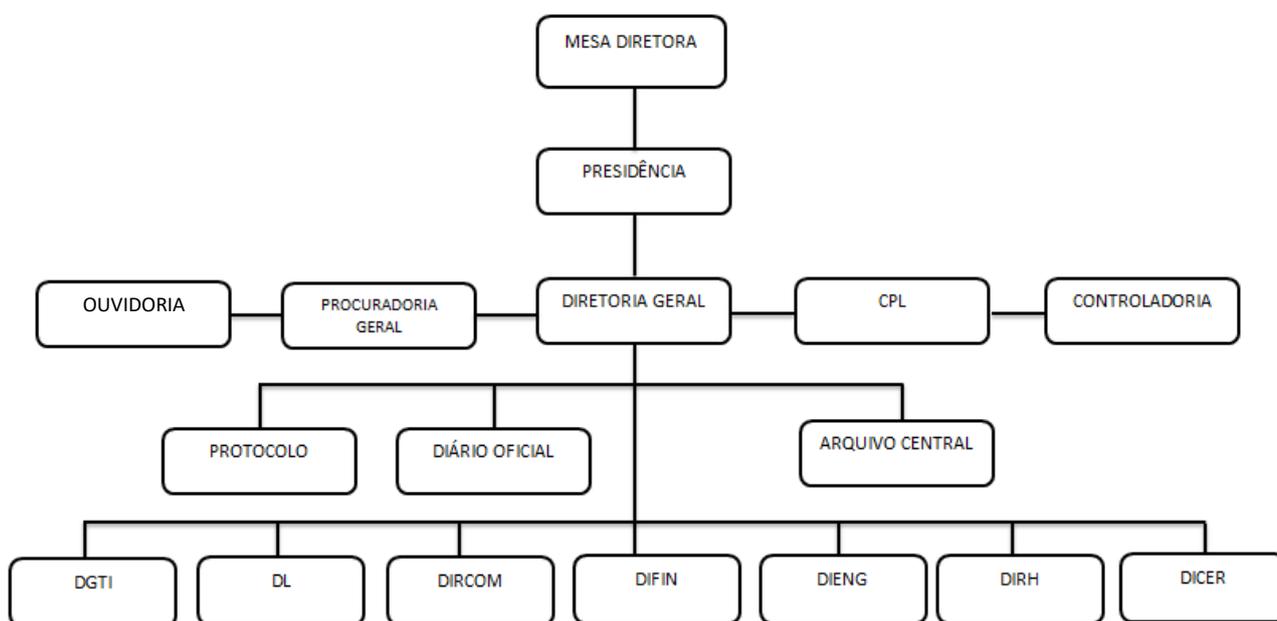
4. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Os servidores da Câmara Municipal de Manaus executam suas atribuições e competências com identificação meio de crachás contendo nome, foto, número de matrícula funcional e departamento, favorecendo o acesso do cidadão-usuário aos serviços e sem incorrer em qualquer tipo de preconceito de acordo com os valores da Instituição,

O atendimento ao cidadão é de competência da Ouvidoria, via telefone, de maneira acolhedora, objetiva e cortez, com identificação, conforme informação solicitada e critérios de ordem de chegada, prioridade para idosos, gestantes, lactantes e pessoa com deficiência necessidades especiais, respeitando a confidencialidade, a imparcialidade, a legalidade e o Código de Ética do servidor público civil;

A estrutura desse Poder Legislativo, mantém atualizada a identificação e sinalização dos departamentos e setores; as instalações adequadas as pessoas com deficiência especiais; A acessibilidade em suas instalações, facilitando o acesso de usuários prioritários; os ambientes de trabalho, incluindo as instalações sanitárias limpos e higienizados de acordo com os padrões de saúde, gerando conforto e bem-estar aos usuários.

Integram na Administração as seguinte Diretorias: Mesa Diretora, Presidência Diretoria Geral, Procuradoria, Controladoria, Diretoria de Gestão Qualidade e Tecnologia da Informação; Diretoria de Recursos Humano, Diretoria Financeira, Diretoria Legislativa, Diretoria de Cerimonial, Diretoria de Comunicação; Diretoria de Engenharia



atualizado em 27/05/2019

5. DIRETORIA GERAL

Compete planejar, coordenar, orientar, dirigir e controlar todas as atividades administrativas da Casa de acordo com as deliberações da Mesa Diretora e da Presidência, caracterizando uma gestão pública de excelência.

Integram a estrutura da Diretoria Geral: Serviço de Protocolo; Diário Oficial Eletrônico do Legislativo Municipal e Arquivo Central.

O processo de atendimento segue as orientações da presidência da Casa, dispensando-se agendamento para servidores e veadores. Ao público em geral sugere-se agendar, embora seja passível de atendimento no mesmo dia dependendo da movimentação.

Processo Oficial Legislativo Municipal (e-DOLM)	
Serviço disponível	Assinatura Diário Oficial do Legislativo
Usuários:	Servidores ou cidadão
Canais de atendimento	Presencial. Diário Oficial, Sala 06 – 2º. Andar Telefone: (92) 3303-2731
Requisitos exigidos:	Requisitos exigidos Requerimento/RG (cópia física ou digital)/CPF (cópia física ou digital)
Tempo de espera:	Tempo de atendimento: 20 minutos Prazo para conclusão 1h Consulta do andamento (92) 3303-2731 15 minutos

6. DIRETORIA DE GESTÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Diretoria de Gestão da Qualidade e Tecnologia da Informação, tem como atribuições realizar o armazenamento e backup digital dos documentos; oferecer suporte ao uso dos sistemas de apoio à gestão documental; definir políticas de continuidade em caso de indisponibilidade de recursos tecnológicos vitais para a gestão de documentos; desenvolver as políticas de segurança da informação que garantam a qualidade e inviolabilidade dos dados e arquivos armazenados digitalmente; promover a integração dos serviços de informação visando à racionalização e à usabilidade dos sistemas.

12

As atividades do Sistema de Gestão Integrada SGI (qualidade, gestão de riscos e meio ambiente) são orientadas por uma política que contempla planejamento, excelência, capacitação e o comprometimento dos servidores para a aplicação de nossos princípios.

Política de Gestão Integrada da Câmara Municipal de Manaus, através do seu Conselho de Gestão, definiu a integração das Políticas da Qualidade e Ambiental em uma única política, a qual passou a ser denominada como: Política de Gestão Integrada (Qualidade, Riscos e Meio Ambiente).

6.1. POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA (QUALIDADE, RISCOS E MEIO AMBIENTE)

As atividades demandadas pela CMM relacionadas ao escopo do SGI possuem características idênticas a outras instituições públicas e por isso não aborda desenvolvimento de novos produtos e serviços.

Com objetivo estratégico ao usuário e no cuidado com o meio ambiente, tem o comprometimento de Incentivar o levantamento de riscos e impactos ambientais, para garantir a qualidade no atendimento dos anseios dos clientes (Sociedade, Vereadores e Servidores).

Os requisitos do SGI e a gestão de riscos nas tomadas de decisões da CMM, fortalecendo essa cultura através da capacitação e conscientização dos servidores;

Buscar o alinhamento às boas práticas de gestão, em conformidade com a legislação, regulação, normas e outros requisitos;

Prevenir e minimizar impactos ao meio ambiente, incluindo a prevenção da poluição; Requerer dos fornecedores e parceiros o respeito aos requisitos do SGI e o comportamento ecoeficiente em suas atividades; Medir e relatar o desempenho da estratégia organizacional para comunidade interna e externa;

6.2. PROPOSITOS ORGANIZACIONAIS (Missão, Visão e Valores)



Missão

Uma missão é a razão de ser de uma organização, é a justificativa por meio do qual servimos à sociedade.

“Representar os anseios da população garantindo o exercício da democracia com processos tecnológicos simplificados, respeito ao meio ambiente, custos reduzidos e maturidade em gestão.”

Visão

Por intermédio da visão, sabemos onde queremos ir e o que queremos ser no futuro. Essa é a nossa direção estratégica.

“Ser reconhecida como Casa Legislativa de excelência e participação direta da população, com forte imagem institucional e servidores tecnicamente capacitados.”

Valores

Os valores representam a essência da nossa identidade. Eles refletem sobre como devemos nos comportar e nos relacionar com outras pessoas, dentro e fora da empresa. A prática dos valores nos levará a um nível elevado de desempenho, ao mesmo tempo que nos unirá na consolidação de uma cultura competitiva com alto padrão de excelência na Gestão Participativa, com transparência, legalidade, eficiência, melhoria contínua e responsabilidade socioambiental.”

6.3. POLÍTICA SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA

POLÍTICA DA QUALIDADE

A Câmara Municipal de Manaus, comprometida com o atendimento aos requisitos da norma e a melhoria contínua, busca fornecer serviços de excelência, trabalhar com transparência melhorando as formas de comunicação à sociedade, valorizar sempre o ser humano trazendo modernidade e sustentabilidade aos processos visando a satisfação com os resultados.

PQC.520-01
Novembro/2015

14

POLÍTICA AMBIENTAL

A CÂMARA MUNICIPAL DE MANAUS, EM RESPEITO AO MEIO AMBIENTE E CUMPRIMENTO ÀS LEGISLAÇÕES AMBIENTAIS, COMPROMETE-SE EM CONDUZIR SUAS ATIVIDADES PROMOVEDO O CONCEITO DE SUSTENTABILIDADE PARA QUE NOSSOS SERVIÇOS TENHAM MENOR IMPACTO AMBIENTAL POSSÍVEL.

APOIAMOS NOSSAS AÇÕES OBEDECENDO AOS SEGUINTE PRINCÍPIOS:

- Realizamos nossos serviços prevenindo sempre a poluição;
- Incentivamos a melhoria contínua estabelecendo objetivos e metas para monitorar nosso compromisso com o meio ambiente;
- Encorajamos nossos servidores, fornecedores e contratados em sua responsabilidade com o meio ambiente através da redução de resíduos e consumo de recursos naturais.

PAC.520-00
10/12/2015

7. PROCURADORIA

Compete a Procuradoria o planejamento das atividades de administração de assuntos jurídicos, bem como, supervisionar, coordenar e controlar a ação dos órgãos que lhe são diretamente subordinados; orientar o Presidente nas atividades que envolvam matéria jurídica; receber citações e intimações judiciais referentes a quaisquer ações ajuizadas contra a Câmara Municipal; autorizar o requerimento de suspensão de processos; encaminhar às competências de acordo com os processos administrativos para estudos, pareceres e os expedientes para as medidas de defesa em Juízo; delegar, no interesse do serviço, atribuições de sua competência.

15

8. DIRETORIA LEGISLATIVA

Compete à Diretoria Legislativa: planejar, orientar, coordenar, controlar e dar suporte à execução das atividades parlamentares, supervisionar os serviços de natureza técnica legislativa e documental, prestar apoio e consultoria na condução dos trabalhos legislativos, à Mesa, ao Plenário e às Comissões Permanentes âmbito do processo legislativo,

Integram a estrutura da Diretoria Geral: Divisão de Apoio ao Plenário; Divisão de Registro Parlamentar; Divisão de Controle e Edição de Leis; Divisão de Apoio aos Comissões; Departamento de Registro Parlamentar; Departamento de Comissões; Serviço de Pautas e Expedientes; Serviço de Taquigrafia; Serviço de Revisão; Serviço de Atas; Serviço de Som; Serviço de Ementário e Pesquisas; Serviço de Arquivo Parlamentar e Secretarias de Comissões Legislativas.

PROCESSO LEGISLATIVO	
SERVIÇO DISPONÍVEL	Informações sobre a situação de Leis, Decretos, Resoluções, LOMAN e etc.
USUÁRIOS:	Pessoa física ou jurídica
CANAIS DE ATENDIMENTO	Telefone (92) 3303-2792 / 2794 / 2920 / 2938
E-MAIL 24 HORAS	dl@cmm.am.gov.br.
PORTAL:	www.cmm.am.gov.br
ATENDIMENTO PRESENCIAL:	Diretoria Legislativa, sala 44 - Térreo.
REQUISITOS EXIGIDOS:	Identificação da pessoa física ou jurídica e localização estadual.
TEMPO DE ESPERA:	Presencial: 30 minutos. Telefone: 20 minutos.

9. OUVIDORIA

A **OUVIDORIA/SIC DA CÂMARA MUNICIPAL DE MANAUS**, vinculado a Presidência, é o canal de participação e defesa dos usuários do serviço público municipal, garantindo os direitos básicos dos usuários de serviços públicos como direito a informação, a qualidade na prestação do serviço e o controle social.

O **Ouvidor-Geral** tem competência para receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as reclamações ou representações de pessoas físicas ou jurídicas sobre:

- a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória aos direitos e garantias fundamentais tipificadas no art. 5.º da Constituição Federal;
- b) ilegalidade ou abuso de poder de autoridade pública;
- c) mau funcionamento dos serviços da Casa;
- d) assuntos recebidos pelo sistema 0800 de atendimento à população.



PROCESSO OUVIDORIA

SERVIÇO DISPONÍVEL	Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos tratando, analisando e encaminhando às suas manifestações.
USUÁRIOS:	Pessoa física ou jurídica
CANAIS DE ATENDIMENTO	Presencial: Sala 11 - Andar térreo. Telefone: (92) 3303-2726 Internet: Portal da Câmara www.cmm.am.gov.br/link E-mail: ouvidoria@cmm.am.gov.br / Correspondência: o mesmo presencial; Fala BR
REQUISITOS EXIGIDOS:	Nome e qualquer forma de contato (telefone, e-mail, endereço e outros) Tempo de espera 20 minutos Tempo de atendimento 20 minutos Prazo para conclusão 20 minutos a 30 dias Consulta do andamento Controle pelo nome ou número
ATENDIMENTO PRESENCIAL:	Ouvidoria, sala 11 Térreo. Telefone: (92) 3303-2726

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) responsável por fornecer as informações com base na Lei de Acesso à Informação (LAI)

CANAIS DE ATENDIMENTO	Presencial: Ouvidoria, Sala 11 - Térreo. Telefone: (92) 3303-2726 Internet: Portal da Câmara www.cmm.am.gov.br/sic E-mail: ouvidoria@cmm.am.gov.br / sic@cmm.am.gov.br Correspondência: o mesmo presencial; Aplicativo SE-LIGA! Fala BR
REQUISITOS EXIGIDOS	RG/CPF/CNPJ e qualquer forma de contato (telefone, e-mail, endereço e outros) Tempo de espera 20 minutos. Tempo de atendimento 20 minutos. Prazo para conclusão 20 minutos a 30 dias Consulta do andamento Controle pelo nome ou número. Presencial: Ouvidoria sala 11 Térreo Telefone: (92) 3303-2726

10. CORREGEDORIA

Compete à Corregedoria: é um órgão interno da Câmara Municipal, previsto no Código de Ética Parlamentar; O Corregedor tem competência para:

- a) promover a manutenção do decoro, da ordem e da disciplina no âmbito da Câmara Municipal de Manaus;
- b) dar cumprimento às determinações da Mesa Diretora referentes à segurança interna e externa da Casa;
- c) supervisionar a proibição de porte de arma, com poderes para revistar e desarmar;
- d) fazer sindicância sobre denúncias de ilícitos no âmbito do Legislativo Municipal.

11. DIRETORIA DE COMUNICAÇÃO

Compete à Diretoria de Comunicação (Dircom) divulgar as atividades, com prioridade para aquelas diretamente relacionadas ao processo legislativo, por meio da distribuição de conteúdos informativos em suas emissoras de TV e rádio, jornal impresso, no portal de internet e mídias sociais; gerenciar o trabalho de assessoria de imprensa; promover ações de relações públicas e divulgação institucional que aproximem o Poder Legislativo da sociedade, sejam presenciais ou com o auxílio de ferramentas de interatividade; apoiar iniciativas que promovam o conhecimento e a cidadania; gerenciar os veículos de comunicação interna.

À Coordenação de Jornalismo compete coordenar a reportagem, pauta e edição, definindo a linha editorial integrada dos veículos de comunicação da Câmara Municipal de Manaus

Integram a estrutura da Diretoria de Comunicação: TV Camara; Edição; Departamento de jornalismo; Rádio Cidadão; Departamento de Arte, Memorial Carlos Zamith; plenário; Sala de imprensa; TV camara Master.

Processo Comunicação	
Serviço disponível	Solicitação de matérias jornalísticas e produtos e serviços afins
Usuários:	Agencia de Noticias
Canais de atendimento	Presencial: Diretoria de Comunicação sala 31 - Térreo. Telefone: (92) 3303-2774 2771/2888/2901/2900/2776
Portal:	www.cmm.am.gov.br
Atendimento Presencial:	Diretoria de Comunicação Legislativa, sala 31 - Térreo.
Requisitos exigidos:	Requerimento/ RG (cópia física ou digital)/ CPF (cópia física ou digital)
Tempo de espera:	Tempo de atendimento: 20 minutos Prazo para conclusão: 5 dias Consulta do andamento: (92) 3303- 2890/ 2817/ 2926
Processo Comunicação Carlos Zamith	
Serviço disponível	Consulta ao acervo histórico da Câmara Municipal de Manaus
Usuários:	Alunos, Jornalistas, Historiadores, Escritores.
Canais de atendimento	Presencial: Diretoria de Comunicação sala 31 - Térreo. Telefone: (92) 3303-2774 2771/2888/2901/2900/2776
Portal:	www.cmm.am.gov.br
Atendimento Presencial:	Diretoria de Comunicação Legislativa, sala 31 - Térreo.
Requisitos exigidos:	Requerimento/ RG (cópia física ou digital)/ CPF (cópia física ou digital)
Tempo de espera:	Tempo de atendimento: 20 minutos Conclusão: 5 dias

12. DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS

Compete a Diretoria de Recursos Humanos: planejar, organizar, coordenar, comandar, controlar e orientar os órgãos que a compõem, controlar as atividades inerentes à gestão de pessoas e zelar pelo cumprimento das diretrizes e programas da política de pessoal da Câmara Municipal de Manaus.

Integram a estrutura da Diretoria de Recursos Humanos: Coordenadoria de Materiais e Patrimônio; Coordenadoria de Saúde; Coordenadoria de Recursos Humanos; Escola do Legislativo; Departamento de Saúde, Segurança e Medicina do Trabalho; Departamento de Odontologia; Departamento de Verba de Gabinete; Departamento de Recursos Humanos; Departamento de Pessoal; Serviço de Almoxarifado; Serviço de Cadastro e Controle Patrimonial; Serviço de Assistência Social; Serviço de Verba de Gabinete; Serviço de Treinamento; Serviço de Valorização Profissional; Serviço de Folha de Pagamento e o Serviço de Pessoal Inativo e Pensionista.

Processo Recursos Humanos	
Serviços Disponíveis	Emissão de certidões e declarações com relação a situação Funcional.
Usuários	Servidores ou ex-servidores
Canais de atendimento	Presencial. Departamento de Recursos Humanos, sala 07 - 2º andar e Serviço de Protocolo, sala 27 – Andar Térreo. : (92) 3303-2740
Requisitos exigidos	Requerimento; RG (cópia física ou digital); CPF (cópia física ou digital) Tempo de espera 15 minutos Tempo de atendimento 20 minutos Prazo para conclusão 30 dias

A **Escola do Legislativo Vereadora Léa Alencar Antony** tem como o objetivo específicos, oferecer ao Parlamentar e ao servidor subsídios a fim de que eles possam identificar a missão do Poder Legislativo e exercer de forma mais eficaz suas atividades conhecimento e suporte técnico às atividades da Câmara Municipal de Manaus, para todos os níveis de escolaridade a possibilidade de complementarem seus conhecimentos para que possam desempenhar melhor suas atividades.

Processo Escola do Legislativo	
Serviço disponível	Realizar cursos e palestras voltados para capacitação dos vereadores, servidores e comunidade. Conceber e executar projetos voltados para a formação de cidadanias e desenvolvimento do senso crítico e político. Promover eventos culturais e de integração, inclusive ambientais.
Usuários	Pessoa Física
Canais de atendimento	Telefone: 92 3303-2817 –Mail escoladolegislativo@cmm.am.gov.br e presencial: Escola do Legislativo, sala 10 - Térreo.
Requisitos exigidos	Cópia física do RG, CPF e Comprovante de Residência. Tempo de espera 15 minutos Tempo de atendimento 20 minutos Prazo para conclusão Conforme programação do evento Consulta do andamento Telefone: (92) 3303-2817 - E-mail: escoladolegislativo@cmm.am.gov.br e presencial: Escola do Legislativo, sala 10 - Térreo.

13. DIRETORIA FINANCEIRA

Compete à Diretoria Financeira: Orientar e fiscalizar a execução das atividades dos Departamentos que lhes são subordinados; coordenar e orientar a elaboração de estudos, visando a formulação e o aprimoramento da administração financeira, de acordo com a legislação em vigor; coordenar e supervisionar a elaboração da prestação de contas da Câmara, que por força de dispositivos legais, será enviada ao Tribunal de Contas do Estado; coordenar, orientar, supervisionar e executar o gerenciamento das receitas e fundos postos à disposição da Câmara; proceder a liquidação de despesas,

Integram a estrutura da Diretoria de Recursos Humanos os Departamentos de Orçamento, Cotação e Preço, Contabilidade e de Finanças.

Processo Diretoria Financeira	
Serviço disponível	Convênios; Emissão de Certificados
Usuários	Provedores de serviços externos / órgãos parceiros Pessoa Física
Canais de atendimento	Presencial. Diretoria financeira, sala 32 - 2º andar
Requisitos exigidos	Requerimento /CNPJ (cópia física oudigital)

Tempo de espera

15 minutos. Tempo de atendimento 10 minutos
Prazo para conclusão 3 dias.
Consulta do andamento
Presencial. Diretoria Financeira, sala 32 - 2º andar

14. LICITAÇÃO

Compete à Comissão de Licitação: Realizar no âmbito da administração da Câmara Municipal de Manaus, Concorrência, Tomada de Preços e Convite, para aquisição de materiais e execução de obras e serviços, nos termos da legislação federal aplicável; receber, processar e julgar licitações; decidir sobre pedido de inscrição no registro cadastral, bem como, de alterações ou cancelamento.

21

Processo Licitação	
Serviço disponível	Cadastro de fornecedores
Usuários	Potenciais Provedores Externos de Serviços
Canais de atendimento	Presencial. Comissão Permanente de Licitação, sala sala 21 - Térreo. Telefone: (92) 3303-2762
Requisitos exigidos	Apresentar documentos constantes no requerimento padrão (conforme art. 34 da Lei 8.666/93).
Tempo de espera	Tempo de espera: 5 minutos Tempo de atendimento: 10 minutos Prazo para conclusão: 5 dias sem pendências de documentos. 30 dias com pendências de documentos. Consulta do andamento: Telefone: (92) 3303-2762

15. DIRETORIA DE ENGENHARIA

Compete a Diretoria de Engenharia, Planejar, organizar e controlar atividades, contratos, equipes de trabalho e recursos para a execução de obras de construção civil, executar obras, planejar, orçar e contratar empreendimentos, coordenar a operação e a manutenção dos mesmos de acordo com custo, qualidade, segurança e prazo estabelecidos.

Integram a estrutura da Diretoria de Engenharia Departamento de Vigilância e Saúde, Monitoramento Serviço de Conservação e Limpeza, Manutenção; Serviços Gerais e Transporte; guaritas; Portarias e a Brigada de Pronto Atendimento da Câmara Municipal de Manaus

16. OUTRAS INFORMAÇÕES**COMUNICADO IMPORTANTE**

22

**INFORMAÇÕES GERAIS:**

Atendimento presencial: Rua Padre Agostinho Caballero Martin, 850
Bairro São Raimundo.

Horário de atendimento: de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 14h.

Identificação obrigatória: para acessar as dependências da Câmara Municipal, o cidadão deverá apresentar documento com foto e realizar cadastro para, em seguida, ser encaminhado ao setor desejado. Evitar o uso de capacetes, camisetas, bermudas e chinelos.



O Serviço de Informação ao Cidadão-SIC é o principal canal de comunicação entre os cidadãos e a sociedade para a obtenção de informações prevista na Lei de Acesso a Informação e na Resolução 082, de 10 de junho de 2013 da CÂMARA MUNICIPAL DE MANAUS. **MARCO REGULATÓRIO DA TRANSPARÊNCIA NO BRASIL**, Constituição Federal de 1988 – art. 5º, XXXII; art. 37, § 3º, II e art. 216, § 2º; Lei Capiberibe, Lei 131/09 (Lei da Transparência, que acrescentou dispositivos na Lei 101/00 responsabilidade fiscal); Lei de Acesso à Informação – Lei 12.527/11;



O **Fala.BR** é a plataforma integrada de acesso à informação e ouvidoria Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), permite que qualquer cidadão possa encaminhar pedidos de informações públicas e manifestações, além do registro de pedidos e manifestações, o sistema permite acompanhar o cumprimento dos prazos; consultar as respostas recebidas; entrar com recursos; apresentar reclamações; entre outras ações, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

OUTRAS INFORMAÇÕES

No Portal www.cmm.am.gov.br, contém varias informações referente as atividades institucionais e serviços jornalisticos, como também sessões plenárias, comunitárias e solenidades, eventos, reuniões e demais ações e atividades inerentes à instituição. O cidadão pode tambem ter acesso de projetos de lei, decretos legislativos, leis, atas, além da cobertura fotográfica por meio do link www.flickr.com.camaramanaus.

A Câmara Municipal aderiu às novas tecnologias de comunicação de suas atividades pelo canal do YouTube Facebook.

Facebook: www.facebook.com/cmmoficial

Instagram: www.instagram.com/camaramanausam

YouTube: www.youtube.com/user/CamaradeManaus

TV Câmara: A transmissão da programação ocorre de duas formas: em TV aberta no canal 36 por meio de um contrato com a emissora Local TV que transmite ao vivo as sessões plenárias de segunda à quarta-feira, das 9h às 12h; como também operação através do sistema de TV a cabo em sinal compartilhado com a TV Assembleia, e sua programação está disponível às segundas, quartas e sextas-feiras no horário das 7h às 15h, com transmissão prioritária ao vivo e reprise das sessões plenárias, sessões solenes, reuniões técnicas e audiências públicas realizadas no Plenário Adriano Jorge, na sede da Câmara Municipal de Manaus.

A programação da TV Câmara Manaus pode ser acompanhada pelo canal 99 para os usuários que ainda detêm o pacote da Net em sistema analógico e também no canal 06e 20 na Net Digital.

A transmissão ao vivo das sessões plenárias ocorre das 9h às 15h pela NET e de 9h às 12hna Local TV. As sessões ocorridas as terças e quintas-feiras pela manhã são gravadas e transmitidas sempre a partir das 15h. As sessões plenárias também podem ser acompanhadas pelo Portal da CMM (www.cmm.am.gov.br), em sala de imprensa.

17. CONTATOS

DESCRIÇÃO	E-MAIL	CONTATO
PRESIDÊNCIA	presidencia@cmm.am.gov.br	(92) 3303-2709
ASSESSORIA DA PRESIDÊNCIA	nilson.junior@cmm.am.gov.br	3303-2701
DIRETORIA GERAL	diger@cmm.am.gov.br	3303-2741
PROCURADORIA GERAL	procuradoria@cmm.am.gov.br	3303-2802
OUVIDORIA	ouvidoria.cmm@cmm.am.gov.br	3303-2707
CONTROLE INTERNO	controladoria@cmm.am.gov.br	3303-2724
DIRETORIA FINANCEIRA	difin@cmm.am.gov.br	3303-2716
DIRETORIA LEGISLATIVA	dl@cmm.am.gov.br	3303-2794
DIRETORIA DE GESTÃO E DGTI	isocamara@cmm.am.gov.br	3303-2903
DIRETORIA DE COMUNICAÇÃO	dircom@cmm.am.gov.br	3303-2771
DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS	dirh@cmm.am.gov.br	3303-2740
DIRETORIA DE ENGENHARIA	direng@cmm.am.gov.br	3303-2720
DIRETORIA DE CERIMONIAL	cerimonial@cmm.am.gov.br	3303-2799
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO	licitacao@cmm.am.gov.br	3303-2761

18. CONSELHO DE GESTÃO INTEGRADA CONTATOS

NOME	ÁREA ESTRATÉGICA	FUNÇÃO
Kelly Suelen Correa Holanda	Sistema de Gestão	Presidente do CGI
Adonay Paes Barreto de Oliveira	Representante da Direção (RD)	Vice-Presidente do CGI
Ana Caroline Souza Lopes	Recursos Financeiros	Conselheiros (as) do Sistema de Gestão
Elane de Souza Alves	Recursos de Pessoal	
Darlem da Silva Monteiro	Processo Legislativo	
Renan da Cunha Nogueira	Provedor de Serviços	
Eduardo Martins Barreto	Sistema de Gestão	Coordenador do Programa ISOCÂMARA

INFORMAÇÕES TÉCNICAS**Copyright © 2021 by Câmara Municipal de Manaus**

Conteúdo da Carta de Serviços: Comitê de Gestão Estratégica (CGE)

25

OUVIDORIA
Amom Mandel Lins Filho Ouvidor Geral
Pedro Augusto Câmara de Oliveira Bessa Coordenador
Elane Moura Belota
Ieda Frota Gomes
Maria Eliana Carneiro da Rocha

GRUPO TÉCNICO (GT)
Aleksandro Gomes Machado
Ana Lúcia Maciel Lopes
Eli Camilo Cústodio
Izabel Christina de S. Maquiné
Leorides Magalhães Lima
Maurício Silva Malheiros
Valério Ladeira Lunière

Câmara Municipal de Manaus

Carta de Serviços ao Usuário; Manaus, Setembro, 2021.

Versão 01/2021. 25 pp

Copyright [2021] by Câmara Municipal de Manaus.

Todos os direitos reservados à Instituição. É permitida a reprodução total ou parcial, desde que citada esta fonte.

1. Administração Pública
 2. Poder Legislativo
 3. Prestação de Serviços
 4. Serviço Público
- I. Título