



**Câmara Municipal de Japurá**  
Poder Legislativo

---

# Carta de Serviço ao Usuário

2024



# **Câmara Municipal de Japurá**



**Câmara Municipal de Japurá**  
Poder Legislativo

---

# Carta de Serviço ao Usuário

2024

**Copyright © 2024 by Câmara Municipal de Japurá**

Câmara Municipal de Japurá

Carta de Serviços ao Usuário/Câmara Municipal de Japurá; Japurá, Janeiro. 2023.

Versão 1/2023. 29 pp

Copyright [2023] by Câmara Municipal de Japurá.

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

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

Mardejamison Alves Vieira  
**Presidente da Câmara**

Marcos Antônio Da Silva Oliveira  
**Vice-presidente**

Nilson Ferreira De Oliveira  
**Secretário**

## COMISSÃO DE FINANÇAS E ORÇAMENTO

Eliã Machado Muniz

**Presidente**

Elones Machado Maciel

**Relator**

Guilherme Nascimento

**Membro**

CÂMARA MUNICIPAL DE JAPURÁ.....	6
PROPÓSITOS ORGANIZACIONAIS.....	7
COMPROMISSOS COM A QUALIDADE NO ATENDIMENTO.....	8
CATÁLOGO DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.....	9
PROCESSO DE COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE.....	9
PROCESSO DE COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE.....	10
PROCESSO DE RECURSOS HUMANOS.....	11
PROCESSO DE AQUISIÇÃO.....	12
PROCESSO DE AQUISIÇÃO.....	13
PROCESSO ADMINISTRATIVO.....	14
VEREADORES.....	14
VEREADORES.....	15
FUNÇÕES DO VEREADOR.....	15
FUNÇÕES DO VEREADOR.....	16
GABINETES DE VEREADORES.....	17
SESSÕES PLENÁRIAS.....	17
COMISSÕES PERMANENTES.....	18
OUTROS SERVIÇOS.....	18
O OUVIDORIA.....	19
PORTAL.....	19
REDES SOCIAIS.....	19
ORGANOGRAMA.....	19

A Câmara Municipal de Japurá constitui o Poder Legislativo do Município, compondo-se de Vereadores eleitos de acordo com a legislação vigente. Tem funções precipuamente legislativas, mas exerce, cumulativamente, funções de fiscalização e julgamento, podendo ainda sugerir medidas administrativas e, no que lhe compete, praticar atos de administração interna.

Ao todo, 11 vereadores compõem a 17ª Legislatura da Câmara Municipal de Japurá. Eles se reúnem em Sessões Ordinárias, que são de caráter público e que acontecem as terças e quinta-feira, a partir das 9 horas, na sede do Poder Legislativo.

As Comissões Técnicas destinam-se à análise de proposições deliberadas pelo Plenário, bem como à elaboração de parecer técnico aos Projetos, os quais, após a devida análise, Voltam para a discussão e votação dos Vereadores no Plenário.

Além das Reuniões Plenárias e das reuniões realizadas pelas Comissões Técnicas, os Vereadores também atendem à população em seus Gabinetes (pessoalmente ou por intermédio de sua Assessoria), visitam as comunidades nos bairros de Manaus e reúnem-se com Secretários Municipais e com o Prefeito para apresentar as demandas dos cidadãos.

Na Câmara Municipal de Japurá, os Vereadores são os responsáveis pela elaboração de Projetos de Lei, Indicações, Requerimentos e Moções; pela fiscalização das ações do Poder Executivo Municipal; e pela aprovação de Leis que beneficiem a sociedade Japuraense.

# MISSÃO, VISÃO E VALORES

## MISSÃO

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

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

## VISÃO

## VALORES

- Transparência, legalidade, eficiência, melhoria contínua e responsabilidade socioambiental.



- Os servidores da Câmara Municipal de Japurá devem executar suas atribuições e competências, de acordo com os valores da Instituição, favorecendo o acesso do cidadão-usuário aos serviços e sem incorrer em qualquer tipo de preconceito;
- O atendimento aos cidadãos-usuários será feito de maneira acolhedora, dialogada, informativa, clara e objetiva, respeitando a confidencialidade, a imparcialidade, a legalidade e o Código de Ética do servidor público civil;
- Todos os servidores da Câmara Municipal de Japurá são identificados por meio de crachás contendo nome, foto, número de matrícula funcional e departamento;
- No atendimento, inclusive via telefone, o servidor da Câmara Municipal de Japurá se identificará de modo cortês, fornecendo o nome do departamento, ouvindo e respondendo à informação solicitada;
- Critérios para o atendimento: por ordem de chegada, com prioridade para idosos, gestantes, lactantes e portadores de necessidades especiais;

### **A Câmara Municipal de Japurá se compromete a aprimorar e manter atualizada:**

- A identificação e sinalização dos departamentos e setores da Câmara Municipal de Japurá;
- As instalações adequadas aos portadores de necessidades 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.

**ATENÇÃO****Informações Gerais:**

- Atendimento presencial: R. São Francisco, Japurá – AM, 69495-000
- 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.

## PROCESSO DE COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

**• PROCESSO LEGISLATIVO****Requisitos exigidos**

Identificação da pessoa física ou jurídica e localização estadual.

**Tempo de espera**

Presencial: 30 minutos.  
Telefone: 20 minutos.  
E-mail: 24 horas.

**Tempo de atendimento**

10 minutos

**Prazo para conclusão**

10 minutos

**Consulta do andamento**

Presencial: Câmara de Japurá  
Telefone: (97) xxxx-xxxx  
E-mail: contato@camarajapura.am.gov.br

**Serviço disponível**

Informações sobre a situação a situação de Leis, Decretos Resoluções, LOMAN e etc.

**Usuários**

Pessoa física ou jurídica

**Canais de atendimento**

Telefone, e-mail, Portal

Presencial: Câmara de Japurá.

Telefone: (97) 3491-2238

E-mail: contato@camarajapura.am.gov.br

## •OUVIDORIA

<p><b>Serviço disponível</b></p> <p>Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos tratando, analisando e encaminhando às suas manifestações.</p>	<p><b>Usuários</b></p> <p>Pessoa física ou jurídica</p> <p><b>Canais de atendimento</b></p> <p>1. Presencial: Câmara de Japurá                  2. Telefone: (97) xxxx-xxxx                  3. E-mail: contato@camarajapura.am.gov.br</p>	<p><b>Usuários</b></p> <p>Pessoa física ou jurídica</p> <p><b>Canais de atendimento</b></p> <p>Telefone, e-mail, Portal</p> <p>Presencial: Câmara de Japurá                  Telefone: (97) xxxx-xxxx                  E-mail: contato@camarajapura.am.gov.br</p>
--	--	---

<p><b>Serviço disponível</b></p> <p>Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) Responsável por fornecer as informações com base na Lei de Acesso à Informação (LAI)</p>	<p><b>Usuários</b></p> <p>Pessoa física ou jurídica</p> <p><b>Canais de atendimento</b></p> <p>1. Câmara de Japurá                  2. Telefone: (97) xxxx-xxxx                  3. E-mail: contato@camarajapura.am.gov.br</p>	<p><b>Usuários</b></p> <p>RG/CPF/CNPJ e qualquer forma de contato (telefone, e-mail, endereço e outros)</p> <p><b>Tempo de espera</b> 20 minutos</p> <p><b>Tempo de atendimento</b> 20 minutos</p> <p><b>Prazo para conclusão</b> 20 minutos a 30 dias</p> <p><b>Consulta do andamento</b></p>
---	--	--

## •DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

<b>Requisitos exigidos</b>		
Requerimento/RG (cópia física ou digital) CPF (cópia física ou digital)		
<b>Tempo de espera</b> 15 minutos		
<b>Serviço disponível</b>	<b>Tempo de atendimento</b> 20 minutos	<b>Usuários</b> Servidores ou ex-servidores
	<b>Prazo para conclusão</b> 30 dias	
	<b>Consulta do andamento</b> Telefone: (97) xxxx-xxxx Presencial: Câmara de Japurá	
	<b>Canais de atendimento</b> Presencial: Câmara de Japurá	
Emissão de certidões e declarações com relação a situação funcional.		

## •ESCOLA DO LEGISLATIVO VEREADORA LÉA ALENCAR

<b>Requisitos exigidos</b>		
Requerimento/RG (cópia física ou digital) CPF (cópia física ou digital)		
<b>Tempo de espera</b> 15 minutos		
<b>Serviço disponível</b>	<b>Tempo de atendimento</b> 20 minutos	<b>Usuários</b> Pessoas físicas
	<b>Prazo para conclusão</b> 30 dias	
	<b>Consulta do andamento</b> Telefone: (97) xxxx-xxxx Presencial: Câmara de Japurá	
	<b>Canais de atendimento</b> Presencial: Câmara de Japurá	
Realizar cursos e palestras voltados para capacitações dos Vereadores, servidores e comunidade. Conceber e executar projetos voltados para a formação de cidadania e desenvolvimento do senso crítico e político. Promover eventos culturais e de integração, inclusive ambientais.		

**•DIRETORIA FINANCEIRA**

<b>Serviço disponível</b> Emissão de Certificados de Capacidade Técnica	<b>Requisitos exigidos</b> Requerimento/CNPJ (cópia física ou digital)	<b>Usuários</b> Provedores de serviços externos
	<b>Tempo de espera</b> 15 minutos	
	<b>Tempo de atendimento</b> 10 minutos	
	<b>Prazo para conclusão</b> 3 dias	
	<b>Consulta do andamento</b> Câmara de Japurá	
<b>Serviço disponível</b> Convênios Termo de cooperação	<b>Requisitos exigidos</b> Requerimento/CNPJ (cópia física ou digital)	<b>Usuários</b> Provedores de serviços externos / órgãos parceiros
	<b>Tempo de espera</b> 15 minutos	
	<b>Tempo de atendimento</b> 20 minutos	
	<b>Prazo para conclusão</b> 30 dias	
	<b>Consulta do andamento</b> Presencial: Câmara de Japurá	
<b>Canais de atendimento</b> Câmara de Japurá		
<b>Canais de atendimento</b> Presencial. Câmara de Japurá		

## •COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

<b>Serviço disponível</b>  Cadastro de fornecedores	<b>Requisitos exigidos</b>  Apresentar documentos constantes no requerimento padrão (conforme art.34 da Lei 8.666/93).	<b>Usuários</b>  Agências de notícias
	<b>Tempo de espera</b> 5 minutos	<b>Canais de atendimento</b>  Presencial. Câmara de Japurá Telefone: (97) xxxx-xxxx
	<b>Tempo de atendimento</b> 10 minutos	
	<b>Prazo para conclusão</b> 5 dias sem pendência de documentos. 30 dias sem pendência de documentos.	
	<b>Consulta do andamento</b> Telefone: (97) xxxx-xxxx	

## PROCESSO ADMINISTRATIVO

<b>Serviço disponível</b>  Venda de assinaturas do Diário Oficial do Legislativo	<b>Requisitos exigidos</b>  Requerimento/RG (cópia física ou digital)/CPF (cópia física ou digital)	<b>Usuários</b>  Servidores ou ex-servidores
	<b>Tempo de espera</b> 15 minutos	<b>Canais de atendimento</b>  Presencial. Câmara de Japurá Telefone: (97) xxxx-xxxx
	<b>Tempo de atendimento</b> 20 minutos	
	<b>Prazo para conclusão</b> 30 dias	
	<b>Consulta do andamento</b> Telefone: (97) xxxxx-xxxx	

- DIÁRIO OFICIAL DO LEGISLATIVO MUNICIPAL (e-DOLM)

Serviço disponível	Usuários	Requisitos exigidos
<b>Venda de assinaturas do Diário Oficial do Legislativo</b>	Servidores ou ex-servidores	Requerimento/RG (cópia física ou digital)/CPF (cópia física ou digital)
	<b>Canais de atendimento</b>	<b>Tempo de espera</b> 15 minutos
	Câmara de Japurá	<b>Tempo de atendimento</b> 20 minutos
		<b>Prazo para conclusão</b> 30 dias

## VEREADORES

**Vereador : Mardejamison Alves Vieira**

Telefone: s/n

E-mail: mardejamison@camarajapura.am.gov.br

**Vereadora : Marcos Antônio Da Silva Oliveira**

Telefone: s/n

E-mail: marcos@camarajapura.am.gov.br

**Vereador : Nilson Ferreira De Oliveira**

Telefone: s/n

E-mail: nilson@camarajapura.am.gov.br

**Vereador : Mayara Oliveira Dos Santos**

Telefone: s/n

E-mail: mayara@camarajapura.am.gov.br

**Vereador : Evangelista Rodrigues Caldeira**

Telefone: s/n

E-mail: evangelista@camarajapura.am.gov.br

**Vereador : Elizângela Alves De Lima**

Telefone: s/n

E-mail: elizangela@camarajapura.am.gov.br

**Vereador : Eliã Machado Muniz**

Telefone: s/n

E-mail: elia@camarajapura.am.gov.br

**Vereadora : Elenilton Ferreira Nogueira**

Telefone: s/n

E-mail: elenilton@camarajapura.am.gov.br

**Vereadora : Guilherme Nascimento**

Telefone: s/n

E-mail: guilherme@camarajapura.am.gov.br

**Vereador : Elones Machado Maciel**

Telefone: s/n

E-mail: elones@camarajapura.am.gov.br

## FUNÇÕES DO VEREADOR

Além dos pronunciamentos (discursos) sobre assuntos de interesse da população, o Vereador discute e apresenta proposições, que são as matérias deliberadas pelo Plenário.

As proposições, ou proposituras, são de vários tipos:

**a) Projeto de Lei** – é a proposta que, caso aprovada pelas Comissões Técnicas e pelo Plenário e sancionada pelo Prefeito, origina uma Lei. Caso contrário, o projeto é arquivado. Sua iniciativa cabe a qualquer Vereador, à Mesa Diretora, às Comissões, aos eleitores (na forma do artigo 60 da Lei Orgânica do Município de Manaus) e ao Prefeito, com as restrições constantes das Constituições Federal e Estadual, da Lei Orgânica do Município e do Regimento Interno da Câmara Municipal de Manaus (CMM).



**b) Projeto de Resolução** – trata de assuntos de caráter político ou organizacional da própria CMM, dispensando a manifestação do Prefeito. Os Projetos de Resolução tratam de: perda ou extinção de mandato; assuntos internos da Casa; criação e conclusão de Comissões Especiais; alterações do Regimento Interno; assuntos do Executivo que, por sua vez, exijam aprovação do Parlamento; e concessão de licença, para Vereadores, acima de 30 dias.

**c) Projeto de Decreto Legislativo** – é a regulamentação de matérias de competência privativa da CMM, como: licença do Prefeito e do Vice-Prefeito; aprovação ou rejeição de contas e balanços do Executivo e da CMM; concessões de Comendas (Medalhas e Títulos Honoríficos); e mudança do prédio onde funciona o Poder Legislativo Municipal.

**d) Emendas** – são as propostas apresentadas por Vereador, Comissão ou pela Mesa Diretora da Câmara, com a finalidade de alterar parte de um Projeto em discussão.

**e) Requerimento** – é todo pedido feito ao Presidente da Câmara sobre matéria do expediente ou de ordem, apresentado por qualquer Vereador ou Comissão, destinado a qualquer órgão, público ou privado, e que será resolvido pelo Plenário na ordem de sua apresentação, salvo os da alça da do Presidente.

**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, ou para que a Secretaria Municipal de Obras tapa buracos de determinada rua.

**h) Substitutivo** – é a proposição apresentada por Vereador, Comissão ou pela Mesa Diretora da Câmara para substituir matéria sobre o mesmo assunto. A diferença da Emenda é que esta faz uma alteração parcial do Projeto, enquanto o Substitutivo altera toda a matéria

**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. Isso acontece quando o Projeto é julgado inconstitucional ou contrário aos interesses públicos.

**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 e têm por finalidade esclarecer à Mesa, à Presidência ou ao Plenário os aspectos técnicos (inclusive jurídicos) e políticos do assunto submetido à Comissão, possibilitando-lhes deliberar com maior conhecimento do assunto.

Com o objetivo de maior aproximação da Casa Legislativa com a sociedade, os Vereadores e seus assessores atendem diariamente em seus Gabinetes parlamentares, para tratar dos assuntos listados abaixo, além das funções citadas anteriormente:

- Intermediar pleitos da comunidade junto ao Poder Executivo e demais órgãos públicos;
- 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.

O tempo de espera pode variar de 5 a 20 minutos e o tempo de atendimento depende do assunto e sua complexidade.

## SESSÕES PLENÁRIAS

A Câmara Municipal de Japurá tem cinco tipos de reuniões ou sessões: Preparatórias, Ordinárias, Extraordinárias, Solenes e Especiais.

- a) Preparatórias – são aquelas que precedem 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 as regulares, realizadas sempre às segundas, terças e quartas-feiras, a partir das 9 horas, com a discussão e votação de temas e Projetos de interesse da população.
- c) Extraordinárias – são as reuniões realizadas em dia ou horário diverso das Ordinárias. Acontecem quase sempre quando há urgência para a definição de determinado assunto, ou quando os trabalhos ultrapassam o horário regimental estabelecido para a realização das Reuniões Ordinárias. Podem ser convocadas pelo Prefeito, pelo Presidente da Câmara ou por dois terços (2/3) dos Vereadores. Tem a duração máxima de três horas e são realizadas em qualquer dia e hora.
- d) Solenes – independentemente de quórum, são realizadas em ocasiões de grandes comemorações, para prestar homenagens especiais ou de notória importância, entrega de Títulos Honoríficos, comemoração de datas cívicas e para leitura da Mensagem do Prefeito no início da sessão legislativa.
- e) Especiais – são as que ocorrem no plenário da Casa, ou fora dele, para debater assuntos de interesse da coletividade, com representantes da sociedade ou autoridades públicas

## COMISSÕES PERMANENTES

Comissão de Constituição, Justiça e Redação  
Comissão de Finanças, Economia e Orçamento  
Comissão de Educação  
Comissão de Agricultura e Política Rural  
Comissão de Saúde  
Comissão de Serviço e Obras Públicas  
Comissão de Transporte, Mobilidade Urbana e Acessibilidade  
Comissão de Cultura e Patrimônio Histórico  
Comissão Turismo, Indústria, Comércio, Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda  
Comissão de Assuntos Sócios Comunitários e Legislação Participativa  
Comissão de Ética  
Comissão de Direitos Humanos, Povos Indígenas e Minorias  
Comissão de M. Ambiente, Rec. Naturais, Sustentabilidade e Vigilância Permanente  
Comissão de Acompanhamento de Leis  
Comissão de Água e Saneamento  
Comissão de Esportes  
Comissão de Defesa e Proteção dos Direitos da Mulher  
Comissão de Defesa do Consumidor  
Comissão de Direito da Criança, do Adolescente e do Idoso  
Comissão de Habitação e Regularização Fundiária Urbana

## OUTROS SERVIÇOS

# SIC



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 LAI 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 que é Ouvidoria?

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo onde você pode registrar suas demandas sobre os serviços públicos.

## PORTAL

O Portal **[www.camarajapura.am.gov.br](http://www.camarajapura.am.gov.br)** contém a cobertura completa das atividades do Legislativo da cidade de Manaus: sessões plenárias, comunitárias e solenidades, eventos, reuniões e demais ações e atividades inerentes à instituição e ao mandato dos vereadores.

No Portal, o cidadão pode ter acesso de projetos de lei, decretos legislativos, leis, atas.

## REDES SOCIAIS

A Câmara Municipal de Japurá aderiu às novas tecnologias de comunicação porque acredita que elas ampliam o processo de transparência. O Facebook e Instagram são importantes ferramentas de difusão de informação.

- Facebook: [www.facebook.com/camara.dejapura](http://www.facebook.com/camara.dejapura)
- Instagram: [www.instagram.com/camaramunicipaldejapura](http://www.instagram.com/camaramunicipaldejapura)

## ORGANOGRAMA

