



Carta de Serviço ao Usuário
Câmara Municipal de Manacapuru
Amazonas - Brasil

➤ APRESENTAÇÃO:

A Carta de Serviços ao Usuário, nos termos da Lei nº 13.460/2017, tem por objetivo informar o usuário sobre: os serviços prestados pelo órgão ou entidade; as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A Carta de Serviços ao Usuário, trata-se, portanto, de um instrumento de gestão que reflete o caráter social e democrático do órgão, uma vez que informa aos cidadãos quais os serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços, estabelecendo-se como um mecanismo de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

➤ CÂMARA MUNICIPAL:

A Câmara Municipal de Manacapuru é o poder Legislativo do Município, e tem autonomia política, administrativa e financeira, composto por Vereadores eleitos através de sistema proporcional, dentre cidadãos maiores de 18 anos, no exercício de direitos políticos, pelo voto direto e secreto. O número de Vereadores para a composição da Câmara é fixado pela mesma, observada a Constituição da República e da Constituição do Estado.

➤ COMO O PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL ESTÁ INSERIDO NA ESTRUTURA CONSTITUCIONAL?

No município, o Poder Legislativo compreende a respectiva Câmara Municipal. A representação política é exercida pelos vereadores no exercício das funções com atividades legislativas dentro das competências atribuídas ao legislativo municipal. A produção legislativa é percebida pelo desempenho dos vereadores no acompanhamento das atividades, por meio das sessões, reuniões e audiências públicas que devem ser amplamente divulgadas pelos meios de comunicação ou nas redes sociais.

Fonte: Cartilha do Vereador. Senado Federal. BRASÍLIA – DF. 2019

➤ MISSÃO – VISÃO – VALORES:

Ato Legislativo Nº 014/2016

I – **MISSÃO:** Representar o cidadão do Município, legislando e fiscalizando o Executivo, bem como prestar serviços preservando a supremacia do interesse público, com ética, respeito, eficiência e transparência, de forma integrada e com responsabilidade social e cidadania, visando à melhoria da qualidade de vida dos moradores do município de Manacapuru.

II – **VISÃO:** Ser referência em legislação e fiscalização no âmbito municipal, consolidando-se como o centro de grandes debates, com visão inovadora e modernização na gestão legislativa e participativa da população, e, valorização dos seus servidores.

II – **VALORES:**

- respeito com os cidadãos e aos recursos públicos;
- ética com honestidade;
- eficiência e eficácia;
- comprometimento com a transparência;
- confiança e inovação;
- preservação da História e da Memória com desenvolvimento institucional.

➤ PRINCIPAIS ATIVIDADES:

- Legislar sobre assuntos de interesse local;
- Suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;
- Dispor sobre o ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano;
- Dar posse ao Prefeito e ao Vice-Prefeito;
- Fiscalizar a atuação do Poder Executivo municipal.

➤ LOCALIZAÇÃO:

Palácio Edmilton Maddy
Avenida Eduardo Ribeiro, nº 1.161, Centro - Manacapuru, AM — CEP: 69400-901

➤ HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:

DIAS: De segunda-feira a sexta-feira
HORÁRIOS: Das 8h às 12h30min

➤ PORTAL E MÍDIAS DIGITAIS



www.manacapuru.am.leg.br/



(92) 99364-7514



E-mail ADM: legislativomanaca_1948@hotmail.com

E-mail RH: camaramanacapuru@outlook.com

E-mail Finanças: financacmm@gmail.com



www.facebook.com/cmmpu



[camara_municipal_mpu](https://www.instagram.com/camara_municipal_mpu)



www.youtube.com/channel/UCNTkeauRUYQV8mdY0Cmns6w



Transparência: <https://camaramanacapuru.am.gov.br/>

➤ SERVIÇOS

1. OUVIDORIA/CANAIS DE COMUNICAÇÃO

- Ouvidoria da Câmara Municipal:

Órgão onde o cidadão pode enviar elogio, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal.

Requisitos - identificação: CPF, nome, e-mail e telefone. **A identificação não é obrigatória.*

Acesso ao Serviço: **Presencial**

Local de atendimento: **Sede da Câmara Municipal**

Dias: **Segunda e terça-feira**

Horários de atendimento: **Das 9h às 11h**

Contato WhatsApp: **(92) 99364-7514**

Quem pode solicitar: **Qualquer cidadão interessado**

Autoridade Competente: **Amiraldo Pereira da Costa - Ouvidor**

Prazos de Resposta ao Cidadão:

O prazo para resposta é de até 20 dias, a contar da data que o pedido foi protocolado.

O prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.

Prazo Recursal: 20 (vinte) dias, contados da ciência da decisão.

Etapas do processo: Recebimento da manifestação.

Análise da manifestação

Interpelação dos interessados/citados

Acompanhamento e resposta

Manifestações sobre a prestação de serviço: e-mail: legislativomanaca_1948@hotmail.com

- Fala.BR - Manacapuru/AM:

O Fala.BR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU). A plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos. Por meio do Fala.BR você pode registrar e acompanhar suas denúncias, reclamações, sugestões, solicitações, elogios, pedidos de acesso à informação e pedidos de simplificação de serviços públicos.

(fonte: www.mdh.gov.br/informacao-ao-cidadao/fala.br)

Requisitos - identificação através do fornecimento dos seguintes dados: CPF/CNPJ, nome, endereço, e-mail e telefone.

(<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>)

- Fale conosco:

Contato direto com a Câmara Municipal ou com qualquer Vereador, para consulta, solicitação, informação, sugestão, etc.

Requisitos - identificação: CPF, nome, endereço, e-mail e telefone.

Dias: **Segunda a sexta-feira**

Horários de atendimento: **Das 8h às 16h**

Manifestações sobre a prestação de serviço:

(<https://www.manacapuru.am.leg.br/ouvidoria>)

Contato WhatsApp: **(92) 99364-7514**

Servidor Responsável: Sandra Maria Jesus Araújo

Quem pode solicitar: Qualquer cidadão interessado

Prazos de Resposta ao Cidadão:

O prazo para resposta é de até 20 dias, a contar da data que o pedido foi protocolado.

O prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.

Prazo Recursal: 20 (vinte) dias, contados da ciência da decisão.

Etapas do processo: Recebimento da solicitação.

Análise da solicitação

Interpelação dos órgãos interessados/citados

Acompanhamento e resposta

- Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):

Para solicitar informação a respeito de diferentes assuntos da competência do Poder Legislativo municipal, tais como administração, educação, saúde, meio ambiente, trânsito e finanças, bem como acompanhar o seu status.



- **SIC físico:** presencial, direto na secretaria administrativa, através da identificação.

Formas de atendimento

Presencial na sede da Câmara

Dias: **Segunda e sexta-feira**

Horários: **Das 8h às 13h30min**

Local: **Secretaria Administrativa da Câmara**

Requisitos - identificação: CPF, nome, e-mail e telefone.

Servidor Responsável: Sandra Maria Jesus Araújo

Quem pode solicitar: Qualquer cidadão interessado

Prazos de Resposta ao Cidadão:

O prazo para resposta é de até 20 dias, a contar da data que o pedido foi protocolado.

O prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.



Previsão de atendimento: Ordem de chegada

Etapas do processo: Recebimento da solicitação.

Análise da solicitação

Interpelação dos órgãos interessados/citados

Acompanhamento e resposta



- e-SIC: através do endereço: **e-mail: legislativomanaca_1948@hotmail.com ou <https://www.manacapuru.am.leg.br/transparencia/aceso-a-informacao>**

2. PROTOCOLO

Registro e controle dos processos administrativos. Espaço para recebimento, registro e redirecionamento de correspondências (oficiais ou não)

Formas de atendimento

Presencial na sede da Câmara

Dias: **Segunda e sexta-feira**

Horários: **Das 8h às 13h30min**

Local: **Recepção da Câmara**

E-mail:

legislativomanaca_1948@hotmail.com

Prazos de Resposta ao Cidadão, caso precise:

O prazo para resposta é de até 20 dias, a contar da data que o pedido foi protocolado.

O prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.

Quem pode solicitar: Qualquer cidadão interessado

Previsão de atendimento: Ordem de chegada

3. ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

Publicações, divulgações e patrocínio de imagem, da missão e das ações, das campanhas de caráter educativo, informativo e de orientação social.

Dias: **Segunda e sexta-feira**

Horários: **Das 8h às 12h30min**

Contato WhatsApp: **(92) 99364-7514**

E-mail: legislativomanaca_1948@hotmail.com

4. CONSULTAS: SISTEMA DE APOIO AO PROCESSO LEGISLATIVO – SAPL

LEGISLAÇÃO (LEIS, DECRETOS, RESOLUÇÕES): **<https://sapl.manacapuru.am.leg.br/norma/pesquisar>**

ATAS E PAUTAS: **https://sapl.manacapuru.am.leg.br/sessao/pesquisar-sessao?data_inicio__year=2025**

LEGISLATURA ATUAL: **<https://sapl.manacapuru.am.leg.br/parlamentar/>**

MESA DIRETORA: **<https://sapl.manacapuru.am.leg.br/mesa-diretora/>**

COMISSÕES PERMANENTES: **<https://sapl.manacapuru.am.leg.br/comissao/>**

TRAMITAÇÃO DE MATÉRIAS: **<https://sapl.manacapuru.am.leg.br/materia/pesquisar-materia>**

PERGUNTAS E RESPOSTAS: **<https://www.manacapuru.am.leg.br/faq>**