



# CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

## CÂMARA DE VEREADORES DE GUAJARÁ-MIRIM - RO

CNPJ: 04.058.475/0001-90

Avenida 15 de Novembro, 1385 – Centro - CEP. 76.850-000 Guajará-Mirim – RO

**Carta de serviço ao Usuário** | (69) 3541-8573 ou 3541-2731 Site:

<http://www.guajaramirim.ro.leg.br/> – E-mail: cmgm@guajaramirim.ro.leg.br



## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| INTRODUÇÃO .....  | 3  |
| Carta de Serviços ao Usuário .....                                      | 3  |
| APRESENTAÇÃO .....  | 4  |
| A Câmara Municipal de Guajará-Mirim .....                               | 4  |
| Composição da Mesa Diretora-2019.....                                   | 6  |
| Estrutura Organizacional .....  | 7  |
| PROCESSOLEGISLATIVO .....   | 8  |
| Regimento Interno .....   | 8  |
| Lei Orgânica .....  | 8  |
| As Comissões.....   | 9  |
| a) Comissões Temporárias .....  | 9  |
| b) Comissões Permanentes.....   | 9  |
| Sessões Plenárias .....   | 10 |
| ATIVIDADEPARLAMENTAR .....  | 11 |
| Funções do Vereador .....   | 11 |
| Relação de Vereadores: Legislatura2017–2020 .....                       | 13 |
| SERVIÇOSAOUSUÁRIO .....   | 15 |
| I) Divisão Legislativa .....  | 15 |
| II) Divisão Administrativa.....   | 16 |
| a) Seção de Informações ao Cidadão, Ouvidoria, Protocolo e Arquivo..... | 16 |
| b) Unidade de Serviços de Recursos Humanos.....                         | 17 |
| III) Divisão Financeira .....   | 18 |
| IV) Gabinete da Assessoria Jurídica .....                               | 19 |
| V) Site (www.guajaramirim.ro.leg.br) .....                              | 20 |
| Compromisso e Padrão de Qualidade no Atendimento .....                  | 21 |



## INTRODUÇÃO

### **Carta de Serviços ao Usuário**

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Câmara Municipal de Guajará-Mirim tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Em resumo, a CSU é um documento que visa esclarecer sobre os serviços ofertados pela Câmara Municipal, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, os prazos de resposta, os horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

Na Câmara Municipal de Guajará-Mirim, a CSU é elaborada, revisada e publicada sob coordenação da Unidade central de Controle Interno – UCCI.



## APRESENTAÇÃO

### A Câmara Municipal de Guajará-Mirim

A Câmara de Vereadores exerce o Poder Legislativo no Município. No caso da cidade de Guajará-Mirim, por força das Constituição Federal e Estadual e da Lei Orgânica, o Parlamento é composto por 13 vereadores eleitos. Ao reunir representantes dos mais variados segmentos, a Câmara é o espaço onde a população tem contato com seus representantes e pode apresentar suas reivindicações e sugestões, exercendo assim sua cidadania.

O Plenário da Câmara, composto pela reunião dos vereadores em exercício, é o Órgão Deliberativo soberano do Legislativo Municipal. Cabe à Câmara, com sanção do Prefeito, dispor sobre as matérias de competência do município. A Câmara também possui a função de fiscalizar os atos do Poder Executivo, além de deliberar sobre assuntos de sua competência privativa, como organizar seus serviços internos e conceder homenagens a pessoas que tenham prestado serviços relevantes à cidade. As sessões ordinárias são abertas à comunidade e acontecem todas as segundas-feiras, com início às 16h00min, no Plenário **Abrahão Azulay**, localizado no térreo da sede da Câmara Municipal (Avenida 15 de novembro, 1385 – Centro –Guajará-Mirim/RO).

O Poder Legislativo é o poder-símbolo do regime democrático representativo. Nele encontram-se representados diferentes segmentos sociais e seus membros são escolhidos pela própria população. O conceito de representatividade, que pode parecer demasiado abstrato, se torna visível nas cidades, onde o Poder Legislativo é exercido pelos vereadores nas dependências das Câmaras Municipais. Nestes locais, os munícipes têm contato com seus representantes e podem se expressar, fazer suas reivindicações, sugestões, ou seja, exercer sua cidadania.

No município de Guajará-Mirim não é diferente, os representantes do Poder Legislativo exercem a função de porta-vozes das demandas da comunidade, além de cumprir seus papéis de legisladores e fiscalizadores do Poder Executivo Municipal. Em seus mandatos, os vereadores têm força para buscar alternativas e abrir portas para as soluções das demandas que se apresentam. Estas demandas têm movimento dinâmico e ininterrupto e são acompanhadas pelos vereadores que avaliam, ou apresentam propostas, como intento de gerenciar o presente e



planejar o futuro da sociedade guajaramirense.

O Poder Legislativo do Município de Guajará-Mirim foi instalado em 6 de abril de 1929, e pelo Ato de nº. 1.099 foram nomeados os primeiros membros do Conselho Municipal de Guajará-Mirim. A primeira câmara foi composta pelos vereadores José de Mendonça Lima, Sandoval Arantes Meira, Basílio Magno Ansolino, Carlos Costa, José Solencindo dos Santos Miguel Farias e Pedro Struthos. Com a Revolução de 1930, as câmaras municipais foram fechadas e o Congresso Nacional foi extinto. O Poder Legislativo do Município de Guajará-Mirim foi reativada em 8 de outubro de 1969, pelo Decreto-Lei 411, que também criou a Lei Orgânica do município. As primeiras eleições municipais em Guajará-Mirim, após a criação do Território Federal do Guaporé, foram realizadas em 30 de novembro de 1969. Os vereadores eleitos tomaram posse em 31 de janeiro em 1970, seus mandatos terminaram em 31 de dezembro de 1972. Na ocasião, a Câmara Municipal era composta de cinco vereadores. Atualmente a Câmara Municipal de Guajará-Mirim é composta por treze vereadores. Os atuais vereadores, Décima quarta Legislatura, 2021/2024, foram eleitos em 15 de novembro de 2020 e empossados no cargo no dia 1º de janeiro de 2021, seus mandatos terminarão dia 31 de dezembro de 2024. As sessões ordinárias da Câmara Municipal de Guajará-Mirim são realizadas nos dias de segunda-feira, as 16:00 horas.



**MESA DIRETORA – BIÊNIO 2023/2024**

***Presidente***

**Ver. João Vanderlei de Melo – PODEMOS**

***1º Vice-Presidente***

**Ver. Raimundo Braga Barroso – REPUBLICANOS**

***2º Vice-Presidente***

**Ver. ALESSANDRO SANTOS – AVANTE**

***1º Secretário***

**Ver. Kerling Aparecido Moreira – PDT**

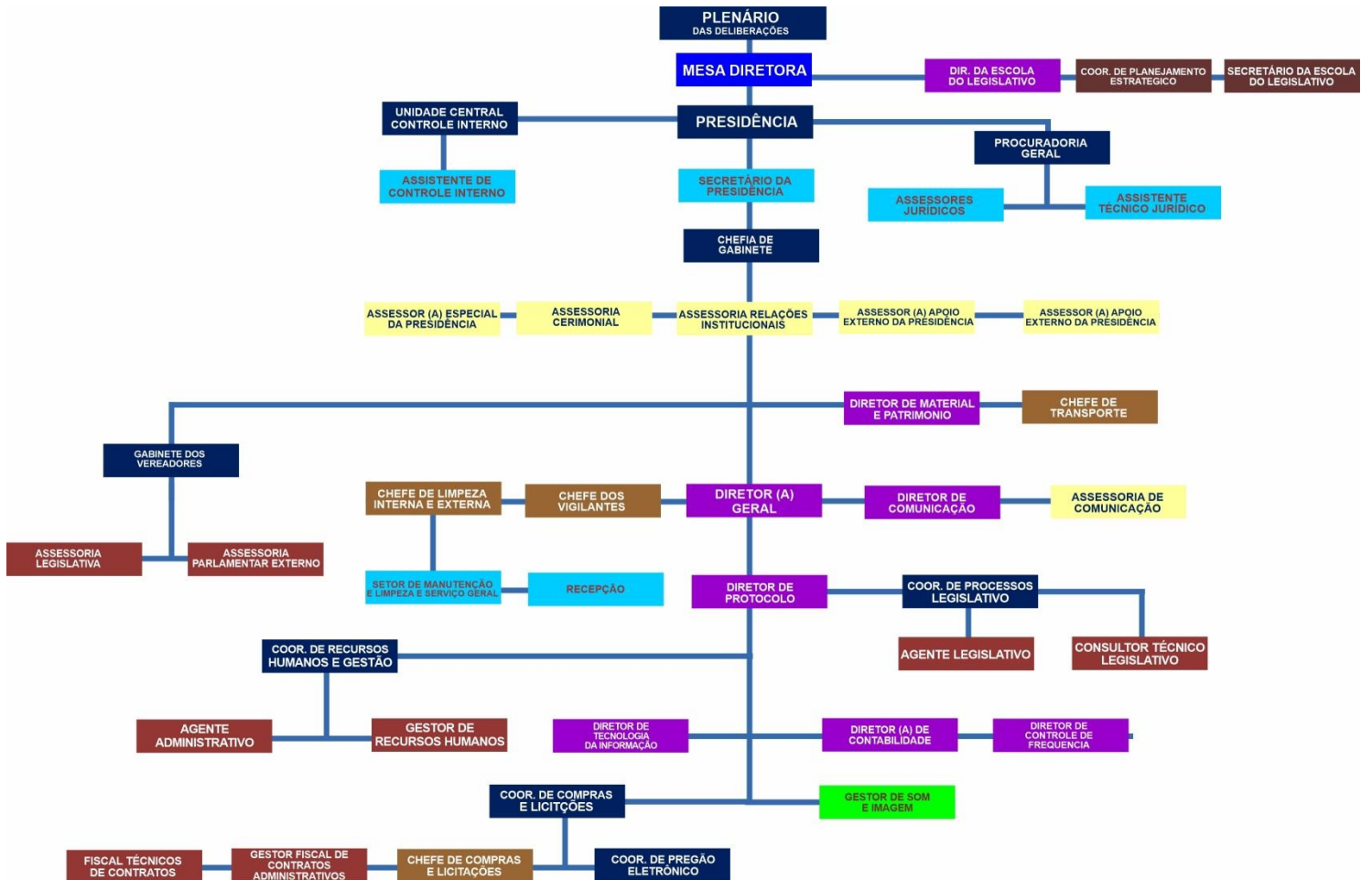
***2º Secretário***

**Ver. Romerito Pereira dos Santos - REPUBLICANOS**



## Estrutura Organizacional

### ORGANOGRAMA FUNCIONAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE GUAJARÁ-MIRIM





## PROCESSO LEGISLATIVO

### Regimento Interno

A Resolução 047/CMGM/94 - Regimento Interno da Câmara Municipal de Guajará-Mirim contém artigos que tratam da composição, das competências e das normas de funcionamento da Casa. Dispõe sobre as atribuições dos vereadores e membros da Mesa Diretora, sobre as normas de tramitação das proposições apresentadas pelo Executivo e pelos vereadores, além da organização das sessões e audiências.

O Regimento Interno da Câmara Municipal é também a norma disciplinadora dos direitos e deveres dos parlamentares e dos partidos que compõem o Parlamento. Ele define a atuação das comissões permanentes e temporárias e contém as normas que padronizam os procedimentos no âmbito do Poder Legislativo.

### Lei Orgânica

A Lei Orgânica Municipal é o instrumento maior de um Município, promulgada pela Câmara Municipal, segundo princípios estabelecidos na Constituição Federal e Estadual. Contém a base que norteia a vida da sociedade local. Seus objetivos são o bem-estar social, o progresso e o desenvolvimento de um povo.





## **As Comissões**

As Comissões são órgãos de estudo, investigação e representação da Câmara e podem ser temporárias ou permanentes.

### **a) Comissões Temporárias**

Destinam-se a apreciar assuntos relevantes ou excepcionais, ou a representar a Câmara, com atribuições e prazo de funcionamento definidos no momento de sua criação.

### **b) Comissões Permanentes**

Têm como principais atribuições promover estudos, pesquisas e investigações sobre problemas de interesse público relacionados com a sua competência, além de propor a aprovação ou rejeição, total ou parcial, ou ainda o arquivamento das proposições sob seu exame, bem como elaborar os projetos dela decorrentes.

As Comissões Permanentes, cujas composições estão disponíveis no *link* Transparência, são:

- I - Comissão de Constituição, Justiça e Redação;
- II - Comissão de Estatística, Finanças e Orçamento;
- III - Comissão de Obras e Serviços Públicos;
- IV - Comissão de Educação, Cultura, Saúde e Assistência Social;
- V – Comissão de turismo , Agricultura,Pesca e Meio Ambiente;
- VI– Comissão de Ética Parlamentar.



## Sessões Plenárias

A Câmara Municipal de Guajará-Mirim tem quatro tipos de reuniões ou sessões: Ordinárias, Extraordinárias, Solenes e Especiais.

**Ordinárias** - são as sessões regulares, realizadas às segundas-feiras, a partir das 19h30min, na quais ocorrem as discussões e votações de temas e projetos de interesse da população.

**Extraordinárias** - A Câmara Municipal, quando necessário, reúne-se extraordinariamente durante o recesso para analisar projetos, podendo, em caso de urgência ou de interesse público relevante, ser convocada sessão extraordinária também no período ordinário.

**Solenes** - As sessões solenes destinam-se a comemorações ou a homenagens e nelas poderão usar a palavra os oradores convidados e as lideranças de bancadas. As sessões solenes serão convocadas pela Mesa ou por deliberação da maioria absoluta do Plenário, para o fim específico que lhe for determinado, tendo a duração máxima de duas horas.

**Especiais** - As sessões especiais destinam-se a dar posse aos Vereadores, Prefeito e Vice-Prefeito, para realizar a eleição da Mesa Diretora da Câmara, recepção ao Prefeito e para promover reunião relacionada com o interesse público, também chamado de audiência pública. As sessões especiais têm a duração necessária ao seu objetivo.



## ATIVIDADE PARLAMENTAR

### Funções do Vereador

Além dos pronunciamentos (discursos) sobre assuntos de interesse da população e da atribuição de fiscalizar o Executivo Municipal, o vereador discute e apresenta proposições, que são as matérias deliberadas pelo Plenário. As proposições, ou proposituras, são de vários tipos:

**Projeto de Emenda à Lei Orgânica** - Visa alterar a Lei Orgânica. Pode ser apresentada apenas por vereadores, através da assinatura de, no mínimo, um terço deles; pelo prefeito ou pela sociedade, mediante a assinatura de 5% dos eleitores do município.

**Projeto de Lei Complementar** - Trata-se de matéria complementar à Lei Orgânica Municipal e necessita de análise de uma comissão especial. Exemplos: Código de Obras, Código Tributário e Fiscal, Lei do Plano Diretor, Estatuto do Servidor Público Municipal, Código de Posturas e Código do Meio Ambiente.

**Projeto de Lei** - É a proposição que disciplina assunto da competência do município. Está sujeita à aceitação do prefeito que pode concordar, transformando em lei, ou discordar, apresentando veto ao projeto. A maioria das leis provém de projeto de lei ordinária ou simplesmente, projeto de lei.

**Projeto de Decreto Legislativo** - Disciplina assunto de exclusiva competência do Legislativo, mas que gera efeitos externos a ele. Exemplo: fixação da remuneração do prefeito, do vice-prefeito e dos vereadores.

**Projeto de Resolução** - Também é proposição de assunto de exclusiva competência do Legislativo, mas com efeitos internos. Exemplo: alteração do Regimento Interno.

**Indicação** - É a proposição apresentada solicitando medidas de interesse público



a outro ente, órgão ou empresa prestadora de serviço público.

**Requerimento** - Proposição, oral ou escrita, de autoria de vereador, comissão ou líder de bancada, dirigida ao Presidente da Câmara sobre assunto determinado. Exemplos: pedido de maior prazo para relatar matéria, demissões, de votos de congratulações, entre outros.

**Pedido de Providência** - Instrumento utilizado para solicitar ao Poder Executivo quaisquer providências consideradas úteis à comunidade. Exemplos: troca de lâmpada, limpeza de passeio público, entre outras.

**Pedido de Informações** - É a proposição que visa obter do Poder Executivo, e também de outros órgãos, informações sobre assuntos diversos, relacionados às questões municipais. É um instrumento muito importante, pois através dele é possível exercer a função fiscalizadora do vereador.

**Emenda** - É a proposta que visa alterar outra proposição. Deve ser apresentada por vereador, comissão ou líder de bancada, podendo ser aditivas (que acrescentam), substitutivas (que substituem) e redacionais (que alteram a redação).

**Substitutivos** - São as emendas globais, ou seja, que alteram todo o conteúdo de outra proposição.

**Subemenda** - É a emenda apresentada para alterar outra emenda.

**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 tem 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.

Apreciar o **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. Obs.: O veto não é uma proposição legislativa, mas sim consequência de uma.



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 de assuntos tais como:

- 
- 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.

### Relação de Vereadores: Legislatura 2021 – 2024





## SERVIÇOS AO USUÁRIO

### I) Divisão Legislativa

**Serviços disponíveis:** informações sobre a tramitação e votação de Projetos de Lei, Decretos, Resoluções, Boletins com a pauta das Sessões, Atas das Sessões e Leis Municipais.

**Requisitos necessários para acessar o serviço:** identificação e contato com o setor Legislativo.

**Canais de comunicação:**

- Telefone: (69) 3541 2731 / (69) 3541-8573
- e-mail: [ouvidoria@guajaramirim.ro.leg.br](mailto:ouvidoria@guajaramirim.ro.leg.br)
- Presencial: sala da Controladoria Interna

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** de imediato ou em até 2 dias úteis caso seja necessário a realização de pesquisa.

**Mecanismos de Consulta:** o andamento da solicitação poderá ser consultado através de contato com o setor legislativo através dos canais de comunicação disponibilizados.



## II) Divisão Administrativa

### *a) Seção de Informações ao Cidadão, Ouvidoria, Protocolo e Arquivo*

**Serviços disponíveis:** atendimento geral ao cidadão, Serviço de Informações ao Cidadão – SIC de que trata a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), de Ouvidoria e de protocolo geral de documentos/requerimentos, com encaminhamento aos setores competentes. O objetivo da Ouvidoria consiste na promoção e atuação direta na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos através do recebimento, análise e encaminhamento das manifestações.

**Requisitos necessários para acessar o serviço:** identificação e preenchimento de formulário/requerimento, conforme orientação fornecida pelo setor. Os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527/2011 e as manifestações via Ouvidoria poderão ser criados diretamente pelo usuário através de *link* específico existente no *site* da Câmara Municipal ([www.guajaramirim.ro.leg.br](http://www.guajaramirim.ro.leg.br)).

#### **Canais de comunicação:**

- Telefone: (69)3541-2731
- e-mail: [protocolo@guajaramirim.ro.leg.br](mailto:protocolo@guajaramirim.ro.leg.br)
- Presencial: Avenida 15 de Novembro, Centro Guajará-Mirim

#### **Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:**

- Informações solicitadas via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão): 20 dias prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade.
- Ouvidoria: 30 dias prorrogáveis por mais 30, conforme a necessidade.
- Atendimento geral ao cidadão e protocolo de documentos: de imediato, respeitando-se apenas o tempo de espera para atendimento de até 30 minutos.

**Mecanismos de Consulta:** a consulta do andamento das solicitações originadas via SIC ou Ouvidoria poderão ser acompanhadas através de chave de acesso gerada no momento da criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

### ***b) Unidade de Serviços de Recursos Humanos***

**Serviços disponíveis:** emissão de certidões e declarações com relação à situação funcional do agente ou servidor, ativo ou inativo, e informações relacionadas.

**Requisitos necessários para acessar o serviço:** identificação e preenchimento de formulário/requerimento junto ao setor de Protocolo.

**Canais de comunicação:**

- Telefone: (69) 3541-8573
- e-mail: cmgm@guajaramirim.ro.leg.br
- Presencial: Andar Térreo, Sala do Recursos Humanos
- Presencial: Avenida 15 de Novembro, Centro Guajará-Mirim

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** 30 dias.

**Mecanismos de Consulta:** o andamento da solicitação poderá ser consultado através de contato com o setor administrativo através dos canais de comunicação disponibilizados.



### **III) Divisão Financeira**

**Serviços disponíveis:** atendimento dos pedidos de informações relacionados à Lei de Acesso à Informação, quando relacionados à sua área de atuação, tais como: orçamento, finanças, pagamentos, contabilidade, controle patrimonial, compras, formação de preço médio para composição de licitações.

**Requisitos exigidos:**

- Formalização de pedido de informação via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).

**Canais de comunicação:**

- Telefone: (69) 3541 8573
- *e-mail*: cmgm@guajaramirim.ro.leg.br
- Presencial: Avenida 15 de Novembro, Centro Guajará-Mirim

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** 20 dias prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade.

**Mecanismos de Consulta:** a consulta do andamento das solicitações originadas via SIC poderá ser acompanhada através de chave de acesso gerada no momento de criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

## **IV) Gabinete da Assessoria Jurídica**

**Serviços disponíveis:** informações sobre processos licitatórios

**Requisitos exigidos:**

- Identificação e preenchimento de requerimento junto ao setor de protocolo, conforme o caso.

**Canais de comunicação:**

- Telefone: (69)3541-8573
- e-mail: [cmgm@guajaramirim.ro.leg.br](mailto:cmgm@guajaramirim.ro.leg.br)
- Presencial: Andar Térreo, Sala da Procuradoria/Assessoria Jurídica

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:**

- Informações sobre processos licitatórios: de imediato ou em até 3 dias úteis caso seja necessário a realização de pesquisa.

**Mecanismos de Consulta:** o andamento da solicitação poderá ser consultado através de contato com o setor através dos canais de comunicação disponibilizados.

## V) *Site*([www.guajaramirim.ro.leg.br](http://www.guajaramirim.ro.leg.br))

**Serviços disponíveis:** ampla cobertura das atividades desempenhadas pelo Poder Legislativo guajaramirense, com apresentação de informações Institucionais, dos Parlamentares, das Comissões e do Processo Legislativo. Ainda, oferece acesso ao Portal da Transparência, *link* para os canais de comunicação disponibilizados ao cidadão, tais como o SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) e a Ouvidoria, entre outras informações.

## **Compromisso e Padrão de Qualidade no Atendimento**

A Câmara Municipal de Guajará-Mirim, como intuito de assegurar seu compromisso com a qualidade no atendimento ofertado aos usuários, apresenta abaixo a relação de aspectos considerados relevantes nos processos que envolvam atendimento aos usuários.

**a) Prioridade de Atendimento:** terão atendimento prioritário, conforme Lei n° 10.048/2000, as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos.

**b) Previsão de Tempo de Espera para Atendimento:**

- **Atendimento Presencial:** até 30 minutos
- **e-mail:** 3 dias úteis

**c) Mecanismos de Comunicação com o Usuário:** a comunicação com usuário, dependendo do serviço, poderá ser realizada através de contato presencial, telefônico ou por *e-mail*.

**d) Mecanismos de Consulta e de Manifestação dos Usuários:** em função da diversidade de serviços oferecidos, os mecanismos de consulta acerca do andamento das solicitações e de eventual manifestação por parte do usuário estão apresentados juntamente com a relação de serviços oferecidos pelos setores.