

2026

CÂMARA MUNICIPAL DE MAUÁ

MANUAL DE PROCEDIMENTOS



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	03
COMPETÊNCIAS	04
FORMAS DE ATENDIMENTO	05
PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO	06
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	07





APRESENTAÇÃO

Com base na Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, a Câmara Municipal de Mauá através da **Resolução Nº 24 de 19 de agosto de 2025, regulamentou a Ouvidoria** em sua estrutura administrativa.

A Ouvidoria é um serviço prestado pela Câmara Municipal de Mauá que tem como objetivo a interlocução entre o Poder Legislativo e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto de comunicação para o recebimento de sugestões, reclamações, denúncias, elogios, críticas, solicitações e esclarecimentos, a fim de estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Este canal tem como missão assegurar o cumprimento das exigências legais e regulamentares relativas aos direitos dos usuários, sendo responsável por prestar orientações, receber e gerenciar manifestações de forma transparente, independente e imparcial, inclusive na mediação de conflitos.

Além de atender as exigências de sua competência, a Ouvidoria fortalece as diretrizes e princípios de Governança Corporativa, estimulando a melhoria de seus processos, e assegurando uma eficaz prestação de contas com a sociedade.

Conforme previsão legal, o prazo de resposta ao usuário, é de **30 (trinta) dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



QUAIS SÃO AS COMPETÊNCIAS?

I – Receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:

- a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
- b) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;
- c) mal funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Câmara Municipal de Mauá;

II – Dar prosseguimento às manifestações recebidas;

III – informar o cidadão ou entidade qual o órgão a que deverá dirigir-se, quando manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal de Mauá;

IV – Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria da Câmara Municipal de Mauá;

V – Facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria da Câmara Municipal de Mauá;

VI – Auxiliar a Mesa Diretora na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

VII – auxiliar a Mesa Diretora na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;

VIII – acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Câmara Municipal de Mauá;

IX – Conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal de Mauá as mudanças por ela almejadas;

X – Auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis, através da Carta de Serviços ao Usuário, disponibilizada no sítio oficial da Câmara Municipal de Mauá;

§ 1º A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 2º Observado o prazo previsto no §1º, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



FORMAS DE ATENDIMENTO

Horário de Atendimento

Segunda a Sexta-feira

08:00h às 17:00h

Atendimento Presencial

Av. João Ramalho, 305

Vila Noêmia – Mauá – SP

Atendimento Telefônico

Gratuito: 0800 773 0340

Fone: (11) 4512-4500

Atendimento Prioritário

Idosos, gestantes, pessoas com criança de colo,
deficientes e autistas

Atendimento via E-mail


ouvidoria@camaramaua.sp.gov.br

Canal Eletrônico

Formulário para preenchimento


[Acessar Formulário](#)

DADOS DA OUVIDORIA

 **Responsável** : Eduardo Cardoso

 **Endereço** : Av. João Ramalho, 305 – Vila Noêmia

 **Funcionamento** : 08:00h às 17:00h

 **Telefone** : (11) 4512-4500

 **E-mail** : ouvidoria@camaramaua.sp.gov.br

PRAZOS

A partir do recebimento da demanda, a resposta será encaminhada em até **30 dias**, prazo que pode ser prorrogado por igual período, dependendo da complexidade do assunto.



PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO



O formulário de atendimento deve conter as seguintes informações:

- Tipo de Solicitação: (Dúvida, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Denúncia e Outros)
- Assunto: (Tópico principal)
- Manifestação: (Descrição detalhada sobre o tópico principal)
- Dados Pessoais: (Nome Completo e CPF)
- Dados do Contato: (E-mail, Telefone e Endereço Completo)

Nota: Assinalar as afirmações:

- Estou ciente de que meus dados pessoais constarão no registro da minha manifestação, conforme art. 10 da Lei 12.527/11
- Autorizo que meu nome, telefone e e-mail sejam informados à autoridade competente para futuras comunicações sobre essa manifestação, conforme art. 7º, I, e art. 8º da Lei 13.709/18

Observação: Se você possuir uma solicitação aberta, informe o **CPF e Número do Protocolo** para acompanhar o andamento do processo.



FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Se você possui uma solicitação aberta, informe os dados:

CPF:

CPF

Protocolo:

Digite o número do protocolo

Enviar

ADICIONAR NOVA SOLICITAÇÃO

Tipo de Solicitação:

Selecione

Assunto:

Assunto

Detalhes:

Manifestação

Nome:

Nome

CPF:

CPF

Email:

Email para onde serão enviadas informações

Endereço:

Endereço

Telefone:

Telefone

CEP:

CEP

Cidade:

Cidade

Estado:

Estado

Estou ciente de que meus dados pessoais constarão no registro da minha manifestação, conforme art. 10 da Lei 12.527/11

(Preenchimento Obrigatório)

Autorizo que meu nome, telefone e e-mail sejam informados à autoridade competente para futuras comunicações sobre essa manifestação, conforme art. 7º, I, e art. 8º da Lei 13.709/18

Enviar