

2025

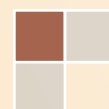
CÂMARA MUNICIPAL DE MAUÁ
OUVIDORIA

RELATÓRIO DE
MANIFESTAÇÕES

Setembro a dezembro



Responsável pela Ouvidoria: Eduardo Cardoso
Portaria: Nº 343 de 04 de agosto de 2025.





INTRODUÇÃO

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 tem como missão assegurar o cumprimento das exigências legais e regulamentares relativas aos direitos dos usuários, atuando como canal de comunicação entre a instituição e a população, 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.

O objetivo deste relatório é demonstrar de forma sintética as solicitações recebidas através dos canais de atendimento disponíveis no site institucional da Câmara de Mauá. Vale ressaltar que a plataforma da Ouvidoria **foi disponibilizada ao público em 04 de setembro de 2025**.

Mediante ao exposto, o presente documento compreende as demandas protocoladas no período de **setembro a dezembro de 2025**. Ao longo desse quadrimestre, foram recebidos **9 (nove)** registros, todos atendidos, seja no âmbito interno ou encaminhados para outros órgãos da Administração Pública.

Conforme previsão legal, o prazo de resposta ao usuário, é de **30 (trinta) dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. No intervalo em análise, a Edilidade apurou o tempo médio de **2,4 dias** para o encerramento dos pedidos protocolados.



CÂMARA MUNICIPAL DE MAUÁ
SP



RESOLUÇÃO Nº 24, de 19 DE AGOSTO DE 2025

Regulamenta a Ouvidoria da Câmara Municipal de Mauá, e dá outras providências.

Vereador **GETÚLIO BATISTA DE ANDRADE JÚNIOR**, Presidente da Câmara Municipal de Mauá, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei,

Faço saber que a Câmara Municipal de Mauá aprovou e eu promulgo a seguinte **RESOLUÇÃO**:

Art. 1º Fica regulamentada a Ouvidoria na estrutura administrativa da Câmara Municipal de Mauá.

Parágrafo único. A Ouvidoria é um órgão de interlocução entre a Câmara Municipal e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informação, reclamações, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à Câmara Municipal de Mauá.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

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;



**CÂMARA MUNICIPAL DE MAUÁ
SP**

RESOLUÇÃO Nº 24/2025 – FLS. 2/2

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.

Art. 3º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Mauá, 19 de agosto de 2025, 70ª da emancipação político-administrativa do Município.

Vereador **GETÚLIO BATISTA DE ANDRADE JÚNIOR**
(JUNINHO GETÚLIO)
PRESIDENTE

Registrada na Diretoria Legislativa,
afixada no quadro de avisos da
Câmara e publicada no Diário Oficial
do Município de Mauá.

ALINE GRAZIELLE FLEITAS CANO
Secretaria Geral Legislativa



Contatos | Ouvidoria

O QUE É A OUVIDORIA?

A Ouvidoria é um órgão de interlocução entre a Câmara Municipal e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informação, reclamações, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à Câmara Municipal, regulamentada por Resolução própria.

A QUEM SE DESTINA?

A ouvidoria pode ser utilizada por cidadãos, instituições, entidades, agentes públicos e os servidores municipais. Através da sua participação será possível conhecer melhor seus anseios, e assim, poder propor uma melhor qualidade de vida da população e melhor oferta dos serviços públicos.

QUAIS SÃO SUAS COMPETÊNCIAS?

- I - Recebimento, exame e encaminhamento aos órgãos competentes das reclamações ou representações de pessoas físicas ou jurídicas sobre o funcionamento ineficiente dos serviços legislativos e administrativos da Câmara Municipal, violação ou qualquer forma de discriminação atentatória aos direitos e liberdades fundamentais dos cidadãos, ilegalidade ou abuso do poder e atos praticados por membros do Poder Legislativo Municipal;
- II - Promoção de respostas aos cidadãos e às entidades quanto às providências adotadas pela Câmara Municipal sobre procedimentos administrativos e legislativos do seu interesse;
- III - Promoção de mediação e conciliação entre o usuário e a Câmara Municipal, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- IV - Elaboração de relatório quadrimestral de suas atividades.

DOCUMENTOS

» Resolução nº 24 de 19 de agosto de 2025. (Regulamenta a Ouvidoria na Câmara Municipal de Mauá)

» Acesse o link a seguir para conhecer a Lei de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos na íntegra



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

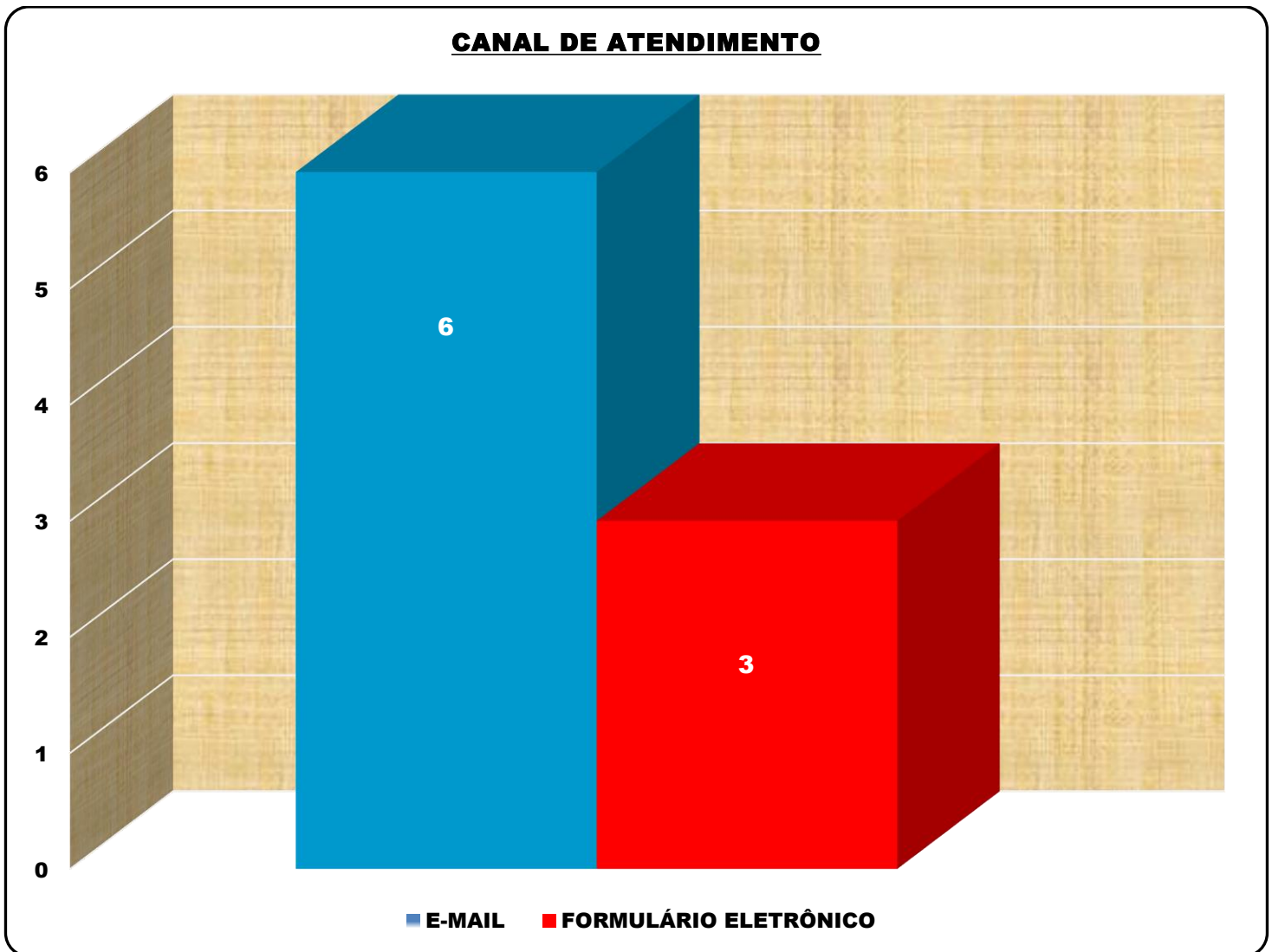
Formulário para preenchimento

[Acessar Formulário](#)



- Atendimentos realizados em 2025 – Classificação: Canal de Atendimento

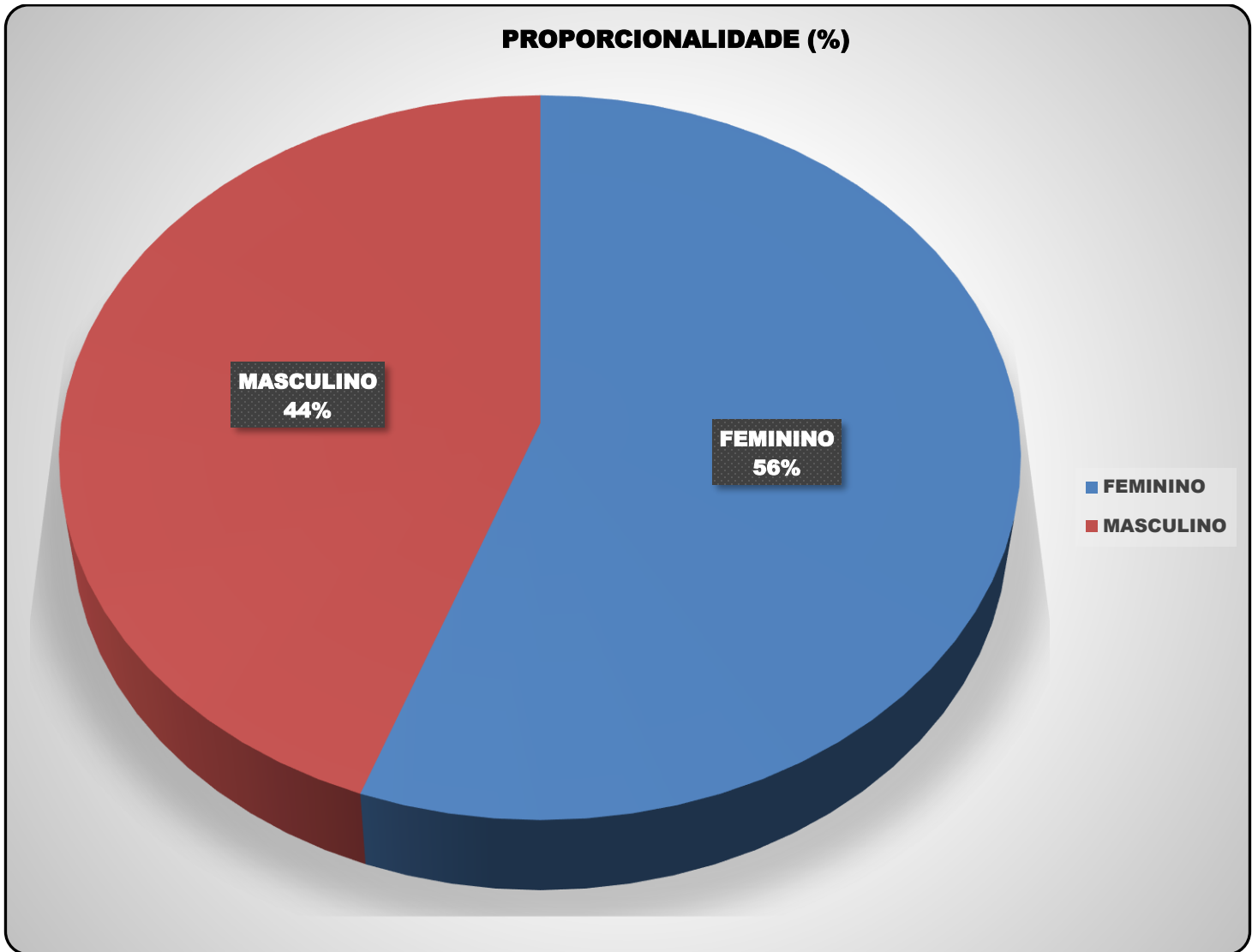
CANAL	QUANTIDADE
E-MAIL	6
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	3





- Atendimentos realizados em 2025 – Classificação: Gênero

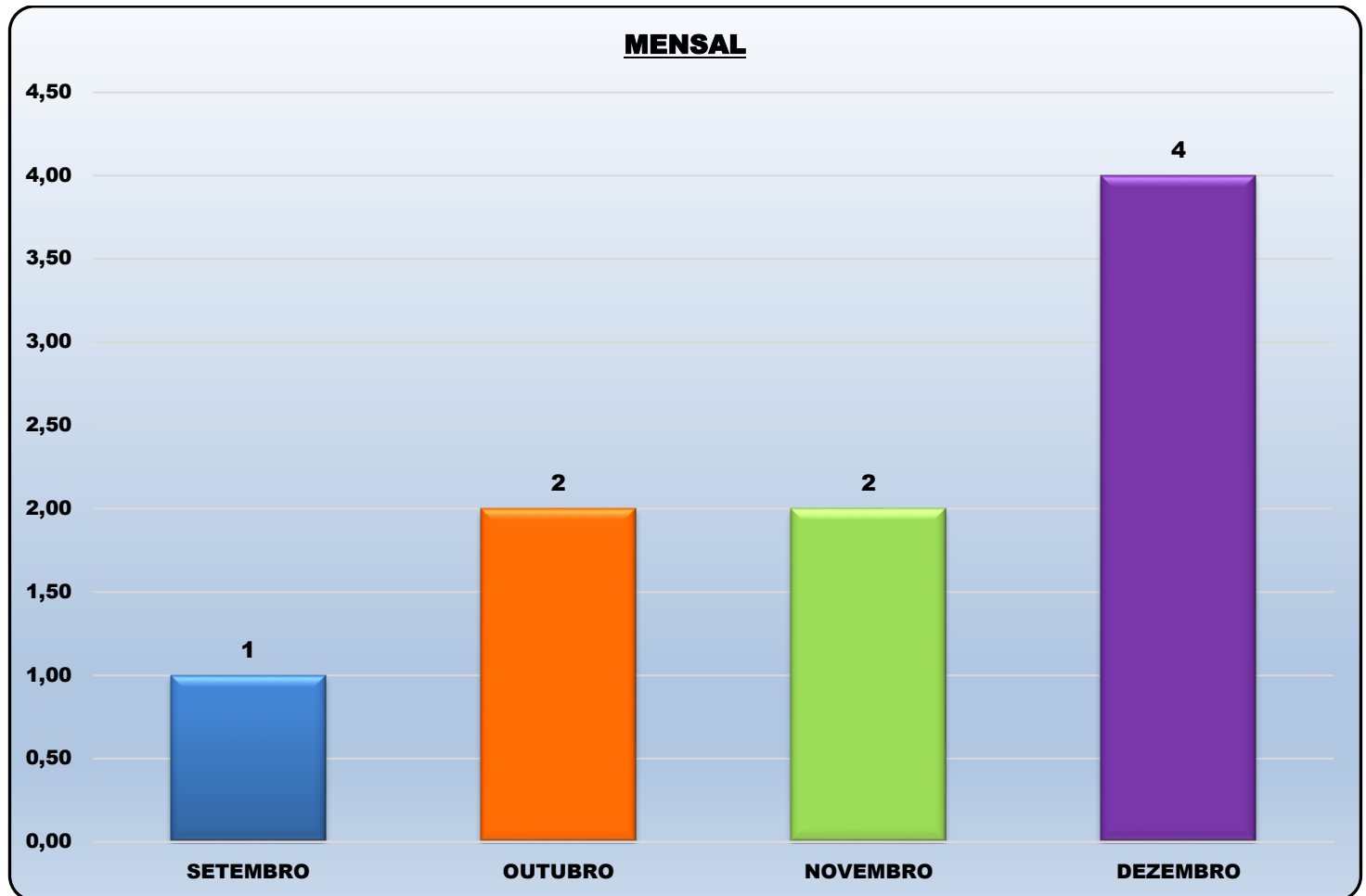
GÊNERO	QUANTIDADE
FEMININO	5
MASCULINO	4





- Atendimentos realizados em 2025 – Classificação: Mensal

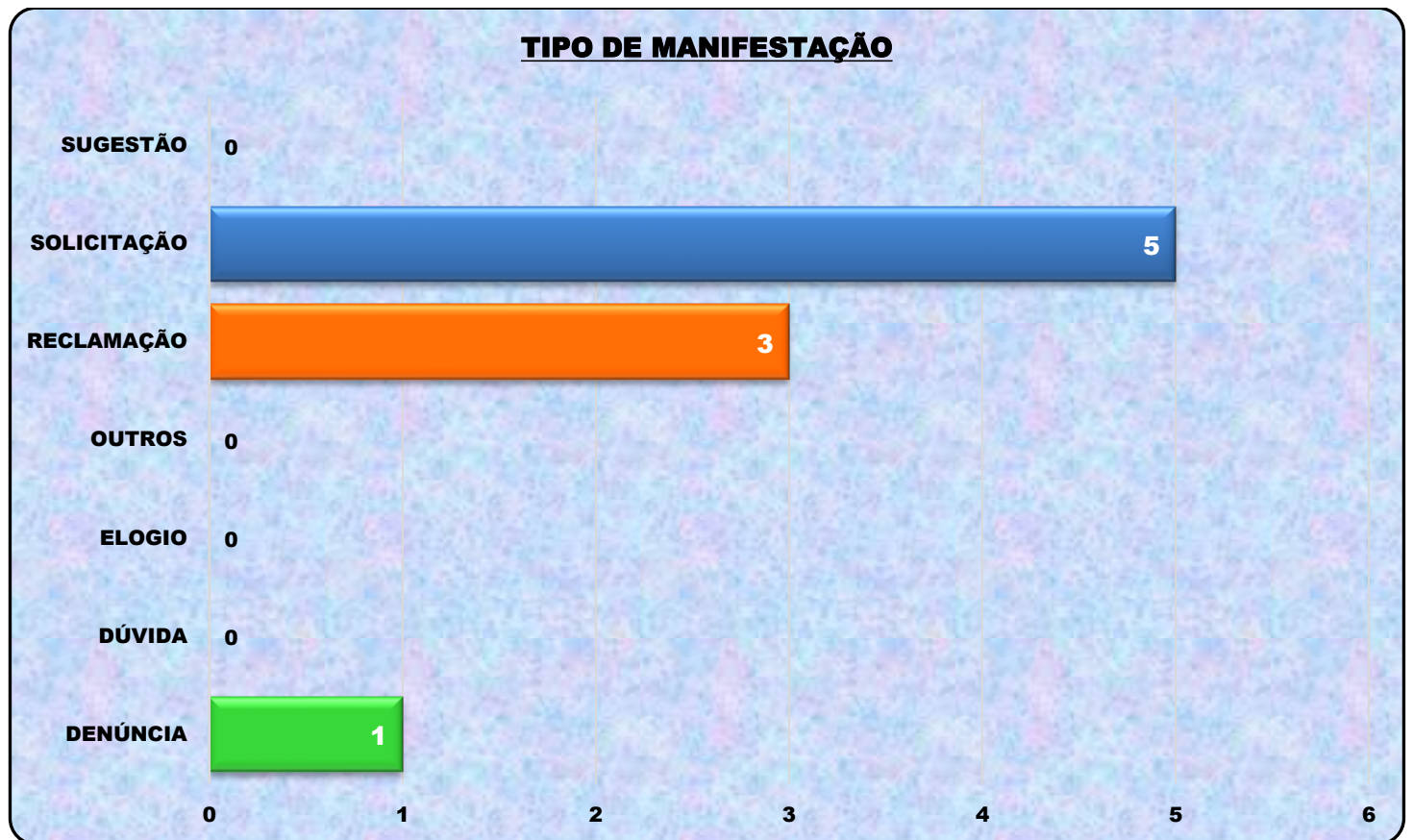
MÊS	QUANTIDADE
SETEMBRO	1
OUTUBRO	2
NOVEMBRO	2
DEZEMBRO	4





- Atendimentos realizados em 2025 – Classificação: Tipo

TIPO	QUANTIDADE
DENÚNCIA (Perturbação do Sossego)	1
DÚVIDA	0
ELOGIO	0
OUTROS	0
RECLAMAÇÃO	3
SOLICITAÇÃO	5
SUGESTÃO	0





- Atendimentos realizados em 2025 – Classificação: Tempo de Resposta

MANIFESTAÇÃO	RESPOSTA	TEMPO (DIAS)
05/09/2025	05/09/2025	0
29/10/2025	30/10/2025	1
30/10/2025	30/10/2025	0
04/11/2025	04/11/2025	0
05/11/2025	05/11/2025	0
11/11/2025	01/12/2025	20
01/12/2025	01/12/2025	0
01/12/2025	02/12/2025	1
17/12/2025	17/12/2025	0
TEMPO MÉDIO		2,4



MAUÁ, JANEIRO DE 2026.

EDUARDO CARDOSO

OUVIDOR