

Secretaria de Administração e Modernização

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A Secretaria de Administração atua como órgão de suporte administrativo para a condução das diretrizes políticas de governo, entre suas atribuições estão coordenar e implantar políticas de gerenciamento administrativo e desenvolvimento organizacional que permitam a permanente interação entre o cidadão e os Órgãos do Poder Executivo Municipal, Lei 5210/2017.

Esta Carta de Serviços visa facilitar apresentando o acesso aos serviços ofertados pela Secretaria de Administração e Modernização à sociedade em geral, um convite ao cidadão a acessá-los e usufruí-los de forma fácil e dinâmica, com o propósito de agilizar seu atendimento presencial na Divisão de Atendimento ao Munícipe, no Paço Municipal, ou na realização de manifestações, bem como no acompanhamento e andamento dos protocolos via online (internet).

Na página inicial do Portal da Prefeitura de Mauá, abaixo do Brasão, o cidadão é convidado a navegar clicando nos links para conhecer um pouco da história da nossa Cidade, quais são as Secretarias, seus Serviços, e Notícias de interesse público (informações de utilidade pública e ações da Prefeitura; e publicações oficiais no Diário Oficial da Prefeitura de Mauá – DOM), o serviço Fale Conosco e redirecionamento às redes sociais oficiais da Prefeitura de Mauá.

No Portal da Prefeitura de Mauá, pode-se navegar entre os links localizados em destaque na barra lateral do lado direito do site, por categoria: [Cidadão](#), [Empresa](#) e [Servidor Público](#), de igual modo, são disponibilizados os canais de transparência ativa e passiva: [Portal da Transparência](#), e o [Acesso à Informação](#), e Acesso Rápido de informação aos serviços mais procurados.

A Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, disciplina que as organizações e entidades públicas disponibilizem aos cidadãos orientações para utilização dos serviços prestados (documentos e informações, prazos, endereços e telefones para contato, formas de acesso, entre outros).

A Prefeitura do Município de Mauá organiza o processo de informação, com base nos princípios fundamentais de participação, comprometimento, informação, transparência e desenvolvimento, para que a sociedade possa exercer o seu papel de controle social de forma mais efetiva e democrática.

Formulário Consulta dos Serviços

01	Telefonistas Central PABX e VoIP da Prefeitura do Município de Mauá	Pág. 02
02	Portaria e Estacionamento - Paço Municipal	Pág. 03
03	Fale Conosco - Prefeitura do Município de Mauá	Pág. 04
04	Recepção e Atendimento ao Munícipe - Prefeitura do Município de Mauá	Pág. 06
05	Protocolo e Abertura de Processos - Prefeitura do Município de Mauá	Pág. 07
06	Protocolo para Vistas em Processo - Prefeitura do Município de Mauá	Pág. 08
07	Protocolo para Cópias de Processo - Prefeitura do Município de Mauá	Pág. 09
08	Protocolo para Desarquivamento de Processo – Prefeitura do Município de Mauá	Pág. 10
09	Abaixo Assinado - Abertura de Processos - Prefeitura do Município de Mauá	Pág. 11
10	Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	Pág. 12

1 - Serviço	Telefonistas Central PABX e VoIP da Prefeitura do Município de Mauá
Responsável pela execução	Núcleo de Atendimento 156 e Telefonia Secretaria de Administração e Modernização
Descrição	Propiciar ao cidadão o acesso à informação sobre serviços dos órgãos municipais, por meio de equipamentos de telefonia, atendendo e transferindo chamadas para o ramal solicitado; estabelecendo ligações internas e externas. Auxiliar os cidadãos, fornecendo informações de endereço e contatos telefônicos dos órgãos públicos municipais.
Público alvo	Municípios, sociedade em geral
Requisitos necessários	Linha telefônica ativa
Etapas do processo	Canal de entrada Telefone: 11 4512-7500
Prazo para prestação do serviço	Atendimento direto
Taxa	Custo da ligação
Previsão de atendimento	10 minutos
Prioridade de Atendimento	Atendimento direto por demanda
Endereço de atendimento	Av. João Ramalho, 205, térreo, Vila Noêmia CEP 09371-520
Horário de Atendimento	Segunda a sexta-feira - exceto feriados e pontos facultativos das 8h às 17h
Andamento do atendimento	imediato
Manifestação do usuário	Fale Conosco: (11) 4512-7661/ 4512-7662/ 4512-7663/ 4512-7672/ 4512-7636 156@maua.sp.gov.br Ouvidoria: 11 4512 7847 https://www.maua.sp.gov.br/Servicos/OuvidoriaGeral.aspx

2 - Serviço	Portaria e Estacionamento - Paço Municipal
Responsável pela execução	Núcleo de Atendimento e Recepção Secretaria de Administração e Modernização
Descrição	Promover o controle de portaria e do estacionamento; garantir o acesso e o controle de recepção do Paço Municipal; executar o sistema operacional de crachás, bem como o sistema de informação de cadastros; controlar a entrada e saída de visitantes; prestar informações, quando solicitadas, ao visitante e aos servidores, quanto aos assuntos de sua competência.
Público alvo	Sociedade em geral
Requisitos necessários	Documento de identificação válido; Cartão de estacionamento (vagas especiais) Vagas destinadas a idosos, em conformidade com a Lei 10.741/2003 Vagas destinada a pessoas com deficiência, em conformidade com a Lei 13.146/2015
Etapas do processo	Atendimento direto
Prazo para prestação do serviço	Atendimento direto
Taxa	Não há
Previsão de atendimento	Atendimento direto
Prioridade de Atendimento	Pessoas com deficiência; idosos com idade igual ou superior a 60 anos; idosos acima de 80 anos que possuem prioridade perante os outros idosos (Lei Federal 13.466/17); gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo e obesos. E, Pessoas com Transtorno do Espectro Autista – TEA (Lei 16.756 em junho de 2018).
Endereço de atendimento	Av. João Ramalho, 205, Vila Noêmia CEP 09371-520
Horário de Atendimento	Segunda a sexta-feira - exceto feriados e pontos facultativos das 8h às 17h
Andamento do atendimento	Atendimento direto
Manifestação do usuário	Fale Conosco: (11) 4512-7661/ 4512-7662/ 4512-7663/ 4512-7672/ 4512-7636 156@maua.sp.gov.br Gerência de Gestão do Paço diso.adm@maua.sp.gov.br

3 - Serviço	Fale Conosco - Prefeitura do Município de Mauá
Responsável pela execução	Núcleo de Atendimento 156 e Telefonia Secretaria de Administração e Modernização
Descrição	Operação de atividades de atendimento ao público, disponibilizando canais de comunicação para o Cidadão acessar informações e serviços públicos oferecidos pelos órgãos da Prefeitura de Mauá, atuando como central de informações e registro de manifestações dos cidadãos, zelando e fortalecendo o exercício da cidadania.
Público alvo	Municípios, sociedade em geral
Requisitos necessários	Linha telefônica ativa Internet – para requerimento eletrônico ou e-mail Documentos válidos CPF; CNPJ (Manifestações identificadas podem ser acompanhadas sobre o andamento do protocolo) Permite manifestação anônimo
Etapas do processo	Canais de entrada: *Telefone: ((11) 4512-7661/ 4512-7662/ 4512-7663/ 4512-7672/ 4512-7636 Relacionamento com atendente sua manifestação é registrada de forma informatizada e o protocolo sistematizado de atendimento e previsão de prazo para resposta da Secretaria/órgão é fornecido ao requerente ao final do atendimento; *e-mail: 156@maua.sp.gov.br (permite anexar arquivo; o setor realiza a triagem do teor da mensagem; responde ao cidadão confirmando o recebimento; informa/orienta sobre o encaminhamento da manifestação registrada no sistema, e envia e-mail informando o número do o protocolo gerado no sistema de atendimento; e previsão de prazo para resposta da Secretaria/órgão é fornecido ao requerente, possibilitando realizar o acompanhamento. *formulário eletrônico: https://e-gov.maua.sp.gov.br/grp/processos/acessoexterno/ouvidoriaComLogradouro.faces (no registro de atendimento virtual, o protocolo da manifestação é gerado ao clicar no ícone “salvar”, e nesse canal não são permitidos anexos ou arquivos de documentos de qualquer espécie) O cidadão escolhe qual a melhor forma de contato para registrar sua manifestação; recebe um número de protocolo e instruções de prazo e formas de acompanhamento/consultas da manifestação registrada; esta será encaminhada ao órgão responsável para conhecimento, instruções e fornecer a resposta no sistema informatizado do Fale Conosco. As Secretarias e/ou Órgãos que compartilham do sistema informatizado de informação com o serviço Fale Conosco - Divisão de Atendimento ao Munícipe, recebem os atendimentos registrados simultaneamente; já as Secretarias que não possuem ainda esse recurso, recebem as solicitações no dia útil seguinte ao atendimento, os setores das Secretarias respondem aos registros encaminhados em devolutiva ao serviço Fale Conosco, e o serviço Fale Conosco atualiza o sistema com a informação ao requerente. Importante: Manifestações identificadas podem ser acompanhadas sobre o andamento do protocolo, por telefone, e-mail ou ainda no link: Consulta de Processos https://e-gov.maua.sp.gov.br/grp/processos/acessoexterno/situacaoProcessoAcessoExterno.faces
Prazo para prestação do serviço	Prazos para atendimento e legislação podem ser consultados no link do Portal da Prefeitura Consultar Guia de Serviços Em geral o prazo médio para resposta dos órgão é de até 30 dias.
Taxa	Não há
Previsão de atendimento	Atendimento direto
Prioridade de Atendimento	Por demanda

Endereço de atendimento	Presencial: Divisão de Atendimento ao Munícipe telefone no balcão de atendimento Av. João Ramalho, 205, Vila Noêmia CEP 09371-520
Horário de Atendimento	das 8h às 17h Segunda a sexta-feira – exceto feriados e pontos facultativos
Andamento do atendimento	<u>Consulta de Protocolos:</u> Eletrônico: 24h https://e-gov.maua.sp.gov.br/grp/processos/acessoexterno/situacaoProcessoAcessoExterno.faces Telefone: (11) 4512-7661/ 4512-7662/ 4512-7663/ 4512-7672/ 4512-7636 Presencial: das 8h às 17h Segunda a sexta-feira – exceto feriados e pontos facultativos
Manifestação do usuário	Fale Conosco: (11) 4512-7661/ 4512-7662/ 4512-7663/ 4512-7672/ 4512-7636 156@maua.sp.gov.br Ouvidoria: (11) 4512-7847 https://www.maua.sp.gov.br/Servicos/OuvidoriaGeral.aspx

4 - Serviço	Recepção e Atendimento ao Muncípe - Prefeitura do Município de Mauá
Responsável pela execução	Núcleo de Atendimento e Recepção Secretaria de Administração e Modernização
Descrição	Serviço de atendimento ao público: recepcionar o cidadão, orientar e informar sobre eventuais requisitos e procedimentos; e/ou informar endereço e contato telefônico direcionando o cidadão ao órgão público específico; emissão de senha para atendimento no balcão de atendimento, conforme a demanda do muncípe, por exemplo: Informações sobre tributos municipais dos quais contribui: a) Débitos de IPTU: será direcionado ao atendimento da Divisão de Tributos Imobiliários; b) Débitos de ISS ou Taxas: será direcionado ao atendimento da Divisão de Tributos Mobiliários; c) Demais cobranças sem identificação: será direcionado ao atendimento da Dívida Ativa.
Público alvo	Pessoa física e jurídica
Requisitos necessários	Para informações: não há Documentos e formulários de requerimento devidamente preenchidos e assinados
Etapas do processo	Retirar senha; Aguardar chamada da senha para atendimento do serviço protocolar de serviço público municipal; fornecimento de formulários de requerimento; geração de guia para pagamento de taxas de serviços públicos; triagem, conferência e encaminhamento de requerimentos e documentos para as instâncias competentes.
Prazo para prestação do serviço	Prazos para atendimento e legislação podem ser consultados no link do Portal da Prefeitura de Mauá, constantes da Guia de Serviços
Taxa	Informação e retirada de formulários: ISENTO Taxas de serviços consultar Guia de Serviços ; Tabela de taxas de Preços Públicos Resolução SF 446
Previsão de atendimento	20 minutos
Prioridade de Atendimento	Pessoas com deficiência; idosos com idade igual ou superior a 60 anos; idosos acima de 80 anos que possuem prioridade perante os outros idosos (Lei Federal 13.466/17); gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo e obesos. E, Pessoas com Transtorno do Espectro Autista – TEA (Lei 16.756 em junho de 2018).
Endereço de atendimento	Canal de atendimento de relacionamento direto com o muncípe e a prefeitura Informações: Presencial e não presencial Atendimento direto Presencial: no Paço Municipal Informações telefone: (11) 4512-7654/ 4512-7666
Horário de Atendimento	das 8h às 17h Segunda a sexta-feira - exceto feriados e pontos facultativos
Andamento do atendimento	Consulta de Protocolos : Eletrônico: 24h https://e-gov.maua.sp.gov.br/grp/processos/acessoexterno/situacaoProcessoAcessoExterno.faces Telefone: (11) 4512-7661/ 4512-7662/ 4512-7663/ 4512-7672/ 4512-7636 Presencial: das 8h às 17h Segunda a sexta-feira – exceto feriados e pontos facultativos
Manifestação do usuário	Fale Conosco: (11) 4512-7661/ 4512-7662/ 4512-7663/ 4512-7672/ 4512-7636 156@maua.sp.gov.br Ouvidoria: 11 4512 7847 https://www.maua.sp.gov.br/Servicos/OuvidoriaGeral.aspx

5 - Serviço	Protocolo e Abertura de Processos - Prefeitura do Município de Mauá
Responsável pela execução	Divisão de Atendimento ao Muncípe Secretaria de Administração e Modernização
Descrição	Serviço de atendimento ao público: Aberturas de processos em geral
Público alvo	Pessoa física e jurídica
Requisitos necessários	Para informações: não há Particular: parte interessada legítima/tramitador do mesmo ou Procurador legalmente investido; requerimento padrão ;Documentos e formulários de requerimento específicos com o serviço desejado Pode haver recolhimento de preço público na abertura
Etapas do processo	Retirar senha na recepção; Aguardar chamada da senha Serviço protocolar de serviço público municipal; fornecimento de formulários de requerimento; geração de guia para pagamento de taxas de serviços públicos; triagem, conferência e encaminhamento dos documentos exigidos para as instâncias competentes; recebimento do protocolo de abertura do processo
Prazo para prestação do serviço	De acordo com o prazo legalmente instituído pelo órgão requerido Consultar Guia de Serviços
Taxa	Para informações: ISENTO Pode haver recolhimento de preço público na abertura Resolução SF 446
Previsão de atendimento	20 minutos
Prioridade de Atendimento	Pessoas com deficiência; idosos com idade igual ou superior a 60 anos; idosos acima de 80 anos que possuem prioridade perante os outros idosos (Lei Federal 13.466/17); gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo e obesos. E, Pessoas com Transtorno do Espectro Autista – TEA (Lei 16.756 em junho de 2018).
Endereço de atendimento	Canal de atendimento de relacionamento direto com o muncípe e a prefeitura Informações: Presencial e não presencial Atendimento direto Presencial: no Paço Municipal Informações telefone: (11) 4512-7654/ 4512-7666
Horário de Atendimento	das 8h às 17h Segunda a sexta-feira - exceto feriados e pontos facultativos
Andamento do atendimento	Consulta de Protocolos : Eletrônico: 24h https://e-gov.maua.sp.gov.br/grp/processos/acessoexterno/situacaoProcessoAcessoExterno.faces Telefone: (11) 4512-7661/ 4512-7662/ 4512-7663/ 4512-7672/ 4512-7636 Presencial: das 8h às 17h Segunda a sexta-feira – exceto feriados e pontos facultativos
Manifestação do usuário	Fale Conosco: (11) 4512-7661/ 4512-7662/ 4512-7663/ 4512-7672/ 4512-7636 156@maua.sp.gov.br Ouvidoria: 11 4512 7847 https://www.maua.sp.gov.br/Servicos/OuvidoriaGeral.aspx

6 - Serviço	Vistas de Processos - Prefeitura do Município de Mauá
Responsável pela execução	Divisão de Atendimento ao Muncípe Secretaria de Administração e Modernização
Descrição	Serviço de atendimento ao público: Solicitação de vistas de processo.
Público alvo	Pessoa física e jurídica
Requisitos necessários	Para informações de interesse público: não há Particular: requerimento padrão informação do ano e número do processo, desde que seja parte interessada legítima/tramitador do mesmo ou Procurador legalmente investido
Etapas do processo	Preencher o requerimento padrão informando o número e ano do processo; o formulário deve ser impresso e entregue pessoalmente na Divisão de Atendimento ao Muncípe; o cidadão será informado da data e prazo para realizar a consulta.
Prazo para prestação do serviço	05 (cinco) dias úteis Caso o interessado não compareça na data e local designados para a consulta de processos e/ou documentos, após 03 (três) dias da data marcada para consulta, estes deverão ser remetidos para o arquivo ou para a secretaria ou órgão de origem, dependendo de novo requerimento para obtenção de vistas.
Taxa	ISENTO
Previsão de atendimento	10 minutos
Prioridade de Atendimento	Pessoas com deficiência; idosos com idade igual ou superior a 60 anos; idosos acima de 80 anos que possuem prioridade perante os outros idosos (Lei Federal 13.466/17); gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo e obesos. E, Pessoas com Transtorno do Espectro Autista – TEA (Lei 16.756 em junho de 2018).
Endereço de atendimento	Canal de atendimento de relacionamento direto com o muncípe e a prefeitura Informações: Presencial e não presencial Atendimento direto Presencial: no Paço Municipal Informações telefone: (11) 4512-7654/ 4512-7666
Horário de Atendimento	das 8h às 17h Segunda a sexta-feira - exceto feriados e pontos facultativos
Andamento do atendimento	Consulta de Protocolos : Eletrônico: 24h https://e-gov.maua.sp.gov.br/grp/processos/acessoexterno/situacaoProcessoAcessoExterno.faces Telefone: (11) 4512-7661/ 4512-7662/ 4512-7663/ 4512-7672/ 4512-7636 Presencial: das 8h às 17h Segunda a sexta-feira – exceto feriados e pontos facultativos
Manifestação do usuário	Fale Conosco: (11) 4512-7661/ 4512-7662/ 4512-7663/ 4512-7672/ 4512-7636 156@maua.sp.gov.br Ouvidoria: 11 4512 7847 https://www.maua.sp.gov.br/Servicos/OuvidoriaGeral.aspx

7 - Serviço	Processos cópias - Prefeitura do Município de Mauá
Responsável pela execução	Divisão de Atendimento ao Muncípe Secretaria de Administração e Modernização
Descrição	Serviço de atendimento ao público: Solicitação de cópias de processo.
Público alvo	Pessoa física e jurídica
Requisitos necessários	requerimento padrão Informação do ano e número do processo, desde que seja parte interessada legítima/tramitador do mesmo ou Procurador legalmente investido Para informações de interesse público: não há Pagamento da DARM (conforme tabela de preços Públicos – Resolução SF 446)
Etapas do processo	Preencher o requerimento padrão informando o número de cópias, ano de abertura do processo, número do processo, volume, e folhas, será gerado uma DARM com o valor a ser pago, conforme Tabela de Preços Públicos vigente, após o pagamento da DARM, o processo será encaminhado à copiadora para confecção das cópias no de prazo de até 05 (cinco) dias úteis.
Prazo para prestação do serviço	Após o recolhimento da taxa, em até 05 (cinco) dias úteis De acordo com o prazo legalmente instituído pelo órgão e serviço requerido Resolução SF 446
Taxa	Para informações: ISENTO Pagamento da DARM (conforme tabela de preços Públicos – Resolução SF 446)
Previsão de atendimento	10 minutos
Prioridade de Atendimento	Pessoas com deficiência; idosos com idade igual ou superior a 60 anos; idosos acima de 80 anos que possuem prioridade perante os outros idosos (Lei Federal 13.466/17); gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo e obesos. E, Pessoas com Transtorno do Espectro Autista – TEA (Lei 16.756 em junho de 2018).
Endereço de atendimento	Canal de atendimento de relacionamento direto com o município e a prefeitura Informações: Presencial e não presencial Atendimento direto Presencial: no Paço Municipal Informações telefone: (11) 4512-7654/ 4512-7666
Horário de Atendimento	das 8h às 17h Segunda a sexta-feira - exceto feriados e pontos facultativos
Andamento do atendimento	Consulta de Protocolos : Eletrônico: 24h https://e-gov.maua.sp.gov.br/grp/processos/acessoexterno/situacaoProcessoAcessoExterno.faces Telefone: (11) 4512-7661/ 4512-7662/ 4512-7663/ 4512-7672/ 4512-7636 Presencial: das 8h às 17h Segunda a sexta-feira – exceto feriados e pontos facultativos
Manifestação do usuário	Fale Conosco: (11) 4512-7661/ 4512-7662/ 4512-7663/ 4512-7672/ 4512-7636 156@maua.sp.gov.br Ouvidoria: 11 4512 7847 https://www.maua.sp.gov.br/Servicos/OuvidoriaGeral.aspx

8 - Serviço	Desarquivamento de Processos - Prefeitura do Município de Mauá
Responsável pela execução	Divisão de Atendimento ao Múncipe Secretaria de Administração e Modernização
Descrição	Serviço de atendimento ao público: Solicitação de desarquivamento de processo administrativo para juntadas de documentos.
Público alvo	Pessoa física e jurídica
Requisitos necessários	Particular: <u>requerimento padrão</u> informação do ano e número do processo, desde que seja parte interessada legítima/tramitador do mesmo ou Procurador legalmente investido Pode haver necessidade de recolhimento de taxa de desarquivamento (conforme o serviço a ser prestado)
Etapas do processo	Retirar senha na recepção; Aguardar chamada da senha para atendimento; apresentar o <u>requerimento padrão</u> devidamente preenchido e assinado, informando o número e ano do processo; entregar documentação e <u>formulários de requerimento</u> específicos a serem juntados no respectivo processo; será gerado uma DARM com o valor a ser pago, conforme Tabela de Preços Públicos vigente, após o pagamento da DARM retornar a Divisão de Atendimento ao Múncipe para o protocolo e prosseguimento do requerimento para desarquivamento do processo; juntada; e posterior encaminhamento ao órgão responsável pelo serviço solicitado.
Prazo para prestação do serviço	O prazo poderá variar de acordo com a quantidade solicitada e a demanda da Seção, não excederá o prazo de 30 (trinta) dias da data do recebimento do recolhimento do tributo recolhido ou do pedido quando se tratar de Justiça Gratuita, salvo impossibilidade devidamente justificada. De acordo com o prazo legalmente instituído pelo órgão requerido Consultar <u>Guia de Serviços</u>
Taxa	Para informações: ISENTO Consultar <u>Resolução SF 446</u>
Previsão de atendimento	20 minutos
Prioridade de Atendimento	Pessoas com deficiência; idosos com idade igual ou superior a 60 anos; idosos acima de 80 anos que possuem prioridade perante os outros idosos (Lei Federal 13.466/17); gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo e obesos. E, Pessoas com Transtorno do Espectro Autista – TEA (Lei 16.756 em junho de 2018).
Endereço de atendimento	Canal de atendimento de relacionamento direto com o município e a prefeitura Informações: Presencial e não presencial Atendimento direto Presencial: no Paço Municipal Informações telefone: (11) 4512-7654/ 4512-7666
Horário de Atendimento	das 8h às 17h Segunda a sexta-feira - exceto feriados e pontos facultativos
Andamento do atendimento	<u>Consulta de Protocolos: Eletrônico: 24h</u> https://e-gov.maua.sp.gov.br/grp/processos/acessoexterno/situacaoProcessoAcessoExterno.faces Telefone: (11) 4512-7661/ 4512-7662/ 4512-7663/ 4512-7672/ 4512-7636 Presencial: das 8h às 17h Segunda a sexta-feira – exceto feriados e pontos facultativos
Manifestação do usuário	Fale Conosco: (11) 4512-7661/ 4512-7662/ 4512-7663/ 4512-7672/ 4512-7636 156@maua.sp.gov.br Ouvidoria: 11 4512 7847 https://www.maua.sp.gov.br/Servicos/OuvidoriaGeral.aspx

9 - Serviço	Abaixo Assinado - Abertura de Processos - Prefeitura do Município de Mauá
Responsável pela execução	Divisão de Atendimento ao Municípe Secretaria de Administração e Modernização
Descrição	Encaminhar reivindicação de interesse comum à comunidade – com base na Lei Orgânica do Município - LOM
Público alvo	Municípios, sociedade em geral
Requisitos necessários	1 – Abaixo assinado – original 2 – cópia do RG do representante legal 3 – cópia do CPF do representante legal 4 – Requerimento padrão (preenchido e assinado)
Etapas do processo	Aguardar chamada da senha Atendimento de serviço protocolar municipal; triagem, conferência e encaminhamento dos documentos para abertura de processo; encaminhamento do processo à instância competente; o cidadão recebe número do protocolo do processo aberto para acompanhamento.
Prazo para prestação do serviço	Não há. Através do telefone informado no requerimento será comunicado o parecer da solicitação ou ainda o acompanhamento após publicação no Diário Oficial do Município
Taxa	ISENTO
Previsão de atendimento	20 minutos
Prioridade de Atendimento	Pessoas com deficiência; idosos com idade igual ou superior a 60 anos; idosos acima de 80 anos que possuem prioridade perante os outros idosos (Lei Federal 13.466/17); gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo e obesos. E, Pessoas com Transtorno do Espectro Autista – TEA (Lei 16.756 em junho de 2018).
Endereço de atendimento	Canal de atendimento de relacionamento direto com o municípe e a prefeitura Informações: Presencial e não presencial Atendimento presencial: no Paço Municipal Informações telefone: (11) 4512-7654/ 4512-7666
Horário de Atendimento	das 8h às 17h Segunda a sexta-feira - exceto feriados e pontos facultativos
Andamento do atendimento	Consulta de Protocolos: Eletrônico: 24h https://e-gov.maua.sp.gov.br/grp/processos/acessoexterno/situacaoProcessoAcessoExterno.faces Telefone: (11) 4512-7661/ 4512-7662/ 4512-7663/ 4512-7672/ 4512-7636 Presencial: das 8h às 17h Segunda a sexta-feira – exceto feriados e pontos facultativos
Manifestação do usuário	Fale Conosco: ((11) 4512-7661/ 4512-7662/ 4512-7663/ 4512-7672/ 4512-7636 156@maua.sp.gov.br Ouvidoria: 11 4512 7847 https://www.maua.sp.gov.br/Servicos/OuvidoriaGeral.aspx

10 - Serviço	Serviço de Informação ao Cidadão - SIC
Responsável pela execução	Serviço de Informação ao Cidadão – SIC / Divisão de Atendimento ao Município Secretaria de Administração e Modernização
Descrição	O SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) é um canal exclusivo para o registro de pedidos de acesso à informações, documentos e dados de interesse particular ou públicos, com base na Lei de Acesso à Informação Pública Lei Federal N. 12.527/2011, regulamentada em âmbito local pelo Decreto nº 7967, de 31 de julho de 2014. - Receber os pedidos de acesso às informações referentes a Administração Direta; - orientar, quanto ao seu pedido, o trâmite, o prazo da resposta e utilização do atalho no ícone “Acesso à Informação” e sobre as informações de Transparência Ativa disponível no site eletrônico Portal da Transparência; Qualquer informação pública que ainda não esteja ativamente divulgada pela Prefeitura do Município de Mauá deve ser disponibilizada aos cidadãos. Quando a gestão pública é provocada, essa forma de transparência é chamada de passiva e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é responsável por acompanhar e encaminhar os pedidos de acesso à informações registradas pelos munícipes, no canal SIC eletrônico, encaminhando aos órgãos públicos municipais detentores da informação.
Público alvo	Sociedade em geral – pessoa física ou jurídica
Requisitos necessários	Acesso a internet para o preenchimento de formulário eletrônico disponível no sistema SIC: https://e-gov.maua.sp.gov.br/grp/processos/acessoexterno/ouvidoria.faces Preenchimento do formulário eletrônico de pedido de acesso a informação; preenchimento nos campos específicos do formulário eletrônico de pedido de acesso a informação: Solicitante; CPF; endereço eletrônico (e-mail); telefone para contato; - Especificação de forma clara e precisa da informação requerida. * Observações: Não serão atendidos pedidos de acesso à informação genéricos; desproporcionais ou desarrazoados; que exijam trabalhos de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade. - para proteção de dados pessoais não os informe no pedido de acesso à informação - A “Lei de Acesso à Informação” não ampara o atendimento à formulação de consultas, reclamações e denúncias referentes a qualquer providência da Administração Pública. - O canal para solicitação ou informação de serviço público, protocolo e andamento de processos, ou denúncias: Fale Conosco: 4512-7661/ 4512-7662, e-mail: 156@maua.sp.gov.br - O canal para protocolo de reclamação, sugestão ou elogio, deve ser encaminhado ao serviço Fale Conosco: Fale Conosco: (11) 4512-7661/ 4512-7662, e-mail: 156@maua.sp.gov.br
Etapas do processo	Acessar a internet para o preenchimento de formulário eletrônico disponível no sistema SIC: https://e-gov.maua.sp.gov.br/grp/processos/acessoexterno/ouvidoria.faces Na página, selecione: Grupo: SIC Assunto: SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES Descrever assunto: Especificação de forma clara e precisa da informação requerida. Importante: Para proteção dos seus dados NÃO insira nome, contato, endereços e informações pessoais no campo descrever assunto. A Prefeitura do Município de Mauá zelarà pelo sigilo e segurança dos dados informados nos campos de identificação, no formulário eletrônico: Solicitante; CPF; endereço eletrônico (e-mail); telefone para contato. Lei nº 13709/2018. No canto superior a esquerda clique no botão azul: Salvar e anote o número do protocolo

	gerado, para consulta e acompanhamento do pedido. A Comissão de Avaliação e Monitoramento de Acesso à Informação recebe, identifica o assunto e encaminha o Pedido de Acesso à Informação, via e-mail ao órgão responsável ou detentora da informação; A contagem para atendimento tem início no dia útil seguinte ao registro da solicitação de pedido de acesso à informação; O órgão encaminha a resposta à Comissão de Avaliação e Monitoramento de Acesso à Informação, para que este remeta o processo ao SIC para disponibilização de resposta ao interessado; em caso de requerimento ao acesso a processo(s) administrativo(s) e /ou documentos, o interessado será comunicado da data, local e modo para realizar consulta à informação, efetuar reprodução ou obter certidão relativa à informação, Decreto nº 7967, de 31 de julho de 2014 Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, será informado ao requerente o lugar e a forma pela qual se poderá consultar e obter a referida informação, desonerando a Administração Municipal da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar, por si mesmo, tais procedimentos.
Prazo para prestação do serviço	com base na Lei de Acesso à Informação Pública Lei Federal N. 12.527/2011, regulamentada em âmbito local pelo Decreto nº 7967, de 31 de julho de 2014: As informações solicitadas serão prestadas ao interessado, pela área ou secretaria detentora da informação, no prazo de até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa expressa do responsável pela prestação da informação. Caso o interessado não compareça na data e local designados para a consulta de processos e/ou documentos, após 03 (três) dias da data marcada para consulta, estes deverão ser remetidos para o arquivo, para a secretaria ou órgão de origem, dependendo de novo requerimento para obtenção de vistas.
Taxa	A busca e o fornecimento da informação são gratuitos, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, mídias digitais e postagem, Decreto nº 7967, de 31 de julho de 2014 Consultar tabela de preços públicos: Resolução SF 446 Está isento de ressarcir os custos dos serviços e dos materiais utilizados aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei Federal 7.115/1983.
Previsão de atendimento	As informações solicitadas serão prestadas ao interessado, pela área ou secretaria detentora da informação, no prazo de até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa expressa do responsável pela prestação da informação.
Prioridade de Atendimento	Público prioritário na modalidade presencial: pessoas com deficiência; idosos com idade igual ou superior a 60 anos; idosos acima de 80 anos que possuem prioridade perante os outros idosos (Lei Federal 13.466/17); gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo e obesos. E, Pessoas com Transtorno do Espectro Autista – TEA (Lei 16.756 em junho de 2018).
Endereço de atendimento	Preferencialmente no canal eletrônico: https://e-gov.maua.sp.gov.br/grp/processos/acessoexterno/ouvidoria.faces Presencial: Paço Municipal – Divisão de Atendimento ao Município Av. João Ramalho, 205, Vila Noêmia CEP 09371-520
Horário de Atendimento	Eletrônico: 24h Presencial: das 8h às 17h Segunda a sexta-feira – exceto feriados e pontos facultativos
Andamento do atendimento	O protocolo pode ser acompanhado de forma eletrônica, 24h, em consulta de processos.
Manifestação do usuário	administracao@maua.sp.gov.br

