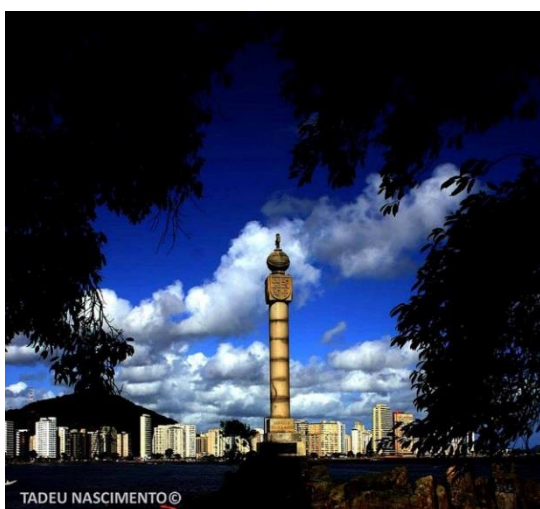


CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO VICENTE – SP

“A Primeira Câmara das Américas”



1ª Edição

1. FUNDAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO VICENTE

Quando Martim Afonso chegou a São Vicente, em 22 de janeiro de 1532, encontrou um povoado já existente com 12 casas. Em 1502, passou pela Ilha de São Vicente o navegador Américo Vespúcio, que rumava à Cananeia, levando o bacharel Cosme Fernandes. Deixado em Cananeia, Cosme Fernandes chega a São Vicente em 1510, onde funda o povoado e monta um pequeno estaleiro.

Em São Vicente foram realizadas as primeiras eleições populares do Brasil, poucos meses após sua fundação em 1532. Logo após a chegada à ilha, Martim Afonso adotou medidas necessárias para que fosse possível formar um sistema político no povoado. Assim, instalou a Vila de São Vicente e a Justiça do Reino, que incluía o pelourinho, a casa da Câmara e a Cadeia. Martim Afonso ainda não dispunha da “carta de doação” que lhe dava total poder para realizar tais mudanças, mas a estreita amizade que mantinha com o rei certamente lhe garantia a autoridade exigida. Não fosse assim, ele não distribuiria, por exemplo, lotes de terra para o cultivo, como o fez desde sua chegada, com aval do rei D. João III.

Para São Vicente, o título de Vila representava uma certa liberdade. As povoações iniciais se instalavam em qualquer lugar possível de ser habitado e de fácil acesso, sem nenhuma jurisdição administrativa ou judiciária. Poucos meses depois de estabelecida a justiça, Martim Afonso de Sousa coordenou, em 22 de agosto de 1532, as primeiras eleições populares do Brasil e das Américas, instalando a primeira Câmara de Vereadores em todo o continente. Por este motivo, São Vicente ostenta o título de “Berço da Democracia Americana”.

Alguns historiadores afirmam que Antonio Rodrigues, morador da ilha antes mesmo de sua fundação, teria sido o primeiro presidente da Câmara. Outros dois vereadores, cujos nomes se perderam com o tempo, compunham o corpo de edis. O mandato tinha duração de três anos.

As Câmaras Municipais em algumas capitanias eram formadas por três vereadores, um procurador, que cuidava do andamento das causas públicas, um escrivão, que anotava as reuniões e deliberações, e pelos almotacés, que administravam o mercado e a distribuição de gêneros alimentícios.

A Vila de São Vicente manteve o mesmo status até 29 de outubro de 1700, quando, por instrumento de Carta Régia, foi elevada à categoria de Município. Em 1961, foi elevada à condição de Comarca e em 1977 foi alçada à Estância Balneária.

São Vicente foi a sede da Capitania de São Vicente, criada em 1534 e cujo primeiro donatário foi Martim Afonso de Sousa. Em 1709, como consequência do fim da Guerra dos Emboabas, a coroa portuguesa comprou a capitania do Marquês de Cascais, fundiu-a com a capitania de Itanhaém, criando a Capitania de São Paulo e Minas de Ouro. Por esse período que se estende de 1532 a 1709, São Vicente é considerada a capital dos paulistas por 177 anos.

2. FUNÇÕES DA CÂMARA MUNICIPAL

A função primordial da Câmara é a função legislativa, ou seja, aquela pertinente à elaboração de leis. Daí intitular-se a Câmara de Poder Legislativo. Através dessa função, a Câmara dita normas à Administração Municipal e estabelece regras a serem respeitadas pelos municípios. É função de legislar, também chamada função normativa.

A função legislativa consiste, em linhas gerais, em votar leis sobre assuntos da competência municipal, não podendo legislar sobre matérias da competência privativa da União ou do Estado. Uma lei municipal sobre direito civil ou penal, por exemplo, nenhum valor jurídico teria, seria inconstitucional e, por isso mesmo, nula de pleno direito, por dispor sobre assunto constitucionalmente reservado à lei federal.

Simultaneamente à função legislativa, a Câmara exerce funções de fiscalização e controle dos atos do Executivo, além de praticar atos de sua administração interna.

A fiscalização financeira e orçamentária do Executivo é exercida pela Câmara Municipal mediante controle externo, contando com o auxílio do Tribunal de Contas do Estado, cabendo-lhe julgar as contas do Prefeito, os atos de sua administração, com a faculdade de cassar-lhe o mandato por infrações político-administrativas.

A função administrativa da Câmara é restrita à sua organização interna – constituição da Mesa Diretora e das comissões, elaboração do regimento interno e organização e administração dos serviços internos.

As atribuições da Câmara estão prevista na Lei Orgânica do Município, artigo 9º e 10.

3. VEREADORES

Os vereadores são agentes públicos, da categoria dos agentes políticos, eleitos pelo voto direto e secreto. A eles, não se aplicam as normas do estatuto dos funcionários públicos municipais, nem as regras pertinentes ao direito do trabalho por não serem funcionários ou empregados do município.

As prerrogativas dos vereadores, seus direitos e vantagens, bem como suas obrigações, encontram-se algumas na Constituição Federal, outras na Constituição Estadual, na Lei Orgânica do Município e ainda em resoluções da própria Câmara, como o Regimento Interno.

Os vereadores são invioláveis no exercício do mandato, por suas opiniões, palavras e votos, salvo no caso de crime contra a honra.

A Câmara Municipal de São Vicente conta com 15 vereadores. Cada um deles ocupa um gabinete, que, por sua vez, conta com um assessor parlamentar, um assessor técnico e um auxiliar de expediente. Os assessores configuram cargos em comissão, de livre nomeação e exoneração, enquanto que os auxiliares de expediente são nomeados por meio de concurso público. O gabinete da Presidência da Câmara é o único que conta com um chefe de gabinete, cargo em comissão, o que importa em um total de quatro servidores no gabinete da Presidência.

A relação atual de vereadores, referente ao quadriênio de 2021 a 2024, é exibida a seguir:

Adilson da Farmácia

Adoílson Ferreira dos Santos

Telefones: (13) 3569-1517 / 3569-1518 / 3569-1592

E-mail: ver.adilsondafarmacia@camarasaovicente.sp.gov.br

Benevan Souza

Bernevan de Oliveira Souza

Telefones: (13) 3569-1550 / 3569-1587

E-mail: ver.benevansouza@camarasaovicente.sp.gov.br

Dercinho Negão do Caminhão

Anderson de Jesus Laureano

Telefones: (13) 3569-1533 / 3569-1534

E-mail: ver.negaodocaminhao@camarasaovicente.sp.gov.br

Dr. Eduardo Oliveira

Carlos Eduardo de Jesus Oliveira

Telefones: (13) 3569-1502 / 3569-1531

E-mail: ver.eduardooliveiraa@camarasaovicente.sp.gov.br

Dr. Palmieri

Gustavo Bendsorp Palmieri

Telefones: (13) 3569-1507 / 3569-1522

E-mail: ver.palmieri@camarasaovicente.sp.gov.br

Edinho Ferrugem

Edson da Silva Oliveira

Telefones: (13) 3569-1515 / 3569-1516

E-mail: ver.edinhoferrugem@camarasaovicente.sp.gov.br

Higor Ferreira

Higor de Oliveira Ferreira

Telefones: (13) 3569-1503 / 3569-1509 / 3569-1593

E-mail: ver.higorferreira@camarasaovicente.sp.gov.br

Jabá

Joseval Rodrigues Bezerra

Telefones: (13) 3569-1505 / 3569-1549 / 3569-1580

E-mail: ver.jaba@camarasaovicente.sp.gov.br

Jailton Jatobá

Jailton Jatobá dos Santos

Telefones: (13) 3569-1526 / 3569-1527

E-mail: ver.jailtonjatoba@camarasaovicente.sp.gov.br

Jefferson Cezarolli

Jefferson Santos da Silva

Telefones: (13) 3569-1528 / 3569-1596

E-mail: ver.jeffersoncezarolli@camarasaovicente.sp.gov.br

Jhony Sasaki

Joney Sasaki

Telefones: (13) 3569-1506 / 3569-1598 / 3569-1524

E-mail: ver.jhonysasaki@camarasaovicente.sp.gov.br

Professor Thiago Alexandre

Thiago Alexandre da Silva

Telefones: (13) 3569-1554

E-mail: ver.profthiago@camarasaovicente.sp.gov.br

Rodrigo Digão

Rodrigo Aparecido Félix

Telefones: (13) 3569-1523 / 3569-1586

E-mail: ver.rodrigodigao@camarasaovicente.sp.gov.br

Tiago Peretto

Tiago Martins Peretto

Telefones: (13) 3569-1510 / 3569-1520 / 3569-1585

E-mail: ver.tiagoperetto@camarasaovicente.sp.gov.br

Wagner Cabeça

Wagner Santos Pinheiro

Telefones: (13) 3569-1504 / 3569.1548

E-mail: ver.wagnercabeça@camarasaovicente.sp.gov.br

4. MESA DIRETORA (BIÊNIO 2021 – 2022)

Entre as principais funções da Mesa Diretora estão a elaboração do orçamento da Câmara e a determinação de medidas pertinentes à administração dos recursos humanos da Casa como provimento de cargos, nomeações, promoções, exonerações, abertura de sindicâncias, aplicação de penalidades, entre outras.

Cada ocupante da mesa diretora ainda tem funções específicas. O Presidente, por exemplo, deve representá-la judicial ou extrajudicialmente. O 1º Secretário redige as atas das reuniões da Mesa e supervisiona a redação das atas das demais sessões. O 2º Secretário, por sua vez, deve acompanhar e supervisionar, juntamente com o Presidente, toda a parte financeira e contábil da Câmara Municipal. O Vice-Presidente deve substituir o Presidente em suas faltas, ausências, impedimentos ou licenças.

Eis a composição da Mesa Diretora no biênio 2021 – 2022:

Presidente da Câmara Municipal de São Vicente

- Professor Thiago Alexandre

1º Secretário

- Dr. Eduardo Oliveira

2º Secretário

- Rodrigo Digão

Vice-Presidente da Câmara Municipal de São Vicente

- Jailton Jatobá

5. COMISSÕES PERMANENTES (BIÊNIO 2021 – 2022)

As comissões são órgãos constituídos pelos próprios vereadores, com função específica de estudo de determinados assuntos. Elas não legislam, nem administram; apenas estudam, investigam e apresentam ao Plenário, conclusões ou sugestões em forma de parecer.

As comissões permanentes, por sua vez, são instituídas em regimento, como órgãos internos especializados em determinadas matérias, visando ao estudo e à orientação das proposições que devem ser objeto de discussão e votação em Plenário.

Logo abaixo é apresentada a relação das comissões permanentes da Câmara e seus componentes:

Comissão de Justiça e Redação

- Jefferson Cezarolli (presidente)
- Adilson da Farmácia
- Jabá

Comissão de Finanças e Orçamento

- Jhony Sasaki (presidente)
- Dercinho Negão do Caminhão
- Benevan Souza

Comissão de Obras, Serviços Públicos, Meio Ambiente e Assuntos Metropolitanos

- Adilson da Farmácia (presidente)
- Tiago Peretto
- Jhony Sasaki

Comissão de Educação, Saúde, Assistência Social, Direitos Humanos, Criança, Adolescente, Juventude, Cultura, Turismo e Esporte

- Jailton Jatobá (presidente)
- Higor Ferreira
- Jefferson Cezarolli

Comissão de Defesa do Consumidor, Ciência e Tecnologia

- Benevan Souza (presidente)
- Wagner Cabeça
- Jailton Jatobá

6. QUADRO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS À POPULAÇÃO PELA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO VICENTE

INFORMAÇÃO SOBRE TRAMITAÇÃO DE PROJETOS DE LEI E DISPONIBILIZAÇÃO DE LEIS

<i>Divisão Responsável:</i> Ouvidoria	<i>Requisitos:</i> informar nome, endereço, e-mail e CPF. Apresentar documento válido.
<i>Responsável:</i> Karin F. C. Correia	
<i>Divisão Hierarquicamente Superior:</i> Presidência da Câmara	<i>Tempo médio de espera para atendimento:</i> 10 minutos
<i>Responsável:</i> Prof. Thiago Alexandre	<i>Tempo médio de atendimento:</i> 20 minutos
<i>Horário de Atendimento:</i> 12:00 às 18:00	<i>Prazo para conclusão:</i> 20 dias
<i>Canais de Atendimento:</i> atendimento presencial, e-mail, telefone e sítio eletrônico.	<i>Consulta do andamento:</i> pelos canais de atendimento informados.

RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DA POPULAÇÃO

<i>Divisão Responsável:</i> Ouvidoria	<i>Requisitos:</i> informar nome, endereço, e-mail e CPF. Apresentar documento válido.
<i>Responsável:</i> Karin F. C. Correia	
<i>Divisão Hierarquicamente Superior:</i> Presidência da Câmara	<i>Tempo médio de espera para atendimento:</i> 10 minutos
<i>Responsável:</i> Prof. Thiago Alexandre	<i>Tempo médio de atendimento:</i> 20 minutos
<i>Horário de Atendimento:</i> 12:00 às 18:00	<i>Prazo para conclusão:</i> 10 dias úteis
<i>Canais de Atendimento:</i> atendimento presencial, e-mail, telefone e sítio eletrônico.	<i>Consulta do andamento:</i> pelos canais de atendimento informados.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO: RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO COM BASE NA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Divisão Responsável: Ouvidoria

Responsável: Karin F. C. Correia

Divisão Hierarquicamente Superior:
Presidência da Câmara

Responsável: Prof. Thiago Alexandre

Horário de Atendimento: 12:00 às 18:00

Canais de Atendimento: atendimento presencial, e-mail, telefone e sítio eletrônico.

Requisitos: informar nome, endereço, e-mail e CPF. Apresentar documento válido.

Tempo médio de espera para atendimento: 10 minutos

Tempo médio de atendimento: 20 minutos

Prazo para conclusão: 20 dias

Consulta do andamento: pelos canais de atendimento informados.

PROTOCOLIZAÇÃO DE DOCUMENTOS

Divisão Responsável: Gabinete da Presidência

Responsável: Bruna Gabriela Vieira dos Santos

Divisão Hierarquicamente Superior:
Presidência da Câmara

Responsável: Prof. Thiago Alexandre

Horário de Atendimento: 12:00 às 18:00

Canais de Atendimento: atendimento presencial, e-mail e telefone.

Requisitos: documento válido e procuração se for o caso.

Tempo médio de espera para atendimento: 10 minutos

Tempo médio de atendimento: 10 minutos

Consulta do andamento: pelos canais de atendimento mencionados.

ASSESSORIA DE IMPRENSA

Divisão Responsável: Comunicação Institucional

Responsável: Luccas Franklin Martins e Victor Ricardo dos Reis Miranda

Divisão Hierarquicamente Superior:
Presidência da Câmara

Responsável: Prof. Thiago Alexandre

Horário de Atendimento: 12:00 às 18:00

Canais de Atendimento: atendimento presencial, e-mail, telefone e facebook.

Tempo médio de espera para atendimento: imediato

Tempo médio de atendimento: 20 minutos

Prazo para conclusão: 2 dias úteis

Consulta do andamento: pelos mesmos canais de atendimento.

CONSULTA AO ACERVO HISTÓRICO DA CÂMARA MUNICIPAL

<i>Divisão Responsável:</i> Ouvidoria	<i>Requisitos:</i> informar nome, endereço, e-mail e CPF. Apresentar documento válido.
<i>Responsável:</i> Karin F. C. Correia	
<i>Divisão Hierarquicamente Superior:</i> Presidência da Câmara	<i>Tempo médio de espera para atendimento:</i> 10 minutos
<i>Responsável:</i> Prof. Thiago Alexandre	<i>Tempo médio de atendimento:</i> 20 minutos
<i>Horário de Atendimento:</i> 12:00 às 18:00	<i>Prazo para conclusão:</i> 20 dias
<i>Canais de Atendimento:</i> atendimento presencial, e-mail, telefone e sítio eletrônico.	<i>Consulta do andamento:</i> pelos canais de atendimento informados.

EMISSÃO DE CERTIFICADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

<i>Divisão Responsável:</i> Contratos e Execução	<i>Requisitos:</i> requerimento e cópia do CNPJ.
<i>Responsável:</i> Newton César Garcia	<i>Tempo médio de espera para atendimento:</i> 10 minutos
<i>Divisão Hierarquicamente Superior:</i> Procuradoria-Geral	<i>Tempo médio de atendimento:</i> 20 minutos
<i>Responsável:</i> Néelson Flávio Brito Bandeira	<i>Prazo para conclusão:</i> 5 dias úteis.
<i>Horário de Atendimento:</i> 12:00 às 18:00	<i>Consulta do andamento:</i> pelos mesmos canais de atendimento.
<i>Canais de Atendimento:</i> atendimento presencial, e-mail e telefone.	

ASSINATURA DE CONVÊNIOS E TERMOS DE COOPERAÇÃO

<i>Divisão Responsável:</i> Consultoria Jurídica	<i>Requisitos:</i> requerimento e cópia do CNPJ.
<i>Responsável:</i> Dr. José Carlos Fernandes	<i>Tempo médio de espera para atendimento:</i> 10 minutos
<i>Divisão Hierarquicamente Superior:</i> Presidência da Câmara	<i>Tempo médio de atendimento:</i> 20 minutos
<i>Responsável:</i> Prof. Thiago Alexandre	<i>Prazo para conclusão:</i> 40 dias
<i>Horário de Atendimento:</i> 12:00 às 18:00	<i>Consulta do andamento:</i> pelos canais de atendimento informados.
<i>Canais de Atendimento:</i> atendimento presencial, e-mail e telefone.	

CADASTRO DE FORNECEDORES

Divisão Responsável: Licitação e Pregoeiro

Requisitos: conforme artigos 34 a 37 da Lei n.º 8.666/93.

Responsável: Antonio Carlos Amado Júnior

Tempo médio de espera para atendimento: 10 minutos

Divisão Hierarquicamente Superior:
Diretoria Administrativa

Tempo médio de atendimento: 30 minutos

Responsável: Luciana Justino de Sousa

Horário de Atendimento: 12:00 às 18:00

Prazo para conclusão: 7 dias sem pendência de documentos e 40 dias com pendência.

Canais de Atendimento: atendimento presencial, e-mail e telefone.

Consulta do andamento: pelos canais de atendimento informados.

CANAIS DE ATENDIMENTO

DIVISÃO DE OUVIDORIA

Atendimento Presencial: Rua Jacob Emmerich, 1195, 2º Andar, Sala 6

Telefone: (13) 3569-1564

E-mail: ouvidoria@camarasaovicente.sp.gov.br

Sítio eletrônico: www.camarasaovicente.sp.gov.br >>>> Portal da Transparência >>>> Serviço >>>> Abertura de Processo de Ouvidoria

GABINETE DA PRESIDÊNCIA

Atendimento Presencial: Rua Jacob Emmerich, 1195, 2º Andar

Telefone: (13) 3569-1554

E-mail: presidente@camarasaovicente.sp.gov.br

DIVISÃO DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Atendimento Presencial: Rua Jacob Emmerich, 1195, 1º Andar

Telefone: (13) 3569-1572

E-mail: comunica@camarasaovicente.sp.gov.br

Facebook: www.facebook.com/camarasaovicente

DIVISÃO DE CONTRATOS E EXECUÇÃO

Atendimento Presencial: Rua Jacob Emmerich, 1195, 2º Andar

Telefone: (13) 3569-1538

E-mail: gestaodecontratos@camarasaovicante.sp.gov.br

CONSULTORIA JURÍDICA

Atendimento Presencial: Rua Jacob Emmerich, 1195, 2º Andar

Telefone: (13) 3569-1525

DIVISÃO DE LICITAÇÃO E PREGOEIRO

Atendimento Presencial: Rua Jacob Emmerich, 1195, 2º Andar

Telefone: (13) 3569-1539

E-mail: licitacao@camarasaovicante.sp.gov.br

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

O atendimento será realizado por ordem de chegada, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo.

7. PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO ATENDIMENTO NA DIVISÃO DE OUVIDORIA

A prestação de serviço oferecida pela Ouvidoria foi dividida em oito etapas como forma de ilustrar os principais passos para elaboração do trabalho a que se propõe. Deve ficar claro não se tratar de um fluxograma completo do processo de atendimento da área, mas de um modelo simplificado:

1. Recepção da Manifestação: trata-se do início do processo de prestação de serviço pela Divisão de Ouvidoria. Refere-se ao envio de manifestação pelo usuário pelos canais de comunicação pertinentes.

2. Validação da Manifestação e dos Dados do Demandante: verificação se as informações obrigatórias foram apresentadas pelo solicitante, se são válidas e coerentes. Verificação se a manifestação é passível de ser respondida pela Câmara Municipal nos termos das legislações vigentes e das competências conferidas ao Poder Legislativo Municipal.

3. Pesquisa Inicial sobre o Assunto: nesta etapa, verifica-se se a resposta é obtida de forma automática, como nos casos em que a informação requisitada já está disponível no sítio eletrônico da Câmara Municipal, ou se existe a necessidade de pesquisa mais aprofundada.

4. Comunicação ao Demandante sobre Prazo de Resposta: com base nas legislações sobre Acesso à Informação e Ouvidoria, o demandante é informado sobre o prazo de resposta previsto na legislação pertinente.

5. Identificação de Divisão Detentora de Informação Relevante: com o intuito de se produzir uma resposta, a Ouvidoria pode solicitar informações a outras divisões da Câmara. Nesta etapa é feita uma pesquisa para localizar a informação dentro do organograma da Casa.

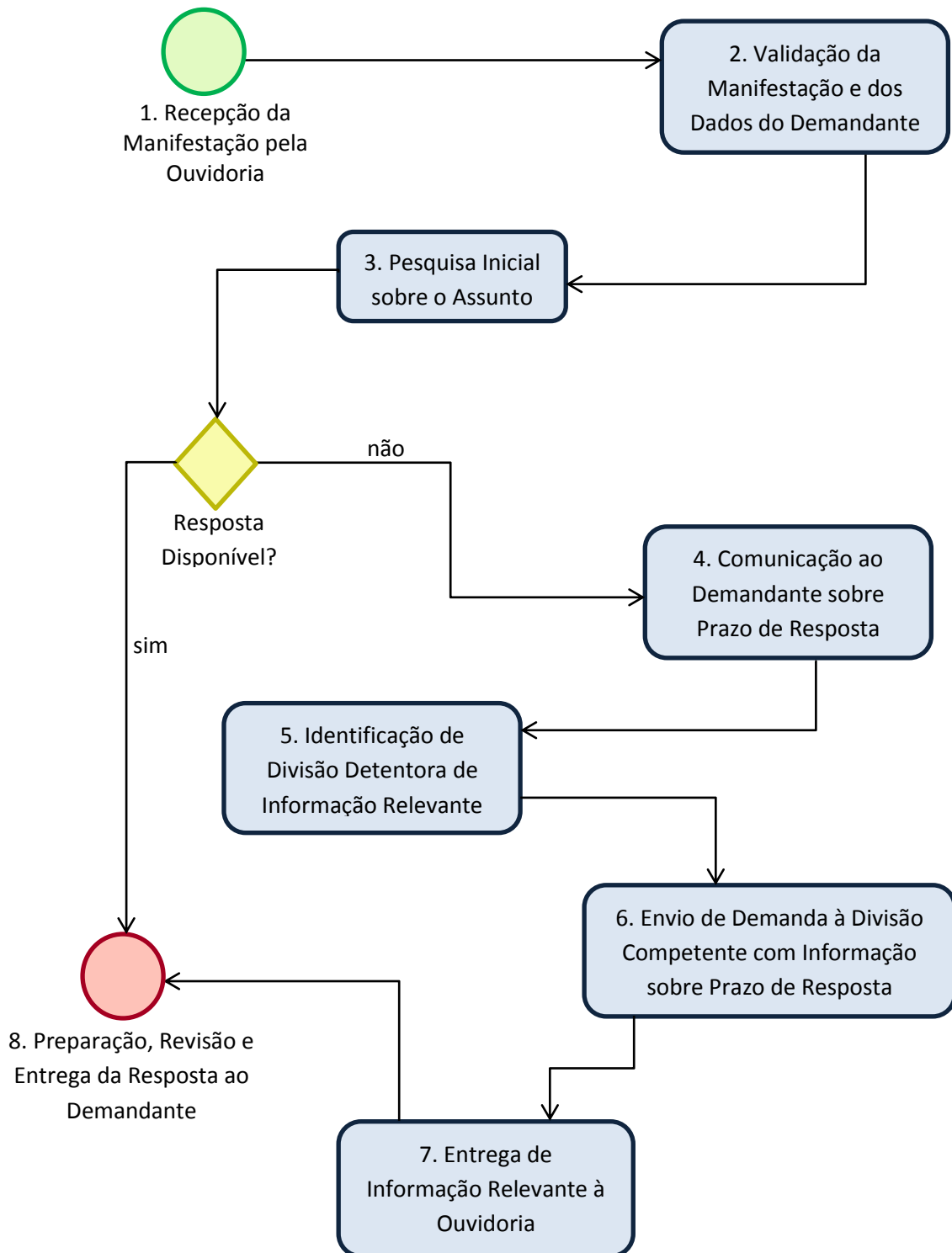
6. Envio de Demanda à Divisão Competente com Informação sobre Prazo de Resposta: depois de identificada a divisão responsável por prover a informação necessária, a Ouvidoria faz uma solicitação formal, com definição de prazo reservado à área demandada com base nas normativas vigentes.

7. Entrega de Informação Relevante: nesta etapa, as informações solicitadas a uma ou mais divisões são encaminhadas à Ouvidoria.

8. Preparação, Revisão e Entrega da Resposta ao Demandante: após a reunião das informações pertinentes à elaboração da resposta, a Ouvidoria a elabora, verifica se a questão foi efetivamente respondida, se a linguagem é clara, precisa, acessível e sem erros gramaticais, se os dados do demandante para envio da resposta estão corretos, entre outras verificações. Finalmente, a resposta é encaminhada ao solicitante.

Os oito passos principais referentes ao processamento do serviço da Ouvidoria são demonstrados graficamente a seguir:

FLUXOGRAMA SIMPLIFICADO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



8. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Qualquer interessado pode apresentar pedido de acesso à informação à Câmara Municipal, desde que se identifique e especifique a informação requerida. São vedadas exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação da informação. Caso o interessado queira se manifestar e encontre dificuldades, pode entrar em contato com a Ouvidoria pelos canais de atendimento já informados, que será instruído sobre como proceder.

As manifestações dirigidas ao Legislativo devem ser feitas preferencialmente pelo formulário eletrônico da Ouvidoria, localizado no Portal da Transparência da Câmara na Internet. Também é possível o encaminhamento de manifestação de forma presencial ou por correspondência convencional. Como o formulário eletrônico ainda não está plenamente habilitado para uso, a Câmara vem recebendo manifestações pelo e-mail ouvidoria@camarasaovicente.sp.gov.br.

No caso da manifestação in loco, deve ser preenchido o formulário presencial da Ouvidoria, que será protocolado, datado e numerado pelo atendente, sendo entregue comprovante de recebimento ao interessado, que também será informado sobre o prazo de resposta. O requerente deve apresentar algum documento de identificação para confirmação dos dados transcritos.

As manifestações encaminhadas à Ouvidoria devem conter pelo menos nome completo, número do CPF, endereço físico e eletrônico do requerente. O usuário pode solicitar o sigilo dos seus dados, salvo no caso de denúncia, quando o sigilo é automático. Neste caso, apenas a Ouvidoria tem acesso aos dados do usuário dentro da estrutura da Câmara Municipal.

De acordo com o tipo de manifestação, ela pode ser classificada em pedido de informação, elogio, sugestão, expressão livre, solicitação de serviço, reclamação e denúncia. O pedido de informação é a manifestação típica regulamentada pela Lei Federal nº 12.527 de 2011, Lei de Acesso à Informação, e pela Resolução nº 38 de 2018 no âmbito deste Legislativo. Já as demais manifestações, de forma geral, são regulamentadas pela Resolução nº 39 de 2018, que trata da criação da Ouvidoria.

9. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DISPENSADOS À ELABORAÇÃO DE RESPOSTAS PARA AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria tem por objetivo conceder acesso imediato à informação disponível, desde que sob ela não haja sigilo. Quando a demanda for enquadrada no bojo da Resolução nº 38 de 2018, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação neste Legislativo, a Ouvidoria se compromete a oferecer uma resposta em até 20 (vinte) dias, podendo este prazo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias em função da complexidade do assunto. Já no caso de se tratar de uma demanda pertinente à Resolução nº 39 de 2018, que cria a Ouvidoria, o prazo de resposta é de 10 dias úteis com possibilidade de prorrogação. Em ambos os casos, quando houver dilação do prazo de resposta, o usuário será comunicado.

No caso de o usuário solicitar informações já disponíveis no sítio eletrônico da Câmara, ele será orientado a respeito de como acessá-las. Caso não disponha dos meios de acesso à informação, a Ouvidoria pode oferecê-los.

A resposta à manifestação é, via de regra, fornecida em meio digital. Todavia, tanto o formulário eletrônico quanto o presencial contém caixa de seleção que, quando marcada, demonstra a discordância do usuário em receber a resposta em meio digital.

O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução, situação em que os custos podem correr às expensas do interessado.

Os dados sigilosos e pessoais, ligados à intimidade e vida privada do indivíduo, têm acesso restrito e por isso não são repassados. No caso de informação sigilosa, a cujo acesso não foi dada autorização, o requerente deve ser informado sobre a possibilidade de recurso. Em se tratando de informação parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.