



DECRETO Nº 97, DE 15 DE JULHO DE 2026

“Regulamenta a Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Areias, dispõe sobre o tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos, disciplina o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.”

RODRIGO JOSÉ RAMOS DE OLIVEIRA, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica do Município,

CONSIDERANDO o disposto no artigo 37 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO o direito fundamental de acesso à informação previsto no artigo 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal;

CONSIDERANDO as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

CONSIDERANDO as disposições da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

CONSIDERANDO as disposições da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

DECRETA:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica regulamentada a Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Areias, órgão responsável pelo recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta às manifestações dos usuários dos serviços públicos municipais.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria Municipal:

- I – Promover a participação social;
- II – Fortalecer a transparência pública;
- III – Contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos;
- IV – Garantir os direitos dos usuários;
- V – Incentivar o controle social da Administração Pública.

CAPÍTULO II

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 3º Constituem manifestações perante a Ouvidoria:

- I – Reclamação;
- II – Denúncia;

2

CS



- III – Sugestão;
- IV – Elogio;
- V – Solicitação;
- VI – Pedido de simplificação de serviços públicos.

§1º As manifestações poderão ser apresentadas por qualquer pessoa física ou jurídica.

§2º As manifestações poderão ser identificadas ou, quando cabível, anônimas.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 4º Compete à Ouvidoria Municipal:

- I – Receber e registrar manifestações;
- II – Analisar sua admissibilidade;
- III – Encaminhá-las aos órgãos competentes;
- IV – Acompanhar sua tramitação;
- V – Solicitar informações aos órgãos municipais;
- VI – Responder aos usuários;
- VII – Elaborar estatísticas e relatórios gerenciais;
- VIII – Sugerir medidas para aperfeiçoamento da Administração Pública;
- IX – Preservar o sigilo das informações protegidas por lei;
- X – Exercer outras atribuições correlatas.

CAPÍTULO IV

DOS ÓRGÃOS MUNICIPAIS

Art. 5º Todos os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal ficam obrigados a prestar apoio à Ouvidoria.

Parágrafo único. Os dirigentes dos órgãos responderão pela veracidade, tempestividade e completeza das informações encaminhadas à Ouvidoria.

CAPÍTULO V

DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

Art. 6º A Ouvidoria Municipal exercerá, também, as atribuições do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, responsável pelo recebimento e processamento dos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§1º Os pedidos de acesso à informação observarão exclusivamente os procedimentos e prazos previstos na Lei Federal nº 12.527/2011.

§2º As manifestações disciplinadas pela Lei Federal nº 13.460/2017 observarão as disposições deste Decreto.



CAPÍTULO VI DOS PRAZOS

Art. 7º Recebida a manifestação, a Ouvidoria realizará sua análise preliminar e efetuará o encaminhamento ao órgão competente.

Art. 8º Os órgãos e entidades municipais deverão responder às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria no prazo máximo de **20 (vinte) dias**, contado do recebimento.

§1º O prazo poderá ser prorrogado uma única vez por até **10 (dez) dias**, mediante justificativa expressa apresentada antes do término do prazo inicial.

§2º Recebida a resposta do órgão competente, a Ouvidoria encaminhará resposta conclusiva ao usuário.

Art. 9º Os pedidos de acesso à informação formulados com fundamento na Lei Federal nº 12.527/2011 deverão ser respondidos no prazo de até **20 (vinte) dias**, admitida prorrogação por até **10 (dez) dias**, mediante justificativa expressa comunicada ao requerente antes do encerramento do prazo inicial.

Art. 10. Sempre que a informação estiver disponível, o acesso será concedido imediatamente.

Art. 11. O descumprimento injustificado dos prazos estabelecidos neste Decreto poderá ensejar a apuração de responsabilidade administrativa do agente público responsável.

CAPÍTULO VII DAS DENÚNCIAS

Art. 12. As denúncias poderão ser apresentadas de forma identificada ou anônima.

§1º As denúncias anônimas serão admitidas quando apresentarem elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos.

§2º A identidade do denunciante será preservada, observada a legislação vigente.

CAPÍTULO VIII DA PROTEÇÃO DE DADOS

Art. 13. A Ouvidoria observará integralmente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.



CAPÍTULO IX DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Art. 14. As manifestações poderão ser apresentadas:

- I – Presencialmente;
- II – Por telefone;
- III – Por correio eletrônico institucional;
- IV – Por formulário eletrônico disponibilizado pelo Município;
- V – Por protocolo físico;
- VI – Por outros meios oficiais disponibilizados pela Administração.

CAPÍTULO X DO FUNCIONAMENTO

Art. 15. A Ouvidoria funcionará de segunda a sexta-feira, das **09h00 às 12h00** e das **14h00 às 17h00**, sem prejuízo do recebimento eletrônico de manifestações em tempo integral.

CAPÍTULO XI DOS RELATÓRIOS

Art. 16. A Ouvidoria elaborará relatório anual contendo, no mínimo:

- I – Quantidade de manifestações;
- II – Classificação por assunto;
- III – Tempo médio de resposta;
- IV – Providências adotadas;
- V – Recomendações para melhoria dos serviços públicos.

Parágrafo único. Os relatórios serão divulgados no Portal da Transparência, observado o sigilo legal.

CAPÍTULO XII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. Todos os órgãos municipais deverão prestar as informações requisitadas pela Ouvidoria, observando os prazos estabelecidos neste Decreto.

Art. 18. Os casos omissos serão decididos pelo Ouvidor Municipal, observada a legislação vigente e, quando necessário, submetidos ao Prefeito Municipal.

Art. 19. Fica **revogado o Decreto Municipal nº 41, de 12 de maio de 2025**, que disciplinava apenas o horário de funcionamento da Ouvidoria, substituído integralmente por este Decreto. A revogação é compatível com o conteúdo do decreto anterior, que tratava exclusivamente do expediente da Ouvidoria.



Prefeitura Municipal de Areias
Estado de São Paulo
Praça Nove de Julho, 202 Centro Tel.: (12) 3107-1200 - Areias - Cep: 12.820-000



Art. 20. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogam-se as disposições em contrário, em especial o Decreto n.º 41/2025.

Areias/SP, 15 de julho de 2026.

RODRIGO JOSÉ RAMOS DE OLIVEIRA
Prefeito Municipal

Publicado no Diário Oficial do Município e por afixação no quadro de avisos da Prefeitura Municipal, conforme os ditames da Lei Orgânica Municipal, na data supra.

José Aroldo Gonçalves Pimentel
Escriturário