



PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

DECRETO Nº 0349/2025

Publicado no Mural da PM Laranja da Terra nos termos do Artigo 96 da Lei Orgânica Municipal.

Em 06 / 05 / 2025

Aprova a instrução Normativa Nº04/2025 - Versão 001/2025 do Sistema de Controle Interno e dá outras providências.

O **Prefeito Municipal do Município de Laranja da Terra/ES**, no uso de suas atribuições legais que lhes são conferidas e objetivando a operacionalização do Sistema de Controle Interno do Município, no âmbito deste Poder.

DECRETA:

Art. 1º Fica aprovada a Instrução Normativa do Sistema de Controle Interno nº 004/2025, versão 01/2025, que segue anexa como parte integrante deste Decreto.

Parágrafo Único: a Instrução Normativa a que se refere este caput, dispõe sobre as diretrizes para a elaboração, atualização, divulgação e monitoramento da Carta de Serviços ao Cidadão no âmbito da Administração Pública Municipal de Laranja da Terra/ES.

Art. 2º Todas as Instruções Normativas, após a sua publicação e divulgação, deverão ser executadas e aplicadas pelas unidades responsáveis e por seus respectivos sistemas administrativos.

Art. 3º Caberá à Unidade Central de Controle Interno, prestar os esclarecimentos e orientações a respeito da aplicação dos dispositivos deste Decreto.

Art. 4º Este Decreto entra em vigor na data da sua publicação.

Art. 5º Revogam-se as disposições em contrário.

REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.

Laranja da Terra/ES, 06 de maio de 2025.


JOADIR LOURENÇO MARQUES
Prefeito Municipal



**PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO**

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 004/2025

Versão 01/2025

Aprovação em:

Unidade Responsável: Unidade Central de Controle Interno

FINALIDADE:

Dispõe sobre diretrizes para a elaboração, atualização, divulgação e monitoramento da Carta de Serviços ao Cidadão no âmbito da Administração Pública Municipal de Laranja da Terra. A Carta de Serviços ao Cidadão tem como objetivo informar aos usuários sobre os serviços prestados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, as formas de acesso, padrões de qualidade, prazos, requisitos e canais de atendimento, e será instrumento de transparência, controle social e melhoria da gestão pública.

ABRANGÊNCIA:

Ficam abrangidas por esta Instrução Normativa todas as unidades da estrutura organizacional, no âmbito do Poder Executivo Municipal de Laranja da Terra.

CONCEITOS:

Informação: conjunto de dados organizados que transmitem significado e compreensão sobre um determinado fato ou fenômeno.

Transparência Passiva: forma de acesso à informação pública que ocorre quando um cidadão solicita informações a órgãos e entidades públicas.

Carta de Serviços ao Cidadão: É um instrumento de transparência pública que visa informar os cidadãos sobre os serviços oferecidos por órgãos e entidades públicas,



PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

explicando como acessá-los, prazos, requisitos, padrões de qualidade e canais de atendimento.

Serviço Público: É toda atividade administrativa prestada direta ou indiretamente pelo poder público com o objetivo de atender às necessidades da coletividade, de forma contínua, regular e adequada.

Usuário dos Serviços Públicos: Pessoa física ou jurídica que utiliza, usufrui ou tem interesse direto ou indireto nos serviços prestados pela Administração Pública.

Qualidade do Serviço: Conjunto de atributos que refletem a eficiência, eficácia, tempestividade, acessibilidade, segurança e cortesia na prestação do serviço público.

BASE LEGAL E REGULAMENTAR:

A presente instrução Normativa tem como base:

- a) A Constituição Federal de 1988 (Art. 37, §3º, inciso I) – Garante a participação do usuário na administração pública, e;
- b) (Inciso XXXII do art. 5º, no inciso II do parágrafo 3º, do art. 37 e no parágrafo 2º do art. 216);
- c) Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação;
- d) Lei Complementar nº 131/2009 – Lei de Transparência;
- e) Lei Complementar nº 101/2000 – Lei de Responsabilidade Fiscal;
- f) Lei Municipal nº 0677/2013 – Acesso à Informações.
- g) Lei nº 13.460/2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Fundamentado nesses termos, a Unidade Central de Controle Interno, tendo como intuito de cumprir com os requisitos obrigatórios, estabelece a presente Instrução Normativa na prática de suas atividades.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO**

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 1º - Cada órgão ou entidade da Administração Pública Municipal é responsável por:

- I – Elaborar, revisar e manter atualizadas as informações sobre os serviços públicos sob sua responsabilidade;
- II – Garantir a clareza, precisão e acessibilidade das informações contidas na Carta de Serviços;
- III – Designar servidores ou equipes responsáveis pela gestão e atualização da Carta de Serviços;
- IV – Promover a divulgação da Carta de forma ampla, utilizando canais físicos e digitais;
- V – Cooperar com a Controladoria Geral do Município, fornecendo dados e informações quando solicitado.

DA UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

Art. 2º - Compete à Controladoria Geral do Município:

- I – Coordenar e supervisionar a implantação e a manutenção da Carta de Serviços no âmbito do Poder Executivo Municipal;
- II – Padronizar o modelo e orientar os órgãos quanto à estrutura e conteúdo da Carta;
- III – Estabelecer prazos e cronogramas para elaboração e atualização da Carta;
- IV – Realizar auditorias, inspeções e análises técnicas sobre a efetividade e conformidade das informações;
- V – Emitir recomendações para aperfeiçoamento dos serviços e cumprimento dos padrões estabelecidos;
- VI – Acompanhar os mecanismos de avaliação dos usuários, promovendo melhorias com base nos resultados.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO**

DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 3º - Compete à Ouvidoria Municipal:

- I – Receber, registrar, encaminhar e acompanhar as manifestações dos usuários sobre os serviços descritos na Carta;
- II – Promover a escuta ativa dos cidadãos, contribuindo para a melhoria contínua da prestação dos serviços;
- III – Fornecer relatórios periódicos com análises qualitativas e quantitativas das manifestações recebidas.

DAS DEMAIS SECRETARIAS E SERVIDORES

Art. 4º - Os servidores públicos devem:

- I – Conhecer o conteúdo da Carta de Serviços e prestar atendimento com base nos padrões informados;
- II – Orientar os cidadãos sobre o acesso aos serviços e seus respectivos canais;
- III – Zelar pela correta aplicação das diretrizes estabelecidas neste regulamento;
- IV- Auxiliar o Controle Interno na elaboração, modificação dos serviços oferecidos e no acompanhamento da aplicação pelas demais secretarias.

DOS PROCEDIMENTOS

Art. 5º - A elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão obedecerá às seguintes etapas:

- I – Levantamento dos serviços públicos prestados por cada órgão ou entidade da Administração Pública Municipal de Laranja da Terra;
- II – Identificação das informações essenciais sobre cada serviço, incluindo:
 - Descrição do serviço;



PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

- Público-alvo;
- Etapas e fluxos;
- Prazos máximos para atendimento;
- Formas de acesso (presencial e/ou digital);
- Canais de atendimento e horários de funcionamento;
- Localização física ou eletrônica para solicitação do serviço;
- Formas de acompanhamento e manifestação do usuário;
- Quem possui atendimento prioritário.

III – Preenchimento do modelo padronizado da Carta de Serviços, conforme diretrizes da Controladoria Geral do Município (anexo I – Modelo);

IV – Validação interna das informações pelos responsáveis de cada setor;

V – Envio à Controladoria Geral para consolidação, revisão e publicação oficial.

Art. 6º - A atualização da Carta de Serviços ocorrerá:

I – Anualmente, obrigatoriamente, ou sempre que houver:

- a) Criação, alteração ou extinção de serviços;
- b) Mudanças nos procedimentos, prazos, canais ou requisitos;
- c) Reorganização administrativa que afete a prestação dos serviços.

II – Por solicitação da Controladoria Geral, em caso de constatação de divergência, inconsistência ou reclamações recorrentes.

Art. 7º - A divulgação da Carta de Serviços deverá:

I – Ser realizada por meio de:



PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

a) Publicação no site oficial da Prefeitura e no Portal da Transparência do Município de Laranja da Terra/ES;

II – Obedecer a princípios de linguagem simples, clareza e acessibilidade, conforme diretrizes da Lei nº 13.460/2017.

Art. 8º - O monitoramento da Carta de Serviços será realizado por:

I – Relatórios de acompanhamento elaborados pelos órgãos responsáveis por serviços públicos;

II – Auditorias periódicas conduzidas pela Controladoria Geral do Município;

III – Análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal sobre os serviços prestados;

IV – Avaliação dos usuários, por meio de pesquisas de satisfação e outros instrumentos de feedback.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º - O presente regulamento aplica-se a todos os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta que prestem serviços ao cidadão do Município de Laranja da Terra.

Art. 10º - Os casos omissos ou as dúvidas surgidas na aplicação deste regulamento serão dirimidos pela Controladoria Geral do Município.

Art. 11º - O descumprimento das obrigações previstas neste regulamento poderá ensejar responsabilização administrativa, nos termos da legislação vigente.

Art. 12º - A Controladoria Geral poderá editar normas complementares, guias, manuais e modelos padronizados para orientar a execução das disposições deste regulamento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

Art. 13° - Este regulamento entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Art. 14° - Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Laranja da Terra/ES, 06 de maio de 2025.

BRUNA PIO MARTINS
Responsável pela UCCI



**PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO**

ANEXO I

MODELO PADRÃO DE CARTA DE SERVIÇOS

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Prefeitura Municipal de Laranja da Terra
[Secretaria/Órgão]

 Apresentação

O QUE É?

A presente Carta de Serviços tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela [nome do órgão/setor], os compromissos de atendimento e os padrões de qualidade estabelecidos, promovendo a transparência e o acesso às informações de forma clara e objetiva.

 Serviço 1: [Nome do serviço]

Descrição:

[Breve descrição do que se trata o serviço.]

Quem pode utilizar esse serviço? (Público-alvo):

[Ex.: Cidadãos, empresas, servidores públicos, etc.]

Etapas para a realização do serviço:

[Ex.: Solicitação presencial ou on-line]

Horário de Atendimento e informações de contato com o setor responsável.

[Ex.: Segunda a sexta-feira, das 8h às 11h e das 13h às 16h]

Prazo para atendimento:

[Ex.: Até 10 dias úteis]



PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

Formas de prestação do serviço:

[Presencial / On-line / Por telefone / Por e-mail]

Horário de atendimento:

Local de atendimento:

[Endereço completo do local ou link, se digital]

Canais de comunicação:

Telefone: (27) xxxx-xxxx

E-mail: [email@email.com]

Site: [www.laranjadaterra.es.gov.br]

 Compromissos de Atendimento

Clareza na informação

Atendimento com cordialidade e respeito

Cumprimento dos prazos

Disponibilidade de canais de comunicação

 Como o cidadão pode se manifestar

Reclamações, sugestões, elogios ou denúncias podem ser apresentados por meio da Ouvidoria Municipal:



PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

Site: [link da ouvidoria]

Telefone: (27) xxxx-xxxx

Presencialmente na sede da Prefeitura

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário:

Av. Luiz Obermüller Filho, nº 85 – Centro – Laranja da Terra - ES – CEP 29.615-000.

Telefone Geral (27) 3736-1321 – E-mail: gabinetedoprefeito@laranjadaterra.es.gov.br

CNPJ nº 31.796.097/0001-14 www.laranjadaterra.es.gov.br