



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

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

Em 06 / 05 / 2025

DECRETO Nº 350/2025

**Aprova a instrução Normativa
n.º 005/2025 - Versão 01 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 005/2025, versão 01, que segue anexa como parte integrante deste Decreto.

Parágrafo Único: A Instrução Normativa a que se refere este caput, dispõe sobre as rotinas a serem observadas para garantir o acesso à informação ao Cidadão, estabelecendo orientações para a atuação no âmbito das atividades relativas à participação, proteção e defesa dos direitos a transparência passiva, através dos sistemas eletrônicos e-SIC e e-OUV e/ou presencialmente.

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.



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

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 005/2025

FINALIDADE:

Dispõe sobre as rotinas a serem observadas para garantir o acesso a informação ao Cidadão, estabelecendo orientações para a atuação no âmbito das atividades relativas à participação, proteção e defesa dos direitos a transparência passiva, através dos sistemas eletrônicos e-SIC e e-OUV e/ou presencialmente.

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.

e-SIC: Sistema Eletrônico, disponível na página inicial do site da Prefeitura (<https://esic.laranjadaterra.es.gov.br/>) por meio do qual, além de fazer o pedido de informação, será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber resposta da solicitação por e-mail.

e-OUV: Canal de comunicação da Ouvidoria disponíveis a todos os cidadãos, entidades ou agentes públicos na página inicial da Prefeitura Municipal (<https://ouvidoria.laranjadaterra.es.gov.br/>). Por meio dele, é possível manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados, noticiar ocorrências de irregularidades no âmbito municipal, bem como registrar sugestões, elogios ou reclamações.



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

SIC e Ouvidoria Física: Serviço de informações ao cidadão, que permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso a informação ou manifestações de forma presencial no Setor de Protocolo.

LAI – Lei de Acesso a Informação: É a Lei nº 12.527/2011, que regulamenta o direito do cidadão de solicitar informações públicas.

Informação Sigilosa: É aquela que não deve ser divulgada, pois pode colocar em risco a segurança da sociedade e/ou do Município.

BASE LEGAL E REGULAMENTAR:

A presente instrução Normativa tem como base:

- a) A Constituição Federal (inciso XXXII do art. 5º, no inciso II do parágrafo 3º, do art. 37 e no parágrafo 2º do art. 216);
- b) Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso a Informação;
- c) Lei Complementar nº 131/2009 – Lei de Transparência;
- d) Lei Complementar nº 101/2000 – Lei de Responsabilidade Fiscal;
- e) Lei Municipal nº 0677/2013 – Acesso à Informações.

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.

DAS RESPONSABILIDADES:

Do Poder Executivo

Art. 1º Compete ao Poder Executivo do Município de Laranja da Terra/ES:

- I - Aplicar sanções administrativas e procedimentos cabíveis previstas na legislação vigente, quando constatada irregularidade nas denúncias apresentadas contra servidores;
- II - Atuar como instância superior nos casos em que não puderem ser resolvidos diretamente com os responsáveis pela resposta.



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

Do Setor de Ouvidoria:

Art. 2º Compete ao Setor de Ouvidoria:

- I** - Receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações de pessoas físicas ou jurídicas;
- II** - Organizar os canais de acesso do cidadão, simplificando procedimentos;
- III** - Orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações;
- IV** - Manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;
- V** - Cobrar respostas dos setores administrativos a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do gestor do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos dos prazos;
- VI** - Promover a constante publicação de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos serviços oferecidos;
- VII** - Organizar, interpretar, consolidar e arquivar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais e indicadores, sobre o desempenho do órgão ou entidade, periodicamente ou quando o gestor julgar oportuno;
- VIII** - Encaminhar as denúncias recebidas aos órgãos setoriais da administração do Poder Executivo de Laranja da Terra/ES, para conhecimento e providências necessárias;

Do Ouvidor:

Art. 3º Compete ao Ouvidor:

- I** - Atender e orientar o público quanto ao acesso às informações;
- II** - Receber, instruir e responder as manifestações sobre os serviços prestados pelo Poder Executivo de Laranja da Terra/ES quando solicitadas;
- III** - Responder às demandas dos cidadãos, por e-mail ou pelo site;
- IV** - Gerir as informações encaminhadas à Ouvidoria;
- V** - Promover o arquivamento das manifestações quando inconsistentes;



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

- VI** - Supervisionar as atividades da Ouvidoria e do SIC;
- VII** - Promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;
- VIII** - Propor a adoção de medidas e as providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos a partir das demandas recebidas pela Ouvidoria;
- IX** - Encaminhar as demandas às secretarias, que as encaminhará ao setor administrativo competente para as respostas, de acordo com o seu teor. Vale ressaltar que cada setor haverá um funcionário responsável designado pelo secretário e/ou pelo (a) chefe de Gabinete;
- X** - Representar a Ouvidoria diante do Poder Executivo Municipal de Laranja da Terra/ES, bem como diante da Rede Nacional de Ouvidorias, da Ouvidoria Geral da União, atuando como gestor do sistema E-OUV;
- XI** - Encaminhar às autoridades superiores, periodicamente e sempre que solicitado, os relatórios estatísticos das atividades da Ouvidoria;
- XII** - Manter sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciante, quando requerer o caso ou assim for solicitado;
- XIII** - Auxiliar, no que couber, o Conselho de Usuários;

Da Unidade Central de Controle Interno:

Art. 4º Compete à Unidade Central de Controle Interno:

- I** - Prestar apoio técnico na fase de elaboração das Instruções Normativas e em suas atualizações, em especial no que tange a identificação e avaliação dos pontos de controle e respectivos procedimentos de controle;
- II** - Através da atividade de auditoria interna, avaliar a eficácia dos procedimentos de controle inerentes ao Sistema de Ouvidoria - E-SIC, propondo alterações na Instrução Normativa para aprimoramento dos controles;
- III** - Poderá realizar levantamento de informações junto ao setor de ouvidoria, a qualquer momento, sobre as demandas recebidas, com objetivo de subsidiar a elaboração da



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

matriz de riscos e o PAA (processo administrativo de apuração de responsabilidade por infrações praticadas por fornecedores e contratados), dentre outros trabalhos.

Das Demais Secretarias:

Art. 5º Compete aos demais setores e secretarias:

I- Atender de forma rápida e eficiente, observando o prazo estabelecido, os pedidos de informações, manifestações, reclamações, denúncias e elogios, entre outros, sempre que solicitado pelo Ouvidor, ou pelo Controle Interno.

II- Ser claro e objetivo em suas respostas, tomando as providências cabíveis e legais, e sempre que possível, buscar informações quanto à veracidade das denúncias e manifestações recebidas.

III- Buscar solucionar os problemas relatados em demandas recebidas, contendo reclamações, sugestões ou denúncias, principalmente de servidores lotados na respectiva secretaria, ao ser constatado a veracidade das alegações.

DOS PROCEDIMENTOS

Art. 6º Caberá à Ouvidoria assegurar os atendimentos das manifestações recebidas, devendo:

I - Operar o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Municipal/ EOuv e e-SIC, como canal para o registro das manifestações;

II - Receber, analisar e tratar as manifestações de ouvidoria;

III - Encaminhar as manifestações e pedidos recebidos às Secretarias e/ou ao Gabinete, que redirecionará aos responsáveis pelos assuntos tratados, quando couber.

IV - Receberá no prazo de 15 (quinze) dias as respostas às demandas dos usuários e, não havendo necessidade de revisão ou complementação, responder diretamente aos interessados;



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

V - Monitorar os prazos regulamentares e reportar o descumprimento ao Chefe do Poder Executivo Municipal, que adotará as providências pertinentes e se necessário, comunicará ao Ministério Público do Estado do Espírito Santo;

VI - Acessar dados coletados e relatórios produzidos por outros setores, com o objetivo de instruir os relatórios de Ouvidoria;

VII - Identificar oportunidades de aperfeiçoamentos na prestação de serviços e regulamentos;

VIII - Atuar na mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Parágrafo único. Caberá somente à Ouvidoria o envio de respostas ao demandante, em comum acordo com o Poder Executivo.

Art. 7º - Os procedimentos administrativos relativos ao tratamento das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único: A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I** - Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II** - Emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III** - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV** - Elaboração de resposta conclusiva;
- V** - Ciência ao usuário.

DA OUVIDORIA

Art. 8º A Ouvidoria prestará atendimento pelos seguintes meios:

- I** - Sistema Informatizado da Ouvidoria - E-OUV;
- II** - E-mail: ouvidoria@laranjadaterra.es.gov.br;
- III** - Atendimento presencial – Registro da manifestação no setor de Protocolo - Sede da Prefeitura Municipal de Laranja da Terra/ES (formulários em anexos no item I, II e III desta Instrução Normativa).

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



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

Art. 9º - São objeto de atendimento da Ouvidoria as manifestações de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios.

Art. 10º - Quando a manifestação for uma denúncia ou uma reclamação registrada de forma anônima, esta será tratada como uma Comunicação SIGILOSA.

Parágrafo único. É importante dizer que não são informados o número de protocolo nem o Código de Acesso ao cidadão que registrou este tipo de manifestação.

Art. 11º - Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, independentemente do canal utilizado, receberão tratamento criterioso, devendo ser analisadas e respondidas pela própria Ouvidoria ou encaminhadas ao Gabinete, quando necessário, para a devida instrução.

I - O prazo para resposta ao demandante é de 30 (trinta) dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa;

II - O demandante receberá a resposta de sua manifestação pelo sistema E-OUV, E-sic e/ou por e-mail;

III - Caso a denúncia ou a reclamação seja anônima, a resposta à manifestação poderá ser acessada pelo Sistema E-OUV (em caso de reclamação, denúncia, elogio ou pedidos) e E-SIC (em caso de pedido de informações) através do número de cadastro, acessível APENAS ao servidor da ouvidoria.

§ 1º - Caso necessário, o servidor da Ouvidoria deverá reduzir a termo a manifestação verbal, ou seja, torná-la escrita, de preferência em formato eletrônico, e solicitar ao demandante que assine o documento, facultado o anonimato, sendo que este documento será digitalizado e anexado posteriormente à demanda que será cadastrada no Sistema E-SIC ou E-OUV pelo servidor da Ouvidoria.



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

§ 2º - O Protocolo da Prefeitura que receber diretamente, por qualquer meio, manifestação descrita deverá protocolar e encaminhá-la à Ouvidoria, que imediatamente efetuará o registro no Sistema, dando continuidade ao tratamento da demanda.

§ 3º - A providência determinada no item anterior deverá ser adotada no prazo de até 2 (dois) dias, podendo utilizar-se de mensagem eletrônica (e-mail para ouvidoria@laranjadaterra.es.gov.br).

§ 4º - Nos casos em que as manifestações necessitarem de uma auditoria, o Secretário Municipal de Controle Interno analisará, e, se for o caso, abertura de auditoria especial a fim de apurar possíveis irregularidades.

DO ACESSO À INFORMAÇÃO – e-SIC:

Art. 12º - O sistema de acesso e pedidos à informação e-SIC, prestará atendimento pelos seguintes meios:

I - Sistema Informatizado - E-SIC;

II - E-mail: ouvidoria@laranjadaterra.es.gov.br;

III - Atendimento presencial – Registro do pedido de informação diretamente no setor de Protocolo - Sede da Prefeitura Municipal de Laranja da Terra/ES, mediante o preenchimento dos formulários conforme (anexos I, II e III desta Instrução Normativa).

Art. 13º - São objeto de atendimento do E-SIC os pedidos de informações referentes ao setor público da prefeitura municipal de Laranja da Terra, recebidos de pessoas físicas ou jurídicas.

Art. 14º - Todas os pedidos recebidos, independentemente do canal utilizado, receberão tratamento criterioso, devendo ser analisadas e respondidas pela própria Ouvidoria ou encaminhadas ao Gabinete, quando necessário, para a devida instrução.

I - O prazo para resposta ao demandante é de 30 (trinta) dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa;



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

II - O demandante receberá a resposta de sua manifestação pelo sistema E-SIC e/ou por e-mail;

§ 1º - Caso necessário, o servidor da Ouvidoria deverá reduzir a termo o pedido verbal, ou seja, torná-lo escrito, de preferência em formato eletrônico, e solicitar ao demandante que assine o documento, sendo que este será digitalizado e anexado posteriormente à demanda que será cadastrada no Sistema E-SIC pelo servidor da Ouvidoria.

§ 2º - O Protocolo da Prefeitura que receber diretamente, por qualquer meio, pedido de informação descrito, deverá protocolar e encaminhá-lo à Ouvidoria, que imediatamente efetuará o registro no Sistema, dando continuidade ao tratamento da demanda.

§ 3º - A providência determinada no item anterior deverá ser adotada no prazo de até 2 (dois) dias, podendo utilizar-se de mensagem eletrônica (e-mail para ouvidoria@laranjadaterra.es.gov.br).

Art. 15º - Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Instrução Normativa.

Art. 16º - Serão gratuitos os procedimentos de que trata esta Instrução Normativa, vedada a cobrança de quaisquer importâncias do demandante.

Art. 17º - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Art. 18º - A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 19º - Sempre que as informações apresentadas pelo demandante forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de 15 (quinze) dias contados da data do seu recebimento.



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

Parágrafo Primeiro - Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas;

Parágrafo Segundo - O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que será retomado a partir da resposta do usuário; e

Parágrafo Terceiro - A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no caput deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 20º - A manifestação poderá ser encerrada e arquivada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

- I - Expor os fatos conforme a verdade;
- II - Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- III - Não agir de modo temerário; ou
- IV - Não prestar informações claras, objetivas que possam ser identificadas o seu teor, sem conteúdo, ou até mesmo quando não respondidas quando lhe forem solicitadas informações para maiores esclarecimentos dos fatos.

Art. 21º - O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Art. 22º - As denúncias recebidas serão encaminhadas pela Ouvidoria às Secretarias Municipais responsáveis para apurar os fatos narrados, que redirecionará aos setores responsáveis pelos assuntos tratados, quando couber. Concluído o tratamento da denúncia o resultado deverá ser comunicado à Ouvidoria, de forma escrita.



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

Parágrafo único. Quando o denunciante for vítima da conduta apurada, ser-lhe-á facultado o acesso aos autos durante a tramitação do processo, e, se previamente requerida, garantida a restrição de acesso de sua identidade a terceiros, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527/2011.

Art. 23º - A Ouvidoria encaminhará as demandas as secretarias e Gabinete em até 02 (dois) dias úteis, a contar da data do registro da manifestação, por meio do setor de protocolo ou por e-mail da secretaria, a ser informado ao ouvidor (a).

I - O prazo entre o recebimento do pedido de informação e a resposta ao requerente não poderá ser superior a **15 (quinze) dias corridos**;

II - O prazo referido no inciso I poderá ser prorrogado por igual período, mediante o encaminhamento para o e-mail ouvidoria@laranjadaterra.es.gov.br, com justificativa fundamentada, devendo ser observado que:

a) transcorrida a prorrogação do prazo estabelecido sem manifestação, a Ouvidoria notificará ao Prefeito para as providencias cabíveis;

b) demanda descrita com observação da Ouvidoria como "urgente" deverá ter atenção especial e resposta dentro do prazo de até 2 (dois) dias úteis, podendo ser prorrogado por igual período, desde que devidamente fundamentada a sua necessidade;

Art. 24º - Os setores, sempre que solicitados, prestarão o apoio e esclarecimentos técnicos necessários à solução das questões levadas pela Ouvidoria.

§ 1º A autoridade competente deverá comunicar a Ouvidoria com 2 (dois) dias úteis de antecedência quanto à substituição ou ausência de representante;

§ 2º Os responsáveis das Unidades Administrativas responderão pelas demandas da Ouvidoria, relacionadas a sua área, e terão como atribuição essencial atuar como elo entre a Ouvidoria Municipal e os profissionais das áreas técnicas encarregados pela elaboração das respostas.



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

§ 3º Os responsáveis das Unidades Administrativas pelas demandas da Ouvidoria não deverão oferecer respostas diretamente ao demandante, devendo encaminhá-las à Ouvidoria da Municipal.

Art. 25º - Aos responsáveis pelas demandas da Ouvidoria compete:

- I** - Receber a demanda encaminhada pela Ouvidoria e minutar uma resposta, enviando-a em devolução à Ouvidoria;
- II** - Encaminhar a demanda a outro setor, caso julgue pertinente, ficando responsável pela resposta à Ouvidoria;
- III** - Gerenciar os pedidos relativos à sua área, prezando pelo cumprimento dos prazos pela qualidade das respostas;
- IV** - Analisar as respostas e aprová-las antes de devolvê-las à Ouvidoria;
- V** - Observar o sigilo sobre as informações que tiver acesso no exercício da atribuição.

Art. 26º - Os servidores lotados na Ouvidoria são responsáveis pela qualidade da resposta, observando a proteção de informação pessoal (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e sigilosa, e pelo cumprimento dos prazos estabelecidos.

Parágrafo único. Os servidores lotados na Ouvidoria deverão preencher os seguintes requisitos:

- I** - Facilidade de comunicação e integração com as demais Unidades da Prefeitura Municipal de Laranja da Terra/ES;
- II** - Habilidade e conhecimento para revisar as respostas produzidas, observando sua qualidade e coerência;
- III** - Responder às manifestações utilizando linguagem cidadã: simples, clara, concisa, objetiva e compreensível, considerando o contexto sociocultural do demandante de forma facilitar a comunicação e o mútuo entendimento; a
- IV** - Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos-usuários como demandas legítimas;
- V** - Atuar de maneira educada, gentil e cordial;



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

VI - Agir com presteza e imparcialidade, reconhecendo os cidadãos-usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direito; e

VII - Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos-usuários como demandas legítimas;

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 27º - Os pedidos de cópias e vistas de documentos e processos que se refiram à Lei nº 12.527, de 2011, serão direcionados ao Serviço de Informações ao Cidadão e-SIC da Prefeitura Municipal Laranja da Terra/ES, para tratamento em rito próprio.

Art. 28º - O cidadão pode desistir de uma denúncia. Basta enviar uma nova manifestação, mencionando o número de protocolo da denúncia, informando da sua desistência. No entanto, o órgão poderá utilizar de tais informações, caso entenda relevante, preservando a identidade do denunciante.

Art. 29º - Nenhum servidor público poderá ser penalizado por informar sobre a prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento à autoridade competente.

Art. 30º - Para acompanhar o andamento de uma manifestação é necessário acessar o sistema e clicar em Consultar manifestação. Se você for cadastrado, acesse o sistema, informe seu e-mail e senha. O sistema apresentará a lista das suas manifestações já realizadas. Clique em detalhar para visualizar o andamento da manifestação. Caso o manifestante não tiver ativado o seu cadastrado, na tela principal do sistema, informe o número de protocolo e o código de acesso gerado durante o registro da manifestação. Clique em consultar para visualizar o andamento da manifestação.

Art. 31º - Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria do Poder Executivo deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações das manifestações e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.



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

Art. 32º - O relatório de gestão a ser encaminhado ao chefe do poder executivo deverá indicar, ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes; e
- IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - Encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;
- II - Disponibilizado integralmente na internet;
- III - Publicado até o primeiro dia do mês de março de cada ano, abrangendo as informações referentes ao ano anterior.

Art. 33º - Os casos omissos poderão ser resolvidos pela Unidade Central de Controle Interno.

Art. 34º - Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

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

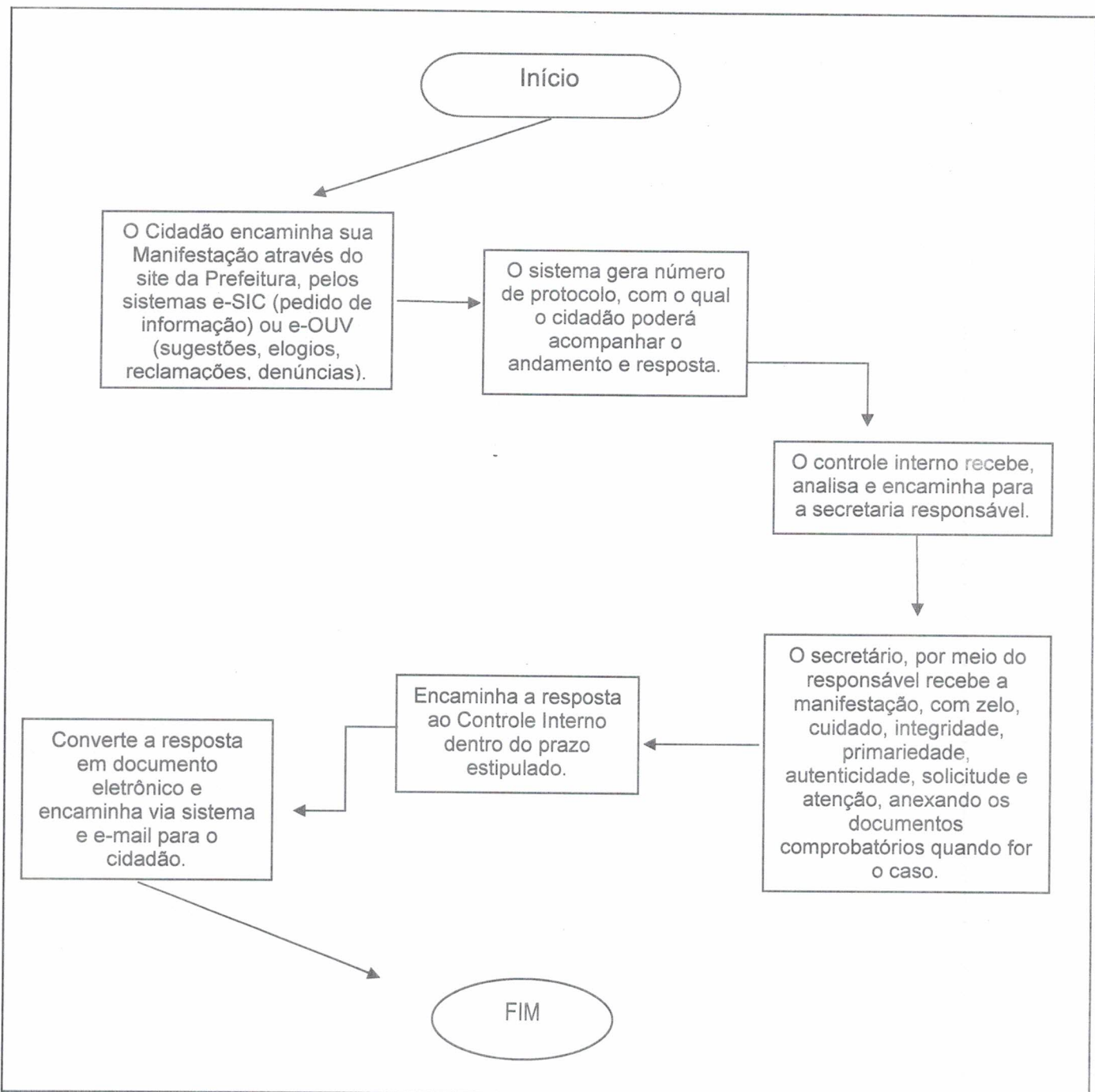
BRUNA PIO MARTINS
Controladora Interna Municipal



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

ANEXO I – FLUXOGRAMA

PROCEDIMENTOS EM CASO DE SOLICITAÇÃO ELETRÔNICA (e-SIC/e-OUV):

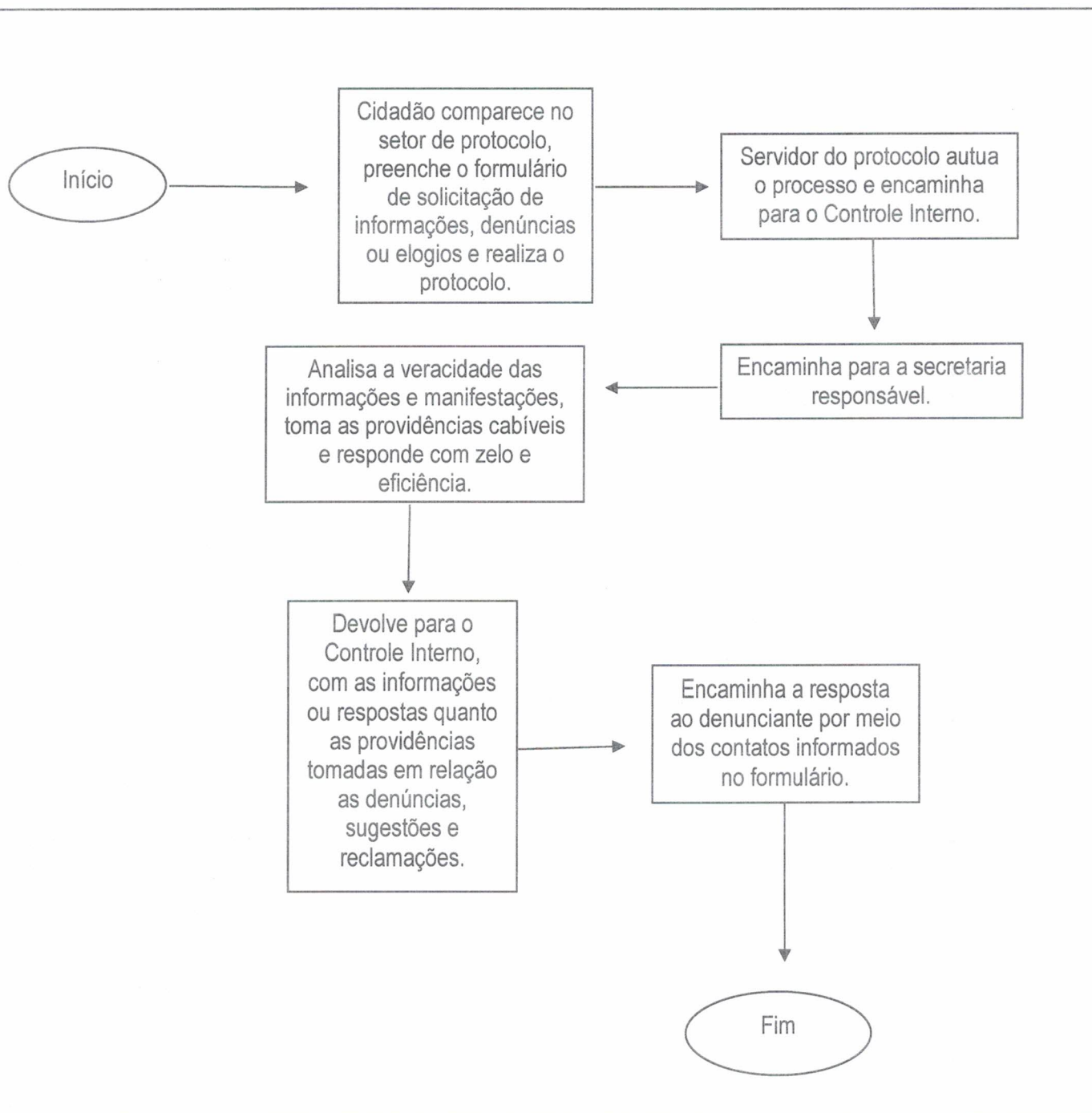




PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

ANEXO II - FLUXOGRAMA

PROCEDIMENTOS EM CASO DE SOLICITAÇÃO POR MEIO FÍSICO:





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

ANEXO III:
(FORMULÁRIO DE PESSOA FÍSICA)

Formulário para pedido de acesso à informação
Pessoa natural



**Acesso à
Informação**

Dados do requerente – obrigatórios

Nome: _____
CPF: _____

Endereço físico:

Cidade: _____ **Estado:** _____

CEP: _____

Endereço eletrônico (e-mail): _____

Dados do requerente – não obrigatórios

ATENÇÃO: Os dados não obrigatórios serão utilizados apenas de forma agregada e para fins estatísticos.

Telefone (DDD + número): () _____
() _____

Endereço eletrônico (e-mail): _____

Sexo: Masculino ☐ Feminino ☐

Data de nascimento: ____/____/____

Escolaridade (completa)

Sem instrução formal

Ensino fundamental

Ensino Médio

Ensino superior

Pós-graduação

Mestrado/Doutorado

Ocupação principal

Empregado - setor privado

Profis. Liberal/autônomo

Empresário/empreendedor

Jornalista

Pesquisador

Servidor público federal

Estudante

Professor

Servidor público estadual

Membro de partido político

Membro de ONG nacional

Servidor público municipal

Representante de sindicato

Membro de ONG internacional

Outras

Nenhuma



Órgão/Entidade Destinatário (a) do Pedido:

Descrição do pedido:

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

Laranja da Terra/ES, _____ de _____ de _____

Requerente



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

ANEXO IV
(PESSOA JURÍDICA)

Formulário de Solicitação de Informação

Pessoa jurídica



Acesso à
Informação

Dados do requerente – obrigatórios

Razão Social: _____

CNPJ: _____

Nome do representante: _____

Cargo do representante: _____

Endereço físico:

Cidade: _____ Estado: _____

CEP: _____

Endereço eletrônico (e-mail): _____

Dados do requerente – não obrigatórios

ATENÇÃO: Os dados não obrigatórios serão utilizados apenas de forma agregada e para fins estatísticos.

Telefone (DDD + número):() _____

Endereço eletrônico (e-mail): _____

Tipo de instituição

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ Empresa - PME | ☐ Órgão público federal | ☐ Partido político |
| ☐ Empresa –grande porte | ☐ Órgão público estadual/DF | ☐ Veículo de comunicação |
| ☐ Empresa pública/estatal | ☐ Órgão público municipal | ☐ Sindicato / Conselho profis. |
| ☐ Escritório de advocacia | ☐ Org. Não Governamental | ☐ Outros |
| ☐ Instituição de ensino e/ou pesquisa | | |

Área de atuação

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ Comércio e serviços | ☐ Governo | ☐ Imprensa |
| ☐ Indústria | ☐ Jurídica/Política | ☐ Pesquisa acadêmica |
| ☐ Extrativismo | ☐ Representação de terceiros | ☐ Terceiro Setor |
| ☐ Agronegócios | ☐ Represent. sociedade civil | ☐ Outros |

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



Órgão/Entidade Destinatário(a) do Pedido:

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Laranja da Terra/ES, _____ de _____ de _____

Requerente



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

ANEXO V:

e-Ouv

FORMULÁRIO PARA MANIFESTAÇÃO – OUVIDORIA



SUGESTÃO



ELOGIO



RECLAMAÇÃO



DENÚNCIA

1) Dados do requerente:

Nome: _____

CPF: _____

Endereço físico:

Cidade: _____ **Estado:** _____ **CEP:** _____

Telefone (DDD + número): () _____ () _____

Endereço eletrônico _____ **(e-mail):** _____

Sexo: Masculino ☐ Feminino ☐

Data de nascimento: ____/____/____

Escolaridade

(completa) ☐ Sem instrução formal ☐ Ensino fundamental ☐ Ensino Médio ☐ Ensino superior ☐ Pós-graduação ☐ Mestrado/Doutorado

Ocupação principal: _____

2) Especificação da manifestação – preenchimento obrigatório

Órgão/Entidade Destinatário(a) para o qual você quer enviar sua manifestação:

Órgão/Entidade/Servidor sobre o qual você quer falar:

3) Tipo de manifestação:

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

☐ Elogio☐ Correspondência física

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Laranja da Terra/ES, _____ de _____ de _____

Requerente

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