

**DECRETO Nº: 0395 DE 06 DE FEVEREIRO DE 2025.****APROVA A INSTRUÇÃO NORMATIVA CGM/PMI  
Nº 01/2025 E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**Considerando** os autos do Memorando nº 119/2025;

O Prefeito do Município de Irupi, Estado do Espírito Santo, **Paulino Lourenço da Silva**, no uso de suas atribuições,

**DECRETA:**

**Art. 1º.** Fica aprovada a Instrução Normativa CGM/PMI nº 01/2025 que segue anexa como parte integrante deste Decreto.

Parágrafo Único - A Instrução Normativa a que se refere o caput dispõe sobre a operacionalização e atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito da Prefeitura Municipal de Irupi.

**Art. 2º.** Todas as Instruções Normativas, após sua aprovação e publicação, deverão ser executadas e aplicadas pelas Unidades Responsáveis e por seus respectivos Sistemas Administrativos.

**Art. 3º.** Caberá à Controladoria Geral do Município - CGM prestar os esclarecimentos e orientações a respeito da aplicação dos dispositivos deste Decreto.

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

Registre-se, publique-se, cumpra-se e archive-se.

Irupi/ES, 06 de fevereiro de 2025.

**PAULINO LOURENÇO DA SILVA**  
**PREFEITO DE IRUPI/ES**

*Certidão de Publicação*

Certifico para os devidos fins nos termos da Lei Orgânica Municipal, que o presente Decreto foi publicado no quadro de aviso da Prefeitura em 06 de fevereiro de 2025

**Stênio Washington Rodrigues Belo**  
Secretário de Governo

## INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 001/2025

**DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO, OPERACIONALIZAÇÃO E ATUALIZAÇÃO PERIÓDICA DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO MUNICÍPIO DE IRUPI – ES.**

### **CAPÍTULO I DA FINALIDADE**

**Art. 1º** Esta Instrução Normativa dispõe sobre a operacionalização e atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito da Prefeitura Municipal de Irupi.

### **CAPÍTULO II DA ABRANGÊNCIA**

**Art. 2º** Esta Instrução Normativa abrange a todas as Secretarias Municipais do Poder Executivo Municipal de Irupi.

### **CAPÍTULO III DOS CONCEITOS**

**Art. 3º** Para fins desta Instrução Normativa considera-se:

I- Código de Defesa do Usuário do Serviço Público: Lei Federal nº 13.460/2017, que institui normas básicas para participação e proteção dos direitos do usuário.

II - Carta de Serviço ao Usuário: instrumento utilizado para informar o usuário e sociedade em geral sobre os serviços prestados pela administração pública, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;

III - Carta Setorial: É um documento elaborado por cada órgão, informando quais são os variados serviços oferecidos em cada unidade relacionada, qual a forma de acesso a cada um deles e quais são seus compromissos com o atendimento, além de padrões de qualidade estabelecidos;

IV - Deveres do usuário: Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé; prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando

solicitadas; colaborar para a adequada prestação do serviço; e preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

#### **CAPÍTULO IV DA BASE LEGAL E REGULAMENTAR**

**Art. 4º** A presente Instrução Normativa tem como base:

I - Artigo 37, §3º, da Constituição Federal, que assegura o direito de participação do usuário na administração pública direta e indireta;

II - Artigo 7º, §1º ao §5º, da Lei nº 13.460/2017, que institui normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

#### **CAPÍTULO V RESPONSABILIDADES**

**Art. 5º** São responsabilidades da Controladoria Geral do Município:

I- Promover a divulgação e implementação da Instrução Normativa, mantendo-a atualizada;

II- Orientar as áreas executoras e supervisionar sua aplicação;

III- Definir as rotinas de trabalho e os respectivos procedimentos de controle que devem ser objeto de alteração, atualização ou expansão.

**Art. 6º** São responsabilidades das Unidades Executoras:

I - Atender às solicitações da unidade responsável pela Instrução Normativa, quanto ao fornecimento de informações e à participação no processo de atualização;

II - Alertar a unidade responsável pela Instrução Normativa sobre alterações que se fizerem necessárias nas rotinas de trabalho, objetivando a sua otimização, tendo em vista, principalmente, o aprimoramento dos procedimentos de controle e o aumento da eficiência operacional;

III - Manter a Instrução Normativa à disposição de todos os funcionários da unidade, velando pelo fiel cumprimento da mesma;

IV - Cumprir fielmente as determinações da Instrução Normativa, em especial quanto aos procedimentos quanto à padronização dos procedimentos na geração de documentos, dados e informações.

#### **CAPÍTULO VI DOS PROCEDIMENTOS**

**Art. 7º** A Prefeitura Municipal de Irupi divulgará Carta de Serviços ao Usuário com objetivo de informar sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

**Art. 8º** As Secretarias Municipais deverão encaminhar a Controladoria Geral do Município a Carta de Serviços Individualizada com informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I- serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para o processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

**Art. 9º** As Secretarias Municipais deverão detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos por tópico de serviço abrangendo, no mínimo, os seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

**Art. 10** As referidas informações deverão ser encaminhadas nos moldes do anexo 1 desta Instrução Normativa, separadas por tipo de serviço prestado, em formato de texto, através do e-mail [controladoria@irupi.es.gov.br](mailto:controladoria@irupi.es.gov.br), com título "Carta de Serviços".

**Art. 11** A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de monitoramento e atualização periódica, devendo as Secretarias Municipais encaminharem a Controladoria Geral do Município as informações setoriais no mínimo a cada seis meses, para alteração, complementação ou comunicação de que não há modificações necessárias e/ou serviços a serem incluídos.

**Art. 12** No processo de redigir a Carta, a equipe de trabalho de cada Secretaria deve se utilizar de uma linguagem clara e simples, evitando termos complexos ou excessivamente técnicos.

**Art. 13** Os meios oficiais para a divulgação da carta são o sítio eletrônico da Prefeitura Municipal e Portal da Transparência.

### **CAPÍTULO III DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS**

**Art. 14** Esta Instrução Normativa deverá ser atualizada sempre que fatores organizacionais, legais ou técnicos assim o exigirem.

**Art. 15** O lançamento de informações no Portal da Transparência não desobriga a Unidade Executora de fornecer informações, mediante requisição do cidadão interessado.

**Art. 16** Os esclarecimentos adicionais a respeito deste documento poderão ser obtidos junto à Controladoria Geral do Município.

**Art. 17** Esta Instrução Normativa entra em vigor a partir da data de sua aprovação.

## ANEXO I – MODELO DE CARTA SETORIAL E EXEMPLO DE PREENCHIMENTO

Secretaria Municipal de XXXX
<b>O que é?</b> (descrição do serviço)
<b>Onde solicitar:</b> (Art. 7º, §2º, VI, Lei nº. 13.460/2017), online ou presencial.
<b>Quem pode solicitar este serviço?</b> (Público)
<b>Etapas para a realização do Serviço:</b> (Art. 7º, §2º, III e V, Lei nº. 13.460/2017)
<b>Quanto tempo leva?</b> Tempo de espera (Art. 7º, §3º, II, Lei nº. 13.460/2017); Prazo Máximo (Art. 7º, §2º, IV, Lei nº. 13.460/2017)
<b>Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento:</b> (Art. 5º Lei nº. 13.460/2017)
<b>Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento:</b> (Art. 5º Lei nº. 13.460/2017)
<b>Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário:</b> (Art. 7º, §3º, I Lei nº. 13.460/2017)
<b>Outras informações:</b> (Art. 7º, §2º, IV; §3º, III e V, Lei nº. 13.460/2017)

Obs.: Cada serviço pode ser encaminhado separadamente, de forma gradual, ou conforme exemplo acima.