



# Diário Oficial Eletrônico

## Município de Jerônimo Monteiro –ES

### Poder Executivo

Jerônimo Monteiro, 14 de abril de 2022 – Diário Oficial Eletrônico – ANO VI | Nº 1634 – Lei Municipal 1.583 de 06/05/2015.

#### DECRETO MUNICIPAL Nº. 6.935 /2022

**“APROVA A IN SCI Nº 05/2022 QUE  
DISPÕEM SOBRE A CARTA DE  
SERVIÇOS AOS USÁRIOS.**

**O PREFEITO MUNICIPAL DE JERÔNIMO MONTEIRO**, no Estado do Espírito Santo, no uso das atribuições legais conferidas pelo Art. 74, Inc. 1, alínea “k” da Lei Orgânica Municipal e ainda;

**CONSIDERANDO** o Processo protocolizado nesta Prefeitura sob o nº 1878, datado de 01 de abril de 2022;

**CONSIDERANDO** as atividades pertinentes a Unidade Central de Controle Interno do Município de Jerônimo Monteiro;

#### DECRETA:

**Art. 1º** Fica aprovado a IN SCI nº 05/2022 que tem por finalidade regulamentar os procedimentos que dispõe sobre a operacionalização e atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito do Município de Jerônimo Monteiro.

**Parágrafo Único.** Caberá à Unidade Central de Controle interno a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário ora aprovada.

**Art. 2º.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Paço Municipal de Jerônimo Monteiro–ES, 08 de abril de 2022.

**SERGIO FARIAS FONSECA**  
Prefeito Municipal

**KLEBER GASPAS FILGUEIRAS**  
Procurador Geral

**DAYANI BITTENCOURT**  
Controladora Interna Municipal



#### INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 005/2022

Versão: 01

Aprovação em: 08 /04 /2022

Ato de Aprovação: DECRETO MUNICIPAL Nº. 6.935/2022

Unidade Responsável: UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

#### **I - FINALIDADE**

Esta Instrução Normativa tem por finalidade regulamentar os procedimentos que dispõe sobre a operacionalização e atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito do Município de Jerônimo Monteiro.

#### **II - ABRANGÊNCIA**

Abrange todas as unidades da estrutura organizacional, das administrações direta e indireta do Poder Executivo, bem como do Poder legislativo do Município de Jerônimo Monteiro.

#### **III - CONCEITOS**

1. 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.

2. 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;

3. 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;

4. 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 são prestados os serviços;



#### **IV – BASE LEGAL**

A presente Instrução Normativa integra o conjunto de ações, de responsabilidade da Unidade Central do Controle Interno, tendo como base o art. 37, §3º, da Constituição Federal, que assegura o direito de participação do usuário na administração pública direta e indireta e o art. 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;

#### **V – RESPONSABILIDADES**

##### **1. Da Unidade Responsável pela Instrução Normativa – Unidade Central de Controle Interno**

1.1 Promover a divulgação e implementação desta Instrução Normativa, mantendo-a atualizada;

1.2 Manter a Instrução Normativa e seus Anexos à disposição de todos os servidores envolvidos, zelando pelo fiel cumprimento da mesma.

1.3 Prestar apoio técnico por ocasião das atualizações de Instrução Normativa, em especial no que tange à identificação e avaliação dos pontos de controle e respectivos procedimentos de controle;

1.4 Orientar as áreas executoras e supervisionar sua aplicação.

##### **2. Das Unidades Executoras**

2.1 Fornecer todas as informações, documentos e processos em formato (TXT, PDF, Word, Excel, JPEG), dependendo da necessidade, para cada etapa da elaboração das Cartas de Serviços.

2.2 Atender às solicitações do Responsável pelo Sistema de Controle Interno, quanto ao fornecimento de informações e à participação no processo de atualização;

2.3 Alertar o Responsável pelo Sistema de Controle Interno sobre as alterações que se fizerem necessárias nos procedimentos de trabalho, objetivando a sua otimização, tendo em vista, principalmente, o aprimoramento dos procedimentos de controle e o aumento da eficiência operacional;



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

2.5 Manter a Instrução Normativa à disposição de todos os servidores da Unidade, zelando pelo fiel cumprimento da mesma.

#### **VI – PROCEDIMENTOS**

A Prefeitura Municipal de Jerônimo Monteiro 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.

As Secretarias Municipais deverão encaminhar a Unidade Central de Controle Interno a Carta Setorial 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.

Deverão detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos por tópico de serviço, no mínimo, aos 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.

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@jeronimomonteiro.es.gov.br](mailto:controladoria@jeronimomonteiro.es.gov.br), com título "Carta de Serviços".

A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de monitoramento e atualização periódica, devendo as Secretarias Municipais



# Diário Oficial Eletrônico

## Município de Jerônimo Monteiro –ES

### Poder Executivo

Jerônimo Monteiro, 14 de abril de 2022 – Diário Oficial Eletrônico – ANO VI| Nº 1634 – Lei Municipal 1.583 de 06/05/2015.

encaminhar a Unidade Central de Controle Interno 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.

No processo de redigir a Carta, a equipe de trabalho de cada Secretaria deve se utilizar de uma linguagem clara e simples (linguagem cidadã), evitando termos complexos ou excessivamente técnicos. Deve-se utilizar sempre uma linguagem pensando no público alvo do serviço e se a interpretação está de fácil compreensão.

O meio oficial para a divulgação da carta é no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Jerônimo Monteiro e no Portal da Transparência, de responsabilidade da Unidade Central de Controle Interno.

#### **VII - DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Todos os setores envolvidos deverão cumprir rigorosamente os termos desta normativa, ficando sujeitos a advertência verbal, expressa e havendo reincidência será aberto processo administrativo para apuração da responsabilidade nos termos da legislação Municipal.

A inobservância desta Instrução Normativa constitui omissão de dever funcional e será punida na forma prevista em lei.

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

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

Os esclarecimentos adicionais a respeito deste documento poderão ser obtidos junto à Unidade Central de Controle Interno.

Esta Instrução Normativa, e respectivos Anexos entram em vigor na data de sua publicação.

Jerônimo Monteiro - ES, 08 de abril de 2022.

**SERGIO FARIAS FONSECA**  
Prefeito Municipal

**DAYANI BITTENCOURT**  
Controladora da UCCI



## ANEXO I

### ESTRUTURA DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SECRETARIA MUNICIPAL DE \_\_\_\_\_

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO – JERÔNIMO MONTEIRO

Secretaria de \_\_\_\_\_

(SERVIÇO PRESTADO) O QUE É?

---

---

---

---

QUEM PODE UTILIZAR O SERVIÇO?

---

---

---

---

FORMA DE ACESSO

---

---

---

---

PRAZOS ESTIMADOS

---

VALOR DO SERVIÇO

---