

## **INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 001/2025**

Aprovação: 06/02/2025

Ato de aprovação: Decreto nº 0395/2025

Base legal e regulamentar: Lei Federal nº 13.460/2017 e demais normas relacionadas.

Abrangência: todas as unidades executoras.

**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 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.

Irupi/ES, 06 de fevereiro de 2025.

---

**Joyce Cezar de Melo Borel**  
Controladora Geral

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

|                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Secretaria Municipal de XXXX</b>                                                                                                               |
| <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.