

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

PREFEITURA MUNICIPAL DE IRUPI/ES

Sobre a carta de serviços ao usuário:

Por meio da Controladoria Geral do Município, a Prefeitura Municipal de Irupi apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário, conforme determina a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tendo como objetivo informar ao usuário sobre os serviços prestados, contendo requisitos, formas de acesso, canais de atendimento, previsão de tempo de espera, e demais requisitos estabelecidos no Código de Defesa do Usuário.

Com essa ferramenta, busca-se aumentar a interação entre a administração e a sociedade, divulgar serviços prestados, incentivar o controle social sobre as ações desenvolvidas, e ampliar o compromisso com padrões de qualidade de atendimento, de modo a aperfeiçoar o seu padrão de desempenho e satisfação dos usuários no atendimento à prestação desses serviços.

A Carta de Serviços foi organizada com o objetivo de apresentar de forma panorâmica a Prefeitura Municipal de Irupi e sistematizar os serviços prestados por áreas temáticas.

O que é a carta de serviços ao usuário?

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Compromisso com os usuários:

- Disponibilizar todos os meios de acesso de maneira simples e fácil para obter os serviços, dados e informações dos serviços prestados pela Prefeitura;
- Assegurar rapidez no atendimento e na resposta das necessidades dos usuários;
- Atender com cortesia, profissionalismo e respeito;
- Buscar garantir a excelência na qualidade dos serviços prestados.

Legislação pertinente:

Lei nº 13.460/2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação

Instituição Normativa CGM/PMI nº 001/2025 – Regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017

Prefeitura Municipal de Irupi: <https://www.irupi.es.gov.br/>

Localização e funcionamento:

Sede administrativa: Rua Jalmas Gomes de Freitas, 151, Centro, Irupi/ES, CEP: 29.398-000

Horário de Funcionamento: 08:00 às 17:00.

Telefone: (28) 3548-1101

E-mail: gabinete@irupi.es.gov.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento:

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto nos locais de atendimento:

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informações sobre quem tem direito a tratamento prioritário:

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei nº 10.048/2000.



SECRETARIA DE GOVERNO

Local de atendimento: Rua Jalmas Gomes de Freitas, 151, Centro, Irupi/ES

Horário de atendimento: 08:00 às 17:00

Telefone: (28) 3545-1101

E-mail: gabinete@irupi.es.gov.br

Responsável: Stenio Washington Rodrigues Belo

DESCRIÇÃO:

A Secretaria de Governo – SEGOV tem como âmbito de atuação a assistência imediata ao Prefeito, auxiliando-o no exame e trato dos assuntos políticos e administrativos, e especialmente: encaminhar projetos, processos e outros documentos para apreciação do Prefeito; lavrar atas e preparar agendas, súmulas e correspondências para o Prefeito; receber, triar e encaminhar pessoas para atendimento direto pelo Prefeito; auxiliar o Prefeito em suas relações com as autoridades e o público em geral; e outras atribuições afins.

SETORES SUBORDINADOS:

Assessoria de Comunicação

ACESSO | REQUISITOS | ETAPAS:

Público-alvo: Sociedade em geral

Atendimento presencial: Rua Jalmas Gomes de Freitas, 151, Centro, Irupi/ES

Atendimento online: <https://www.irupi.es.gov.br/contato> | gabinete@irupi.es.gov.br

Carta de serviços individualizada:

<https://irupi-es.portaltp.com.br/consultas/documentos.aspx?id=206>

FALE CONOSCO:

Ouvidoria - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=6>

E-Sic - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/detalhes&itd=7>





SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

Local de atendimento: Rua Jalmas Gomes de Freitas, 151, Centro, Irupi/ES

Horário de atendimento: 08:00 às 17:00

Telefone: (28) 3548-1152

E-mail: administracao@irupi.es.gov.br

Responsável: João Pedro Schuab Stangari Silva

DESCRIÇÃO:

A Secretaria de Administração e Planejamento – SEMAP é órgão ligado diretamente ao chefe do Poder Executivo Municipal, tendo como âmbito de atuação o planejamento, a coordenação, a execução e o controle das atividades referentes a pessoal, expediente, protocolo, arquivo, reprodução gráfica, compras, almoxarifado, patrimônio, zeladoria, vigilância, licitação e outras atribuições afins.

SETORES SUBORDINADOS:

Subsecretaria de Recursos Humanos | Subsecretaria de Almoxarifado e Arquivo | Subsecretaria de Tecnologia e Inovação | Subsecretaria de Planejamento e Projetos | Subsecretaria de Compras Públicas | Subsecretaria Administrativa | Subsecretaria de Controle e Transparência

ACESSO | REQUISITOS | ETAPAS:

Público-alvo: Sociedade em geral

Atendimento presencial: Rua Jalmas Gomes de Freitas, 151, Centro, Irupi/ES

Atendimento online: <https://www.irupi.es.gov.br/contato> | administracao@irupi.es.gov.br

Carta de serviços individualizada:

<https://irupi-es.portaltp.com.br/consultas/documentos.aspx?id=376>

FALE CONOSCO:

Ouvidoria - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=6>

E-Sic - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/detalhes&itd=7>





SECRETARIA DE FAZENDA

Local de atendimento: Rua Jalmas Gomes de Freitas, 151, Centro, Irupi/ES

Horário de atendimento: 08:00 às 17:00

Telefone: (28) 3548-1219

E-mail: financas@irupi.es.gov.br

Responsável: Divaldo Ferreira da Luz Filho

DESCRIÇÃO:

A Secretaria de Fazenda – SEFAZ é órgão ligado diretamente ao chefe do Poder Executivo Municipal, tendo como âmbito de atuação o planejamento, a coordenação, a execução e o controle das atividades relacionadas com contabilidade, tesouraria, tributação, arrecadação, licitação, a elaboração das leis do plano plurianual, diretrizes orçamentárias e dos orçamentos anuais e outras atribuições afins.

SETORES SUBORDINADOS:

Subsecretaria de Desenvolvimento, Arrecadação e Tributação | Subsecretaria de Fiscalização | Subsecretaria de Convênios e Orçamento | Subsecretaria de Tesouraria

ACESSO | REQUISITOS | ETAPAS:

Público-alvo: Sociedade em geral

Atendimento presencial: Rua Jalmas Gomes de Freitas, 151, Centro, Irupi/ES

Atendimento online: <https://www.irupi.es.gov.br/contato> | financas@irupi.es.gov.br

Carta de serviços individualizada:

<https://irupi-es.portaltp.com.br/consultas/documentos.aspx?id=1880>

FALE CONOSCO:

Ouvidoria - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=6>

E-Sic - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/detalhes&itd=7>





SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

Local de atendimento Rua José Graciliano Junior, 100, Centro, Irupi/ES

Horário de atendimento: 07:00 às 16:00

Telefone: (28) 3548-1309

E-mail: educacao@irupi.es.gov.br

Responsável: Célia Aparecida de Andrade

DESCRIÇÃO:

A Secretaria de Educação – SEDU é órgão ligado diretamente ao chefe do Poder Executivo Municipal, tendo como âmbito de atuação o planejamento, a coordenação, a execução e o controle das atividades educacionais, referentes à orientação, supervisão e administração do sistema de educação e outras atribuições afins.

SETORES SUBORDINADOS:

Subsecretaria Administrativa | Subsecretaria Pedagógica | Subsecretaria de Educação Especial | Subsecretaria de Educação Integral | Subsecretaria de Alimentação Escolar | Subsecretaria de Recursos Educacionais

ACESSO | REQUISITOS | ETAPAS:

Público-alvo: Sociedade em geral

Atendimento presencial: Rua José Graciliano Junior, 100, Centro, Irupi/ES

Atendimento online: <https://www.irupi.es.gov.br/contato> | educacao@irupi.es.gov.br

Carta de serviços individualizada:

<https://irupi-es.portaltp.com.br/consultas/documentos.aspx?id=353>

FALE CONOSCO:

Ouvidoria - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=6>

E-Sic - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/detalhes&itd=7>





SECRETARIA DE SAÚDE

Local de atendimento: Rua João Costa, 570, João Thomaz, Irupi/ES

Horário de atendimento: 07:00 às 16:00

Telefone: (28) 3548-1615 | (28) 3548-1258 | (28) 3548-1338

E-mail: saude@irupi.es.gov.br

Responsável: Hevillyn Eduarda Furtado Silva de Oliveira

DESCRIÇÃO:

A Secretaria de Saúde – SESA é órgão ligado diretamente ao chefe do Poder Executivo Municipal, tendo como âmbito de atuação o planejamento, a coordenação, a execução e o controle de atividades relativas à assistência médica-odontológica à população do Município, gerenciamento de banco de dados de todas as atividades pertinentes à secretaria, por meio de Central de Processamento de Dados - CPD autônomo e centralizado, e outras atribuições afins.

SETORES SUBORDINADOS:

Subsecretaria Administrativa | Subsecretaria de Assistência Farmacêutica | Subsecretaria de Atenção Primária à Saúde | Subsecretaria de Regulação | Subsecretaria de Saúde Bucal | Subsecretaria de Transporte Sanitário | Subsecretaria de urgência e Emergência | Subsecretaria de Vigilância em Saúde |

ACESSO | REQUISITOS | ETAPAS:

Público-alvo: Sociedade em geral

Atendimento presencial: Rua João Costa, 570, João Thomaz, Irupi/ES

Atendimento online: <https://www.irupi.es.gov.br/saude/contato>

Carta de serviços individualizada:

<https://irupi-es.portaltp.com.br/consultas/documentos.aspx?id=363>

FALE CONOSCO:

Ouvidoria - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=6>

E-Sic - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/detalhes&itd=7>



**SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, HABITAÇÃO E CIDADANIA****Local de atendimento:** Rua Jalmas Gomes de Freitas, 210, Centro, Irupi/ES**Horário de atendimento:** 07:00 às 16:00**Telefone:** (28) 3548-1397 | **CRAS:** (28) 3548-1139 | **CREAS:** (28) 3548-1696**E-mail:** assistenciasocial@irupi.es.gov.br**Responsável:** Poliana Lopes de Freitas**DESCRIÇÃO:**

A Secretaria de Assistência Social, Habitação e Cidadania – SEMAS é órgão ligado diretamente ao chefe do Poder Executivo Municipal, tendo como âmbito de atuação a coordenação, formulação, execução e supervisão dos programas, projetos, benefícios e serviços socioassistenciais previstos na Política Nacional de Assistência Social - PNAS, estruturando o Sistema Único de Assistência Social - SUAS no âmbito do Município e outras atribuições afins.

SETORES SUBORDINADOS:

Subsecretaria Administrativa | Conselho Tutelar | Subsecretaria de Convivência | Subsecretaria de Gestão Financeira e Fundos Sociais | Subsecretaria de Referência de Assistência Social (CRAS) | Subsecretaria de Referência Especializada (CREAS) | Subsecretaria de Segurança Alimentar e Nutricional

ACESSO | REQUISITOS | ETAPAS:**Público-alvo:** Sociedade em geral**Atendimento presencial:** Rua Jalmas Gomes de Freitas, 210, Centro, Irupi/ES**Atendimento online:** <https://www.irupi.es.gov.br/contato>**Carta de serviços individualizada:**<https://irupi-es.portaltp.com.br/consultas/documentos.aspx?id=357>**FALE CONOSCO:****Ouvidoria** - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=6>**E-Sic** - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/detalhes&itd=7>

**SECRETARIA DE AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE****Local de atendimento:** Rua José Graciliano Junior, s/n, Centro, Irupi/ES**Horário de atendimento:** 07:00 às 16:00**Telefone:** (28) 3548-1505**E-mail:** agricultura@irupi.es.gov.br**Responsável:** Guilherme Isac Gomes Barbosa**Descrição:**

A Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente – SEAG é órgão ligado diretamente ao chefe do Poder Executivo Municipal, tendo como âmbito de atuação o planejamento, a coordenação e o controle das atividades relativas à agricultura, indústria, comércio, reflorestamento, eletrificação rural e telefonia rural e outras atribuições afins.

Setores Subordinados:

Subsecretaria de Agricultura | Subsecretaria de Desenvolvimento Agrícola |
Subsecretaria de Meio Ambiente

Acesso | Requisitos | Etapas:**Público-alvo:** Sociedade em geral**Atendimento presencial:** Rua José Graciliano Junior, s/n, Centro, Irupi/ES**Atendimento online:** https://www.irupi.es.gov.br/contato_agricultura@irupi.es.gov.br |**Carta de serviços individualizada:**<https://irupi-es.portaltp.com.br/consultas/documentos.aspx?id=879>**FALE CONOSCO:**Ouvidoria - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=6>E-Sic - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/detalhes&itd=7>

**SECRETARIA DE OBRAS, SERVIÇOS URBANOS E INTERIOR****Local de atendimento:** Travessa Afonso Borba, Carolino Barbosa, Irupi/ES**Horário de atendimento:** 07:00 às 16:00**Telefone:** (28) 3548-1203 - Secretaria | (28) 3548-1640 – Defesa Civil**E-mail:** obras@irupi.es.gov.br**Responsável:** Darci Camilo Gonçalves**DESCRIÇÃO:**

A Secretaria de Obras, Serviços Urbanos e Interior – SEMOS é órgão ligado diretamente ao chefe do Poder Executivo Municipal, tendo como âmbito de atuação a execução e o controle das atividades relativas ao desenvolvimento de programas, projetos e ações que propiciem o desenvolvimento e a atração de investimentos para o Município e outras atribuições afins.

SETORES SUBORDINADOS:

Subsecretaria Administrativa | Subsecretaria de Interior | Subsecretaria de Limpeza Pública | Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil | Subsecretaria de Serviços Urbanos

ACESSO | REQUISITOS | ETAPAS:**Público-alvo:** Sociedade em geral**Atendimento presencial:** Travessa Afonso Borba, Carolino Barbosa, Irupi/ES**Atendimento online:** <https://www.irupi.es.gov.br/contato> | obras@irupi.es.gov.br**Carta de serviços individualizada:**<https://irupi-es.portaltp.com.br/consultas/documentos.aspx?id=365>**FALE CONOSCO:**Ouvidoria - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=6>E-Sic - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/detalhes&itd=7>



TRANSPORTES

SECRETARIA DE TRANSPORTES

Local de atendimento: Travessa Afonso Borba, Carolino Barbosa, Irupi/ES

Horário de atendimento: 07:00 às 16:00

Telefone: (28) 3548-1203

E-mail: transporte@irupi.es.gov.br

Responsável: Jacson Vieira de Andrade

Descrição:

A Secretaria de Transportes – SEMUT é órgão ligado diretamente ao chefe do Poder Executivo Municipal, tendo como âmbito o planejamento, a coordenação, a execução e o controle das atividades referentes frota municipal e seu uso e outras atribuições afins.

Setores Subordinados:

Subsecretaria Administrativa

ACESSO | REQUISITOS | ETAPAS:

Público-alvo: Sociedade em geral

Atendimento presencial: Travessa Afonso Borba, Carolino Barbosa, Irupi/ES

Atendimento online: <https://www.irupi.es.gov.br/contato> |
transporte@irupi.es.gov.br

FALE CONOSCO:

Ouvidoria - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=6>

E-Sic - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/detalhes&itd=7>



**SECRETARIA DE CULTURA E TURISMO**

Local de atendimento: Rua Laurentina Miranda Leal, 100, Centro, Irupi/ES

Horário de atendimento: 07:00 às 16:00

Telefone: (28) 3548-1145

E-mail: cultura@irupi.es.gov.br

Responsável: Lelia Carvalho Cardoso

DESCRIÇÃO:

A Secretaria de Cultura e Turismo – SECULT é órgão ligado diretamente ao chefe do Poder Executivo Municipal, tendo como âmbito de atuação o planejamento e a implementação de políticas públicas para a área da cultura e do turismo, e outras atribuições afins.

SETORES SUBORDINADOS:

Subsecretaria Cultura | Subsecretaria de Turismo

ACESSO | REQUISITOS | ETAPAS:

Público-alvo: Sociedade em geral

Atendimento presencial: Rua Laurentina Miranda Leal, 100, Centro, Irupi/ES

Atendimento online: <https://www.irupi.es.gov.br/contato> | turismo@irupi.es.gov.br

Carta de serviços individualizada:

<https://irupi-es.portaltp.com.br/consultas/documentos.aspx?id=355>

FALE CONOSCO:

Ouvidoria - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=6>

E-Sic - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/detalhes&itd=7>



**SECRETARIA DE ESPORTES**

Local de atendimento: Rua Jalmas Gomes de Freitas, 500, Estádio Renive Machado, Irupi/ES

Horário de atendimento: 08:00 às 17:00

Telefone: (28) 99941-1885

E-mail: esportes@irupi.es.gov.br

Responsável: Rodolfo Afonso da Costa Oliveira

DESCRIÇÃO:

A Secretaria de Esportes – SESPORT é órgão ligado diretamente ao chefe do Poder Executivo Municipal, tendo como âmbito de atuação o planejamento, a coordenação, a execução e o controle das atividades referentes as diversas modalidades de esportes, e outras atribuições afins.

SETORES SUBORDINADOS:

Subsecretaria Administrativa

ACESSO | REQUISITOS | ETAPAS:

Público-alvo: Sociedade em geral

Atendimento presencial: Rua Jalmas Gomes de Freitas, 500, Estádio Renive Machado, Irupi/ES

Atendimento online: <https://www.irupi.es.gov.br/contato> | esportes@irupi.es.gov.br

Carta de serviços individualizada:

<https://irupi-es.portaltp.com.br/consultas/documentos.aspx?id=367>

FALE CONOSCO:

Ouvidoria - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=6>

E-Sic - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/detalhes&itd=7>



**PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

Local de atendimento: Rua Jalmas Gomes de Freitas, 151, Centro, Irupi/ES

Horário de atendimento: 08:00 às 17:00

Telefone: (28) 3548-1101

E-mail: procuradoria@irupi.es.gov.br

Responsável: Perílio Barbosa Leite da Silva

DESCRIÇÃO:

A Procuradoria Geral do Município - PGM é unidade orgânica, que tem por competência representar o Município, judicial e extrajudicial, cabendo-lhe, nos termos da lei complementar que dispuser sobre sua criação, organização e funcionamento, as atividades de consultoria e assessoramento jurídico do Poder Executivo, e outras atribuições afins.

SETORES SUBORDINADOS:

Assessoria Jurídica Assistencial | Assessoria Jurídica da Secretaria de Administração | Assessoria Jurídica da Secretaria de Governo | Assessoria Jurídica da Secretaria de Saúde

ACESSO | REQUISITOS | ETAPAS:

Público-alvo: Sociedade em geral

Atendimento presencial: Rua Jalmas Gomes de Freitas, 151, Centro, Irupi/ES

Atendimento online: <https://www.irupi.es.gov.br/contato> | procuradoria@irupi.es.gov.br

Carta de serviços individualizada:

<https://irupi-es.portaltp.com.br/consultas/documentos.aspx?id=366>

FALE CONOSCO:

Ouvidoria - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=6>

E-Sic - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/detalhes&itd=7>





CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Local de atendimento: Rua Jalmas Gomes de Freitas, 151, Centro, Irupi/ES

Horário de atendimento: 08:00 às 17:00

Telefone: (28) 3548-1101

E-mail: controladoria@irupi.es.gov.br

Responsável: Joyce Cezar de Melo Borel

Descrição:

A Controladoria Geral do Município - CGM é o órgão responsável pela execução das atividades do Sistema de Controle Interno Municipal, alicerçado na realização de auditorias, especialmente para avaliar o cumprimento de metas previstas no Plano Plurianual, a execução dos programas de governo e orçamentos, o atingimento de metas fiscais, físicas e de resultados dos programas de governo, no que tange à eficiência, eficácia e efetividade, e outras atribuições afins.

Setores Subordinados:

Ouvidoria

ACESSO | REQUISITOS | ETAPAS:

Público-alvo: Sociedade em geral

Atendimento presencial: Rua Jalmas Gomes de Freitas, 151, Centro, Irupi/ES

Atendimento online: <https://www.irupi.es.gov.br/contato> |
controladoria@irupi.es.gov.br

Carta de serviços individualizada:

<https://irupi-es.portaltp.com.br/consultas/documentos.aspx?id=1348>

FALE CONOSCO:

Ouvidoria - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=6>

E-Sic - <https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/detalhes&itd=7>

