



## **INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01, DE 26 DE MARÇO DE 2015.**

Estabelece o "Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal" como documento regulamentador do [Decreto nº 36.419 de 25 de março de 2015](#).

O CONTROLADOR-GERAL DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe conferem o artigo 105, Parágrafo Único, incisos I e III, da Lei Orgânica do Distrito Federal e o artigo 8º, inciso II, da Lei nº 3.105, de 27 de dezembro de 2002, RESOLVE:

Art. 1º Esta Instrução Normativa disciplina, no âmbito do Poder Executivo do Distrito Federal, os procedimentos para elaboração, implantação, divulgação e monitoramento das Cartas de Serviços ao Cidadão de cada órgão e entidade que o compõe, conforme Decreto nº 36.419/2015.

Art. 2º Fica instituído o "Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal" expedido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal.

Art. 3º O "Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal" será de observância obrigatória no processo de elaboração, implantação, divulgação e monitoramento das Cartas de Serviços ao Cidadão.

Art. 4º O "Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal" está disponível, para consulta e download, no link institucional <http://www.ouvidoria.df.gov.br/>, na aba espaço do ouvidor, clicar em "Legislativos e Normativos/Manuais".

Art. 5º Dúvidas sobre a aplicação do "Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal" poderão ser encaminhadas pelo e-mail [cartadeservicos@stc.df.gov.br](mailto:cartadeservicos@stc.df.gov.br).

Art. 6º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data da sua publicação.

**DJACYR CAVALCANTI DE ARRUDA FILHO**

**Este texto não substitui o publicado no DODF nº 61 de 27/03/2015**