



Carta de Serviços ao Usuário

OUVIDORIA E CONTROLADORIA



PREFEITURA DE
CONCEIÇÃO DO CASTELO



PREFEITURA DE
CONCEIÇÃO
DO CASTELO

APRESENTAÇÃO

A Prefeitura de Conceição do Castelo almeja ampliar sua integração com a comunidade, ao promover de forma ampla e efetiva a divulgação das Cartas de Serviços ao Usuário, visando estabelecer um canal de interação e transparência entre os cidadãos e a gestão pública local.

Previstas pela [Lei nº 13.460/2017](#), as Cartas de Serviços têm como objetivo fornecer informações claras e detalhadas sobre os serviços disponibilizados pela Prefeitura, bem como orientar os cidadãos sobre os procedimentos necessários para acessar e utilizar esses serviços. Elas também primam por detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público, sendo objeto de atualização periódica e de permanente divulgação.

A publicação está disponível em dois formatos, um sendo mais objetivo, na página conceicaodocastelo.es.gov.br/pagina/ler/2159/carta-de-servico, e este, em formato PDF, mais detalhado. Cabe ressaltar que ambos têm o mesmo propósito, sendo o primeiro, sintetizado para tornar sua utilização mais acessível.

Os serviços serão apresentados e divididos por Secretaria, para que o cidadão tenha conhecimento do que compete a cada uma delas e suas subdivisões, endereço, horário de funcionamento e meios para contato.



PREFEITURA DE
CONCEIÇÃO
DO CASTÉLO

GOVERNO DIGITAL

Prefeitura Municipal de Conceição do Castelo **Governo digital**

Esta carta visa também atender a [Lei n° 14.129/2021](#), que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência pública, através da plataforma [Governo Digital](#).

É uma plataforma que busca aproximar o cidadão e a administração pública, objetivando, desburocratizando e modernizando a relação entre as partes. No portal, é possível fazer solicitações de serviços, acessar processos, assinatura e autenticidade de documentos, além de realizar protocolos e solicitações de serviço.

Como acessar:

No site <https://conceicaodocastelo.essentialbpms.com.br/governo-digital.html#/portal>

O usuário deve clicar no botão “Acesso do Cidadão”, na parte superior da página.



Deve-se fazer o cadastro com seus dados pessoais e confirmar (Caso já possua cadastro, deve-se fazer Login com CPF e senha).

E pronto, o usuário é redirecionado para a página principal da plataforma, onde são feitas as solicitações de serviço.



OUVIDORIA E CONTROLADORIA

A Controladoria do município, criada pela [Lei nº. 1.524/2012](#), é o órgão central do controle interno do município de Conceição do Castelo, possui status de secretaria, vinculada diretamente ao chefe do Poder Executivo, tendo total independência no exercício de suas atividades. Ela envolve um conjunto de atividades de controle exercidas internamente em toda a sua respectiva estrutura organizacional. A Unidade Central de Controle Interno tem como responsabilidades básicas a promoção do funcionamento do Sistema de Controle Interno, o exercício dos controles essenciais e avaliação da eficiência e eficácia dos demais controles, apoiando, ainda, o controle externo no exercício de sua missão institucional.

A Ouvidoria atua no diálogo entre o cidadão e a administração pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Endereço: Avenida José Grilo, nº 426 - Térreo (Sala da Unidade Central de Controle Interno), Centro – Conceição do Castelo – ES.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira, de 8:00 às 11:00 e das 13:00 às 16:00

Telefone: (28) 3547-1101 / (28) 3547-1599 / (28)3547-1427

E-mail: ouvidoria@conceicaodocastelo.es.gov.br / controleinterno.pmcc@gmail.com

Coordenadora: Clécio Eduardo Viana



Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O pedido de acesso à informação é uma demanda direcionada aos órgãos e entidades da administração pública, realizada por qualquer cidadão, pessoa física ou jurídica, que tenha por objetivo um dado ou informação. O acesso à informação pública é assegurado pela Constituição Federal, pela *Lei de Acesso à Informação* e a [*Lei Municipal 1.713/2014*](#), e é exercido no município através do SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), do e-SIC (Sistema eletrônico de Informação ao Cidadão) e outros meios de comunicação, sendo de responsabilidade da Unidade Central de Controle Interno do município de Conceição do Castelo, que se incumbiu de encaminhar ao setor e solicitar as providências necessárias para que o envio das respostas, que não ultrapassassem o prazo estipulado. Dessa forma, em atendimento ao disposto no inciso III do artigo 30 da Lei nº 12.527/2011, a Unidade Central de Controle Interno da Prefeitura de Conceição do Castelo, divulga anualmente, relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.



Serviço de Informações ao Cidadão – SIC (atendimento presencial)

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é a unidade física existente em todos os órgãos e entidades do poder público, em local identificado e de fácil acesso, para atender o cidadão que deseja solicitar o acesso à informação pública. O serviço tem como objetivos:

- ✓ Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações.
- ✓ Conceder o acesso imediato à informação disponível.
- ✓ Informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades.
- ✓ Protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações.

O SIC permite que qualquer cidadão encaminhe pedidos de acesso à informação ou manifestações de forma presencial no Setor de Protocolo, cujo modelo fica disponível para preenchimento no referido setor. A Unidade Central de Controle Interno, ao receber a solicitação do cidadão, tomará as medidas necessárias para realizar o atendimento, despachando internamente para a Secretaria responsável tomar as providências cabíveis e responder a informação requerida, dentro do prazo previsto pela Lei de Informação e Transparência.

Onde solicitar: na sala da Unidade Central de Controle Interno (Avenida José Grilo, nº 426 - Térreo, Centro; Prédio da Prefeitura) de segunda à sexta-feira de 7h as 13h.



E-SIC – Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão

O e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) disponível na página inicial do Site da Prefeitura conceicaodocastelo.es.gov.br/e-sic permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para a Prefeitura. Por meio do sistema, além de fazer o pedido, será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail, entrar com recursos, apresentar reclamações e consultar as respostas recebidas. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (LAI) e a Lei Municipal nº. 1713/2014 disponível em: legislacaocompilada.com.br/conceicaodocastelo/Arquivo/Documents/legislacao/html/L17132014.html.



PREFEITURA DE
CONCEIÇÃO
DO CASTELO

Na página destinada ao e-SIC disponível em conceicaodocastelo.es.gov.br/esic, além de enviar o pedido de informação, há disponível ainda, os relatórios estatísticos, que também estão presentes no **Portal da Transparência** em conceicaodocastelo-es.portaltp.com.br/consultas/documentos.aspx?id=39 e no **Portal da Controladoria** em conceicaodocastelo.es.gov.br/esic/home/pagina/7. Além disso, há orientações para utilização do sistema e forma de acompanhamento.



Solicitações eletrônicas através do e-mail e telefone da UCCI

O interessado, sempre que necessário, poderá contar com o auxílio da Unidade Central de Controle Interno para acessar os dados constantes no sistema eletrônico e para formular o seu pedido de acesso a informações por meio do e-SIC, através do telefone **(28) 3547-1101** ou solicitar diretamente a informação através do e-mail ouvidoria@conceicaodocastelo.es.gov.br, oportunidades em que, prestamos a informação e recomendamos o e-SIC e SIC Físico.



Solicitações presenciais realizadas diretamente nas Secretarias

Caso o cidadão solicite a informação diretamente nas Secretarias Municipais, se for possível atender à solicitação de imediato, deve ser efetivada, com todo zelo, cuidado, integridade, primariedade, autenticidade, solicitude e atenção possíveis. Em caso de impossibilidade de atendimento no instante da solicitação, os servidores orientam o cidadão a realizar o requerimento, presencialmente no protocolo da Prefeitura, ou, através do canal eletrônico disponíveis no site, e preferencialmente, cadastrar e enviar a manifestação instantaneamente, se o cidadão possuir acesso a e-mail e assim desejar.



PREFEITURA DE
CONCEIÇÃO
DO CASTELO



Ouvidoria

Os canais de Ouvidoria da Prefeitura de Conceição do Castelo têm suas atribuições fixadas pelo [Decreto nº 3.272/2018](#), sendo de responsabilidade da Unidade Central de Controle Interno. Os cidadãos podem acioná-la por meio de reclamação, crítica, denúncia, sugestão ou elogios à administração, permitindo uma interação ágil e direta entre gestor e sociedade para a resolução de problemas e a busca por soluções que beneficiem a comunidade.



O canal funciona como instrumento para fazer valer os direitos do cidadão, além de manter o controle social sobre as ações do governo municipal, possibilitando o exercício da cidadania, contribuindo para uma maior transparência e eficiência na Administração Pública.

Em atendimento ao disposto no artigo 6º do Decreto nº 3.272/2018, a Unidade Central de Controle Interno, divulga relatório de gestão, contendo dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, disponível em: conceicaodocastelo.es.gov.br/e-ouv/home/pagina/1050.



Solicitações eletrônicas por meio do e-OUV – Sistema Eletrônico de Ouvidoria

Canal de comunicação da Ouvidoria disponíveis a todos os cidadãos, entidades ou agentes públicos na página inicial da Prefeitura, disponível em conceicaodocastelo.es.gov.br/e-ouv. Por meio dele, é possível manifestar sua opinião sobre os serviços prestados, noticiar ocorrências de irregularidades no âmbito da administração municipal, bem como registrar sugestões, elogios ou reclamações.

Na página destinada ao e-OUV, link supracitado, além de enviar o pedido de informação, há disponível ainda, os relatórios estatísticos anteriores, estatísticas em tempo real e perguntas e respostas.



Solicitações presenciais – Ouvidoria Física

Permite que qualquer cidadão encaminhe suas manifestações de sugestão reclamação elogio denúncia solicitação e dúvidas de forma. O atendimento presencial é feito na sede da prefeitura, na sala da Unidade Central de Controle Interno, que fica localizada no térreo, de 07 às 13h. No setor de protocolo também fica disponível modelo para preenchimento ou poderá ser retirado diretamente no site do município, disponível em:

conceicaodocastelo.es.gov.br/uploads/files/FORMULARIOS-DE-ACESSO-A-INFORMACAO-SIC-FISICO.PDF.

Os servidores do Setor de Protocolo são responsáveis por prestar todas as orientações pertinentes à Ouvidoria aos cidadãos, devendo auxiliá-los a redigir a manifestação no formulário, caso necessário e disponibilizar o número do protocolo para acompanhamento.

A Unidade Central de Controle Interno, ao receber a manifestação do cidadão, tomará as medidas necessárias para realizar o atendimento, despachando internamente para a Secretaria responsável tomar as providências cabíveis e responder a informação requerida, dentro do prazo previsto pela Lei de Informação e Transparência.

Onde solicitar: na sala da Unidade Central de Controle Interno (Avenida José Grilo, nº 426 - Térreo, Centro; Prédio da Prefeitura) de segunda à sexta-feira de 7h às 13h.



PREFEITURA DE
CONCEIÇÃO
DO CASTELO



Solicitações eletrônicas através do e-mail e telefone da UCCI

O interessado, sempre que necessário, poderá contar com o auxílio da Unidade Central de Controle Interno para acessar os dados constantes no sistema eletrônico e para formular o seu pedido de acesso a informações por meio da Ouvidoria, através do telefone **(28) 3547- 1101** ou solicitar diretamente a informação através do e-mail **ouvidoria@conceicaodocastelo.es.gov.br**, oportunidades em que, prestamos a devida informação e recomendamos que as próximas sejam realizadas através e-OUV e Ouvidoria Física, pois gera um número de protocolo para melhor acompanhamento.



Manifestações presenciais realizadas diretamente nas Secretarias

Caso a manifestação ocorra diretamente nas Secretarias Municipais, se for possível atender à solicitação de imediato, deve ser efetivada, com todo zelo, cuidado, integridade, primariedade, autenticidade, solicitude e atenção possíveis. Em caso de impossibilidade de atendimento no instante da solicitação, os servidores orientam o cidadão a realizar o requerimento, presencialmente no protocolo da Prefeitura, ou, através do canal eletrônico disponíveis no site, e preferencialmente, cadastrar e enviar a manifestação instantaneamente, se o cidadão possuir acesso a e-mail e assim desejar.



Transparência Ativa

Transparência ativa é a divulgação de dados por iniciativa do próprio setor público, ou seja, quando são tornadas públicas informações, independente de requerimento, utilizando principalmente a Internet. Um exemplo de transparência ativa são as seções de acesso às informações dos sites e os portais de transparência. A divulgação proativa de informações de interesse público, além de facilitar o acesso das pessoas e de reduzir o custo com a prestação de informações, evita o acúmulo de pedidos de acesso sobre temas semelhantes.

Alguns exemplos de transparência ativa incluem a publicação de relatórios anuais, orçamentos, planos de ação, atas, folha salarial e de cargos, receitas e despesas.

Em nosso município a transparência ativa pode ser acessada em:

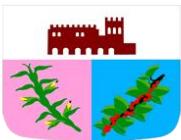
www.conceicaodocastelo.es.gov.br/ e em <http://conceicaodocastelo-es.portaltp.com.br/>



Portal da Transparência

O Portal da Transparência é uma plataforma digital na qual são disponibilizadas informações relevantes sobre as atividades de um órgão público. O principal objetivo do Portal da Transparência é ser uma ferramenta que permita ao cidadão conhecer, questionar e atuar, também, como fiscal da aplicação de recursos públicos. Desse modo, a transparência na gestão pública possibilita a fiscalização da sociedade, e estende a participação popular na tomada de decisões. Além do aspecto ético e legal sobre compartilhar dados públicos com a sociedade, administrar o poder público de forma transparente se mostra também uma atitude estratégica. O portal da transparência da Prefeitura de Conceição do Castelo pode ser acessado pelo site oficial da prefeitura, no link conceicaodocastelo-es.portaltp.com.br, onde haverão opções de consulta por tema.

- **EMERGÊNCIAS** – Ações para combate e controle da pandemia de Coronavírus
- **COMPRAS** – Dispõe dos processos licitatórios e dispensados de licitação, contratos e aditivos firmados, fornecimentos e documentos firmados pela administração pública.
- **MATERIAIS E BENS** – Dispõe das informações de entradas e saídas do almoxarifado da administração pública e das informações patrimoniais do conjunto de bens sob domínio do órgão.
- **RECEITAS** – Dispõe dos recursos auferidos pela administração pública, ou seja, montante total como impostos, taxas e contribuições em dinheiro, recolhido e incorporado.
- **DESPESAS** – Dispõe da aplicação de recursos da administração pública em empenhos, liquidações e pagamentos para custear serviços ou investir no desenvolvimento econômico.
- **REPASSE** – Dispõe dos acordos firmados pela administração pública para a realização de atividades de interesse comum aos dos participantes.
- **CONTAS PÚBLICAS** – Contas públicas faz referência a contabilidade interna do órgão, são elas as responsáveis pelos balanços e demonstrativos financeiros de receita e gastos.
- **PESSOAL** - Dispõe das informações dos servidores da administração pública, demonstrando sua situação funcional, cargo, lotação e demonstrativo das suas remunerações.
- **INSTITUCIONAL** – Acesso aos principais serviços disponibilizados para o cidadão, como o arquivo on-line, fale conosco e muito mais...



PREFEITURA DE
CONCEIÇÃO
DO CASTELO

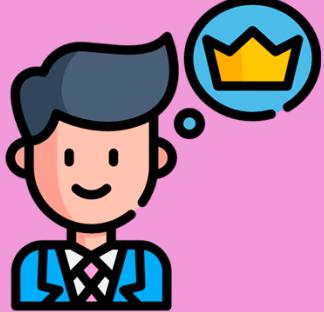
CANAIS DE COMUNICAÇÃO

- **CONTROLE INTERNO** – Dispõe das auditorias e inspeções, instruções normativas, recomendações, pareceres técnicos e outras atividades de controle da administração pública.
- **CONSELHOS MUNICIPAIS** – Dispõe de informações sobre os conselhos municipais, tais como presidente e lista de conselheiros.
- **CARTAS DE SERVIÇOS AO USUÁRIO** – Dispõe de informações ao usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade.
- **ÉTICA E INTEGRIDADE** – Dispõe sobre o conjunto de medidas e ações institucionais voltadas para a prevenção de fraudes e atos de corrupção

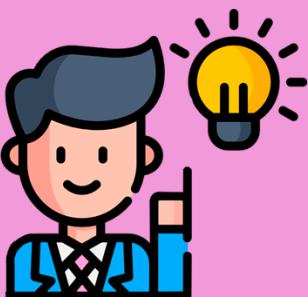
QUEREMOS SABER SUA OPINIÃO SOBRE NOSSOS SERVIÇOS
ACESSE O PORTAL DA OUVIDORIA EM conceicaodocastelo.es.gov.br/e-ouv
E DEIXE



RECLAMAÇÕES



ELOGIOS



SUGESTÕES



DENÚNCIAS



PREFEITURA DE
CONCEIÇÃO DO CASTELO