



Carta de Serviços ao Usuário

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO,
CULTURA E TURISMO



PREFEITURA DE
CONCEIÇÃO DO CASTELO

A Prefeitura de Conceição do Castelo busca aumentar sua integração com a sociedade, divulgando as Cartas de Serviços ao Usuário.

Previstas pela Lei nº 13.460/2017, as Cartas de Serviços têm como objetivo informar o cidadão quais são os serviços prestados pelo município e como acessá-los. Ela também prima 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.

Esta carta visa também atender a [Lei nº 14.129/2021](#), que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência pública, através da plataforma [Governo Digital](#)

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 CASTELO**

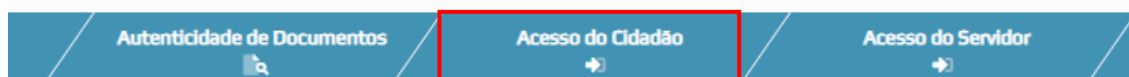
Prefeitura Municipal de Conceição do Castelo **Governo digital**

Instituído pela Lei nº 14.129/2021, 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 requerimentos, solicitações, acompanhamento de demandas, processos e protocolos, visualização de documentos dentre outras funcionalidades de forma online, rápida, simples, segura e transparente.

Como acessar:

No site <https://conceicaodocastelo.essencialbpms.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)

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



PREFEITURA DE
**CONCEIÇÃO
DO CASTELO**

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO, CULTURA E TURISMO

Compete à Secretaria Municipal de Administração, Cultura e Turismo estabelecer normas e diretrizes para os sistemas administrativos de gestão de recursos humanos, gestão de materiais e serviços, gestão documental e publicação oficial. Prima também em promover políticas de incentivo e preservação à cultura do município, em suas diversas formas de manifestação e suas múltiplas linguagens artísticas, proporcionando meios para sua difusão na comunidade.

Promover a manutenção dos equipamentos culturais do município e buscar meios necessários à manutenção e ampliação do acervo documental, catalogando e registrando a história cultural da cidade.

Administrar a Biblioteca Municipal, e os Centros de Cultura. A Secretaria de Cultura possui calendário de eventos que inclui as tradicionais festas da cidade, além de dar apoio a festas do interior do município e a diversos eventos culturais.

Endereço: Avenida José Grilo, nº 426, Centro – Conceição do Castelo

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira de 7h às 13h

Telefone: (28) 3547-1101 / (28) 3547-1356

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

Secretário: Marcel dos Anjos Oliveira



PREFEITURA DE
**CONCEIÇÃO
DO CASTELO**

Setores Vinculados:

- Departamento de Recursos Humanos
(28) 3547-1356
rh@conceicaodocastelo.es.gov.br
- Setor de Licitação
(28) 3547-1101
pmcc.licita@gmail.com
- Setor de Contratos
(28) 3547-1101
contratos.pmcc@gmail.com
- Setor de Compras e Patrimônio
(28) 3547-1101
compras.pmcc@gmail.com
- Coordenadoria de Proteção e Defesa Civil de Conceição do Castelo
(28) 3547-2055
defesacivil@conceicaodocastelo.es.gov.br
- Biblioteca Municipal “Professor Gilberto do Nascimento”
bpmconceicaodocastelo@hotmail.com / biblioteca.pmcc@gmail.com
Instagram: @bpmconceicaodocastelo



PREFEITURA DE
**CONCEIÇÃO
DO CASTELO**

Abono

Documentação Necessária:

- ✓ Solicitação de abono
- ✓ Indicação de secretaria

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, n°426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).

Serviço fundamentado na [Lei Complementar n° 046/1994](#)

Adesão a Ata de Registro de Preços

Documentação Necessária:

- ✓ Ofício de solicitação (deve conter o número da ata, o objeto, o município solicitante e assinatura do respectivo Prefeito)

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, n°426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).

Agendamento de Espaço Público

Documentação Necessária:

- ✓ Requerimento para espaço público
- ✓ Indicação de secretaria

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, n°426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).



PREFEITURA DE
**CONCEIÇÃO
DO CASTELO**

Agendamento de Veículo Público

Documentação Necessária:

- ✓ Requerimento geral
- ✓ Comprovante de agendamento (documento que comprove o agendamento do local que a (as) pessoa (as) precisa (m) ir)
- ✓ Indicação de secretaria

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, n°426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).

Certidão de Tempo de Serviço

Documentação Necessária:

- ✓ Requerimento de Certidão de Tempo de Serviço

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, n°426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).

Documentos para Aposentadoria

Documentação Necessária:

- ✓ Requerimento de documentos para aposentadoria

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, n°426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).



PREFEITURA DE
**CONCEIÇÃO
DO CASTELO**

Fechamento de Rua

Documentação Necessária:

- ✓ Requerimento de fechamento de rua

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, nº426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).

Férias

Documentação Necessária:

- ✓ Requerimento de férias
- ✓ Indicação de secretaria

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, nº426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).

Pagamento da Imprensa Nacional

Documentação Necessária:

- ✓ Autorização de fornecimento
- ✓ Descrição da fatura
- ✓ Boleto para pagamento

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, nº426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).



PREFEITURA DE
**CONCEIÇÃO
DO CASTELO**

Pagamento de Aluguel

Documentação Necessária:

- ✓ Certidão Negativa de Débitos FGTS
- ✓ Certidão Negativa Federal
- ✓ Certidão Negativa de Débitos de Fazenda
- ✓ Certidão Municipal de Conceição do Castelo (para empresas do município)
- ✓ Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas
- ✓ Certidão de Falência e Concordata
- ✓ Requerimento Geral
- ✓ Autorização de Fornecimento

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, nº426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).

Pagamento de Nota Fiscal de Materiais

Documentação Necessária:

- ✓ Certidão Negativa de Débitos FGTS
- ✓ Certidão Negativa Federal
- ✓ Certidão Negativa de Débitos da Fazenda
- ✓ Certidão Municipal de origem (se não for de Conceição do Castelo)
- ✓ Certidão Municipal de Conceição do Castelo (para empresas do município)
- ✓ Optante pelo simples
- ✓ Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas
- ✓ Certidão de Falência e Concordata
- ✓ Nota fiscal
- ✓ Autorização de Fornecimento

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, nº426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).



PREFEITURA DE
**CONCEIÇÃO
DO CASTELO**

Pagamento de Nota Fiscal de Serviços

Documentação Necessária:

- ✓ Certidão Negativa de Débitos FGTS
- ✓ Certidão Negativa Federal
- ✓ Certidão Negativa de Débitos da Fazenda
- ✓ Certidão Municipal de origem (se não for de Conceição do Castelo)
- ✓ Certidão Municipal de Conceição do Castelo (para empresas do município)
- ✓ Optante pelo simples
- ✓ Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas
- ✓ Certidão de Falência e Concordata
- ✓ Nota fiscal
- ✓ Autorização de Fornecimento

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, n°426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).

Pagamento do Cartório de Notas e Registro Civil

Documentação Necessária:

- ✓ Recibo
- ✓ Relatórios
- ✓ Termo de autorização (encaminhado pelo Gabinete do Prefeito)

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, n°426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).



PREFEITURA DE
**CONCEIÇÃO
DO CASTELO**

Pagamento do CIEE

Documentação Necessária:

- ✓ Certidão Negativa de Débitos FGTS
- ✓ Certidão Negativa Federal
- ✓ Certidão Negativa de Débitos da Fazenda
- ✓ Certidão Municipal de origem (se não for de Conceição do Castelo)
- ✓ Certidão Municipal de Conceição do Castelo (para empresas do município)
- ✓ Optante pelo simples
- ✓ Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas
- ✓ Certidão de Falência e Concordata
- ✓ Boleto para pagamento

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, nº426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).

Reajuste Contratual

Documentação Necessária:

- ✓ Requerimento (ofício) para reajuste contratual
- ✓ Ata para registro de preços ou contrato
- ✓ Cópia do Contrato Social
- ✓ Documentos dos Sócios
- ✓ Certidão Negativa de Débitos FGTS
- ✓ Certidão Negativa Federal
- ✓ Certidão Negativa de Débitos da Fazenda
- ✓ Certidão municipal de origem (se não for de Conceição do Castelo)
- ✓ Certidão Municipal de Conceição do Castelo (para empresas do município)

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, nº426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).



PREFEITURA DE
**CONCEIÇÃO
DO CASTELO**

Reequilíbrio Econômico-Financeiro

Documentação Necessária:

- ✓ Requerimento fundamentado
- ✓ Notas Fiscais 1 (período da Licitação)
- ✓ Notas Fiscais 3 (período da solicitação atual)
- ✓ Notícia 1 (aumento de preços)
- ✓ Notícia 2 (aumento de preços)
- ✓ Notícia 3 (aumento de preços)
- ✓ Ata para Registro de Preços ou Contrato Social
- ✓ Cópia do Contrato Social
- ✓ Documentos dos Sócios (CNH ou RG)
- ✓ Certidão Negativa Federal
- ✓ Certidão Negativa de Débitos FGTS
- ✓ Certidão Negativa de Débitos da Fazenda
- ✓ Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas
- ✓ Certidão municipal de origem (se não for de Conceição do Castelo)
- ✓ Certidão Municipal de Conceição do Castelo (para empresas do município)
- ✓ Certidão de falência do ES
- ✓ Notas Fiscais 2 (período do reequilíbrio anterior) (opcional)

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, nº426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).

Solicitações de Providências da Câmara de Vereadores

Documentação Necessária:

- ✓ Requerimento geral
- ✓ Indicação de secretaria

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, nº426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).



PREFEITURA DE
**CONCEIÇÃO
DO CASTELO**

Solicitações Diversas

Documentação Necessária:

- ✓ Requerimento geral

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, nº426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).

Solicitação da Delegacia de Polícia Civil de Conceição do Castelo

Documentação Necessária:

- ✓ Requerimento geral
- ✓ Indicação de secretaria

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, nº426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).

Solicitações da Polícia Militar de Conceição do Castelo

Documentação Necessária:

- ✓ Requerimento geral
- ✓ Indicação de secretaria

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, nº426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).



PREFEITURA DE
**CONCEIÇÃO
DO CASTELO**

Solicitação Diversas para a Defesa Civil

Documentação Necessária:

- ✓ Requerimento geral

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, nº426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).

Solicitações Diversas para o PROCON

Documentação Necessária:

Para a solicitação no Portal [Governo Digital](#)

Para consultas, denúncias e reclamações presenciais é necessário:

- ✓ Cópia do RG e CPF
- ✓ Cópia da nota fiscal
- ✓ Cópia do Contrato (se houver)
- ✓ Cópia da fatura contestada (se for o caso)
- ✓ Cópia da ordem de serviço (se for o caso)
- ✓ Ou qualquer outro documento que comprove vínculo entre o consumidor e o fornecedor e a lesão sofrida

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, nº426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).

Processos: os processos de uma reclamação são

- 1- O consumidor faz a reclamação;
- 2- O fornecedor é notificado e responde;
- 3- O consumidor avalia a resposta;
- 4- Se o caso foi resolvido, a reclamação é baixada;
- 5- Se o caso não foi resolvido, vira um processo administrativo;
- 6- Como processo administrativo, o fornecedor é novamente notificado;



PREFEITURA DE
**CONCEIÇÃO
DO CASTELO**

7- O fornecedor responde pelo sistema ou é agendada uma audiência entre as partes;

8- Se o caso foi resolvido, o processo administrativo é baixado;

9- Se o caso não foi resolvido, é emitida uma manifestação técnica, o(a) consumidor(a) é orientado sobre a possibilidade de ingressar judicialmente contra a empresa e o processo administrativo é baixado.

Prazo:

As consultas feitas através do PROCON são respondidas em até 10 dias

As reclamações feitas através do PROCON dão prazo de 10 dias para respostas de fornecedores e mais 5 dias para o consumidor avaliar a resposta.

Solicitações do Cartório de Primeiro Ofício

Documentação Necessária:

- ✓ Requerimento geral
- ✓ Indicação de secretaria

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, nº426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).

Solicitações do Fórum Juiz Francisco de Menezes Pimentel Júnior

Documentação Necessária:

- ✓ Requerimento geral
- ✓ Indicação de secretaria

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, nº426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).



PREFEITURA DE
**CONCEIÇÃO
DO CASTELO**

Solicitações do Ministério Público Federal

Documentação Necessária:

- ✓ Requerimento geral
- ✓ Indicação de secretaria

Onde solicitar: Presencialmente no Setor de Protocolo da Prefeitura (Avenida José Grilo, nº426, Centro, Prédio da Prefeitura) ou online no site [Governo Digital](#).

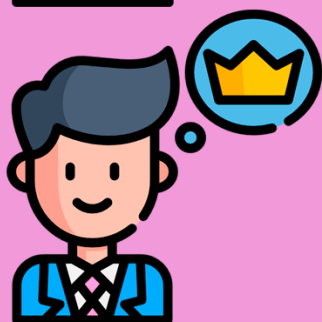
QUEREMOS SABER SUA OPINIÃO SOBRE NOSSOS SERVIÇOS

ACESSE O PORTAL DA OUVIDORIA EM conceicaodocastelo.es.gov.br/e-ouv

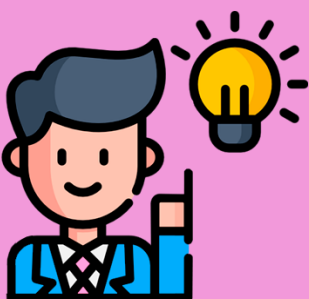
E DEIXE



RECLAMAÇÕES



ELOGIOS



SUGESTÕES



DENÚNCIAS



PREFEITURA DE
CONCEIÇÃO DO CASTELO